

## **1 Dispositions générales**

Les présentes conditions générales de vente (CGV) sont un accord juridique et contraignant entre Inédis Services et tout client. En conséquence, sauf convention particulière, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve de l'acheteur à ces conditions générales de vente, à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus, catalogues, émis par Inédis Services et qui n'ont qu'une valeur indicative. Aucune condition particulière ne peut, sauf exception formelle et écrite d'Inédis Services, prévaloir contre les conditions générales de vente.

Toute condition contraire opposée par l'acheteur sera, donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à Inédis Services, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait qu'Inédis Services ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales de vente ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

### **1.1 Devis – commandes**

Les devis sont établis sur la base des informations communiquées par le client (nature et quantité des travaux à réaliser) ou d'un cahier des charges préalablement défini. Sauf disposition contraire expressément convenue sur le devis, les prix qui y sont indiqués sont valables pendant les trente jours (30) jours suivant la date d'émission portée sur le devis. Une modification de celui-ci engageant de nouveaux frais et/ou travaux donnera lieu à une facturation complémentaire.

Pour pouvoir être enregistrée, toute commande doit faire l'objet :

- soit d'un ordre écrit du client,
- soit d'un devis écrit d'Inédis Services et accepté par le client.

L'acceptation de la commande par Inédis Services résulte soit d'un accord écrit, soit de l'exécution de la commande. Inédis Services se réserve le droit de refuser une commande, notamment pour des raisons techniques, en cas de manquement du client à l'une quelconque de ses obligations, de garanties financières insuffisantes.

### **1.2 Modification de la commande - Annulation**

Toute modification ou résolution de commande demandée par le client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit avant la réalisation de la prestation. Si Inédis Services n'accepte pas la modification ou la résolution, les acomptes versés ne pourront être restitués qu'en valeur marchandises ou ne seront pas restitués.

Toute annulation ou suspension de commande entraîne la résiliation de plein droit du présent contrat et annule la cession des droits. Par ailleurs, le client devra régler à Inédis Services les prestations et travaux réalisés et/ou en cours de réalisation.

### **1.3 Prix**

Tous nos prix sont libellés en euros et calculés hors taxes. Les prix sont communiqués au client à sa demande. Les prix appliqués sont ceux en vigueur à la date de l'établissement du devis (qui précise sa durée de validité) ou de la signature du bon de commande. Inédis Services se réserve le droit de modifier ses conditions tarifaires ; toute modification sera notifiée préalablement. Par ailleurs, les frais suivants sont remboursés par le client à Inédis Services sur la base des frais réels : frais de coursiers, port, déplacements et corrections d'auteur lors de l'exécution d'un document.

### **1.4 Conditions de règlement**

Le règlement de nos factures s'effectue par mandat de prélèvement SEPA à 30 jours date de facture, sauf s'il a été confirmé au client l'acceptation d'autres conditions de règlement. Le client aura préalablement signé une autorisation de prélèvement à cet effet. Tout paiement anticipé ne donnera lieu à aucun escompte. De convention expresse, et sauf report sollicité à temps et accordé par Inédis Services, le défaut de paiement à l'échéance convenue pourra entraîner :

- L'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues quel que soit le mode de règlement prévu.
- L'application d'une indemnité de 40€ pour frais de recouvrement et d'intérêts de retard dès la date d'échéance dans les termes précisés sur chaque facture, sans mise en demeure préalable, et ce, sans préjudice de la faculté pour Inédis Services de suspendre ou de limiter, sans préavis et sans que sa responsabilité ne puisse être recherchée de ce fait, le service ou la prestation souscrite.
- L'application d'une indemnité égale à 10% des sommes dues, en complément des intérêts légaux.

En cas de redressement ou de liquidation judiciaire, nos factures deviennent payables dès le jour du prononcé du jugement.

### **1.5 Bon A Tirer**

Inédis Services ne serait être tenue pour responsable de toute erreur ou manquement de quelque nature que ce soit, résultant d'une absence d'information suffisante donnée par le client. Le Bon A Tirer (BAT) engage la responsabilité du client. La dispense, même tacite, de BAT par le client vaut BAT.

### **1.6 Délais et livraisons**

Bien que nous nous efforcions de préciser des délais de réalisation aussi exacts et précis que possible, ces derniers conservent une valeur indicative fonction de la nature du projet. Nous mettons tout en œuvre pour les respecter. Toutefois, et sauf accord dérogatoire de notre part, les retards de livraison ne peuvent motiver l'annulation de la commande ou la réclamation de dommages et intérêts.

Les marchandises, expédiées en franco ou port dû, voyagent toujours aux risques et périls du destinataire. Le destinataire doit ainsi vérifier, avant de donner décharge aux transporteurs, que la marchandise est en bon état et conforme au bon de livraison. Pour toutes anomalies constatées, les réserves devront être formulées avec précision sur le bon de livraison et confirmées sous quarante-huit heures par lettre recommandée au transporteur.

