

BON DE COMMANDE N° RAFSA8O8UU

Emis le 07/01/2026

Vos références client

N° client : 64554796

SOS Disque
99537642300019
186 r Fbg St Martin
75010
Paris
FRANCE

Synthèse

	Prix HT	TVA - 20.00%	Prix TTC
Abonnement - Paiement Mensuel (Prix en € / mois)	213,00 €	42,60 €	255,60 €

[Voir tout le détail en annexe >>](#)

Pour le compte de l'annonceur :

64554796
SOS Disque
99537642300019

Vos contacts utiles

Votre conseiller en Communication digitale :

Dominique GONCALVES

Service Relation Client :

3401
(Service gratuit + Prix appel)

Espace Client :

<https://manager.solocal.com>

BON DE COMMANDE N° RAFSA8O8UU

Client facturé

N° client : 64554796

SOS Disque
99537642300019
186 r Fbg St Martin
75010
Paris
FRANCE

Paiement

Paiement par prélèvement bancaire

(Les prélèvements sont effectués les 5, 15 ou 25 du mois.)

Dispositions particulières

Le soussigné déclare formellement avoir les pouvoirs nécessaires pour engager l'entreprise désignée en tant que client annonceur et avoir reçu un double du présent bon de commande.

Le client déclare que lui et ses bénéficiaires sont titulaires des titres et /ou diplômes et /ou autorisations qui leur permettent de souscrire la présente commande et /ou de figurer dans le(s) métier(s) / localité(s) choisis conformément à la réglementation applicable. Le client déclare que lui et ses bénéficiaires ont le droit d'utiliser sous la forme prévue au contrat les marques, noms de domaines, sigles, logos cités dans le contenu de ses produits publicitaires. Le client annonceur certifie que chaque adresse citée dans la présente commande correspond à un établissement effectif exploitant une activité économique locale et permettant d'accueillir du public grâce à la présence d'au moins un représentant de l'entreprise ou sur rendez-vous. Le client se porte fort des adresses déclarées par ses bénéficiaires.

Toutes les contestations seront de la compétence du Tribunal de Commerce de Paris.

Signature

[Important : conditions générales et détails en annexe >>](#)

☐ Je certifie que le/la signataire accepte de recevoir les offres du groupe Solocal.

Le/La soussigné(e) reconnaît avoir pris connaissance des clauses particulières du présent bon de commande, des conditions générales et particulières liées à la commande ci-après annexées (également disponibles dans votre espace client sur Solocal Manager) et les avoir acceptées.

Emmanuel klein

Cachet commercial,
date et signature

BON DE COMMANDE N° RAFSA8O8UU

Abonnement – Paiement Mensuel

Remise

Prix HT / mois

Solution MyConnect – Etab. 64554796 SOS DISQUE

Gérez facilement votre visibilité sur internet, vos avis et les interactions avec vos clients depuis la plateforme Solocal Manager

Solution MyConnect		69,00 €
Options référencement prioritaire PagesJaunes et partenaires		
• Informatique		144,00 €
• Référencement prioritaire Initial: 20 mots-clés		
• 1 localité(s)*		

Prix catalogue HT		213,00 €
-------------------	--	----------

Remise 1 mois offert**		
------------------------	--	--

0,00 €/mois

pour le mois prochain puis **213,00 €/mois**

Engagement 12 mois tacitement reconductible à compter du 22/01/2027, par périodes successives de 12 mois.

Date de facturation : 10/01/2026

Préavis de dénonciation : 2 mois

*Détail dans votre espace client sur Solocal Manager.

**Le 1er mois de l'abonnement est offert.

Total remisé HT

0,00 € / mois

Détail des configurations

Solution MyConnect – Etab. 64554796 SOS DISQUE

Gérez facilement votre visibilité sur internet, vos avis et les interactions avec vos clients depuis la plateforme Solocal Manager

Options référencement prioritaire PagesJaunes et partenaires

- Informatique
 - Mot(s) clé(s) platine informatique : vente matériel, consommables
 - Mot(s) clé(s) or réparation d'ordinateur, dépannage d'imprimante, ordinateur portable, technicien informatique, cartouche d'encre, réparation d'ordinateur portable, dépannage d'imprimante, assistance en informatique
 - Mot(s) clé(s) argent cybersécurité, assistance en informatique, technicien de maintenance informatique, clé USB, assistance informatique en ligne, assistance informatique par téléphone, assistance informatique seniors, assistance informatique à distance, assistance internet à domicile, assistance tablette, configuration d'ordinateur, configuration de réseau, configuration de tablette, configuration d'ordinateur
 - 1 localité(s) Paris

BON DE COMMANDE N° RAFSA8O8UU

Mandat CORE de prélèvement SEPA

solocal

Client à prélever

— — — — —

Identifiant Créancier SEPA

FR31ZZZ117501

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez Solocal S.A à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte conformément aux instructions de Solocal S.A.

Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque suivant les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé.

Débiteur

Débiteur
Raison sociale
Prénom(s) NOM
N° et voie
Code postal
Ville
Pays
Tél
.....

Créancier

Solocal

SA à Conseil d'administration
Au capital de 881 108 385 Euros
444 212 955 R.C.S Nanterre

204, rond-point du Pont de Sèvres
92649 Boulogne Billancourt Cedex

IBAN

IBAN — — — — —

BIC — — — — —

☒ Paiement récurrent/répétitif

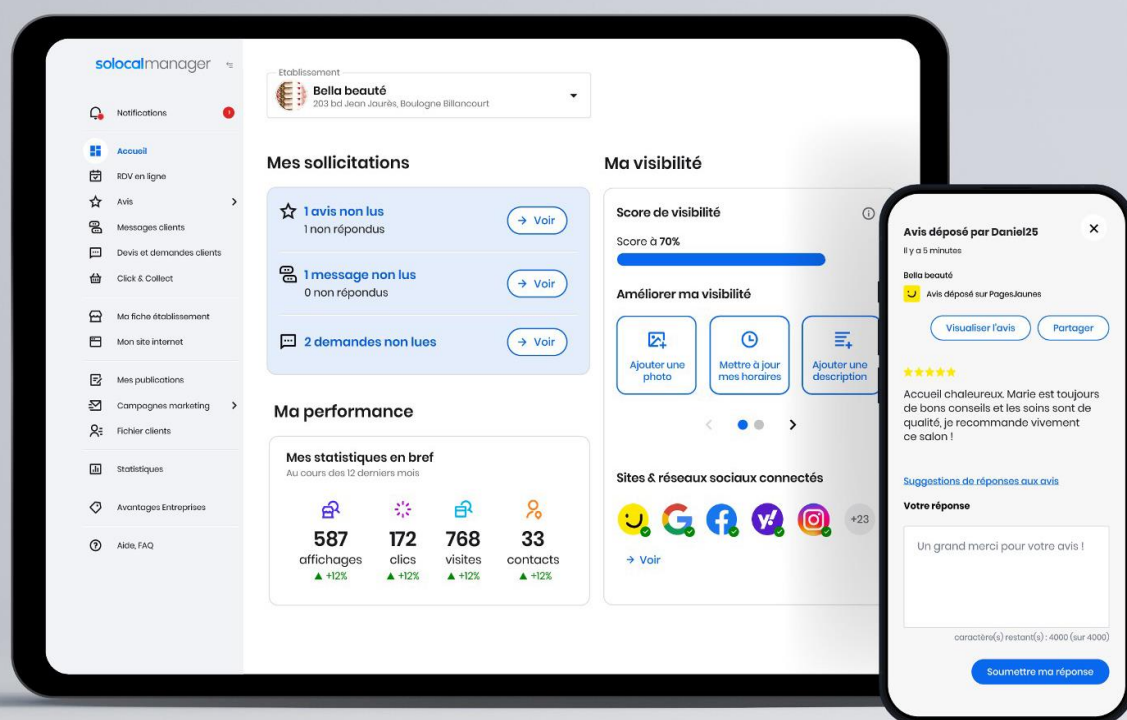
Signature

Cachet commercial et signature du titulaire du compte à débiter

Date de la signature

.....
à
.....

Conditions Générales d'abonnement aux services



Gamme MyConnect et Options

Pas à pas, agissons au quotidien pour préserver notre environnement.
N'imprimez ce document que si nécessaire

Sommaire

	1. <u>ENGAGEMENT</u>	3
	2. <u>RETRACTATION</u>	3
	3. <u>DUREE DE L'ENGAGEMENT</u>	3
	4. <u>MODALITES DE RESILIATION DE L'ABONNEMENT</u>	3
	5. <u>SIGNATURE DE LA COMMANDE</u>	3
	6. <u>CONDITIONS FINANCIERES</u>	4
	7. <u>MODIFICATION</u>	4
	8. <u>ESPACE CLIENT - SOLOCAL MANAGER</u>	4
	9. <u>RESPONSABILITE / GARANTIE DU CLIENT</u>	5
	10. <u>RESPONSABILITE / GARANTIE DE SOLOCAL</u>	6
	11. <u>SUSPENSION & RÉSILIATION POUR FAUTE</u>	7
	12. <u>CESSION</u>	7
	13. <u>FORCE MAJEURE</u>	7
	14. <u>ETHIQUE & ANTICORRUPTION</u>	7
	15. <u>LOI APPLICABLE – ATTRIBUTION DE COMPETENCE</u>	7
	16. <u>DEFINITIONS</u>	8
	17. <u>FORMULAIRE RETRACTATION</u>	9
	18. <u>DESCRIPTION DE MYCONNECT ET OPTIONS</u>	10
	19. <u>ACCORD SUR LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES</u>	15



1. ENGAGEMENT

Le CLIENT déclare et reconnaît souscrire à l'offre d'Abonnement MyConnect et les Options*, commercialisée par SOLOCAL en France métropolitaine (Corse comprise) et DROM-COM.

SAUF RÉTRACTATION, LA SIGNATURE DE LA COMMANDE VAUT ENGAGEMENT FERME & DEFINITIF

Le CLIENT peut faire appel à un intermédiaire dans la gestion de ces contrats avec SOLOCAL (passation de commande, résiliation, facturation...). Cet Intermédiaire devra impérativement transmettre à SOLOCAL une attestation de mandat afin de permettre à SOLOCAL de vérifier que le CLIENT a mandaté cet intermédiaire. Si l'intermédiaire est une agence de communication, il devra contacter SOLOCAL par le biais du service dédié, joignable à l'adresse suivante : ap.services@solocal.com. SOLOCAL ne pourra être tenu responsable des actions de l'intermédiaire mandaté.

*Toute souscription à l'option Agenda et Prise de RDV sur Internet entraîne la résiliation automatique de toute commande d'une offre de rendez vous en ligne en cours souscrite auprès de SOLOCAL.



2. RETRACTATION

Le CLIENT est informé que conformément à l'article L221-3 du Code de la consommation, il est susceptible de disposer d'un droit de rétractation à condition que soient réunies les trois conditions cumulatives suivantes:

- le contrat a été conclu hors établissement (en dehors de SOLOCAL et non par téléphone) ;
- l'objet du Contrat n'entre pas dans le champ de l'activité principale du Client ;
- le Client emploie un nombre de salariés inférieur ou égal à cinq.

Soucieux de la satisfaction de ses clients, SOLOCAL a décidé d'élargir le droit de rétractation à l'ensemble des Clients TPE/PME à l'exclusion des Clients Grands comptes, Réseau et Secteur Public.

En conséquence, dans l'hypothèse où le CLIENT est un client TPE/PME et quel que soit le canal de souscription de sa commande, ce-dernier pourra notifier à SOLOCAL, par tout moyen écrit, sa volonté de se prévaloir de son droit de rétractation dans un délai de quatorze (14) jours à compter du lendemain de la date de conclusion du Contrat (date de cachet de la poste faisant foi pour les envois postaux). Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Ce délai de rétractation est exclu en cas de modification de commande, de reconduction de commande ou en cas de montée ou descente en gamme.



3. DUREE DE L'ENGAGEMENT

Le Service débute à compter de la Date de Mise en Service, soit J+16 à compter de la Signature de la Commande.

