

Conditions Générales standard destinées aux clients UE

TrustYou GmbH

1. CHAMP D'APPLICATION

1.1. Les présentes Conditions Générales standard applicables dans les Pays de l'Union Européenne (« Les Conditions Générales ») régissent tous les services en ligne offerts au Client par TrustYou GmbH, Steinerstrasse 15, 81369 Munich, Allemagne (« **Le Fournisseur** » ou « **TrustYou** »)

1.2. Tout service spécifique auquel le Client s'est abonné est décrit dans les conditions particulières séparées stipulées par écrit entre TrustYou et le Client, ou auxquelles ce dernier a souscrit en remplissant un formulaire en ligne (les « **Conditions Particulières** »).

Les Conditions Particulières et les Conditions Générales constituent conjointement l'intégralité du contrat (le « **Contrat** ») conclu entre le Client et le Fournisseur. Le Fournisseur donnera accès aux Services stipulés dans le Contrat à un certain nombre de personnes désignées par le Client qui sont des employés ou des consultants du Client (chacun d'entre eux étant désigné en tant qu'« **Abonné** »), tel que décrit plus en détail dans les Conditions Particulières.

Si les services sont contractés en ligne, le Client accepte l'offre du Fournisseur et conclut le Contrat en acceptant les Conditions Générales standard et en cliquant sur le bouton « Acheter » du formulaire en ligne.

1.3. Le Fournisseur propose ses Services aux clients professionnels et/ou aux entrepreneurs, et non aux consommateurs. L'accès et l'utilisation des Services du Fournisseur par les Abonnés particuliers, requièrent que lesdits particuliers soient majeurs (plus de 18 ans).

1.4. Les Conditions Générales du Client ne seront pas acceptées, à moins que TrustYou, dans des cas très spécifiques, ne les accepte par écrit.

1.5. La langue exclusive du contrat est l'anglais. Si les présentes Conditions Générales sont traduites dans une autre langue que l'anglais, la version anglaise prévaudra en cas de litiges ou de contradictions.

2. LES SERVICES

Les services en ligne fournis par le Fournisseur et régis par les présentes Conditions Générales sont les suivants : TrustYou Analytics (gestion de la réputation basée sur les évaluations en ligne des hôtes), TrustYou Survey (collecte et analyse des commentaires vérifiés), TrustYou Marketing (Outils et widgets destinés à promouvoir votre réputation en ligne), TrustYou Messaging (communication en temps réel avec les hôtes avant et pendant leur séjour), et tout autre service que le Fournisseur pourrait fournir de temps à autre pour permettre au Client de collecter et d'analyser les enquêtes de satisfaction des hôtes, d'effectuer un suivi des évaluations, des images et des vidéos sur internet, et de communiquer avec les hôtes par voie électronique (les « **Services** »).

3. DURÉE ET RÉSILIATION

3.1. Le Fournisseur commencera à fournir les services au Client à la date indiquée dans les Conditions Particulières et continuera à le faire pendant la Durée d'exécution stipulée. Si aucune Durée n'est stipulée dans les Conditions Particulières, la Durée commencera alors à la date à laquelle le Client a pour la première fois accès aux Services (la « **Date de prise d'effet** ») et continuera pendant douze

(12) mois (la « **Durée initiale** »). En outre, à chaque anniversaire de la Date de prise d'effet, le Contrat sera prorogé automatiquement d'une durée d'un (1) an (chaque période d'un an étant une « **Période de renouvellement** »), à moins que l'une des parties ne notifie par écrit à l'autre qu'elle ne souhaite pas proroger le contrat, au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin de la Durée actuelle. À cet égard et dans le cadre de toute autre disposition du présent Contrat, l'expression « notification par écrit » désigne un document signé personnellement ou électroniquement, par un représentant habilité de la partie en question, et transmis à l'autre partie sous forme de document original, fax ou document PDF envoyé par mail.

3.2. Nonobstant ce qui précède, l'abonnement au Service de Messagerie sera valable pour une période de douze (12) mois ou jusqu'à ce que le Client atteigne le nombre maximum de messages autorisé pour le niveau de messagerie choisi par le Client, selon la première éventualité.