### **1.7 Réserve de propriété**

Tous les travaux et marchandises que nous livrons restent notre propriété jusqu'au paiement intégral des factures correspondantes même en cas de vente, cession, transformation, etc. En conséquence, le transfert à l'acheteur de la propriété des marchandises vendues est suspendu jusqu'au paiement intégral du prix.

Néanmoins, les risques sont mis à la charge de l'acheteur dès la délivrance des marchandises vendues sous réserve de propriété.

## 1.8 Droits de propriété

Les produits/travaux créés par Inedis Services constituent des œuvres de l'esprit protégées par le droit d'auteur tel que prévu par le Code de la Propriété Intellectuelle. Inedis Services demeure intégralement propriétaire des droits de propriété intellectuelle sur les projets d'œuvres transmis et non retenus par le client.

Lesdits projets seront restitués à Inedis Services sur simple demande. Le client s'interdit de porter atteinte au droit moral de l'auteur des œuvres, notamment en procédant à des adaptations ou modifications non autorisées préalablement, et de reproduire ou faire reproduire ces projets d'œuvre par des tiers, sauf convention écrite en ce sens.

Dans l'hypothèse où le client remettrait à Inedis Services des œuvres réalisées par des tiers en vue de leur utilisation pour la création d'une œuvre dérivée, le client garantit à Inedis Services qu'il a plein pouvoir et qualité pour les exploiter, les adapter et les modifier en vue de la création de l'œuvre dérivée commandée à Inedis Services, qu'il n'a fait et ne fera aucun acte susceptible de compromettre l'utilisation des droits de propriété, qu'il n'a introduit ou n'introduira dans sa demande d'œuvre dérivée aucune reproduction ou représentation susceptible de violer les droits des tiers, qu'aucun litige ou procès n'est en cours ni sur le point d'être intenté mettant en cause les droits de propriété intellectuelle.

En outre, le client s'engage à garantir Inedis Services de toute réclamation de tiers ainsi que de toute condamnation qui serait prononcée à son encontre découlant du non-respect du présent article.

## 1.9 Documents et fichiers confiés

Les documents et supports divers de toutes natures appartenant au client (clichés, supports électroniques ou informatiques, etc.) remis à Inedis Services ne sont garantis contre aucun risque. Notre responsabilité est exclue pour tout accident, détérioration, disparition, vol, etc. que ces derniers surviennent avant, pendant ou après la réalisation des travaux dans nos propres locaux ou ceux de nos éventuels sous traitants ou en cours de transport. Le client doit veiller à conserver un original, un duplicata ou une sauvegarde de ses documents et fichiers, et assurer ceux remis à Inedis Services, lui seul en connaissant la valeur réelle.

## 1.10 Référence

Le client autorise expressément Inedis Services à faire mention des travaux réalisés dans toutes ses communications et/ou publicités personnelles, de quelque manière que ce soit.

## 1.11 Contrefaçon

Le client est seul responsable de la recherche d'antériorités portant sur les travaux réalisés et doit, par conséquent, vérifier qu'ils ne violent pas les droits d'une tierce personne au titre, notamment, de la propriété littéraire et artistique, de la loi sur les marques ou de la concurrence déloyale.

## 1.12 Confidentialité

Inedis Services s'engage à respecter la confidentialité des documents transmis et à ne divulguer aucune information à des tiers; la responsabilité d'Inedis Services ne pourra pas être engagée au titre de cet article en cas de transfert des données par internet.

## 1.13 Réclamations

Les éventuelles réclamations concernant les prestations réalisées devront être formulées par écrit. Les travaux faisant l'objet d'un litige devront nous être retournés au plus tard 48 heures après la date de livraison, faute de quoi aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

Dans l'hypothèse où elle serait engagée, la responsabilité d'Inedis Services serait plafonnée au montant des prestations de la commande, hors frais postaux ou d'expédition. Cette disposition est exclusive de tout autre critère et notamment des effets de l'impact publicitaire, commercial ou autre attendu par le client à travers la prestation commandée.

## 1.14 Exécution du contrat, nullité partielle

Le fait pour Inedis Services de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une des stipulations des présentes conditions générales ou spécifiques, ne pourra être interprété comme une renonciation à faire valoir ultérieurement cette même stipulation.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions venaient à être tenues non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations du contrat conserveraient toute leur force et leur portée.

## 1.15 Attribution de juridiction

Tout litige ou contestation sera réglé, à défaut de conciliation amiable entre les parties, et même en cas de recours en garantie ou de pluralité de défendeurs, par le Tribunal de Commerce de Nantes. La loi applicable est la loi française.

## 2 Conditions spécifiques applicables à la distribution de documents via Médiapost

Les présentes conditions particulières applicables à nos prestations de distribution de documents en boîtes à lettres via Médiapost, complètent les conditions générales de notre société. Nos conditions générales demeurent applicables en toutes dispositions non contraires aux présentes conditions particulières. La prestation d'Inedis Services se termine au dépôt des documents chez Médiapost ou à la remise au transporteur. Elle ne peut en aucun cas, être tenue responsable des délais et aléas de la distribution et des conséquences susceptibles d'en découler.