Le Service est souscrit pour une période de douze (12) mois, vingt-quatre (24) ou quarante-huit (48) mois ferme, au choix du CLIENT à la souscription de la Commande, les Options souscrites auront la même durée d'engagement, (ci-après « **Période Initiale** »).

A DÉFAUT DE RÉSILIATION, L'ABONNEMENT SERA TACITEMENT RECONDUIT POUR DES PÉRIODES SUCCESSIVES DE 12 MOIS

(ci-après « **Période d'abonnement annuel** »).



4. MODALITES DE RESILIATION DE L'ABONNEMENT

À l'issue de la **Période Initiale** ou de la **Période d'abonnement annuel**, le CLIENT ou SOLOCAL pourra résilier l'engagement selon les modalités suivantes :



Résiliation de l'Abonnement moyennant un **préavis de DEUX (2) mois avant la date de reconduction automatique** (date indiquée sur la facture du CLIENT).

Toutefois, pour les clients ayant des conditions de paiements particulières, le délai de préavis est porté à **QUATRE (4) mois** avant cette même date.



Par **La lettre recommandée avec avis de réception** adressée au Service Client de Solocal (date d'envoi de la Poste faisant foi)



Par le **formulaire électronique** accessible via le compte CLIENT [Solocal Manager] – Rubrique « Nous contacter » puis en sélectionnant « Mes solutions souscrites »

5. SIGNATURE DE LA COMMANDE



Le CLIENT déclare et reconnaît la validité et la force probante de la signature électronique du bon de commande, des présentes Conditions Générales d'Abonnement aux Services et conditions particulières et le mandat de prélèvement (mandat SEPA).

E-signature au moyen de la plateforme informatique



prestataire indépendant de service de certification électronique

Le CLIENT devra communiquer à SOLOCAL, ses coordonnées bancaires (IBAN) afin de les renseigner sur la plateforme de la société SLIMPAY, et de les valider électroniquement.

Le CLIENT reconnaît être informé que ses données et coordonnées bancaires sont transmises par SOLOCAL à la société SLIMPAY, afin de permettre la signature des présentes Conditions Générales d'Abonnement aux services et du mandat de prélèvement (mandat SEPA) .

La signature électronique des documents par le CLIENT se fait via la communication à SOLOCAL d'un mot de passe (Code à quatre (4) chiffres) à usage unique reçu par SMS afin de signer les documents.



Le CLIENT recevra par courriel, l'autorisation de prélèvement signée et une confirmation de la Commande.

Le CLIENT reconnaît expressément qu'il lui appartient de gérer et conserver les documents signés dans le respect des dispositions légales applicables.



6. CONDITIONS FINANCIERES

Le prix annuel de l'Abonnement, et des Options, par Etablissement, est **celui en vigueur au moment de la signature de la Commande**.

Le tarif de l'Abonnement est susceptible de varier en fonction de la durée d'engagement souscrite et des modalités de règlement choisies.

Le règlement total TTC de l'Abonnement et des Options se fera, par **prélèvement bancaire**, au choix du CLIENT :



- par **paiement annuel** ;

- **sur 12 mois**, en douze échéances mensuelles de même montant, à compter de la Date de Mise en service.

Le prix annuel de l'Abonnement et des Options sera facturé et devra être réglé tel qu'indiqué dans le bon de commande.

Conformément à l'autorisation de prélèvement signée, le CLIENT sera **prélevé automatiquement sur le compte renseigné, 15 jours après la date d'émission de la facture**, soit le 5, le 15 ou le 25 du mois. En cas de paiement à une date antérieure à celles exprimées ci-dessus, il ne sera pas accordé d'escompte. Le défaut de paiement à l'échéance entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité de la créance et **une indemnité de retard égale à 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal** ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour **frais de recouvrement égale à 40 (quarante) euros** outre les frais judiciaires qui pourraient être exposés. **De plus, il sera appliqué une indemnité compensatrice de 15 % des sommes dues.** Les intérêts sont calculés à compter du lendemain de la date de l'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral.

Après mise en demeure préalable de payer adressée au CLIENT par lettre recommandée avec avis de réception et non honorée **sous 7 (sept) jours**, SOLOCAL pourra résilier l'Abonnement ainsi que l'ensemble des contrats conclus avec le CLIENT, de plein droit sans préjudice du versement par celui-ci des sommes restant dues jusqu'à la fin de la durée d'engagement souscrite.

Si le CLIENT a plusieurs contrats en cours avec SOLOCAL, et qu'il effectue un règlement sur une commande résiliée et réglée en totalité, cette somme sera, de convention expresse, automatiquement utilisée pour régulariser totalement ou partiellement un impayé concernant un autre contrat en cours.

SOLOCAL peut accepter ou demander des conditions de paiement particulières, en cas d'incidents de paiement antérieurs, ou si la solvabilité du CLIENT présente des risques anormaux ou si les modalités de recouvrement présentent des difficultés particulières.

Le CLIENT reconnaît expressément accepter, pour toute la durée de l'Abonnement, la transmission et mise à disposition sous forme électronique des factures émises par SOLOCAL dans son compte client dans Solocal Manager.

Il reconnaît que ces factures tiennent lieu de facture d'origine et qu'il lui appartient de conserver dans le respect des dispositions applicables.



7. MODIFICATION

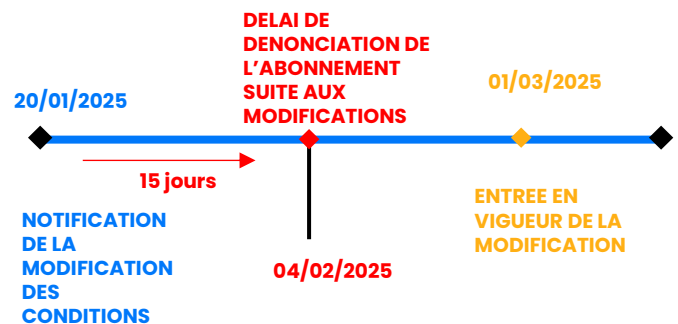
Le prix et les prestations convenues dans la Commande correspondent aux tarifs et à l'offre en vigueur à la date de sa signature. **SOLOCAL se réserve le droit de modifier à tout moment ses tarifs et/ou son offre.**



Dans cette hypothèse, le CLIENT est informé de toute modification, et **dispose d'un délai de 15 jours à compter de son information par mail ou courrier postal (date d'envoi faisant foi) pour résilier son Abonnement aux conditions prévues dans le courrier d'information.**

A défaut, le CLIENT est réputé avoir accepté la modification concernée, qui entrera en vigueur au plus tôt **dans le mois qui suit l'expiration du précédent délai**. Toute modification du tarif et/ou de la présente offre n'emporte **pas modification de la durée de l'Abonnement**.

EXEMPLE :



SOLOCAL SE RÉSERVE LE DROIT DE MODIFIER LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT AUX SERVICES.



8. ESPACE CLIENT – SOLOCAL MANAGER

Téléchargez dans l'App Store

Téléchargez sur Google play

Votre compte Solocal Manager est créé automatiquement par Solocal à la souscription de l'Abonnement.

Tous les coûts afférents à l'accès à la Plateforme ou au Service, quels qu'ils soient (notamment frais matériels ou accès à Internet) **sont exclusivement à la charge du CLIENT** qui est seul responsable du bon fonctionnement de son équipement informatique ainsi que de son accès à Internet.

Solocal Manager, c'est:



SOLOCAL MANAGER

Retrouvez l'ensemble des solutions que vous avez souscrites et mettez à jour le Contenu.

Consultez vos factures et bons de commandes, modifiez vos informations personnelles et préférences, retrouvez le suivi de vos demandes.



9. RESPONSABILITE / GARANTIE DU CLIENT

Contenus

Les Contenus doivent être conformes à l'ordre public, aux bonnes mœurs, à la réglementation applicable en matière de publicité, aux règles de parution SOLOCAL ainsi qu'aux recommandations de l'Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité (ARPP). Ils doivent être clairs, loyaux, véridiques, précis, et non entachés d'erreurs ou d'omission. Ils doivent être conformes à la ligne éditoriale de PagesJaunes <https://www.pagesjaunes.fr>.

Les règles commerciales, promotionnelles et de parutions du média PagesJaunes, sont opposables au CLIENT. Elles font parties intégrantes de la commande et sont à la disposition du CLIENT.

Le CLIENT détermine seul les Contenus qu'il souhaite publier via Solocal Manager. Il est l'unique et l'entier responsable des conséquences juridiques et financières du fait des Contenus diffusés. Le CLIENT est seul responsable des numéros d'appel, titres, intitulés de classement, textes, offres promotionnelles, visuels, nom de domaine, sons, marques et, plus généralement, du Contenu (tant original qu'après modification effectuée via son Compte CLIENT et ce quel que soit son mode de diffusion. Le CLIENT, hormis le cas des professions réglementées, notamment les professions libérales, a le choix de l'activité professionnelle, des mots-clés, où il souhaite souscrire sa publicité ; **ceux-ci devront toutefois correspondre à l'activité ou à la qualité réelle du CLIENT.**

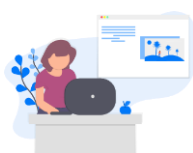
Le CLIENT déclare expressément qu'il dispose des droits nécessaires de propriété littéraire et artistique, de propriété industrielle (marques, dessins, modèles) et le cas échéant des droits à l'image de la personne humaine et des biens, sur toute Information figurant dans la Publicité et que celle-ci est en conformité avec toute règle légale, administrative ou déontologique concernant sa profession. Ainsi il garantit SOLOCAL contre toute action en éviction, revendication, contrefaçon, atteinte aux droits de tiers, concurrence déloyale, parasitisme ou contre toute action qui serait intentée à l'encontre de SOLOCAL du fait des Contenus. Le CLIENT s'engage à rembourser SOLOCAL à première demande de celui-ci, les sommes qui devront être payées par SOLOCAL pour permettre l'exploitation de tels éléments.



Le CLIENT est averti du fait que ses Contenus sont consultables par toute personne de tout âge, nationalité, race, sexe ou confession, et que SOLOCAL n'exerce aucun contrôle sur les consultations, et/ou téléchargements, notamment sur Internet, réseau de communication électronique public à caractère international.

Le CLIENT doit s'abstenir de toute allégation pouvant heurter la sensibilité de ces personnes et garantir SOLOCAL de toute condamnation ou autres conséquences, qui pourraient résulter de ce fait de l'action d'un tiers. Tout lien de redirection ne peut être utilisée que dans le cadre d'une activité légale et conforme à la législation française.

Le CLIENT s'oblige à indemniser SOLOCAL de l'intégralité du montant des dommages, intérêts ou amendes auxquels SOLOCAL serait condamné, y compris en cas d'appel en garantie, ainsi que le montant de la transaction et les honoraires d'avocats auxquels Solocal serait exposé.



DE L'ASSISTANCE 24H/7

Solocal met à la disposition du CLIENT un service d'assistance technique et commerciale accessible:

- ✓ Sur Solocal MANAGER, 24h/24h et 7j/7 depuis la rubrique « aide » : manager.solocal.com
- ✓ Par téléphone selon son offre : Service Support Clients du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h et le vendredi et veille de jours fériés de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h.
- ✓ Par formulaire de contact ou chat, depuis Solocal MANAGER

SOLOCAL MANAGER, c'est aussi :



Les informations de votre entreprise à jour sur les principaux sites Web (Jusqu'à 20 sites, annuaires et réseaux sociaux connectés).

Horaires

Lundi 12:15-14:15

Horaires

Lundi Fermé

Mardi Fermé

Mercredi Fermé

Vous fermez pendant les vacances ?

Modifiez vos horaires sur toutes vos pages en un clic

Mon é

Mon é

Mon établissement

Une prestation à mettre en avant ?

Publiez-la sur toutes vos pages

HORAIRES EXCEPTIONNELS

Ajoutez des horaires exceptionnels

HORAIRES EXCEPTIONNELS

Vendredi 11 novembre

Ouvert

Ouverture exceptionnelle ?

Mettez vos horaires à jour partout en une fois



Un seul endroit pour gérer vos avis clients, ne ratez plus aucun avis. Plus besoin d'aller voir sur PagesJaunes, Facebook, Google... Ils viennent à vous !

