

Annexe - Service de Gestion - dernière mise à jour: 22 mars 2022

La présente annexe de Service de Gestion (« **Annexe** ») complète le Contrat de Souscription intervenu entre les parties (« **Contrat**»). Les termes en majuscule utilisés mais non définis dans cette Annexe ont pour définition celle qui leur est attribuée dans le Contrat. En cas de conflit ou d'ambiguïté entre les termes de cette Annexe et ceux du Contrat, les termes de l'Annexe prévaudront.

1. Définitions

« **Centre d'Assistance** » signifie la documentation accessible à l'adresse <https://help.falcon.io/hc/en-us>.

« **Utilisateur de Base** » signifie un Utilisateur pour lequel l'accès aux Services est limité aux modules décrits sur un Bon de Commande.

« **Services** » signifie les services de gestion des réseaux sociaux et d'engagement de la clientèle que le Fournisseur fournit au Client.

« **Services Tiers** » signifie tout service qui n'est pas fourni par le Fournisseur mais auquel le Client peut accéder ou qu'il peut utiliser, en lien avec les Services, y compris les réseaux sociaux.

2. Conditions d'utilisation

2.1. Responsabilité. Le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation des plateformes suivantes, habituellement disponibles aux adresses indiquées :

- (i) Conditions d'utilisation de Twitter : <https://twitter.com/fr/tos>
- (ii) Conditions d'utilisation de YouTube : <https://www.youtube.com/t/terms>
- (iii) Conditions de service de Facebook : <https://fr-ca.facebook.com/terms.php>
- (iv) Conditions d'utilisation de WhatsApp Business : <https://www.whatsapp.com/legal/business-terms>

2.2. Protection de l'Utilisateur. Le Client s'engage à ne pas : (a) sciemment afficher, distribuer ou autrement rendre les Données Fournisseur disponibles à toute personne ou entité dont il est raisonnablement probable de croire qu'elle utilisera ces Données Fournisseur d'une manière contraire aux attentes raisonnables de cette personne en matière de respect de la vie privée; (b) effectuer des recherches ou analyses visant un groupe restreint d'individus, ou un seul individu, à des fins illégales ou discriminatoires; (c) utiliser les Données Fournisseur afin de viser, segmenter ou dresser le profil de tout individu en fonction de sa santé, la précarité de sa situation financière ou de son statut financier, ses affiliations ou croyances politiques, ses origines raciales ou ethniques, ses croyances ou affiliations religieuses ou philosophiques, son orientation ou ses pratiques sexuelles, son appartenance à un syndicat, toute condamnation criminelle ou allégations en relation avec la commission d'un crime, ou toute autre catégorie d'information personnelle sujette à protection par la Loi Applicable ; (d) sans le consentement préalable du Fournisseur et sujet à la loi applicable, afficher, distribuer ou autrement rendre les Données Fournisseur disponible à un quelconque membre des services de renseignement américains ou tout autre agence gouvernementale ou entité du secteur public; ou (e) utiliser les Services afin de télécharger, stocker ou transmettre : (i) du contenu indécent ou illégal; (ii) des communications non sollicitées ; ou (iii) du contenu en violation avec les droits d'un tiers relatif à la confidentialité, la publicité ou les droits de propriété intellectuelle, ou toutes autres conditions d'utilisation, politiques ou consignes de Services Tiers.

2.3. Services Tiers. L'usage par le Client de Services Tiers ainsi que l'accès à des données de tels services est régi par les conditions d'utilisation applicables prescrites par le tiers fournisseur. Le Fournisseur est uniquement responsable de ses propres Services, et non des Services Tiers. Si un fournisseur de Services Tiers, pour quelque cause que ce soit, cessait de rendre accessibles un Service Tiers permettant l'utilisation de certaines caractéristiques et fonctionnalités des Services, le Fournisseur cesserait également de rendre accessibles lesdites caractéristiques et fonctionnalités sans encourir une quelconque responsabilité envers le Client. Le nombre de comptes liés aux Services Tiers pouvant être gérés par le biais des Services est raisonnablement limité.

2.4. Données Fournisseur. Si le Client traite des Données Fournisseur contenant des données personnelles, le Client est responsable de fournir aux individus concernés les avis de confidentialité requis en matière de protection des données personnelles, notamment en nommant le Fournisseur en tant que source de données personnelles. La Loi Applicable ou un concédant de licence peut requérir du Fournisseur qu'il retire des données personnelles contenues au sein des Données Fournisseur. Dans de telles circonstances, le Fournisseur avisera le Client des Données Fournisseur concernant lesquelles le retrait est requis et le Client s'engage à retirer ces données de ses systèmes, dans les plus brefs délais, que ce soit au cours de la Durée ou après.

2.5. Utilisateurs. Les Services ne peuvent être utilisés que par le nombre d'Utilisateurs indiqué dans un Bon de Commande. De plus, ils ne peuvent être utilisés au-delà de ce nombre de façon simultanée. Chaque compte Utilisateur doit correspondre à un seul individu. Un compte Utilisateur ne peut être partagé par plusieurs individus. La création de tout compte Utilisateur à visée générique (par exemple : social@client.com) est proscrit, et ce même s'il n'est utilisé que par un seul individu. Sauf indication contraire dans un Bon de Commande, les Utilisateurs doivent être des employés, consultants, entrepreneurs, ressources contractuelles ou bien des agents de l'entité légale identifiée en tant que Client dans le Bon de Commande.

2.6. Utilisateurs de Base. Les Utilisateurs de Base n'ont accès qu'aux modules identifiés spécifiquement par le biais du Bon de Commande applicable. Tout Utilisateur de Base qui utilise les autres modules est réputé être un Utilisateur à part entière et le Fournisseur se réserve le droit de facturer au Client la différence de prix applicable entre un Utilisateur de Base et un Utilisateur à part entière en raison de cet usage.