Si le Client atteint le nombre maximum de messages autorisé pour le niveau de messagerie choisi par le Client avant l'échéance de la période de douze (12) mois en vigueur à ce moment-là, le Fournisseur ne sera pas tenu de continuer à fournir le Service de Messagerie ; à moins que le Client ne renouvelle son abonnement conformément aux dispositions de la Section 3.2. Suite à un tel renouvellement, le Service de Messagerie sera valable pour une nouvelle période de douze (12) mois, ou jusqu'à ce que le Client atteigne le nombre maximum de messages autorisé pour le niveau de messagerie choisi, selon la première éventualité.

3.3. Nonobstant ce qui précède, les Parties peuvent toujours résilier le présent Contrat pour un juste motif.

3.4. Le Fournisseur peut résilier le Contrat à tout moment, moyennant préavis écrit au Client de quatre-vingt-dix (90) jours. Au plus tard dix (10) jours avant l'arrivée à échéance ou la résiliation du présent Contrat, le Fournisseur supprimera tout contenu du tableau de bord ou des API en ligne du Client, et ce dernier certifiera par écrit au Fournisseur, si la demande lui en est faite, que tel est bien le cas.

3.5. Sans préjudice de tous les autres droits susceptibles de lui revenir, l'une ou l'autre des Parties peut suspendre ou résilier les Services, avec effet immédiat, si l'autre Partie viole l'une quelconque des conditions du Contrat (s'il est possible de remédier à cette violation), sous réserve que ladite Partie n'ait pas remédié à cette violation dans les 30 jours ouvrables suivant la notification de la violation qui lui a été envoyée. Nonobstant ce qui précède, les Parties peuvent toujours résilier le présent Contrat sans préavis pour des raisons extraordinaires.

3.6. Si le Client résilie le présent Contrat avant la fin de la Durée initiale ou avant la fin de toute Période de renouvellement pour toute autre motif que le fait que Fournisseur n'ait pas remédié à la violation du Contrat, le Client versera au Fournisseur une indemnité de résiliation correspondant au montant total que le Client aurait versé au Fournisseur au titre du Contrat jusqu'à la fin de la Durée en cours au moment de la résiliation. Le Client peut toujours prouver que le Fournisseur n'a subi aucun préjudice ou qu'il a subi un préjudice dont le montant est inférieur au montant susmentionné.

3.7. Si le Contrat a été résilié, le Client n'est plus autorisé à utiliser les Services.

4. TARIFS ET FACTURATION

4.1. Le Client versera au Fournisseur, au titre des Services et de leur accès garanti par le Fournisseur, les frais stipulés dans les Conditions Particulières conformément au calendrier de paiement prévu dans lesdites Conditions.

4.2. Si les Conditions Particulières ne prévoient pas de calendrier de paiement, le Client devra payer le Fournisseur à l'avance par le biais d'une carte de crédit valide et d'un transfert de fonds électronique (« TEF »), l'abonnement annuel ou mensuel correspondant aux Services choisis, dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la date d'émission de la facture. Les factures peuvent être émises suite à la signature du contrat (première facture), puis avant le renouvellement de licence (renouvellement) et doivent être payées avant le renouvellement de licence faisant objet de ladite facture.

4.3. Si le Client achète des modules ou des licences supplémentaires au cours de la durée d'exécution d'un contrat déjà existant (« Contrat Existant »), i) les conditions du Contrat Existant devront s'appliquer, ii) le tarif relatif aux modules/licences supplémentaires doit être payé sur une base annuelle et à l'avance, iii) les frais de licence relatifs aux services additionnels pour la période restante couverte par le Contrat Existant seront facturés et payés au pro rata, iv) la première facture concernant les services supplémentaires sera émise lors de la conclusion de la prolongation du contrat et les factures suivantes seront émises avant le commencement de la nouvelle période de licence, et v) toutes les factures doivent être payées dans le délai de (14) jours à compter de l'émission de la facture.

4.4. En ce qui concerne le Service de Messagerie, le paiement de chaque abonnement sera valide pour une période de douze (12) mois ou jusqu'à ce que le Client atteigne le nombre maximum de messages autorisés pour le niveau de messagerie choisi par le Client, selon la première éventualité. Si le Client a atteint le nombre maximum de messages autorisés pour le niveau de messagerie choisi avant l'échéance de la période de douze (12) mois, il doit renouveler son abonnement et payer le tarif correspondant pour pouvoir continuer à utiliser le Service de Messagerie (le Client peut choisir un autre niveau de messagerie).