Vos avis viennent à vous

Ne perdez plus de temps pour répondre, vous êtes alertés sur votre mobile

Simplifiez-vous l'avis

Parfois on ne sait pas comment répondre à un mauvais avis, profitez de nos conseils

Sollicitez des avis clients

C'est important. Nous vous aidons à en recueillir



Faites découvrir vos nouveautés, partagez simplement vos réalisations, actus, promotions, menus

Partagez vos dernières réalisations

Habitat, travaux, coiffure, restauration...

Fidélisez votre clientèle

En publiant régulièrement, restez présent à l'esprit de vos clients

Gagnez une nouvelle clientèle

Parce que vos clients partagent aussi vos actualités

Devenez meilleur sur le Web! Suivez vos statistiques. Mesurez le résultat de votre présence sur internet : affichages, clics, contacts, mots clés utilisés pour vous retrouver, positionnement sur les moteurs de recherche, analyse du trafic sur votre site ...



Évaluez votre potentiel

Le nombre de fois où votre activité est recherchée

Suivez vos audiences

Le nombre de fois où vos pages sont visitées

Suivez vos contacts

Le nombre de fois où les internautes ont souhaité entrer en contact avec vous

! Ces fonctionnalités sont données à titre indicatif

Sans préjudice de tout dommage et intérêts auquel Solocal pourrait prétendre :

- ❑ **SOLOCAL se réserve le droit de supprimer sans avertissement tout lien de redirection abusif** ou de manière plus générale, susceptible de nuire à SOLOCAL (contenu illégal, spam, utilisation abusive de bande passante, etc ...).
- ❑ **SOLOCAL se réserve le droit à tout moment d'amender ou de retirer tout Contenu, si tout ou partie s'avérait être non conforme aux lois et règlements applicables, notamment aux bonnes mœurs ou l'ordre public ou encore à la ligne éditoriale du média PagesJaunes.**



En cas d'envoi d'un mailing dans le cadre de la **Sollicitation des**

Avis, le CLIENT s'engage à adresser cette proposition à l'ensemble de ses clients, **sans tri préalable en fonction de leur expérience de consommation.**

Login Solocal Manager



Dans le cas où un identifiant serait attribué au CLIENT afin d'accéder à un ou plusieurs service

souscrit, **le CLIENT en assume l'entière responsabilité, toute communication de ce code étant faite à ses risques et périls.**

Diffusion des contenus



La diffusion des Contenus sur les Supports Partenaires nécessite

l'existence d'un compte spécifique à chaque Supports Partenaires. Le CLIENT atteste avoir accepté les conditions et termes de chaque Partenaire lors de la création des Comptes Supports Partenaires. L'inscription et l'utilisation de Solocal Manager est soumis à l'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de la Plateforme qui complètent les présentes Conditions Générales d'Abonnement aux Services. En cas de contradiction avec les CGU, les présentes Conditions Générales d'Abonnement aux Services prévaudront.

Aucune garantie de parution sur un Support Partenaire ne peut être donnée par Solocal au Client, chaque Partenaire définissant ses propres modalités de parution qui évoluent en permanence

Utilisation des Contenus par SOLOCAL

Les Contenus pourront être reproduits par SOLOCAL à des fins publicitaires, statistiques et de communication (externes ou internes) dans tout document et sur tout support notamment imprimé, et/ou le cas échéant pour les mesures d'audience associées et ce, pour une durée de 3 ans.

Activités/services proposés par le CLIENT

SOLOCAL intervient comme **simple intermédiaire** de mise en relation entre le CLIENT et tout internaute. **Le CLIENT est seul responsable du traitement des réservations, des commandes, des réclamations et du SAV liés aux produits et/ou services qu'il vend ou propose** via notamment le Support PagesJaunes. et fait sien toutes réclamations et tous litiges relatifs au paiement du produit ou service fourni, tous litiges afférant à son activité e-commerce réalisée via le Service.

Le CLIENT garantit être seul responsable des relations qu'il établit avec tout internaute par l'intermédiaire du Service, au travers des fonctionnalités qui le compose tels que par exemple les services en ligne. Notamment, il déclare et garantit que :

- ❑ Les produits, services et informations qu'il propose en ligne via le Service ne sont pas prohibés et sont proposés de manière loyale et conforme aux lois, réglementations et/ou usages applicables (notamment celles relatives à la vente ou aux prestations de services à distance, à la publicité et aux promotions, affichage de ses propres conditions générales de vente, le contenu de l'offre et les prix avec mention des taxes si nécessaires, respect de la faculté de retour, obligation d'information sur l'entreprise, etc.)
- ❑ il est seul responsable de l'exécution de toute mise à disposition de produits voire de toute livraison et des suites à donner en cas d'exercice par son client de son droit de rétractation
- ❑ le CLIENT est exclusivement responsable de la tarification, de la facturation et de l'archivage des documents contractuels, dans le respect de la réglementation en vigueur
- ❑ du respect des règles légales et des méthodes de fonctionnement du commerce électronique, notamment les aspects liés aux relations avec son établissement bancaire ou la société Paypal ou toute autre prestataire de paiement en ligne
- ❑ des préjudices causés aux tiers du fait de l'utilisation des produits et services proposés sur via les Services par e-commerce du CLIENT
- ❑ de la gestion de son stock, des commandes, de leur disponibilité et le cas échéant de leur livraison

Le CLIENT garantit SOLOCAL contre toute réclamation ou action de quelque nature que ce soit émanant d'internautes acheteurs, de banques ou de tiers, quel que soit leur qualité de consommateur ou professionnels. Dans ce cas, tout litige sera traité et pris en charge uniquement par le CLIENT.

LE CLIENT GARANTIT SOLOCAL CONTRE TOUTE ACTION OU CONDAMNATION QU'IL AURAIT À SUPPORTER DU FAIT DU NON-RESPECT PAR LE CLIENT DES DISPOSITIONS DU PRÉSENT ARTICLE.



Le CLIENT est seul responsable de l'ensemble des obligations légales, fiscales et contractuelles résultant de son activité. **SOLOCAL est ainsi déchargé de toute responsabilité quant à la détermination du montant à la collecte et au reversement, de tout impôt, taxe ou droit dont serait redevable le professionnel**



10. RESPONSABILITE /GARANTIE DE SOLOCAL

SOLOCAL garantit que la Plateforme ne viole aucun droit de propriété intellectuelle ou industrielle ou tout autres droits de tiers.

SOLOCAL s'engage à fournir les moyens nécessaires et raisonnables pour assurer un accès continu à la Plateforme.

La responsabilité de SOLOCAL ne sera pas engagée en cas de retard, défaillance ou interruption de service dus à des cas de force majeure, à des événements extérieurs à SOLOCAL, notamment du fait du CLIENT ou du fait de la maintenance des équipements et logiciels de SOLOCAL.

A peine de forclusion, toutes les réclamations doivent étre portées à l'attention de SOLOCAL, par lettre recommandée avec avis de réception ou via le formulaire sur votre **Compte CLIENT** accessible sur **Solocal Manager**, dans un délai de trois (3) mois à compter du fait générateur

La responsabilité de SOLOCAL est limitée à la seule fourniture du Service dans les conditions des présentes Conditions.

La responsabilité de **SOLOCAL** est limitée aux **dommages matériels directs à l'exclusion de tous dommages indirects** et, en particulier, préjudice lié à l'activité ou à la mission du CLIENT, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de clientèle, perte de données, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus, action d'un tiers, trouble commercial quelconque subis par le CLIENT.

Nonobstant toute autre stipulation de l'Abonnement, la responsabilité totale cumulée de SOLOCAL, tous dommages confondus, ne pourra pas excéder, de convention expresse, **le montant des 12 (douze) derniers mois facturés et encaissés par SOLOCAL**.

- ☐ La diffusion des Contenus par SOLOCAL **ne saurait en rien présumer de leur conformité aux dispositions de la commande, et ne saurait en conséquence engager sa responsabilité ni établir une quelconque renonciation de SOLOCAL à ses droits.**
- ☐ Le CLIENT reconnaît et accepte que SOLOCAL pourra (i) transmettre s'il y a lieu, tout Contenu le concernant **aux autorités judiciaires et/ou administratives qui en feraient la demande**, et (ii) **suspendre et/ou supprimer sans délai tout ou partie des Contenus.**



11. SUSPENSION & RESILIATION POUR FAUTE

Sans préjudice de tout dommage et intérêts auquel SOLOCAL pourrait prétendre :

SOLOCAL se réserve le droit à tout moment d'annuler, suspendre et/ou résilier de plein droit, sans délai, sans formalité et ce, sans que le CLIENT ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, tout ou partie de la commande, l'accès à la Solocal Manager ou à tout ou partie des fonctionnalités accessibles via le Service, en cas de non respect par le CLIENT des présentes Conditions Générales d'Abonnement aux Services. L'exercice de ces droits n'exonèrera pas le CLIENT du paiement des sommes éventuellement dues. De même SOLOCAL se réserve le droit de mener toutes actions nécessaires pour garantir le parfait respect de ses obligations par le CLIENT.



12. CESSION

L'Abonnement ne pourra en aucun cas étre cédé, sauf accord de SOLOCAL, totalement ou partiellement, par le CLIENT. L'Abonnement et toutes ses stipulations lieront les parties aux présentes, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés.

SOLOCAL pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu de l'Abonnement.



13. FORCE MAJEURE

Aucune des deux Parties **ne sera tenue pour responsable de tout retard ou manquement dans l'exécution de leurs obligations, si ledit retard ou manquement est imputable à des tiers ou est dû à la survenance d'un cas de force majeure. La force majeure s'entend au sens de l'article 1218 du Code civil** et les cas habituellement retenus par la jurisprudence constante.

Toutefois en cas de survenance d'un cas de force majeure, les deux parties ne seront exonérées de l'exécution de leurs obligations respectives que pendant la durée de l'événement en cause. Dans un tel cas, les parties sont tenues d'informer l'autre partie sans délai de la survenance de l'événement en cause.



14. ETHIQUE & ANTICORRUPTION

Le CLIENT reconnaît, dans ses rapports avec SOLOCAL, la validité et la force obligatoire des dispositions de l'annexe **"Ethique et Anticorruption"** disponible à sur [Solocal.com](https://www.solocal.com) ainsi que [Code de Conduite](#) de Solocal.



15. LOI APPLICABLE – ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Le présent Abonnement est régi par le **droit français**. En cas de litige, les Parties s'obligent à se rapprocher pour tenter de régler à l'amiable leurs éventuels différends. A défaut de résolution à l'amiable, le litige sera soumis à la compétence du **Tribunal de Commerce de Paris**.



16. DEFINITIONS

Les mots et expressions ci-après auront dans le cadre des Conditions Générales d'Abonnement aux Services, la signification suivante :

« Abonnement » ou **« Commande »** : désigne les présentes conditions, le Bon de commande ainsi que les éventuelles annexes et conditions particulières jointes le cas échéant au Bon de commande.

« CLIENT » : désigne les professionnels, personne(s) physique(s) ou morale(s), disposant de sa pleine capacité, ayant souscrit à l'Abonnement dont, par sa souscription, il(s) accepte(nt) les conditions.

- ☐ L'offre MyConnect est ouverte à un nombre restreint de personnes physique et/ou morale, **dont l'Activité est éligible à l'Offre** (la liste des Activités éligibles disponible sur demande), et **qui ne présente pas d'impayés auprès de SOLOCAL ou d'une Société Affiliée**.

« Compte CLIENT » : désigne le compte ouvert pour chaque CLIENT (un compte client par SIREN) sur Solocal Manager à la suite de la souscription au Service, avec identifiant et mot de passe.

« Contenu(s) » : il s'agit de l'ensemble des Informations concernant le CLIENT, collectés par Solocal et/ou transmises par le CLIENT à travers la Plateforme en vue de leur parution sur les Supports des Partenaires.

« Date de Mise en Service » : Il s'agit de la date fixée à J+16 à compter de la Signature de la Commande, à partir de laquelle le CLIENT peut accéder au Service.

« Données CLIENT » ou « informations Client » : désigne toutes informations et/ou données, notamment Données à Caractère Personnel, renseignées par le CLIENT.