Le service de distribution de documents proposé par Inedis Services, par le biais de son prestataire Médiapost, fait l'objet d'un contrat cadre de centralisation nationale. Cette centralisation nationale implique qu'Inedis Services soit le seul interlocuteur de Médiapost et ne peut intervenir dans le cas où un client traite en direct avec Médiapost.

### 2.1 Objet de la distribution

Le document est un message informatif ou publicitaire à message unique, à distribuer dans les boîtes à lettres (BAL) accessibles des zones géographiques déterminées.

### 2.2 Détermination des zones de distribution

Elle est effectuée et validée par le client qui détermine, en fonction du découpage géographique et des caractéristiques de ciblage qu'il a retenu, les zones à distribuer, sur la base d'une proposition effectuée par Inedis Services. Tous les semestres, Médiapost procède à une mise à jour du nombre de BAL sur les zones de distribution. En cas de variation supérieure à 5% du nombre de BAL sur la zone de distribution, Inedis Services s'engage à en informer le client et à prendre avec son accord les dispositions adaptées.

### 2.3 Contenu du document

Le document à distribuer ne revêt pas un caractère de correspondance personnelle, il doit être rédigé ou traduit en langue française. Si les documents présentent un caractère non-conforme aux lois et règlements ou aux bonnes mœurs, la distribution peut être annulée, même après acceptation, sans que des dommages et intérêts puissent être réclamés à Inédis Services. Le client assure l'entière responsabilité du contenu et de la forme des documents et des conséquences dommageables qui pourraient découler de leur distribution.

### 2.4 Dépôt des documents

Le client s'engage à respecter la date et le (les) lieu(x) de dépôt des documents comme défini dans les conditions particulières annexées au devis et/ou cahier des charges qui lui a été remis. Si ces conditions ne sont pas respectées, le client s'expose à un report de distribution ou à une distribution partielle. Cependant, l'ensemble de la distribution initialement prévue est facturé et reste dû par le client.

### 2.5 Distribution

La distribution standard est effectuée sur 5 jours ouvrés à partir de la date de début de distribution fixée dans les conditions particulières et/ou cahier des charges.

Sauf indication écrite contraire du client, les reliquats de documents sont détruits dans un délai de 5 jours ouvrés après le dernier jour de distribution.

### 2.6 Modification

Toute modification d'une commande de distribution du fait du client, portant sur les quantités, le poids et dates (dépôt et distribution) doit être acceptée par Inédis Services et ne peut être étudiée que si elle lui est parvenue par écrit (courrier postal ou électronique) au plus tard 3 jours avant la date de dépôt concernée.

De nouvelles dates et conditions de distribution seront fixées et formalisées par écrit.

### 2.7 Annulation

Toute demande d'annulation, adressée à Inédis Services, obligatoirement par écrit (courrier postal ou électronique), parvenant moins de cinq (5) jours ouvrés avant la date de début de distribution prévue entraînera la facturation complète de l'opération. Toute demande d'annulation, adressée à Inédis Services, obligatoirement par écrit (courrier postal ou électronique), parvenant plus de cinq (5) jours ouvrés avant la date de début de distribution prévue entraînera la facturation des matières approvisionnées et des frais engagés pour son exécution.

### 2.8 Responsabilité

Médiapost SA est tenue d'une obligation de moyen à l'égard d'Inédis Services, et doit mettre en œuvre tous les moyens en sa possession afin de parvenir à une distribution d'au moins 95% des documents confiés dans les BAL accessibles, aux dates de distribution fixées et pour la zone de distribution déterminée. Un exemplaire de chaque document, objet du contrat, devra être remis à Inédis Services qui s'engage à le soumettre à Médiapost avant la date de dépôt pour en vérifier la conformité aux lois et règlements en vigueur ainsi qu'aux dispositions contractuelles. Si les règles relatives visées aux articles 2.3, 2.4 et 2.5 ci-dessus ne sont pas respectées, Inédis Services est en droit de demander l'annulation ou la suspension de la distribution ou de facturer le surcoût engendré sans qu'aucune indemnité d'aucune sorte ne puisse lui être réclamée. En cas d'intervention des autorités administratives ou judiciaires faisant obstacle au déroulement d'une distribution, Médiapost n'est tenue à aucun remboursement ni aucun dommages et intérêts.

Médiapost décline toute responsabilité notamment dans les cas suivants : absence de BAL, inaccessibilité aux BAL, BAL non normalisées, habitation avec chien méchant, document enlevé par un tiers. En aucun cas, Médiapost et Inédis Services ne peuvent être tenus responsables des vols, dommages ou pertes causés par des tiers aux documents confiés aux fins de distribution.