À tout moment et périodiquement après expiration de la Durée Initiale, le Fournisseur se réserve le droit de modifier ses tarifs, y compris de mettre en place de nouveaux tarifs ou Services, moyennant préavis écrit de trente (30) jours transmis au Client. Ces nouveaux tarifs modifieront automatiquement les Conditions Particulières pour toutes les fins prévues ci-après et prendront effet à compter de la facture suivante conformément aux dispositions des Conditions Particulières ou des Conditions Générales. TrustYou informera explicitement le Client, dans le cadre de cette notification, du délai et du consentement implicite si le délai expire sans contradiction. Les nouveaux tarifs seront communiqués au Client par email, fax ou courrier, trente (30) jours minimum avant leur entrée en vigueur.

Si le Client s'oppose aux modifications dans la période susmentionnée, le Fournisseur peut résilier le Contrat par écrit et sans préavis lorsque les nouveaux prix entrent en vigueur. Dans le cadre de ce type de résiliation, le Client doit payer en proportion les frais encourus jusqu'à la date effective de la résiliation.

4.5. En cas de modification des tarifs au détriment du Client, le Client aura le droit de résilier le présent Contrat à la fin d'une période de 30 (trente) jours, à compter du jour où les nouveaux tarifs entrent en vigueur moyennant préavis écrit. Les tarifs antérieurs continueront à s'appliquer au cours de cette période de préavis de trente (30) jours.

4.6. Si le Fournisseur ne parvient pas à débiter le montant dû sur la carte de crédit du Client, via TEF, ou qu'une facture n'est pas réglée dans un délai de trente (30) jours à compter de sa date d'émission, TrustYou se réserve le droit de résilier ou de suspendre l'accès du Client aux Services. La résiliation ou la suspension de l'accès aux Services en vertu de la présente clause n'exonère pas le Client de son obligation de payer son abonnement et n'autorise pas le Client à obtenir des droits ou à effectuer une réclamation à l'encontre de TrustYou suite à la résiliation ou à la suspension de son accès aux Services.

- 4.7. Tous les montants dus par le Client, échus depuis plus de trente (30) jours font l'objet de frais supplémentaires d'un montant égal à 3 fois le taux d'intérêt légal, conformément à la loi applicable, pour chaque mois complet ou mois commencé suivant l'échéance du paiement stipulé dans le cadre du présent contrat.
- 4.8. En cas de désistement d'abonnés ou de résiliation survenant au cours de la durée d'exécution du Contrat, le Fournisseur ne sera aucunement tenu de rembourser les frais de licence, que ce soit totalement ou partiellement.

5. SERVICES FOURNIS

Le Fournisseur fournira au Client les Services avec les spécifications suivantes :

- 5.1. Le Fournisseur fournira aux Abonnés l'accès aux Services, qui seront protégés par un mot de passe en vue de l'utilisation exclusive des Abonnés sur internet. Le Client peut modifier sa dénomination des Abonnés sur préavis écrit donné au Fournisseur.
- 5.2. Le Fournisseur devra faire preuve de diligences commerciales raisonnables afin de fournir des Services complets et précis, qui, néanmoins, seront soumis aux clauses de non-responsabilité stipulées à la Section suivante.
- 5.3. Le Fournisseur n'est pas en mesure d'assurer que toutes les évaluations, vidéos, images, articles de blog, posts, références et toutes autres informations s'avérant pertinents seront trouvés ou fournis au Client, ou bien que les évaluations, vidéos, images, articles de blog, publications, références et toutes autres informations s'avérant non pertinents ne seront pas fournis au Client.
- 5.4. Le Fournisseur ne devra pas s'efforcer, et ne sera tenu en vertu des présentes, de prouver la véracité de toute information fournie dans le cadre des Services et le Fournisseur n'approuve, ne garantit, n'atteste ni n'exprime d'opinion au sujet de ces informations.
- 5.5. Le Fournisseur ne concède aucune garantie concernant la disponibilité, la fonctionnalité et la compatibilité continues de ses Services, de ses sites internet et de ses applications. De temps à autre, les Services sont susceptibles d'être fournis en retard en raison de périodes de maintenance prévues ou imprévues ou à cause de facteurs indépendants de la volonté du Fournisseur. Pour autant, le fait que le Fournisseur ne soit pas en mesure de fournir les Services dans un tel cas ou dans de telles circonstances ne constituera pas une violation du présent Contrat. Le Fournisseur s'efforcera de réduire au maximum les temps d'arrêt ou l'indisponibilité des Services, et de limiter ceux-ci aux périodes creuses de la journée.
- 5.6. Le Fournisseur n'est pas responsable des dysfonctionnements causés par les programmes, systèmes, sites internet, etc., et des limitations d'utilisation et autres conséquences subies par le Client (incluant la perte de données) ne faisant pas partie des Services ou que le Fournisseur ne prend pas en charge, par exemple les pannes matérielles ou problèmes de logiciel affectant le Client, ou les dysfonctionnements des réseaux de transmission de données, des erreurs de serveurs dues aux pannes de courant ou à l'intervention de tiers (hackers, par exemple), etc. Le Fournisseur n'est pas responsable des dommages et pertes causés par de tels dysfonctionnements.
- 5.7. Le Fournisseur n'est pas responsable du contenu, de la légalité ou de la fonctionnalité des sites internet appartenant à des tiers, dont les liens sont fournis dans le cadre des Services. La responsabilité pèse exclusivement sur les fournisseurs des sites internet en question.