« Etablissement(s) » : unité(s) légale(s) géographiquement localisée(s), où s'exerce tout ou partie de l'activité économique du CLIENT, ayant le même numéro SIREN.

« Informations » : il s'agit notamment de la raison sociale, de logo, de l'adresse, de téléphone, des moyens de paiements, des horaires(d'ouverture, horaires exceptionnelles), des photos, des actualités, etc... (liste non exhaustive) concernant le CLIENT.

« Métier » : regroupement d'activités d'un même secteur d'activité / ou d'activités connexes, défini par SOLOCAL.

« Partenaire » : toute entreprise éditrice d'un site internet fixe et/ou mobile et application accessible au grand public ayant accepté la diffusion de tout ou partie des Contenus dont la liste figure sur la Plateforme.

« Options » : désigne les différents services décrits dans le Chapitre Description de MyConnect et Options,

« Service(s) » : désigné l'offre MyConnect permettant notamment au CLIENT d'accéder à la Plateforme afin de mettre à jour et/ou de compléter, de diffuser les Contenus sur les Supports Partenaires.

« Signature » : désigne la validation électronique de la Commande par le CLIENT, conformément à la **Convention de preuves** jointe aux présentes.

« Solocal Manager » ou « Plateforme » : Il s'agit de la plateforme technologique d'hébergement et de partage de contenus, accessible via une solution applicative dénommée « Solocal Manager » dédiée dont l'accès permet aux CLIENTS de bénéficier du Service.

« Société(s) Affiliée(s) » : désigne une société dont la société Solocal Group détient directement ou indirectement plus de 10 pourcent (10%) du capital et/ou des droits de vote. Une liste indicative des Sociétés Affiliées de Solocal Group est accessible sur <https://www.solocal.com>.

« Supports Partenaires » : Il s'agit des sites internet fixes et/ou mobiles et applications des Partenaires (liste disponible sur la Plateforme) ayant accepté la diffusion des Contenus transmis par la Plateforme dans les délais et conditions propres à chaque Partenaire parmi lesquels figurent les Supports PagesJaunes.

« Supports PagesJaunes » : il s'agit des sites internet fixes et/ou mobiles et application de PagesJaunes

FORMULAIRE

de Rétractation

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter, dans les 14 jours à compter du lendemain de la date de souscription du contrat.



Par mail à l'adresse :

retractation@solocal.com



Par voie postale :

A l'attention de SOLOCAL SA,
Service rétractation,
204, rond-point du Pont de Sèvres
92649 Boulogne-Billancourt Cedex

Objet : Rétractation

Date *:

Je vous notifie par la présente vouloir exercer mon droit de rétractation et annuler la commande concernant l'offre [nom de ou des offre(s) à préciser*] :

Les informations concernant la commande sont les suivantes :

Nom du Client *:

Raison sociale :

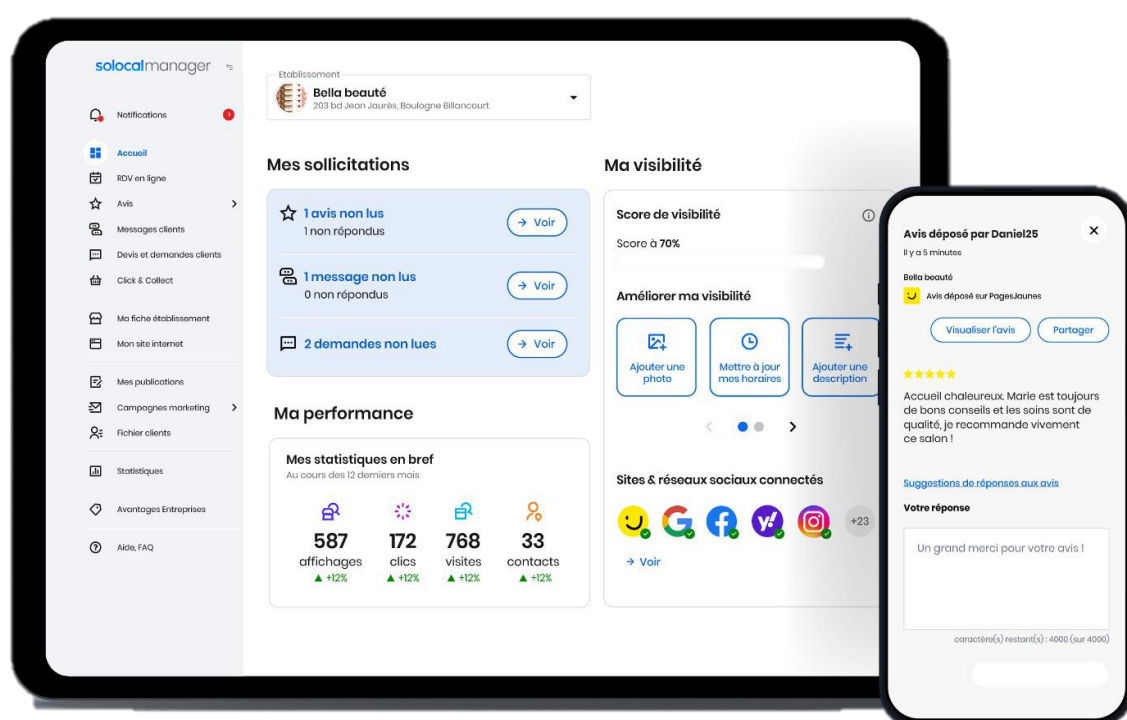
Numéro annonceur figurant sur votre bon de commande *:

Date de commande figurant sur votre bon de commande *:

Adresse du Client *:

Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Description de MyConnect et Options





DESCRIPTION DE MYCONNECT ET OPTIONS

Depuis la plateforme Solocal Manager, **MyConnect** vous permet de vous démarquer avec des services en ligne indispensables pour être visible sur internet.

MyConnect

GÉRER SA VISIBILITÉ

- ✓ Diffusion des informations pratiques (descriptif, horaires, adresse, prestations, services...)
- ✓ Diffusion de photos
- ✓ Visibilité multicanale

GÉRER SA RÉPUTATION SUR INTERNET

- ✓ Centralisation des avis
- ✓ Sollicitation d'avis par mail, QR Code et SMS
- ✓ Réponse aux avis
- ✓ Modèles et suggestion de réponses aux avis grâce à notre assistant IA

INTERAGIR AVEC SES CLIENTS

- ✓ Création, programmation et diffusion de posts
- ✓ Suggestion de posts par notre assistant IA
- ✓ Messagerie instantanée
- ✓ Formulaire de contact (devis, rendez-vous)
- ✓ Fichier clients
- ✓ Campagnes marketing (emails ou SMS)

ACCOMPAGNEMENT

- ✓ 1 RDV d'onboarding à distance
- ✓ RDV de coaching illimités
- ✓ Solocal Manager (FAQ, vidéos, ...)

+ en option

AGENDA ET PRISE DE RDV SUR INTERNET

- ✓ Organisation simplifiée de votre activité
- ✓ Prise de RDV 7j/7 24h/24

RÉFÉRENCIEMENT PRIORITAIRE

- ✓ Affichage prioritaire de votre établissement sur PagesJaunes

EXTENSION PRESENCE

- ✓ Affichage de votre établissement sur plusieurs localités



19. DESCRIPTION DE MYCONNECT ET OPTIONS

Inclus dans votre offre

GÉRER SA VISIBILITÉ

Mise à jour et multidiffusion des contenus et des actualités

sur les Supports Partenaires et PagesJaunes dont la liste est accessible sur la Plateforme.

GÉRER SA RÉPUTATION SUR INTERNET

NOTIFICATION ET RÉPONSE AUX AVIS

Le CLIENT accède via la Plateforme à la gestion des Avis selon les modalités suivantes : sur certains Supports Partenaires dont la liste est accessible sur la Plateforme, le CLIENT visualise l'ensemble des Avis le concernant (les nouveaux Avis sont chargés toutes les 24 H), peut activer la notification d'arrivée d'un nouvel Avis (option Notification) ainsi que le filtre des Avis par Support Partenaire (option Filtre). Le CLIENT rédige la réponse directement via la Plateforme pour une diffusion sur le Support Partenaire concerné. Le client retrouvera des Modèles et suggestion de réponses aux avis grâce à notre assistant IA sur la Plateforme.

SOLlicitation DES AVIS

Le CLIENT accède via la Plateforme à la fonctionnalité de gestion de campagnes emailing à destination de ses clients pour la sollicitation d'avis sur certains Supports Partenaires dont la liste est accessible sur la Plateforme; les modèles des mails seront personnalisables par le CLIENT ainsi que ses coordonnées et sa signature. Le CLIENT a la possibilité de solliciter des avis par email, SMS et QR code à destination de ses clients sur certains Supports Partenaires dont la liste est accessible sur la Plateforme.

INTERAGIR AVEC SES CLIENTS

ANIMATION

Le CLIENT accède via la Plateforme à la fonctionnalité de création et diffusion de posts, il peut également programmer en avance leur diffusion sur les Supports Partenaires de son choix, dont la liste est accessible sur la Plateforme. Afin de l'aider dans la création de ces posts, le CLIENT bénéficie sur Solocal Manager de l'assistant IA.

MESSAGERIE INSTANTANÉE

Le CLIENT accède via la Plateforme à la fonctionnalité de la messagerie instantanée permettant de centraliser les messages reçus sur les Supports Partenaires dont la liste est accessible sur la Plateforme, permettant ainsi au CLIENT d'interagir avec les internautes.

FORMULAIRES DE CONTACT (DEMANDE DE DEVIS, DEMANDE DE RDV, PASSER UNE COMMANDE EN LIGNE)

Le CLIENT bénéficie de la diffusion de formulaires de contact sur le Support PagesJaunes qui permet à tout utilisateur via un bouton intégré sur le média PagesJaunes d'accéder à un formulaire pour faire une demande de devis, une demande de RDV ou passer une commande auprès du CLIENT.

Le CLIENT accède via la Plateforme à l'ensemble des formulaires de contacts reçus sur le média PagesJaunes permettant ainsi au Client de réponse à ces demandes.

FICHER CLIENTS

Le CLIENT peut se constituer via sa Plateforme Solocal Manager un fichier rassemblant des données clients qu'il peut créer, importer et gérer. Il appartient au Client de gérer cette base selon la législation en vigueur.

Ce fichier client peut également être alimenté automatiquement dès que le CLIENT reçoit des demandes par les formulaires de contact (demande de devis, RDV, demandes issues des sites partenaires PagesJaunes) ou des demandes de RDV issues de l'option Agenda et prise de RDV si le CLIENT a souscrit à l'Option

CAMPAGNES MARKETING EMAILS & SMS (SELON ÉLIGIBILITÉ)

Le CLIENT peut créer et diffuser des campagnes marketing par email : dans la limite de 10000 (dix-milles) Emails et par SMS* : dans la limite de 100 (cent) par mois. Un SMS comprend 149 caractères libres maximum + la mention obligatoire "STOP SMS".

*Une fois les 100 SMS dépassés Chaque SMS envoyé est facturé 0,083 € HT



DESCRIPTION DE MYCONNECT ET OPTIONS

+ En option

OPTION AGENDA ET PRISE DE RDV SUR INTERNET

AGENDA ET PRISE DE RENDEZ-VOUS SUR INTERNET (SELON ÉLIGIBILITÉ)*

La solution d'agenda et de prise de rendez-vous (agenda synchronisable** ...) sur Internet permet à tout utilisateur via un bouton intégré sur certains Supports, dont la liste est accessible sur la Plateforme, relié au parcours de prise de rendez-vous de prendre rendez-vous en ligne. Chaque rendez-vous pris en ligne par les clients finaux du Client donne la possibilité d'envoyer automatiquement des SMS et/ou emails de notifications pour la confirmation du rendez-vous ou l'annulation de rendez-vous. Les envois de SMS de notification sont soumis à facturation : les SMS de confirmation, de rappel, d'annulation, et de non-venue à destination des clients finaux du Client sont activables à la demande du Client. Chaque SMS envoyé est facturé 0,083 € HT.