### 2.9 Réclamation

Toute réclamation doit être transmise, obligatoirement par écrit (courrier postal ou électronique) à Inédis Services dans un délai de 4 jours ouvrés après la date de fin de la distribution. Toute réclamation doit comprendre l'indication des zones où la distribution n'aurait pas été effectuée ainsi que les adresses précises où tout incident a été constaté, à défaut de quoi, elle ne pourra pas être prise en compte. A réception de la réclamation et à condition que celle-ci respecte les conditions sus énoncées, Inédis Services, en tant que mandataire pour son client, s'engage à diligenter une enquête auprès de Médiapost qui s'engage de son côté à effectuer une recherche conforme à sa procédure de suivi de réclamation. Médiapost s'engage à présenter les résultats de la recherche effectuée dans un délai maximum de 21 jours à compter de la date de réception de la demande d'enquête. Il est expressément convenu entre les différentes parties que la responsabilité éventuelle d'Inédis Services ne saurait être recherchée pour quelque cause que ce soit pour un montant supérieur au montant hors taxes du contrat.

### 2.10 Force majeure

En cas de force majeure ou de grève, le contrat est suspendu de plein droit. Les dates de début et de fin de distribution sont prolongées d'une durée égale à celle de l'évènement. Inédis Services n'est tenue à aucun remboursement des sommes versées, ni aucun dommages et intérêts pour cette prolongation.

## 3 Conditions spécifiques applicables au routage

Les présentes conditions particulières applicables à nos prestations de routage, complètent les conditions générales de notre société. Nos conditions générales demeurent applicables en toutes dispositions non contraires aux présentes conditions particulières. La prestation d'Inédis Services se termine au dépôt à La Poste ou à la remise au transporteur. Elle ne peut en aucun cas, être tenue responsable des délais d'acheminement et de distribution de l'administration postale et des conséquences susceptibles d'en découler.

### 3.1 Documents

Le client assure l'entière responsabilité du contenu et de la présentation des documents à expédier : en particulier, ceux-ci doivent être conformes à la réglementation postale. Les quantités de documents à expédier doivent correspondre au nombre des destinataires à servir, majoré d'un pourcentage défini ci-après :

Nombre de destinataires

Moins de 500 : pourcentage 10%

De 500 à 1000 : pourcentage 7%

De 1000 à 5000 : pourcentage 5%

Plus de 5000 : pourcentage 2%

- Reliquats : sauf instruction écrite contraire du client, les reliquats des documents sont détruits 5 jours après l'exécution de la commande.

- Anomalies des documents confiés par le client : en cas d'anomalie dans la présentation et/ou le comportement des documents en cours d'exécution de commande, Inédis Services avertit immédiatement le client afin qu'il puisse décider de l'interruption ou de la poursuite du travail. Si le client opte pour la poursuite du travail, il accepte le délai et les coûts supplémentaires provoqués par l'anomalie constatée.

### 3.2 Affranchissements

Les affranchissements sont une taxe correspondant au prix d'une prestation fournie par un tiers. En tant que mandataire pour son client, Inédis Services est habilitée à recevoir le paiement des affranchissements et à les reverser à la Poste. Le montant des affranchissements, conformément aux usages de la profession, fait l'objet d'une demande de provision dont le règlement par chèque ou virement doit parvenir à notre société huit jours au moins avant la date d'expédition des documents. A défaut, l'exécution de la commande est suspendue dans l'attente du règlement. Le tarif postal appliqué est celui en vigueur le jour de l'expédition en fonction du poids réel du pli. La facturation définitive est établie lorsque le montant réel des affranchissements a été communiqué par l'administration postale, compte tenu des compléments d'affranchissements éventuels.

## 4 Conditions spécifiques applicables aux opérations de communication nationale d'une enseigne ou d'un groupement de points de vente

Les présentes conditions particulières applicables aux opérations de communication nationale d'une enseigne ou d'un groupement de points de vente, complètent les conditions générales de notre société. Nos conditions générales demeurent applicables en toutes dispositions non contraires aux présentes conditions particulières.

### 4.1 Engagement annuel

L'engagement annuel de participation aux opérations de communication nationale est établi par voie électronique (Extranet) par le client. La validation par double clic à valeur de bon de commande et engage le client.

### 4.2 Prix

Les prix HT donnés lors de la prise d'engagements annuels sont des prix indicatifs liés à l'atteinte de minimas nationaux. Ces prix sont confirmés une fois les engagements quantitatifs connus. Toutefois, Inédis Services se réserve le droit de modifier à tout moment ses prix en cours d'année civile et s'engage à en informer le client.

### 4.3 Dates de validité

Pour chaque opération de communication nationale, il peut être proposé des périodes de validité prédéfinies ou au choix du client. Sur demande, ces dates peuvent être modifiées par le client. Toutefois, le client ne peut positionner son opération sur une période antérieure à la date de validité « N°1 » définie pour chaque opération.