- 5.8. En cas de force majeure et durant toute la durée des événements correspondants, le Fournisseur ne sera pas tenu de fournir les Services. Si la force majeure perdure pendant plus de trois mois, le Client aura le droit de résilier le Contrat le liant au Fournisseur.

6. ACCEPTATION ET ACCORD DU CLIENT

- 6.1. Préalablement à la fourniture des services, le Client transmettra au Fournisseur les informations suivantes: (i) nom(s) d'hôtel applicables, (ii) site(s) internet d'hôtel, (iii) le nom de trois concurrents du Client et (iv) les courriels électroniques de tous les Abonnés. Le Client convient, déclare et garantit respecter la législation applicable en matière de protection des données eu égard aux informations susmentionnées.
- 6.2. Le Client reconnaît que le Fournisseur ajoute et fournit, mais ne génère pas, les contenus sous-jacents aux Services et que les informations fournies par le Fournisseur représentent les opinions des autres et qu'elles sont susceptibles d'être inexactes, diffamatoires, injurieuses ou de présenter un caractère pornographique. Le Fournisseur peut bloquer certains commentaires en utilisant des mots-clés spécifiques et le Client pourra bloquer ces mots-clés.
- 6.3. Le Client est tenu de conserver ses identifiants et mots de passe secrets et de ne pas les divulguer à des tiers. En outre, le Client doit s'assurer que les Abonnés habilités en vertu du présent Contrat respectent également cette obligation. Si le Client prend connaissance d'une utilisation abusive des coordonnées d'accès ou des mots de passe, le Client mettra immédiatement fin à cette utilisation abusive et en informera TrustYou. En cas d'utilisation abusive, TrustYou est habilité à bloquer l'accès aux Services, si nécessaire, après avertissement préalable. Toute utilisation abusive est susceptible d'engager la responsabilité du Client.
- 6.4. Le Client comprend et reconnaît le fait que les Services (autres que la Messagerie) et les informations fournies à cet égard sont destinées uniquement à des fins d'étude, d'analyse et de recherche internes et le Client convient, déclare et garantit ne pas distribuer de telles informations intégralement ou partiellement ou ne pas publier, rendre publique, diffuser ou vendre aucune donnée reçue en vertu du présent contrat.
- 6.5. Le Client s'engage à ne violer aucun droit d'auteur ou d'autres droits ou intérêts patrimoniaux de tout tiers à partir desquels les données ou d'autres informations accessibles par le biais des Services ont été générées.
- 6.6. Le Client ne pourra pas demander aux clients d'évaluer les services en utilisant des moyens qui pourraient raisonnablement être susceptibles de porter atteinte ou d'influencer indûment le jugement de l'évaluateur et partant, l'exactitude ou la véracité de l'évaluation. À titre non exhaustif, les pratiques suivantes sont susceptibles d'être considérées comme de nature à biaiser ou à influencer une évaluation :
- 6.6.1. rémunérer l'évaluateur en fonction du contenu de l'évaluation ou lui verser une prime disproportionnée ;
 - 6.6.2. exercer une pression sur les hôtes afin qu'ils modifient ou retirent une évaluation, y compris par une menace injustifiée ou par une action légale ;
 - 6.6.3. offrir des avantages pour des évaluations positives ou dans le but de modifier des évaluations négatives ;

demander ou publier délibérément des évaluations créées par des personnes autres que les hôtes, ou par des personnes travaillant pour le Client ou associées à ce dernier ; et

- 6.6.4. solliciter des évaluations d'hôtes s'étant déjà déclarés satisfaits ou autrement susceptibles de publier une évaluation positive.