*Toute souscription à l'option Agenda et Prise de RDV sur Internet entraîne la résiliation automatique de toute commande d'une offre de prise de rendez vous en ligne en cours souscrite auprès de SOLOCAL.

Hors GOOGLE

OPTION RÉFÉRENCIEMENT PRIORITAIRE

RÉFÉRENCIEMENT PRIORITAIRE

Inclut les services suivants :

- ✓ **un affichage prioritaire des Contenus dans la liste réponse du support** <https://www.pagesjaunes.fr/>, sur Internet fixe et mobile et les Applications Mobiles ;
- ✓ **une visibilité optimisée sur les autres Supports Partenaires.**

Le CLIENT doit souscrire à plusieurs packs Référencement Prioritaire s'il souhaite être visible sur des Métiers différents. Chaque pack contient un nombre maximal de mots-clés à sélectionner.

OPTION EXTENSION DE PRESENCE SUR PAGESJAUNES

Le CLIENT peut souscrire à l'Option « Extension de Présence » par Métier afin de disposer d'une présence et de ses Contenus au-delà de la Zone de pertinence Métier, sous forme d'un affichage dans la liste réponse du support <https://www.pagesjaunes.fr/> sur Internet fixe et mobile et sur l'Application mobile, ci-après « Support Pages Jaunes.fr »
Le Client peut choisir au-delà de la Zone de pertinence Métier :

- ☐ Un ou plusieurs département(s). Le CLIENT peut sélectionner seulement certaines localités dans le(s) département(s) choisi(s) ;
- ☐ Des localités spécifiques à l'unité ;

Zone de pertinence Métier désigne la zone géographique composée d'un ensemble de localités, autour de l'adresse d'installation du Client (par adresse d'établissement), dépendant du Métier.

Caractéristiques :

Le délai nécessaire au référencement des Contenus du CLIENT est de quinze (15) jours minimums après la souscription de l'Option par le Client.

Le CLIENT a le choix du Métier lors de la souscription de son Option ; celui-ci devra toutefois correspondre à l'activité ou à la qualité réelle du CLIENT. Tout lien hypertexte installé derrière la Publicité doit rediriger vers une page du Site et/ou lien du CLIENT. Si, à partir du Contenu sur le Support PagesJaunes, il est possible d'accéder à un autre service, le CLIENT garantit Solocal de toute condamnation ou autres conséquences qui pourraient résulter de l'action d'un tiers du fait de cette connexion.

Le prix de l'Option appliqué est forfaitaire en fonction du nombre de localités dans la zone (par tranche de localités).

Accord sur la protection des données personnelles





19. ACCORD SUR LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

1. DEFINITIONS



« Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère

personnel » désigne (i) le Règlement Général européen sur la Protection des Données personnelles dit « RGPD » (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, (ii) la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;

« Responsable du Traitement » ;

« Sous-traitant » ;

« Personne concernée » ;

« Destinataire » ;

« Donnée à caractère personnel » ;

« Traitement » ;

« Pseudonymisation » ;

« Violation de données à caractère personnel » ou tout autres termes définis dans le RGPD ont pour définition celle fournie par ce dernier.



« Transfert de données hors UE » : toute transmission, copie, envoi, échange, partage de Données à caractère personnel confiées à destination d'une personne,

entité ou service d'une quelconque nature situé(e) dans un Etat non membre de l'Union Européenne et ne bénéficiant pas d'une décision d'adéquation de la Commission Européenne au sens de l'article 45 du RGPD, et/ou tout accès à des Données à caractère personnel par une personne, entité ou service d'une quelconque nature situé(e) dans un tel Etat.

2. OBJET

Les présentes clauses ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles :

- Solocal en tant que **Sous-traitant** s'engage à effectuer, pour le compte du **Responsable du Traitement**, les opérations du Traitement de Données à caractère personnel définies dans la sous-annexe A du présent document, et encadrées par la clause 3 du présent Accord ;
- **Solocal et le Client traitent des Données à caractère personnel en tant que Responsable du Traitement autonome**, clause 4 du présent Accord.

3. SOLOCAL EN TANT QUE SOUS-TRAITANT

3.1 QUALIFICATION DES PARTIES



Le Responsable du Traitement est le Client souscripteur de l'offre, conformément à la mention portée sur le bon de commande signé par ce dernier.



Le Sous-traitant est SOLOCAL, tel qu'identifié aux CGAS. Pour tout sujet relatif au présent Accord la personne de contact de SOLOCAL peut être jointe à dpo@solocal.com.



Le Responsable du Traitement et le Sous-traitant reconnaissent accepter ces clauses afin de garantir le respect des dispositions de l'article 28 du RGPD. Dans le cadre de leurs relations contractuelles, le Responsable du Traitement et le Sous-traitant s'engagent à respecter les Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel.

3.2 DESCRIPTION DU TRAITEMENT FAISANT L'OBJET DE LA SOUS- TRAITANCE

Le descriptif de(s) Traitement(s) réalisé(s) par le Sous-traitant pour le compte du Responsable du Traitement est précisé en Sous-annexe A du présent Accord.

3.3 OBLIGATIONS DU SOUS-TRAITANT

3.3.1. Finalité(s) du Traitement

Le Sous-traitant s'engage à traiter les Données à caractère personnel uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) détaillées dans la Sous-annexe A. Le Sous-traitant s'engage à ne pas utiliser les Données à caractère personnel pour ses propres finalités ou celles d'un tiers.

3.3.2. Instructions pour le Traitement

Le Sous-traitant s'engage à ne traiter les Données à caractère personnel **que sur instruction documentée du Responsable du Traitement**, y compris en ce qui concerne les Transferts de Données à caractère personnel vers un pays tiers, à moins qu'il n'y soit tenu en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, dans ce cas, il en informe le Responsable du Traitement dans les meilleurs délais et si possible avant le Traitement.

Le Sous-traitant tient le Responsable du Traitement informé, sans retard injustifié et dans **un délai maximum de dix (10) jours ouvrés à compter de sa notification**, de toute demande de divulgation de Données à caractère personnel émanant d'une autorité compétente ou de toute demande obligatoire en vertu du droit de l'Union ou du droit national à laquelle le Sous-traitant est actuellement soumis, à moins qu'une exception légale n'interdise cette divulgation pour des raisons d'intérêt public. **Si le Sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation des Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel, il en informe immédiatement le Responsable du Traitement.**

Le Responsable du Traitement se réserve le droit de formaliser des instructions complémentaires.

3.3.3. Confidentialité

Le Sous-traitant s'engage à **garantir la confidentialité** des Données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent Accord.

Le Sous-traitant s'engage à veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données à caractère personnel en vertu du présent document :

- **S'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;**
- **Reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des Données à caractère personnel.**

Le Sous-traitant reconnaît ne donner accès aux Données qu'aux personnes habilitées travaillant pour son compte. **Cet accès aux Données étant nécessaire pour que ces derniers assurent leurs missions dans le cadre de l'exécution de l'offre.**



3.3.4. Protection des données dès la conception et par défaut

Le Sous-traitant s'engage à prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des Données par défaut.



3.3.5. Sous-traitance

Le Sous-traitant déclare avoir recours à un ou des Sous-traitant(s) ultérieur(s) ce que **le Responsable du Traitement autorise à condition que la sous-annexe B soit complétée.**

Le Sous-traitant dispose de l'autorisation générale du Responsable du Traitement pour ce qui est du recrutement de Sous-traitants ultérieurs. Le Sous-traitant informe spécifiquement par écrit le Responsable du Traitement de tout projet de modification de la liste de la sous-annexe B par l'ajout ou le remplacement de Sous-traitants ultérieurs **au moins vingt (20) jours ouvrés à l'avance**, donnant ainsi au Responsable du Traitement suffisamment de temps pour pouvoir s'opposer à ces changements avant le recrutement du ou des Sous-traitant(s) ultérieur(s) concerné(s).



Le Sous-traitant fournit au Responsable du Traitement les informations nécessaires pour lui permettre d'exercer son droit d'opposition. A défaut de réponse ou d'objections dans ce délai, le Responsable du Traitement sera réputé accepter le Sous-Traitant Ulérieur proposé. En cas de désaccord exprimé par le Responsable du Traitement dans le délai imparti, les Parties engagent des négociations de bonne foi pour trouver une solution alternative.

Si aucun accord n'est trouvé, le Responsable du Traitement pourra résilier, sur justifications de son désaccord concernant le sous-traitant ultérieur proposé, l'Abonnement.

Il appartient au Sous-traitant de s'assurer que le(s) Sous-Traitant(s) ultérieur(s) présente(nt) les garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le Traitement réponde aux exigences des Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel.

Lorsque le Sous-traitant recrute un Sous-traitant ultérieur pour mener des activités de Traitement spécifiques (pour le compte du Responsable du Traitement), il le fait au moyen d'un écrit contractuel qui impose au Sous-traitant ultérieur, en substance, les mêmes obligations en matière de protection des Données que celles imposées au Sous-traitant dans cet Accord.

Le Sous-traitant demeure pleinement responsable, à l'égard du Responsable du Traitement, de l'exécution des obligations du Sous-traitant ultérieur.



3.3.6. Droit d'information des personnes concernées

Le **Responsable du Traitement reconnaît fournir aux Personnes concernées par les opérations du ou des Traitement(s), l'information obligatoire.** Au choix du Responsable de Traitement, le Sous-traitant apporte son assistance dans la mise en œuvre de cette obligation d'information. Dans cette dernière hypothèse, les modalités d'assistance demandée par le Responsable du Traitement seront convenues d'un commun accord avec le Sous-traitant.



3.3.7. Exercice des droits des personnes

Dans la mesure du possible, le Sous-traitant doit aider le Responsable du Traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des Personnes concernées : **droit d'accès, droit de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du Traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage) ainsi que possibilité d'organiser le sort des données après la mort.**

Le Sous-traitant s'engage à fournir au Responsable du Traitement toutes les informations nécessaires, conformément au respect des droits des Personnes Concernées, et ce dans les plus brefs délais à compter de la réception de la demande du Responsable du Traitement.

Lorsque les Personnes concernées exercent auprès du Sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le Sous-traitant doit adresser ces demandes par courrier électronique au Responsable du Traitement.



3.3.8. Notification des violations de données à caractère personnel

Le Sous-traitant notifie par courriel au Responsable du Traitement toute Violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance et avoir pu rassembler les premières informations utiles.

Afin de permettre au Responsable du Traitement de notifier cette Violation à l'Autorité de contrôle compétente, cette notification, qui pourra être complétée ensuite, comprend :

1. Une description détaillée de la nature et de la portée de la Violation de données à caractère personnel (Date et heure de la Violation / Circonstances de la Violation / Les catégories et le nombre de Personnes concernées par la Violation / Les catégories et le nombre d'enregistrements concernés)
2. Les noms et coordonnées du DPO ou tout contact ayant des informations supplémentaires ;
3. Un descriptif détaillé des conséquences probables de la Violation de Données à caractère personnel ;
4. Un descriptif détaillé des mesures prises pour remédier à la Violation de Données à caractère personnel, en atténuer les éventuelles conséquences négatives et permettre d'éviter que la Violation se reproduise dans le futur ;
5. Tout autre renseignement raisonnablement demandé par le Responsable du Traitement concernant la Violation de Données à caractère personnel.

La décision de notification sera prise par le Responsable du Traitement, et lui seul, après consultation du Sous-traitant.



3.3.9. Assistance du Sous-traitant

Le Sous-traitant aide le Responsable du Traitement pour la réalisation d'Analyse d'impact relative à la protection des Données que le Responsable du Traitement déciderait d'effectuer et le cas échéant pour la consultation de l'Autorité de contrôle concernée.



3.3.10. Mesures de sécurité

Conformément à l'article 32 du RGPD, et à la sous-annexe C « Mesures de sécurité », le **Sous-traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité** permettant de :

- Garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de Traitement ;
- Rétablir l'accès et la disponibilité des Données dans les plus brefs délais en cas d'incident matériel ou technique ;
- Évaluer et tester l'effectivité des mesures techniques et organisationnelles.

Dans le cas où le Sous-traitant changerait les mesures mises en œuvre pour garantir la sécurité des Données, il devra les remplacer par des mesures équivalentes ou assurant un meilleur niveau de sécurité, et en informer le Responsable du Traitement préalablement à leurs mises en œuvre.