### 4.4 Bon A Tirer - Repiquage

La validation du repiquage est placée sous la responsabilité du client et a une durée de validité de 1 an (année civile). Toute modification en cours d'année engendrera une facturation supplémentaire.

### 4.5 Annulation d'engagement

Toute demande d'annulation de participation à une opération, adressée obligatoirement par écrit (courrier postal ou électronique) à Inédis Services, parvenant moins de 45 jours avant la date de début de l'opération (date de validité N°1), entraînera une facturation à hauteur de 25% du montant de l'engagement.

Toute demande d'annulation de participation à une opération, adressée obligatoirement par écrit (fax, courrier postal ou électronique) à Inédis Services, parvenant moins de 30 jours avant la date de début de l'opération (date de validité N°1), entraînera une facturation à hauteur de 100% du montant de l'engagement.

### 4.6 Modification d'engagement

Toute modification d'engagement annuel portant sur les quantités et/ou la date de validité, doit être adressée à Inédis Services, obligatoirement par écrit (courrier postal ou électronique), au plus tard 30 jours avant le début de cette opération (date de validité N°1).

### 4.7 Annulation d'opération nationale

Inédis Services se réserve le droit d'annuler ou de modifier les conditions (prix, dates de validité, etc.) de mise en œuvre d'une opération de communication nationale ; toute annulation ou modification fera l'objet d'une information.

## 5 Clauses spécifiques au traitement de données à caractère personnel par Inédis Services en tant que sous-traitant

Les présentes clauses complètent les conditions générales de notre société et en font partie intégrante. Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Inédis Services, en sa qualité de sous-traitant, s'engage à effectuer pour le compte de son client les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après dans le cadre de l'exécution de la prestation de services souscrite.

En tant que créateur des données et donneur d'ordre, le client est responsable de traitement des données personnelles au sens de la réglementation applicable.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, les obligations issues du règlement général sur la protection des données, dit « RGPD » (règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016).

### 5.1 Identification et finalités des traitements faisant l'objet de la sous-traitance

Inédis Services est autorisée à traiter pour le compte du responsable de traitement les données à caractère personnel nécessaires à lui fournir les services de marketing directs suivants : gestion de programme relationnel, communication avec un client final ou prospect par voie de courriers adressés, envoi de sms, envoi de mails.

### 5.2 Nature des traitements

La nature des opérations de traitement de données consiste en l'envoi de communications commerciales adressées, par voie postale ou dématérialisée, à partir de données à caractère personnel transmises par le responsable de traitement.

### 5.3 Catégories de données à caractère personnel traitées

Pour l'exécution du service souscrit, le responsable du traitement met à la disposition d'Inédis Services les informations nécessaires.

Les catégories de données à caractère personnel traitées peuvent être, suivant les demandes du responsable du traitement, les suivantes :

- données de contact (nom, prénoms, adresse e-mail, adresse postale, numéro de téléphone, identifiants de connexion à un espace client en ligne)
- informations personnelles (date de naissance, sexe)
- données issues d'un programme relationnel (habitudes de consommation, historiques d'achats)

### 5.4 Catégories de personnes concernées

Les catégories de personnes concernées sont les clients actuels ou prospects du responsable du traitement.

### 5.5 Obligations et responsabilités du responsable du traitement vis-à-vis d'Inédis Services

Le responsable de traitement s'engage à :

- fournir à Inédis Services les données personnelles visées aux présentes clauses,
- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données à effectuer par notre société,
- veiller à l'exactitude et à la pertinence des données à caractère personnel transmises. Il garantit par ailleurs :
  - que les données transmises ont été collectées et traitées dans le respect de la réglementation
  - qu'il a procédé à l'information et au recueil de consentement des personnes concernées conformément à la réglementation
  - qu'il permet aux personnes concernées d'exercer leurs droits conformément à la réglementation afin que les informations soient rectifiées, complétées ou effacées le cas échéant
- gérer les durées de conservation des données et qu'il lui incombe de supprimer les données au fur et à mesure de l'expiration de leur délai de conservation,
- ne pas intégrer dans les données transmises aucune donnée dite « sensible » au sens de l'article 9 du règlement européen sur la protection des données,
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données.

### 5.6 Obligations et responsabilités d'Inédis Services vis-à-vis du responsable du traitement

Inédis Services s'engage à :

- Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/font l'objet de la sous-traitance conformément aux instructions documentées du responsable de traitement. Si Inédis Services constate qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit relative à la protection des données, il en informe immédiatement le responsable de traitement.  
Dans le cas où le responsable du traitement ferait appel à une partie tierce avec laquelle notre société serait amené à devoir collaborer dans le cadre de l'exécution de la prestation prévue, le responsable du traitement autorise Inédis Services à transmettre à cette partie tierce toute donnée à caractère personnel demandée par celle-ci et délègue Inédis Services de toute responsabilité quant au respect par cette partie tierce de la législation relative à la protection des données.
- Ne pas céder, louer ou autrement communiquer à une autre personne, tout ou partie des données personnelles, même à titre gratuit.
- Veiller à ce que l'accès aux données à caractère personnel ainsi que leur traitement soient limités aux seules personnes dont la connaissance est requise pour exécuter les services prévus par ce contrat.
- S'assurer ne communiquer les données transmises qu'aux personnes ayant besoin d'en disposer, que ces personnes ont connaissance des instructions du responsable du traitement et s'engagent à ne traiter les données personnelles confiées que dans le strict respect de celles-ci et pour aucune autre finalité, qu'elles sont soumises à une obligation appropriée de confidentialité, et qu'elles reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données personnelles.
- Aider le responsable du traitement à respecter ses propres obligations en matière de sécurité du traitement, de notification d'une violation de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle, de communication à la personne concernée d'une violation de ses données à caractère personnel, d'analyse d'impact relative à la protection des données à caractère personnel et enfin lors d'une consultation préalable auprès de l'autorité de contrôle. Cette assistance se fera moyennant rémunération selon les tarifs standards.
- Prévoir un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel. Ces mesures comprennent des mesures techniques et organisationnelles requises pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou non autorisée, contre la perte accidentelle ainsi que contre la modification, l'accès et tout autre traitement non autorisé des données à caractère personnel.
- Supprimer ou renvoyer au responsable du traitement, selon le choix de ce dernier, toutes les données à caractère personnel au terme de la prestation de services relative au traitement ou à la fin des relations contractuelles, et à détruire les éventuelles copies existantes.

### 5.7 Sous-sous-traitance

Le responsable du traitement est informé, et accepte expressément, que dans le cadre de la prestation de services souscrite, Inédis Services peut avoir recours à des sous-traitants (ci-après, « sous-sous-traitants») qui auront accès/traiteront les données personnelles confiées pour mener des activités de traitement spécifiques telles que l'impression, l'envoi de documents par voie postale ou par mail, la diffusion de sms, etc.

La liste de ces sous-sous-traitants est disponible sur demande. En cas de désignation de nouveaux sous-sous-traitants ou en cas de modifications, Inédis Services s'engage à informer le responsable du traitement par simple notification et permettra au responsable du traitement d'émettre des objections à l'encontre de ces changements avant la réalisation du traitement.

Les éventuelles objections visées ci-avant ne pourront être formulées de façon déraisonnable. En cas d'objections de la part du responsable du traitement, Inédis Services se réserve le droit de résilier la prestation de service et/ou de proposer des modifications aux modalités et conditions de réalisation, sans être redevable d'une quelconque indemnité envers le responsable du traitement.

Le sous-sous-traitant est tenu de respecter les obligations du contrat et des présentes clauses pour le compte et selon les instructions du responsable de traitement. Il appartient à Inédis Services de s'assurer que le sous-sous-traitant présente des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données et aux présentes clauses. Si le sous-sous-traitant ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, Inédis Services demeure pleinement responsable devant le responsable du traitement de l'exécution par le sous-sous-traitant de ses obligations.

### **5.8 Droit d'information des personnes concernées**

Il est rappelé qu'il appartient au responsable du traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

### **5.9 Exercice du droit des personnes**

Dans la mesure du possible et pour les droits applicables, Inédis Services aide le responsable du traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées, droits qui sont repris au chapitre III du règlement européen sur la protection des données (Règlement 2016/679 du 27 avril 2016). Cette assistance se fera moyennant rémunération selon les tarifs standards.

Si Inédis Services devait recevoir directement une demande d'exercice de ses droits par une personne concernée, la demande sera traitée directement par Inédis Services si la prestation de service souscrite le prévoit ou adressées dans les meilleurs délais par courrier électronique à l'adresse électronique de contact fournie par le responsable du traitement afin qu'il donne suite.

### **5.10 Notification d'une violation de données à caractère personnel**

Inédis Services notifie par courrier électronique au responsable du traitement toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance. Cette notification est faite à l'adresse électronique de contact fournie par responsable du traitement. Elle est accompagnée de toute documentation utile et disponible à ce moment afin de permettre au responsable du traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente ainsi que, éventuellement, aux personnes concernées.

## **6. Conditions spécifiques aux programmes relationnels (fidélité) déployés par Inédis Services**

Les présentes conditions particulières applicables à nos prestations de programmes relationnels (fidélité) à destination d'une enseigne ou d'un groupement de points de vente, complètent les conditions générales de notre société. Nos conditions générales demeurent applicables en toutes dispositions non contraires aux présentes conditions particulières.

### **6.1 Préambule**

Inédis Services conçoit, déploie et gère des solutions de marketing direct dits programmes relationnels (fidélité), consistant à mettre à disposition du client, un ensemble de fonctionnalités, à en assurer le support et l'hébergement en s'appuyant notamment sur des technologies de l'internet, à toutes fins de conquête et fidélisation par chaque magasin auprès de ses clients consommateurs finaux.