Le Client informera le Fournisseur sur la nature et l'ampleur des promotions prévues, qui augmenteront ou sont censées augmenter le volume ou la nature des évaluations.

- 6.7. Le Client s'engage à ce que son accès et la façon dont il utilise les Services respectent la législation, les normes et la réglementation applicables, y compris, sans pour autant s'y limiter, celles relatives à la vie privée, à la protection des données et aux communications électroniques. Le Client garantit en outre qu'il dispose de toutes les autorisations nécessaires permettant au Fournisseur de recevoir et de traiter le Contenu Client (par exemple, les données relatives aux hôtes) et d'envoyer des notifications (via email, par exemple) à des particuliers au nom du Client. Il incombe au Client de s'assurer qu'il dispose de toutes les informations et notifications et qu'il a recueilli tous les consentements nécessaires aux fins de traitement d'informations personnelles et d'envoi de communications à des personnes dans les pays où ils résident. Le Client est exclusivement responsable de déterminer si les Services permettent une utilisation conforme du Client aux lois et règlements qui régissent le Client, son secteur d'activité et sa relation avec ses clients, y compris, sans pour autant s'y limiter, les normes relatives à la protection du consommateur, à la protection de la vie privée, à la publicité, à la propriété intellectuelle et autres. Le Client ne peut pas utiliser les Services pour des activités illégales ou discriminatoires.

- 6.8. Si le Fournisseur en fait la demande, le Client s'engage à lui remettre une copie des documents ou des informations numériques attestant de son respect des obligations légales, comme par exemple, le cas échéant, le consentement de l'hôte afin i) qu'il soit contacté via le moyen de communication utilisé, en particulier via courriels, afin de participer à des Enquêtes en ligne, et ii) que ses informations personnelles soient traitées par le Client et le Fournisseur dans le cadre de cette Enquête. Le Fournisseur peut suspendre l'Enquête et les applications de Messagerie temporairement ou définitivement à n'importe quel moment et sans préavis si i) le Fournisseur considère que les engagements concernant le recueil du consentement du Client ou la collecte de ses informations effectués par le Client ne sont pas suffisants afin de garantir le respect de la législation en vigueur ; la suspension définitive du service impliquant automatiquement la résiliation du Contrat, ou ii) si les hôtes ou des tiers présentent des réclamations au sujet de la légalité des courriels ou des messages reçus dans le cadre de l'Enquête ou de l'application de Messagerie ou concernant le processus de traitement des données correspondant.

- 6.9. Le Client s'engage à indemniser, défendre et dégager de toute responsabilité le Fournisseur et ses employés concernant tout(e) réclamation, procès, action, coût, dommage, dépense (y compris sans pour autant s'y limiter les frais de justice correspondants) et perte encourus par toute partie découlant de, en relation ou survenant en lien avec (i) la violation par le Client de ses obligations découlant du présent Contrat ou en relation avec, y compris dans le cas où le Client publie, rend publics, transmet ou utilise de toute autre façon les informations ou matériaux qui lui sont fournis en vertu du présent Contrat, (ii) l'accès ou l'utilisation par le Client des Services ; (iii) tout Contenu Client (tel que défini ci-après), et (iv) la violation ou transgression par le Client de tout droit d'une personne (y compris les droits de propriété intellectuelle ou le droit à la vie privée).

- 6.10. Sur demande écrite du Fournisseur, le Client devra dans les meilleurs délais défendre une telle réclamation, procédure judiciaire ou action ou les régler, exclusivement à ses frais, par l'intermédiaire d'un avocat, jugé raisonnablement acceptable par le Fournisseur. Néanmoins, le Client ne pourra régler une réclamation quelconque ou la négocier, qu'avec le consentement préalable écrit du Fournisseur, lequel ne pourra pas être refusé indûment.

- 6.11. Si le Client choisit de ne pas défendre une réclamation déposée au titre du contrat, le Fournisseur pourra régler ou défendre une telle réclamation et il aura le droit de récupérer du Client le montant correspondant à tout règlement ou procès final, de même que les coûts et les frais encourus par le Fournisseur en lien avec un tel règlement ou une telle défense, y compris les frais et les dépenses raisonnables d'avocat.
- 6.12. Nonobstant ce qui précède, aucune disposition du présent Contrat n'empêchera le Fournisseur, à sa seule discrétion, de défendre ou régler une telle réclamation, procédure judiciaire ou action à ses propres frais et par le biais de son propre avocat.