Concernant l'option Agenda : dans le cas où le traitement confié au Sous-traitant concerne des données de santé, le Responsable du traitement reconnaît être informé que le Sous-traitant a confié l'hébergement des données à un hébergeur certifié HDS conformément aux dispositions du Code de la Santé Publique. Ce Sous-traitant ultérieur est identifié dans la sous-annexe B du présent Accord.



3.3.11. Sort des données

Les Données à caractère personnel, objets des Traitements confiés au Sous-traitant, restent la propriété du Responsable du Traitement. Le Sous-traitant ne peut en aucun cas revendiquer un droit de propriété sur ces Données ni, directement ou indirectement, les utiliser, les modifier ou les détruire sans une instruction préalable du Responsable du Traitement en ce sens.

Au terme de la prestation de services relatifs au Traitement de ces données, le Sous-traitant s'engage, sans coût additionnel et sans délai injustifié, à la demande du Responsable du Traitement, à renvoyer toutes les Données à caractère personnel traitées :

- Au Responsable du Traitement dans un format clair, documenté et lisible, ou
- Au Sous-traitant désigné par le Responsable du Traitement, dans un format permettant la portabilité.

En tout état de cause, au terme de la relation contractuelle, le Sous-Traitant s'engage à détruire toutes les copies existantes des Données dans les systèmes d'information du Sous-traitant ou de ses Sous-traitants ultérieurs à la première demande du Responsable du Traitement dans les plus brefs délais. Une fois détruites, le Sous-traitant doit justifier par écrit de la destruction et informer le Responsable du Traitement d'une éventuelle conservation qu'exigerait les Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel.

Sans instruction documentée du Responsable du Traitement, ce dernier reconnaît être informé que le Sous-traitant n'a aucune obligation de conserver les Données Clients et celles-ci seront détruites.



3.3.12. Localisation et transferts des données

Le Sous-traitant déclare traiter les Données à partir du territoire de l'Union Européenne.

Le Sous-Traitant s'engage à ne procéder à des Transferts de Données hors UE que sous réserve (i) d'avoir **préalablement informé par écrit le Responsable du Traitement sur le Transfert et la localisation des Destinataires concernés**, et (ii) **de la mise en œuvre de garanties appropriées pour l'encadrement de ce Transfert de Données hors UE**, à savoir la signature entre chaque destinataire et le Sous-Traitant de clauses contractuelles types adoptées par la Commission Européenne ou adoptées par une Autorité de contrôle et approuvées par la Commission Européenne conformément à l'Article 46.2. c) et d) du RGPD.

Dans l'hypothèse où le Sous-Traitant considérerait que le Transfert de données hors UE peut bénéficier de l'une des dérogations visées à l'Article 49 du RGPD, il en informera le Responsable du Traitement, qui restera en toutes circonstances seul juge de la nécessité de mettre en œuvre les garanties appropriées susmentionnées.

Dans l'hypothèse où l'instrument choisi pour fournir les garanties appropriées susmentionnées disparaîtrait, serait invalidé ou serait rendu caduc pour une quelconque raison, **le Sous-Traitant s'engage à faire cesser immédiatement tous les Transferts de données hors UE affectés ou concernés, et à proposer au Responsable du Traitement des solutions transitoires alternatives intégrant un hébergement des Données à caractère personnel confiées dans l'Union Européenne.**

Les Parties s'engagent dans un tel cas à négocier de bonne foi en vue de parvenir à une solution rapide pour rétablir des garanties appropriées pour le Transfert de données hors UE. Sauf à présenter les caractéristiques d'un cas de force majeure, cette situation ne saurait justifier la suspension de l'exécution de l'Abonnement ou sa résiliation par le Responsable du Traitement.



3.3.13. Documentation et audits

Le Responsable du Traitement se réserve le droit de procéder à toutes vérifications qui lui paraissent utiles pour constater le respect des obligations précitées en procédant à un audit dans la limite d'un (1) par année calendaire.

Le Sous-traitant s'engage à mettre à la disposition du Responsable du Traitement dans le cadre de l'opération d'audit, la documentation nécessaire justifiant du respect de ses obligations, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les vingt (20) jours ouvrés. Le Sous-traitant doit être préalablement informé **par écrit, à minima vingt (20) jours ouvrés avant la date de l'audit envisagé**, de l'intention du Responsable du Traitement de réaliser cet audit. Cette information préalable doit s'accompagner du protocole d'audit envisagé qui fait l'objet d'un accord entre les Parties.

Le Sous-traitant s'engage à répondre aux demandes d'audit du Responsable du Traitement, effectués par lui-même ou par un tiers de confiance qu'il aura sélectionné, reconnu en tant qu'auditeur indépendant, ayant une qualification adéquate, et libre de fournir les détails de ses remarques et conclusion d'audit aux Parties. Le Sous-traitant se réserve le droit de refuser l'intervention de l'auditeur dans le cas où il existerait une situation de conflit d'intérêt ou de concurrence directe ou indirecte. Préalablement à l'audit, le Responsable du Traitement et l'auditeur sélectionné s'engage à signer un engagement formel de confidentialité et de non-divulgaration de toutes les informations dont ils auront connaissance au cours de la réalisation de l'audit.

L'audit ne devra pas créer de perturbations dans l'exercice de l'activité et le fonctionnement du Sous-traitant, il devra s'effectuer lors des horaires d'ouverture du ou de ses établissements et ne pourra porter sur l'exécution des prestations par des Sous-traitants Ulérieurs. En aucun cas, quel que soit le type d'audit envisagé, le Responsable du Traitement ne tentera de porter atteinte ou ne portera atteinte aux performances, à la sécurité et à la confidentialité des infrastructures du Sous-traitant ou des autres clients du Sous-traitant.

Toute tentative d'intrusion dans des environnements ou systèmes utilisés par d'autres clients du Sous-traitant est expressément prohibée. Tout manquement à cette obligation relèvera de la seule et unique responsabilité du Responsable du Traitement qui en supportera seul toutes les conséquences dommageables, directes et indirectes, sans limitation, et garantira le Sous-traitant contre celles-ci.

Le Sous-traitant s'engage à collaborer de bonne foi avec l'auditeur, à lui faciliter l'audit en lui procurant les informations nécessaires et à répondre à ses demandes. Dans l'hypothèse où de la documentation devrait être fournie par le Responsable du Traitement, celui-ci s'engage à ce qu'elle soit remise dans les plus brefs délais, et **au plus tard quarante-huit (48) heures ouvrées suivant la demande du Sous-traitant**. La participation des équipes du Sous-traitant est comprise **à hauteur de deux (2) jours/ homme. Au-delà, toute mobilisation supplémentaire des équipes du Sous-traitant sera soumise à facturation.**

Un exemplaire du rapport d'audit sera remis au Responsable du Traitement et au Sous-traitant dans un délai d'un (1) mois suivant l'audit. **Si un cas de non-conformité est avéré, le Sous-traitant prendra les mesures nécessaires pour répondre aux exigences requises dans les délais adéquats. Le coût de l'audit sera intégralement pris en charge par le Responsable du Traitement.**

3.4 OBLIGATIONS DU RESPONSABLE DU TRAITEMENT

Le Responsable du Traitement s'engage à respecter ses obligations au sens des Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel. Le Sous-traitant attire l'attention du Responsable du Traitement sur les règles à respecter en matière de prospection commerciale, y compris les recommandations de la CNIL en la matière.

Le Responsable du Traitement s'engage à :

- ☐ Fournir au Sous-traitant les informations visées dans la sous-annexe A ;
- ☐ Documenter par écrit toute instruction concernant le Traitement des Données par le Sous-traitant ;
 - ☐ Veiller, au préalable et pendant toute la durée du Traitement, au respect des obligations prévues par les Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel, notamment celles relatives à la licéité des traitements envisagés, à l'information des personnes concernées et à l'effectivité de leurs droits ;
- ☐ Superviser le Traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du Sous-traitant.



Dans le cadre spécifique d'un traitement de Données de santé à caractère personnel recueillies à l'occasion d'activités de prévention, de diagnostic, de soins ou de suivi social et médico-social, il est rappelé au Responsable du traitement qu'il doit se conformer aux dispositions du Code de la Santé Publique et exigences de la PGSSI-S qui lui sont applicables. Le Client s'engage à avoir préalablement pris connaissance de celles-ci, notamment concernant les moyens d'authentification.

Le Responsable du Traitement reconnaît avoir pris connaissance des conditions et termes des différents Supports Partenaires et être informé que les Traitements de Données, parution de Contenus et/ou recueil des Avis, réalisés par les Supports Partenaires relèvent de leur responsabilité. **Le Sous-traitant ne peut intervenir sur le(s) Traitement(s) de Donnée(s) réalisé(s) par les Supports Partenaires, sa responsabilité ne pouvant en aucun cas être engagée sur les Traitements en lien avec les Supports Partenaires.**

4. RESPONSABLE DE TRAITEMENTS AUTONOMES

4.1 SOLOCAL RESPONSABLE DU TRAITEMENT

Le Client reconnaît être informé que SOLOCAL a la qualification de Responsable du Traitement, notamment, pour le traitement de Données :

- ☐ **lié à la création du compte utilisateur du CLIENT.** Pour pouvoir s'inscrire à Solocal Manager, le Client doit communiquer certaines informations, en ce compris des Données à caractère personnel. Les Données à caractère personnel collectées sont celles que le Client transmet volontairement lors de la souscription de l'offre et lors de l'activation du Service : nom, prénom, email, numéro de téléphone, entité.
- ☐ Le cas échéant, des internautes de notre média PagesJaunes lié à la gestion de leur compte utilisateur PagesJaunes.

4.2 OBLIGATIONS RESPECTIVES

Les Parties reconnaissent que, dans le cadre de leur relation contractuelle, **chaque Partie agit en tant que Responsable du Traitement des Données à caractère personnel, qu'elle traite pour son propre besoin.** En tant que tel, les Parties sont soumises notamment au respect des Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel.

Il est précisé que chaque Partie **détermine seule les finalités et les moyens du ou des Traitements de Données à caractère personnel en lien avec l'Abonnement, qu'elle met en œuvre pour son propre compte.** Chaque Partie est seule responsable de l'utilisation des Données à caractère personnel qu'elle effectue pour son propre compte indépendamment de l'autre Partie. Il est notamment rappelé aux Parties qu'un Traitement de Données à caractère personnel doit être réalisé de manière licite, loyale et transparente.

Chaque Partie reconnaît qu'elle peut communiquer ou transmettre à l'autre Partie des Données à caractère personnel pour l'exécution de ses obligations en vertu de l'Abonnement. Les Parties garantissent que ces Données à caractère personnel sont traitées et transmises conformément aux Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel.

Chaque Partie s'engage à fournir à la Personne concernée toutes **les informations demandées concernant le Traitement des Données à caractère personnel** visé au présent article 4. Les Parties ont respectivement la charge **des demandes d'exercices des Droits que les Personnes concernées** peuvent leur faire parvenir, relatives à leurs Traitements respectifs. Les Parties s'engagent à communiquer sur toute demande qu'elles pourraient recevoir directement d'une Personne concernée exerçant un de ses droits et se référant expressément à l'autre Partie.

À l'expiration de l'Abonnement, chaque Partie **conserve les Données à caractère personnel dans sa base de données et reste responsable de toute opération en relation avec les Données à caractère personnel traitées dans ses systèmes**. A l'exception, des Données traitées par SOLOCAL en tant que Sous-traitant dont la conservation et/ou purge font l'objet de la clause 3.3.11.

5. RESPONSABILITE

Nonobstant ce qui est prévu aux Conditions Générales d'Abonnement aux Services, la responsabilité de l'une ou l'autre des Parties en cas d'un quelconque manquement au présent Accord relatif à la protection des données personnelles sera engagée conformément au droit commun.



Chaque Partie garantit l'autre Partie à l'égard de toute demande, action, réclamation ou contestation d'un quelconque tiers ainsi que de toute sanction ou condamnation, prononcées par une quelconque autorité ou juridiction, ayant pour origine ou pour fondement un manquement de l'autre Partie à ses obligations propres au titre du présent Accord relatif à la protection des données personnelles ou aux Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel.