Un ou plusieurs sous-traitants spécialisés sont retenus comme opérateurs techniques par Inédis Services pour la mise en œuvre et la gestion technique d'une solution complète et opérationnelle auprès du client.

Les prestations définies et devisées au tarif ont été constituées dans le cadre d'une offre indivisible et indissociable.

La qualité d'affilié INEDIS est indispensable à tout client souhaitant bénéficier de ce service.

La solution souscrite ainsi que les diverses fonctionnalités sont susceptibles d'évolutions dans le temps.

### **6.2 Objet du service**

Inédis Services consent au client, qui accepte un droit d'utilisation de la solution de programme relationnel (fidélité) proposé. Ce service se traduira notamment par la mise à disposition d'un compte personnalisé sur la plateforme d'utilisation de la solution permettant l'accès à toutes les fonctionnalités et notamment la gestion de l'ensemble des informations relatives aux membres fidélisés et le pilotage des opérations de marketing direct (envois de sms, d'emails, de courriers papiers, etc.). Le service comprend l'accès au serveur hébergeant le compte fidélité, l'hébergement de données, la maintenance du service et l'assistance technique et commerciale.

Le client reconnaît avoir reçu d'Inédis Services toutes les présentations, informations et documentations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation de la solution souscrite à ses besoins. Il souhaite exploiter ce service à ses propres fins dans le cadre des présentes conditions.

### **6.3 Obligations / Responsabilités**

Inédis Services intervient pour la fourniture de la solution technique, la mise à disposition de contenus marketing et l'accompagnement à l'exploitation de la solution complète fonctionnelle telle que décrite dans la présentation et les documents d'information exposés au client.

Inédis Services met en œuvre les moyens organisationnels, humains et matériels appropriés pour réaliser les prestations conformément aux engagements souscrits dans les présentes.

Il est rappelé que le succès d'un programme de fidélité ne dépend pas seulement de la qualité des prestations fournies par Inédis Services, mais aussi de facteurs échappant à son contrôle et qui sont du ressort du client (tels que ses méthodes de travail sur le suivi de sa clientèle, la dynamique d'embalement, l'actualisation des informations/transactions des membres du programme, le dimensionnement du budget alloué à l'animation marketing des membres fidélisés).

Le client s'engage à une bonne et attentive collaboration concernant les procédures, normes, standards et préconisations de mise en œuvre nécessaires pour l'utilisation et le bon déroulement du service.

Inédis Services ne pourra en aucun cas être tenue responsable du manque de qualité des informations de la base des membres rattachés au client (données manquantes, absence de pointage des transactions, remontées incomplètes ou altérées...). Inédis Services ne pourra être tenue responsable des retombées commerciales du service, ni d'aucun dommage indirect, accidentel ou spécifique, incluant, mais non limité à une perte de bénéfice ou de revenu, dû à l'utilisation du service proposé.

## 6.4 Identifiants

L'accès à la plateforme d'utilisation de la solution et à son compte par le client s'effectue au moyen d'identifiants personnels et confidentiels fournis par Inédis Services. Les identifiants sont destinés à réserver l'accès de la solution, à protéger l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des données du compte. Inédis Services et le client s'engagent à mettre tout en œuvre pour conserver secrets les identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Les opérations réalisées à l'aide des identifiants attribués au client sont présumées accomplies par le client. L'usage du mot de passe par le client vaut authentification et, le cas échéant, signature.

## 6.5 Contraintes techniques, disponibilité du service, maintenance et évolutions

Le client fait son affaire exclusive de la configuration de ses postes informatiques et accès à internet.

Inédis Services et ses sous-traitants techniques s'efforcent de prendre toutes les précautions conformes à l'état de l'art du moment pour assurer leur protection matérielle. Compte tenu des conditions de sécurité aléatoires inhérentes à l'internet, il ne peut être exclu la contamination par virus des données et/ou logiciels et/ou équipements connectés au service du client dont la protection incombe à ce dernier. Compte tenu des aléas techniques inhérents à l'internet, Inédis Services ne pourra être tenue responsable des difficultés d'accès aux services, ralentissement, événements et défaillances externes (informatique, réseaux de communication...) qui empêcheraient l'obtention ininterrompue et sans erreur de la prestation attendue.

Dans un souci d'amélioration continue, Inédis Services se réserve la faculté d'interrompre ou de modifier tout ou partie du service, à tout moment, pour des raisons de maintenance et de mise à niveau, sans qu'Inédis Services puisse être tenue pour responsable d'un manquement à ses obligations ou de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du client. Le client s'engage à accepter sans réserve toutes les évolutions de la solution qui feront dans la mesure du possible l'objet d'une information préalable.

## 6.6 Propriété

L'adhésion au programme fidélité ne confère au client aucun droit de propriété sur la solution. Les procédés de fonctionnement des programmes relationnels élaborés par Inédis Services et ses prestataires relèvent de la propriété intellectuelle. La mise à disposition de la solution souscrite dans les conditions prévues aux présentes ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du client, au sens du code de la propriété intellectuelle.