7. CLAUSES DE NON-RESPONSABILITÉ ET GARANTIES LIMITÉES

- 7.1. Le Fournisseur ne devra pas s'efforcer, et ne sera tenu en vertu des présentes de prouver la véracité de toute information fournie concernant les Services, et il n'approuve, ne garantit, n'atteste ni n'exprime d'opinion au sujet de ces informations.
- 7.2. Le Fournisseur ne concède aucune garantie concernant la disponibilité, fonctionnalité et compatibilité continues des Services, des sites internet et des applications du Fournisseur. Le Fournisseur ne sera pas tenu responsable en cas d'interruption des Services due aux logiciels, systèmes, sites internet ni en cas de restrictions d'utilisation ou d'évènement entraînant d'autres conséquences pour le Client qui ne font pas partie des Services fournis par le Fournisseur et sur lesquels il n'exerce aucune influence.
- 7.3. Le Fournisseur n'est pas responsable du contenu, de la légalité ou de la fonctionnalité des sites internet appartenant à des tiers, dont les liens sont fournis dans le cadre des Services. Les fournisseurs des sites internet en question sont exclusivement responsables.
- 7.4. En cas de force majeure et durant toute la durée des événements correspondants, le Fournisseur ne sera pas tenu de fournir les Services. Si la force majeure perdure pendant plus de trois mois, le Client aura le droit de résilier le Contrat le liant au Fournisseur.

8. LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ

- 8.1. Le Fournisseur sera tenu exclusivement responsable en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave.
- 8.2. En cas de simple négligence – ne causant pas la mort ni des dommages corporels ou sur la santé – le Fournisseur sera uniquement tenu responsable en cas de violation d'une obligation contractuelle substantielle (« Kardinalpflichten »).
- Les « Kardinalpflichten » sont des obligations contractuelles que le contrat doit garantir à l'utilisateur conformément au but du contrat ou dont le respect permet l'exécution en bonne et due forme du contrat. Ces obligations peuvent donc être invoquées par le Client. Dans ce cas, la responsabilité du Fournisseur est limitée aux dommages typiques et prévisibles, et ne pourra pas dépasser le montant versé par le Client pour une année contractuelle.
- 8.3. Toute responsabilité en cas de dommages indirects et imprévisibles, ou pour perte de profits est exclue en cas de négligence ordinaire, sauf si les exigences en cas de responsabilité absolue sont applicables conformément à la Section précédente. 8.4. Eu égard aux dispositions précédentes relatives à la responsabilité, le Fournisseur sera exclusivement tenu responsable en cas de dommages relatifs à une perte

de données si lesdits dommages seraient survenus même si le Client aurait pris des mesures appropriées et convenables de stockage.

8.5. Toute responsabilité outrepassant les dispositions du présent contrat est exclue, nonobstant la nature des demandes.

8.6. Les limitations et les exclusions de responsabilité conformément aux sections précédentes ne s'appliquent pas à la responsabilité civile, indépendamment du défaut du Fournisseur ou à la responsabilité découlant d'une garantie convenue contractuellement, qui s'applique indépendamment du défaut.

8.7. L'exclusion ou la limitation de responsabilité du Fournisseur s'étend à celle de ses employés, directeurs, cadres, représentants et agents.

9. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

9.1. Le Fournisseur est et sera le seul propriétaire de toutes ses marques commerciales, brevets, demandes de brevet, droits d'auteur, secrets commerciaux et autres droits de propriété intellectuelle, y compris et sans pour autant s'y limiter, tous les codes de logiciels, les systèmes opérationnels, les ventes et autres données (y compris et sans pour autant s'y limiter toute donnée collectée par le biais des Services), développés par le Fournisseur ou en son nom, existant déjà ou devant être développés dans le futur, qu'ils concernent ou non le Client, ainsi que de tous leurs éléments dérivés, autres que le Contenu Client, tel que défini ci-après (« **IP du Fournisseur** »).

9.2. En outre, l'aspect et la convivialité des Services, y compris sans pour autant s'y limiter, tous les en-têtes de page, les graphiques personnalisés, les icônes de boutons et les scripts constituent la marque commerciale ou l'identité du Fournisseur et ils ne peuvent pas être copiés, imités ou utilisés en totalité ou en partie, sans l'autorisation écrite préalable du Fournisseur. Aucune information contenue dans le présent Contrat n'a pour objet de transmettre ni ne pourra être interprétée comme transmettant au Client un droit, un titre ou un intérêt sur les Services ou l'IP du Fournisseur, les informations collectées ou fournies en relation avec ces derniers ou tout logiciel sous-jacent à la collecte d'informations liée aux services. Tous les droits, titres et intérêts afférents aux Services et à l'IP du Fournisseur et à toute information recueillie ou fournie en relation avec ceux-ci appartiennent exclusivement au Fournisseur.