6. RESILIATION

En cas de non-respect des clauses citées ci-dessous, l'Abonnement pourra être résilié au gré de la Partie lésée :



- ☐ Le Sous-traitant est en violation grave ou persistante des clauses 3.3.1, 3.3.10 et 3.3.12 du présent Accord, la preuve de cette violation est apportée par le Responsable du Traitement ;
- ☐ Le Sous-traitant est en droit de résilier l'Abonnement si, après avoir informé le Responsable du Traitement que le Traitement et/ou ses instructions enfreignent les Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel - notamment conformément à la clause 3.3.2 du présent Accord - , le Responsable du Traitement insiste pour que ce Traitement et/ou ses instructions soient mis en œuvre par le Sous-traitant ;
- ☐ En cas de désaccord sur un Sous-traitant ultérieur et avec les justifications du Responsable du Traitement, conformément à la clause 3.3.5 du présent Accord.

Il est expressément entendu que cette résiliation aura lieu de plein droit à l'issue d'un délai d'un (1) mois, resté sans effet, laissé aux Parties pour rétablir le respect des présentes clauses et des Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel.

La mise en demeure déclarant l'intention d'appliquer la présente clause devra être notifiée **par lettre recommandée avec demande d'avis de réception**. Le délai de préavis mentionné dans ladite lettre recommandée devra être compris entre quinze (15) jours et trente (30) jours calendaires.

7. GENERAL

- Le présent Accord lie les Parties et a la même valeur contractuelle que les Conditions Générales d'Abonnement aux Services.
- En cas de divergences entre cet Accord et les Conditions Générales d'Abonnement aux Services concernant les obligations, rôles et responsabilités respectifs des Parties en vertu des Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel, les dispositions de cet Accord prévaudront en ce qui concerne les Traitements de Données à caractère personnel.
- Le fait pour l'une ou l'autre des Parties de ne pas faire valoir un droit en vertu du présent Accord ne constitue à aucun moment une renonciation à ce droit ou à tout autre droit.
- En cas d'évolution des Lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel, les Parties négocieront de bonne foi toute modification du présent Accord qui pourrait être considérée comme nécessaire pour que celui-ci réponde aux nouvelles exigences, en temps utile, d'un commun accord.

SOUS-ANNEXE A

DESCRIPTION DES TRAITEMENTS

Dans le cadre de l'exécution de l'offre, le Sous-traitant met en œuvre les Traitements décrits ci-après pour le compte du Client, Responsable du Traitement :

Nature des Traitements effectués	○ Collecte, mise à disposition, conservation et organisation
Finalités des Traitements	○ Diffuser le Contenu auprès des Supports Partenaires, ○ Gestion des avis (notification, réponse et sollicitation) ○ Faciliter les échanges avec les clients et prospects du CLIENT : messagerie instantanée, formulaire de demandes de devis en ligne, de commande ou de rendez-vous ○ Campagne de SMS et/ou e-mail Marketing ○ Permettre la gestion du fichier clients (Données CLIENT) ○ Statistiques ○ Hébergement des Données CLIENT <u>Sur option : Agenda</u> ○ Fournir un Service de prise de rendez-vous en ligne, ○ Le cas échéant, envois de SMS et/ou e-mail (annulation, non-venu, notification et confirmation) liés à la prise de rendez-vous en ligne
Catégories de Personnes concernées	○ Les clients et prospects du CLIENT ○ Le cas échéant, le CLIENT et/ou les personnes travaillant pour son compte
Catégories de Données à caractère personnel traitées	○ Données d'identification (nom, prénom, pseudo) ○ Données de contact (adresse postale, numéro de téléphone et email) ○ Le cas échéant, information contenue dans la demande du client/prospect ○ Agenda : données concernant le rendez-vous (date et heure), le cas échéant des données liées à la santé (Professionnel de santé)
Durée(s) de conservation	○ Pour une durée de 3 ans suivant la dernière interaction de la Personne concernée / collecte des données pour « Devis et demandes clients » (dans SolocalManager), ○ Pour les Données Client, il appartient au CLIENT de déterminer ses propres durées de conservation selon les règles applicables.
Destinataires	○ Solocal ○ Responsable du traitement et personnes sous sa responsabilité ○ Sous-traitants ultérieurs : voir la liste ci-dessous ○ Supports Partenaires

Toute modification substantielle des informations stipulées ci-avant impliquera la signature par les Parties d'un écrit modificatif.

SOUS-ANNEXE B
SOUS-TRAITANTS ULTERIEURS
AUTORISES

Le Responsable du Traitement autorise le recours aux Sous-traitants ultérieurs listés dans la présente annexe. Toute modification de cette liste ne peut être réalisée qu'en respect de la clause 3.3.5 Sous-traitant de l'Accord sur la Protection des Données personnelles.

Nom du Sous-traitant ultérieur	Objet de la sous-traitance	Adresse	Lieu depuis lequel la prestation confiée est réalisée	Encadrement des transferts hors UE
Google	Hébergement des données (GCP)	/	Europe	N/A
Zendesk	Sunshine - Channel / Message broker (outil pour la messagerie instantanée)	1019 Market Street San Fransisco CA94103	USA	CCT
NP6	Outil pour l'envoi des Mails de Marketing	104 bis quai des Chartrons 33000 Bordeaux	France	N/A
Atsukè	Routeur SMS pour les campagnes SMS Marketing	2 rue des Quatre Fils 75003 Paris	France	N/A
Brevo	Routeur email (solicitation d' Avis)	106 boulevard Haussmann, 75008 Paris	UE	N/A

Les sous-traitants ultérieurs listés ci-dessous ne participent aux traitements que si et seulement si, l'option Agenda est activée :

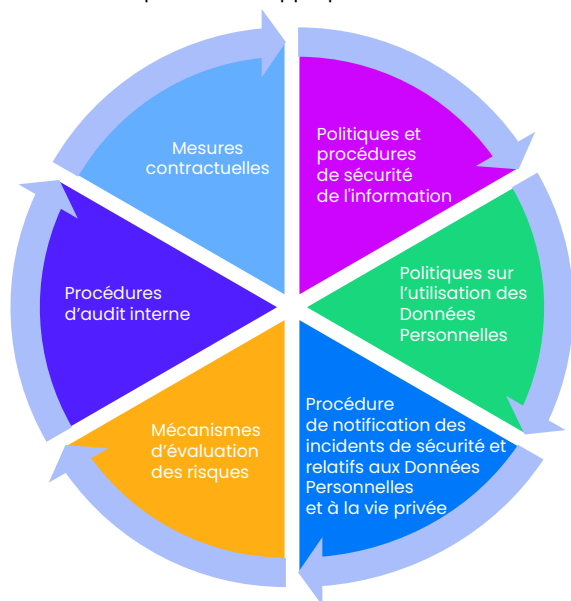
Google	Hébergement des données liées à l'utilisation de l' Agenda (GCP)	/	Europe	N/A
Claranet	Hébergement HDS des données liées à l'utilisation de l' Agenda (uniquement pour les données de Santé)	2 Rue des Landelles, 35510 Cesson-Sévigné	France	N/A
Le cas échéant : Atsukè	Routeur SMS pour les SMS liés à la prise de rdv en ligne (Agenda)	2 rue des Quatre Fils 75003 Paris	France	N/A
Le cas échéant : Twilio	SendGrid Email API (routeur mail Agenda)	3 Dublin Landings, North Wall Quay, Dublin 1, Ireland	USA	CCT

SOUS-ANNEXE C

MESURES DE SECURITE PRISES PAR LE SOUS-TRAITANT

1. Procédures et mesures de contrôles

Le Sous-traitant accepte de mettre en œuvre des mesures de contrôle et des procédures appropriées, notamment :



2. Contrôle d'accès aux locaux, installations et systèmes

Le Sous-traitant maintient les serveurs, les bases de données pertinentes, et les autres matériels et/ou composants logiciels qui stockent des informations et Données Client **dans un centre de données sécurisé dont l'accès est contrôlé et surveillé afin de n'admettre uniquement que le personnel autorisé.**



3. Accès et supervision des utilisateurs

Les fonctions et les responsabilités des utilisateurs et des profils utilisateur avec accès aux Données du Client et aux systèmes d'information sont définies.

Le Sous-traitant adopte des mesures visant à informer les utilisateurs sur les règles de sécurité ayant un effet sur l'exécution de leurs fonctions et les conséquences s'ils venaient à enfreindre ces règles.

Les Données du Client sont protégées de manière appropriée dans la mesure du possible (par ex. contrôles d'accès importants, gestion des départs, séparation des fonctions, processus documentés, etc.).

Les protocoles en texte clair (ftp, telnet, etc.), ne peuvent pas être utilisés pour l'accès ou le transfert des Données du Client. Seul le protocole TLS est accepté (https, sftp, ftps, etc.).

Le Sous-traitant assure la sécurité des processus et des procédures pour la manipulation ou l'élimination des supports physiques ou des équipements qui peuvent contenir des Données du Client : le Sous-traitant adopte également des mesures de sécurité complémentaires pour gérer les risques découlant de l'utilisation des appareils mobiles et pour protéger les informations consultées, traitées et stockées sur des sites de télétravail.

Les Données du Client sont séparées physiquement, ou logiquement si elles se trouvent sur une base de données ou un environnement virtuel (VM), des autres données du Sous-traitant. Si les Données du Client ne sont pas physiquement séparées des autres données, systèmes ou applications non liées au Responsable de Traitement, le Sous-traitant fournira les contrôles de sécurité appropriés, notamment les contrôles d'accès.

Le Sous-traitant s'engage à vérifier et à surveiller régulièrement les activités de traitement des systèmes d'information afin d'assurer la protection des Données du Client.

Le Sous-traitant accepte de fournir promptement des informations détaillées, et de démontrer son entière coopération avec le Responsable du Traitement concernant toutes les demandes de renseignements jugées nécessaires par celui-ci pour déterminer la portée ou l'étendue d'un risque en matière de sécurité concernant les garanties physiques, procédurales, matérielles ou techniques du Sous-traitant relatives à la confidentialité, à l'intégrité ou à la disponibilité des Données du Client.

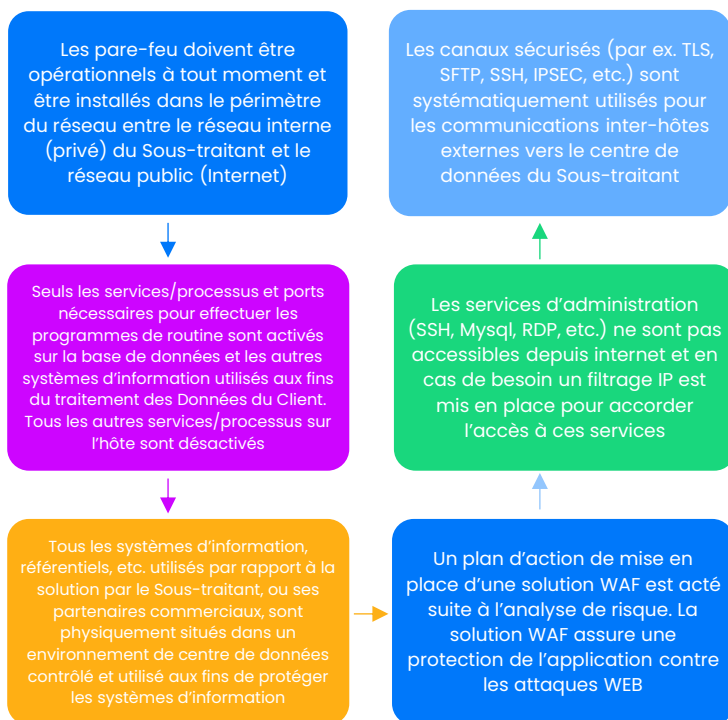
4. Accès logique, d'entrée et de transmission

Le Sous-traitant utilise des mesures de contrôle d'accès logique efficaces sur tous les systèmes utilisés pour créer, transmettre, ou traiter les Données du Client, ces mesures incluant notamment :

- ☐  L'authentification de l'utilisateur, lequel doit utiliser des identifiants uniques (« ID utilisateurs ») et nominatifs ; les ID utilisateurs partagés ne répondent pas au niveau de sécurisation minimum de la Politique de Sécurité ;
- ☐ Une stratégie de mots de passe suffisamment complexes et robustes, conformément aux recommandations de la Cnil ;
- ☐ Les droits d'accès/privileges de l'utilisateur aux ressources d'informations contenant les Données du Client doivent être accordés sur la base d'un besoin réel en lien avec les fonctions et missions de l'utilisateur ;
- ☐ L'accès des utilisateurs aux Données du Client doit être immédiatement supprimé dès le départ de l'utilisateur ou si ce dernier vient à changer de fonctions et que ses nouvelles fonctions ne nécessitent pas d'y accéder ;
- ☐ Les mots de passe par défaut et les paramètres de sécurité doivent être modifiés dans les produits/applications tiers utilisés pour prendre en charge les Données du Client ;
- ☐ Les prestataires de services tiers doivent être soumis aux mêmes conditions et obligations en matière de sécurité que les utilisateurs autorisés du Sous-traitant lorsqu'ils traitent les Données du Client ;
- ☐ Revalide annuellement la justification des comptes utilisateur client et les autorisations associées ayant accès à des Données à caractère personnel.