Le client bénéficie d'un droit d'utilisation de la solution (logiciels de la plateforme d'exploitation et fonctionnalités du système permettant la mise en œuvre du service de marketing direct), personnel, non exclusif, selon les dispositions des présentes.

Le client conserve la propriété exclusive des données collectées dans le cadre du programme fidélité. Les fichiers lui seront restitués à l'expiration du présent contrat.

## 6.7 Données à caractère personnel

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, les obligations issues du règlement général sur la protection des données, dit « RGPD » (règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016).

Les conditions dans lesquelles Inédis Services, en sa qualité de sous-traitant, s'engage à effectuer pour le compte de son client les opérations de traitement de données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution du service sont précisées au paragraphe 5 de nos conditions générales de vente.

Si les données transmises par le client aux fins d'utilisation du service comportent des données à caractère personnel (notamment en cas d'import de base de données préexistante sur instruction du client), le client garantit à Inédis Services qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés », et déclare avoir recueilli l'accord de chacun des membres fidélisés à recevoir ses communications commerciales pour chaque canal dont l'optin correspondant est activé selon les données transmises.

A ce titre, le client garantit Inédis Services contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient reproduites et hébergées via le Service applicatif.

## 6.8 Exploitation des données et contenus

Inédis Services ne procède à aucun contrôle ni à aucune modération concernant les contenus et l'usage du service par le client qui reste seul responsable.

Inédis Services ne pourra voir sa responsabilité engagée à quelque titre que ce soit concernant la pertinence des données et contenus diffusés au regard du droit national ou international. Si tel devait être le cas, le client s'engage à indemniser Inédis Services de tous les frais, charges et indemnités et condamnation des dépenses que celle-ci pourrait supporter à ce titre, y compris les honoraires et frais de conseil. Inédis Services reste responsable des textes et éléments graphiques qu'elle met à disposition du client pour l'utilisation des services et leur publication.

## 6.9 Tarif et règlement

Ces services sont rendus en contrepartie du respect des obligations financières prévues au tarif (loyer mensuel, options et consommables utilisés). Le tarif en vigueur du programme fidélité fait partie intégrante des présentes. Il sera révisable chaque année. Les prix de certains consommables ou prestations externes (ex : affranchissement) pourront faire l'objet d'une révision à tout moment en cas de modification de leur prix d'achat.

## 6.10 Durée du contrat / cession / résiliation

La prise en compte de l'accès au service et donc à la plateforme d'exploitation ne sera effective qu'à réception du bon de commande validé valant engagement contractuel et pleine acceptation des présentes conditions d'utilisation.

Le client s'engage pour une durée initiale de 36 mois qui se renouvelle par tacite reconduction pour la même durée. La reconduction pourra être annulée et le service résilié moyennant un préavis de 12 mois avant la date d'échéance de la période en cours.

En cas de résiliation anticipée du fait du client et quelle qu'en soit la cause, celui-ci sera redevable d'une indemnité équivalente à 75 % de la valeur des forfaits fixes mensuels d'exploitation technique restant dus jusqu'à la date d'échéance de la période engagée. A ce moment, tous les services associés y compris ceux destinés aux consommateurs abonnés par l'utilisateur seront interrompus.

Il est rappelé que la qualité de client au sens des présentes est lié à l'existence soit d'un contrat d'affiliation soit d'un contrat de collaboration commerciale en cours avec INEDIS. L'arrêt de ce contrat d'affiliation ou de collaboration commerciale et ce pour quelque

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE INEDIS SERVICES (mars 2023)

cause que ce soit, entrainera concomitamment l'arrêt du présent contrat. L'accès au service sera alors désactivé sans préjudice, ni remboursement, ni aucune forme d'indemnité pour le client.

Inedis Services désactivera le compte du client et en informera ses prestataires. Les données afférentes aux consommateurs de la base de données du client lui seront restituées, dans les conditions définies aux présentes.

Le client pourra vendre, céder ou transférer le présent contrat à un éventuel repreneur à condition qu'il conserve à minima les mêmes liens d'affiliation avec INEDIS. Dans ce cas, le cessionnaire sera soumis aux mêmes conditions et obligations que le cédant et ce jusqu'à la fin de l'engagement souscrit.

En cas de manquement grave d'une Partie à l'une des obligations substantielles lui incombant au titre des présentes, celles-ci seront résiliées de plein droit par lettre recommandée avec accusé de réception trente (30) jours calendaires après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet à l'issue de ce délai et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels la partie lésée pourrait prétendre du fait de l'inexécution.

### **6.11 Réversibilité**

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, ou en cas d'arrivée du terme des présentes, l'ensemble des données appartenant au client lui seront restituées gratuitement à la première demande formulée par lettre recommandée ou email avec accusé de réception, sous format EXCEL et sur un support standard, à définir d'un commun accord entre les Parties.