9.3. Le Client conserve tous les droits sur le contenu qu'il a fourni par le biais des Services, y compris et sans pour autant s'y limiter, les logos, dessins, textes, graphiques, images, listes de clients, contenus de messagerie et autres matériels de campagne (conjointement le « Contenu Client ») et le Fournisseur ne revendiquera aucun droit de propriété sur ou en relation avec le contenu Client. Toutefois, le recours du Client aux Services vaut octroi au Fournisseur d'une autorisation limitée, non exclusive et révocable pour accéder, utiliser, reproduire, modifier, adapter, publier, traduire, créer du contenu dérivé, distribuer, exécuter et afficher le Contenu Client exclusivement aux fins de fourniture et d'amélioration des Services.

9.4. En chargeant le Contenu Client dans les Services ou en le transmettant de toute autre manière au Fournisseur, le Client déclare et garantit que (i) il détient et contrôle tous les droits sur le Contenu Client, ou autrement dispose de tous les droits nécessaires afin de fournir un tel Contenu Client ; (ii) il autorise le Fournisseur à utiliser un tel Contenu Client aux fins stipulées dans le présent Contrat ; (iii) le Contenu Client est exact et n'est ni trompeur ni nuisible de quelque façon que ce soit ; et (iv) le Contenu Client, ainsi que son utilisation et sa transmission par le Client ne violent pas et ne violeront pas le présent Contrat ou toute loi, norme, réglementation ou droit de tiers applicables.

10. PROTECTION DES DONNÉES

10.1. La fourniture des Services est susceptible d'impliquer le traitement de données personnelles par le Fournisseur pour le compte du Client et peut conduire à l'application du Règlement Général sur la Protection des Données (« GDPR ») et/ou d'autres lois relatives à la protection des données (« Lois sur la Protection des Données »). Les Parties doivent s'assurer qu'elles respectent toutes les Lois sur la Protection des Données applicables.

Si aux termes de l'article 28 du RGPD, le Client est le responsable du traitement et que le Fournisseur est le sous-traitant des données, les Parties admettent qu'il incombe exclusivement au Client de :

- communiquer au Fournisseur le nom et l'adresse complets de l'entité détenant la qualité de responsable du traitement, s'il ne s'agit pas du Client
- s'assurer de la conclusion du contrat relatif au traitement des données. Le responsable du traitement s'engage à indemniser et à maintenir indemne le sous-traitant eu égard aux responsabilités et sanctions qui pourraient être imposées au sous-traitant en cas d'absence de contrat relatif au traitement des données.
- recueillir le consentement nécessaire des personnes concernées conformément à l'Article 6 (a) du RGPD.
- informer les personnes concernées conformément aux Article 12 à 14 du RGPD.
- s'assurer que les personnes concernées puissent faire valoir les droits leur revenant en vertu des Articles 12 à 23 du RGPD, et que le Fournisseur aidera le Client à respecter ces obligations dans la mesure requise par le RGPD.

10.2. Sur demande, les Parties se communiqueront mutuellement les coordonnées de leur délégué à la protection des données respectif (lorsque ce poste a été pourvu).

11. INFORMATIONS CONFIDENTIELLES

11.1. Les « Informations confidentielles » aux fins du présent Contrat comprennent, sans pour autant s'y limiter, des informations (i) qui ont été ou sont développées ou sont détenues d'une autre manière par l'une des parties au contrat ou par l'un de ses filiales, qu'elles aient été développées par cette partie ou par l'une de ses filiales ou par toute autre personne, au nom ou pour le compte d'une telle partie ou filiale lui appartenant ; (ii) qui ne sont pas facilement accessibles au public et ne peuvent généralement pas être vérifiées par des moyens appropriés par le public ; (iii) qui si elles étaient divulguées au public, porteraient préjudice aux intérêts d'une partie ou aux intérêts d'une de ses filiales, ou (iv) qui sont traitées ou désignées par une partie au présent contrat ou par l'une de ses filiales comme étant confidentielles.