5. Architecture de sécurité réseau

Le Sous-traitant utilise des mesures de contrôle d'accès réseau efficaces sur tous les systèmes utilisés pour créer, transmettre, ou traiter les Données du Client, ces mesures incluant notamment :



6. Contrôles de la gestion de la vulnérabilité

Le Sous-traitant **utilise des mesures de contrôle de la gestion de la vulnérabilité efficaces** sur tous les systèmes qu'il utilise pour créer, transmettre, ou traiter les Données du Client, ces mesures incluant notamment :

- ❑ **Déploiement des dispositifs de prévention et de détection réseau** pour contribuer au filtrage des e-mails d'hameçonnage et des logiciels malveillants avant qu'ils n'atteignent les postes de travail gérés par le Sous-traitant et ayant un accès direct ou indirect aux Données à caractère personnel ;
- ❑ **Déploiement d'un logiciel de prévention et de détection antivirus et anti-logiciels malveillants** de type EDR sur tous les postes de travail et serveurs compatibles. La couverture des serveurs Linux est en cours de mise en place par le Sous-traitant ;
- ❑ **Configuration du verrouillage d'écran automatique pour limiter l'accès aux postes de travail laissés sans surveillance** qui stockent, traitent ou accèdent à des Données à caractère personnel ;
- ❑ **Maintien d'un processus et d'une pratique de gestion des correctifs standard** afin d'assurer la protection de tous les serveurs et les appareils utilisés pour l'accès, le traitement ou le stockage des Données du Client ;
- ❑ Les appareils (postes et serveurs) et les documents contenant des Données du Client doivent permettre l'identification des informations consultées, être inventoriés et accessibles **uniquement aux utilisateurs qui sont autorisés à accéder aux données conformément au document de sécurité** ;
- ❑ **Le Sous-traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures visant à éviter le vol, la perte ou l'accès non autorisé aux Données du Client** lors des opérations de transmission et de transfert.
- ❑ **Procéder régulièrement à des contrôles afin de s'assurer que les Données du Client sont protégées** ;
- ❑ **Tout Incident de sécurité de l'information qui implique des Données Client sera signalé au Responsable du Traitement** dans les conditions prévues dans l'Accord sur la protection des données personnelles.

7. Sauvegarde, récupération et disponibilité de données

- ❑ Le Sous-traitant met en place des moyens de reprise après sinistre.
- ❑ Le Sous-traitant **utilise des moyens pour la sauvegarde et la restauration des données**, des services et des communications.
- ❑ Le Sous-traitant met en œuvre les fonctions de reprise après sinistre conçues pour rétablir les fonctionnalités du système contenant des Données à caractère personnel dans un délai convenu entre les parties.
- ❑ Le Sous-traitant **veillera à systématiquement rendre les Données du Client inaccessibles autrement que par le personnel habilité du Sous-traitant** (par ex. les sauvegardes externalisées devront systématiquement être chiffrées).

8. Audit de sécurité

Le Sous-traitant réalise régulièrement **des audits de sécurité et des opérations de « BugBounty »** (test de sécurité) sur le périmètre applicatif est infrastructure du SI objet des présentes Conditions Générales. **Suivi du score sécurité des applications web exposées à travers la solution SecurityScoreCard.**

9. Formation et sensibilisation

Le sous-traitant met en œuvre **un programme annuel obligatoire de sensibilisation à la sécurité destiné à ces employés et prestataires amenés à interagir avec les systèmes traitant des Données à caractère personnel**. Ce programme est accompagné de plusieurs opérations de simulation de phishing.

Annexe
Convention de preuve

Version octobre 2019

La présente Convention, annexée au bon de commande, complète les Conditions Générales figurant au recto ou sur le bon de commande dont elle fait partie intégrante.

Les Parties ont décidé de mettre en œuvre un processus de dématérialisation de l'ensemble des documents échangés entre elles, au moyen d'une plateforme informatique exploitée par la Société SLIMPAY—agissant en qualité de prestataire indépendant de service de certification électronique, au sens de l'article 1-11 du Décret n° 2001-272 du 30 mars 2001— via l'utilisation d'outils de signature électronique garantissant :

-l'identification du signataire via l'authentification préalable du Client —assurée par la collecte de données d'identification réalisée en amont par SOLOCAL— et à sa suite l'émission d'un certificat à la volée par l'Autorité de Certification (permettant de lier les données afférentes à la vérification de signature à une personne et d'en confirmer l'identité).

-le consentement du signataire quant au contenu du document via la saisie d'un mot de passe à usage unique adressé par SMS au moment de la signature du document.

-l'intégrité du document signé, via le procédé de signature numérique de l'Autorité de certification et son archivage sécurisé.

-le lien entre le signataire et le document via l'émission du certificat,

-le lien entre la signature numérique et le document auquel elle s'attache, via l'établissement d'un fichier de preuve les contenant et une traçabilité des actions opérées au moment de la signature.

Dans le cadre de ce processus, le Client consent expressément à ce que l'ensemble de ses données, y compris personnelles, soient transmises à la Société **SLIMPAY**, en vue de réaliser une signature électronique.

Tout document sous forme électronique signé électroniquement par au moins l'une des Parties par l'usage des fonctionnalités de la plateforme et rendu accessible par une Partie à l'autre Partie sur la plateforme constitue un document opposable valant preuve, entre les Parties, de l'existence, de l'origine, de l'envoi, de l'intégrité et de l'horodatage du document émis et reçu ; étant précisé que l'envoi et la réception sont réputés intervenir au même instant.

Les Parties reconnaissent ainsi expressément à tout document échangé dans les conditions précitées, (i) la qualité de document original ; (ii) l'admettent en preuve au même titre qu'un écrit sur support papier, au sens de l'article 1316-1 du Code civil et (iii) s'engagent à ne pas contester la recevabilité, l'opposabilité ou la force probante tant du document que de ses éléments, sur le fondement de leur nature électronique.

Le Client reconnaît expressément qu'il lui appartient de gérer et conserver les documents signés dans le respect des dispositions légales applicables.

Les Parties reconnaissent que la plateforme présente des garanties suffisantes de fiabilité et de performance conformes à l'état de l'art et à la législation et acceptent que la Société exploitante fasse évoluer, notamment pour les maintenir à l'état de l'art, (i) les caractéristiques techniques et les conditions d'utilisation de la plateforme — sous réserve de ne pas altérer ou risquer d'altérer le niveau de sécurité entourant l'établissement des documents, leur conservation fidèle et durable et l'accès aux Parties—, et/ou (ii) les procédures de délivrance et de révocation des certificats, notamment pour garantir et en améliorer le fonctionnement et la sécurité,

Les Parties ont conscience que la plateforme est une solution accessible via le réseau Internet et fournie par une personne tierce au Contrat. Les Parties reconnaissent qu'aucune d'entre elles ne dispose des ressources nécessaires pour prévenir toute perte de données ou de performance, toute difficulté ou impossibilité d'accès et plus généralement toute anomalie ou dysfonctionnement empêchant d'utiliser normalement la plateforme.

En conséquence, chaque Partie renonce expressément à tout recours pour tous dommages contre l'autre Partie en cas de défaillance ou indisponibilité de la plateforme y compris en cas de pertes de données résultant d'une défaillance ou indisponibilité de la plateforme, sous réserve que ladite défaillance ou indisponibilité ne soit pas le résultat d'un manquement ou du comportement fautif de cette autre Partie. De même, chaque Partie renonce à tout recours contre l'autre Partie dans le cas où la Société exploitante déciderait ou serait contrainte de cesser l'exploitation de la plateforme. Les Parties s'engagent à s'informer mutuellement et dans les plus brefs délais de toute anomalie, tout dysfonctionnement ou tout incident rencontré dans l'utilisation de la plateforme.

Chacune des Parties conserve à sa charge les frais liés à l'obtention des moyens matériels, logiciels et réseaux nécessaires à l'utilisation de la plateforme.

Chacune des Parties demeure entièrement et exclusivement responsable de toutes conséquences qui résulteraient d'un manquement à ses obligations contractuelles ou plus généralement de la mauvaise utilisation de la plateforme ou de la signature électronique.

Annexe - Ethique et Anticorruption

Soucieuse des parties prenantes avec lesquelles elle interagit, SOLOCAL s'appuie sur un ensemble de valeurs et de conduite responsable dans les affaires. A cet effet, **SOLOCAL souhaite travailler pour le compte de clients qui respectent et partagent ses principes éthiques, qui sont la transparence, l'intégrité, le respect et la confiance, ce que le Client reconnaît et accepte en souscrivant aux Offres de SOLOCAL.** Outre ses politiques internes (et notamment son Code de conduite accessible à l'adresse suivante : <https://www.solocal.com/decouvrir-solocal>), SOLOCAL s'appuie sur des législations, principes et règles françaises, internationales et européennes (en matière de respect des droits de l'Homme, de lutte contre la corruption, de protection de l'environnement, de développement durable ou encore de conditions de travail) et notamment la loi Sapin II n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 (relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique) ; les Recommandations de l'Agence Française Anticorruption ; les directives de l'OCDE relatives à la lutte contre la corruption ; ou encore les normes de l'Organisation Internationale du Travail, et la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme. L'ensemble de ces normes et principes exigent d'adopter un comportement responsable durant l'exécution du Contrat, auxquels SOLOCAL s'engage.

De son côté, le Client s'engage à : (i) ne rien faire par action ou par omission, qui serait susceptible d'engager la responsabilité de SOLOCAL, au titre du non-respect de la réglementation française notamment en matière de corruption, fraude, blanchiment d'argent, trafic d'influence ou encore d'atteinte à l'environnement ou au droit des personnes ; (ii) ne commettre aucun des actes mentionnés ci-dessus ; (iii) informer Solocal (via l'adresse suivante : ethique@solocal.com), de tout événement dont il a connaissance durant la relation commerciale avec SOLOCAL, qui pourrait avoir pour conséquence le non-respect des points (i) et (ii) ci-dessus.

En cas de forte suspicion (via un faisceau d'indices) ou d'acte(s) avéré(s) de corruption, fraude, blanchiment d'argent ou encore de trafic d'influence dans lesquels le Client serait impliqué, SOLOCAL pourra mettre un terme au Contrat de manière anticipée sans préjudice d'aucune sorte pour SOLOCAL.

Le Client reconnaît que les personnes décisionnaires et/ou en charge du Contrat (notamment le choix d'entrer en relation, la gestion des prestations et du prix) ne sont pas dans une situation de conflit d'intérêts avec la personne en charge de leur(s) Commande(s) chez SOLOCAL.

Dans le cadre de ses exigences légales relatives à la loi Sapin II, **SOLOCAL est amenée à évaluer à tous moments l'intégrité de ses clients, via un questionnaire éthique. Selon les cas, les résultats des évaluations sont susceptibles d'impacter, l'entrée en relation d'affaires, voire la poursuite de celles-ci avec SOLOCAL.**