11.2. Les Informations confidentielles ne comprennent aucune information qui (i) est ou devient accessible au public, autrement que par la faute ou la négligence de la partie destinataire ; (ii) était connue par la partie destinataire, sans restriction, au moment de la réception ; (iii) est légitimement et légalement obtenue par la partie réceptrice auprès d'un tiers détenant légitimement et légalement les mêmes informations sans restriction ; (iv) est développée indépendamment par la partie destinataire sans avoir eu accès aux informations divulguées en vertu des présentes ; ou (v) doit être produite en vertu d'une ordonnance d'un tribunal compétent, à condition que la partie divulgatrice soit immédiatement informée par le destinataire.

11.3. Chaque partie au présent contrat convient qu'aucune des parties ne divulguera, directement ou indirectement, à aucun moment, à quiconque, ni n'acquerra ou n'utilisera à d'autres fins que celles stipulées dans le présent contrat, toute Information confidentielle. Les obligations pesant sur les parties au titre de la Section IX s'appliquent et visent à empêcher la divulgation directe ou indirecte de toute Information Confidentielle à quiconque lorsque la divulgation de ces Informations confidentielles serait raisonnablement considérée comme utile aux concurrents d'une partie ou aux filiales d'une partie ou à toute autre personne pour devenir un concurrent sérieux, en totalité ou en partie, sur la base de ces Informations Confidentielles.

12. DIVERS

12.1. Le Fournisseur peut à tout moment, céder le Contrat, en tout ou en partie, à ses filiales conformément § 15 de la Loi allemande sur les sociétés de capitaux. Le Client ne peut céder le Contrat sans le consentement écrit préalable du Fournisseur. 12.2. Si une disposition du présent Contrat est non valide ou devient non valide, les dispositions restantes du présent Contrat n'en seront pas affectées. Les parties s'engagent à remplacer la disposition invalide par une disposition valide qui se rapproche le plus possible de la disposition invalide en termes juridiques, économiques et factuels. La même chose s'applique en cas de lacune affectant les présentes conditions générales.

12.3. La ville de Munich, en Allemagne, représente le lieu d'exécution du Contrat. Le Contrat conclu entre les Parties est exclusivement soumis au droit allemand, à l'exclusion des principes juridiques qui peuvent renvoyer à d'autres juridictions. L'application de la Convention CVIM est exclue.

12.4. Les tribunaux de la ville de Munich, en Allemagne, sont exclusivement compétents. Le Tribunal Régional de Munich I (« Landgericht München I ») est compétent pour trancher tous les litiges découlant du présent Contrat.

12.5. L'utilisation des Services par le Client et la prestation des services par le Fournisseur vaut acceptation du Contrat par les Parties.

12.6. Le Fournisseur se réserve à tout moment le droit de modifier les conditions d'utilisation des Services sans préavis. Il incombe au Client de vérifier le Contrat en vue de toute modification. Le Fournisseur informera le Client de toute modification et/ou correction des Conditions Générales. Le Client est en droit de refuser ou d'accepter les modifications et/ou les avenants dans le délai de quatre semaines à compter de la réception de la notification. L'utilisation par le Client des Services suite à toute modification des conditions du présent Contrat, vaut acceptation par le Client de ladite modification.

12.7. L'ensemble des notifications, demandes, réclamations, prétentions et autres communications requises ou autorisées dans le cadre des présentes doivent être écrites et transmises (et seront considérées comme étant dûment transmises lors de la réception) en personne, par voie de télécopie, par le biais d'un service de messagerie en vingt-quatre heures de renommée nationale, par courrier express, par courrier certifié ou recommandé à la partie concernée à l'adresse ou au numéro de télécopie indiqué ci-dessus (ou à toute autre adresse indiquée par une partie dans une notification écrite transmise conformément au présent paragraphe).

12.8. Le Contrat, comprenant l'ensemble des Conditions Particulières et des Conditions Générales, constitue l'entente intégrale entre les Parties concernant la fourniture des Services et les informations fournies en rapport avec ces derniers et remplace tous les accords, propositions, négociations, représentations ou communications, écrites ou orales, précédents ou actuels, y afférents. Les Parties

reconnaissent et conviennent qu'elles n'ont pas été incitées à conclure le Contrat par des déclarations ou des promesses non expressément stipulées dans le présent Contrat.

12.9. Les modifications et amendements du présent Contrat se feront par écrit. Ceci s'applique également à une modification de cette obligation de procéder par écrit.