2.7. Sécurité. Le Client usera d'efforts commercialement raisonnables afin d'éviter tout accès non-autorisé aux Services de même qu'aux Données Fournisseur. Le Client usera également des meilleures mesures de sécurité conformes aux standards de l'industrie afin de protéger toutes Données Fournisseur téléchargées sur ses propres systèmes. Il est de la responsabilité du Client de déterminer si une méthode d'identification à facteurs multiples doit être appliquée en plus des mesures de sécurité de base déjà offertes par le Fournisseur. Si le Client choisit d'utiliser son propre fournisseur d'identité numérique afin d'authentifier ses Utilisateurs, le Client vérifiera de façon périodique, et à ses frais, que le niveau de sécurité offert par ledit fournisseur est adéquat et suffisant. Si le Client permet au Fournisseur d'avoir accès à ses Données Client par le biais d'un portail web, tout autre site web privé, un service extranet sur le site web ou le système du Client ou d'un tiers, le Client est responsable de veiller à la sécurité de l'information relativement à un tel accès, incluant la gestion des comptes utilisateurs et droits d'accès.

2.8. Disponibilité. Les Services : (a) performeront substantiellement en conformité avec la documentation applicable disponible via le Centre d'Assistance; et (b) seront disponibles pour le Client en moyenne 99.5% du temps sur la base d'une année civile, excluant toute période d'interruption due à une maintenance planifiée des Services ou des mises à jour critiques. Cet article 2.8 ne s'applique pas pour le Module Comparatif (voir l'article 4 ici-bas).

2.9. Support. Sauf indication contraire dans cette Annexe, les services d'assistance et de support pour les Services seront fournis en conformité avec ce qui est décrit dans le Centre d'Assistance.

3. Propriété intellectuelle

3.1. Licence Données Fournisseur. Le Fournisseur concède au Client une licence mondiale, non-exclusive, non-transférable et libre de redevances afin qu'il puisse, en conformité avec les termes de ce Contrat, utiliser, télécharger, copier ou autrement extraire les Données Fournisseur des systèmes appartenant au Fournisseur.

3.2. Licence Données Client. Le Client concède au Fournisseur une licence non-exclusive et libre de redevances afin que le Fournisseur puisse traiter les Données Client dans le but de rendre les Services.

4. Module Comparatif

Cet article 4 est uniquement applicable si le Bon de Commande du Client inclut un accès aux fonctionnalités comparatives (« **Module Comparatif** »).

4.1. Support. Le support pour le Module Comparatif sera fourni par courrier électronique, et le Client devra écrire à help@unmetric.com afin de recevoir une réponse dans un délai de 24 heures. Le Fournisseur usera d'efforts commercialement raisonnables afin : (a) de corriger les bugs dans un délai raisonnable; et (b) rendre le Module Comparatif disponible en tout temps (24h/7jours), à l'exception de périodes d'interruption dues à : (i) une maintenance planifiée (pour laquelle le Client recevra une notification par courriel au moins 6 heures auparavant); ou (ii) pour toute circonstance causant une indisponibilité échappant au contrôle raisonnable du Fournisseur.

5. Services Professionnels

Cet article 5 s'applique uniquement si le Bon de Commande du Client inclut la prestation par le Fournisseur de services professionnels personnalisés pour le bénéfice du Client (« **Services Professionnels** »). La notion de « **Livrable** » signifie le résultat du travail de l'équipe de recherche du Fournisseur créé spécialement pour le Client et sur la base de ses besoins particuliers.

5.1. Livrables. Le Fournisseur est propriétaire des Livrables, à l'exclusion de toutes Données Client incluses à même ceux-ci. Le Fournisseur concède au Client une licence mondiale, non-exclusive, non-transférable et sans redevances afin que le Client puisse utiliser en conformité avec ce Contrat, les Livrables ainsi que les Données Fournisseur incluses à même ceux-ci.

5.2. Heures Facturables. Le Fournisseur fournira les Services Professionnels en raison du nombre d'heures inscrit au Bon de Commande (« **Heures Facturables** »). Le temps consacré par le Fournisseur à fournir les Services Professionnels au Client sera déduit du total alloué d'Heures Facturables (incluant tout temps requis pour le travail de préparation). Si le Client en fait la demande, l'usage des Heures Facturables par le Fournisseur pourra être coordonné par le Client. Des frais additionnels de formation pourraient être chargés par le Fournisseur si le Client néglige d'assister aux sessions de formation ou les annule sans en aviser le Fournisseur au moins 24 heures d'avance. Les Heures Facturables qui ne sont pas utilisées ne pourront être remboursées ou utilisées à la suite de l'expiration ou de la résiliation d'un Bon de Commande.

5.3. Délais. Le Client s'engage à mettre à la disposition du Fournisseur toute donnée requise par celui-ci afin de pouvoir rendre les Livrables. Si le Client ne remplit pas ses obligations en vertu de cette Annexe, il ne bénéficiera d'aucun remboursement tant pour les délais encourus que pour les Livrables incomplets ou jugés insatisfaisants.

6. Termes applicables aux agences

Cet article 6 est uniquement applicable si le Client souscrit aux Services, au Module Comparatif ou bien contracte des Services Professionnels en tant qu'agence afin de rendre des services à ses propres clients (« **Clients d'Agence** »).

6.1. Responsabilité. Le Client s'engage à : (a) ne pas offrir les Services, le Module Comparatif, les Données Fournisseur ou le bénéfice des Services Professionnels à des clients actuels du Fournisseur; (b) exécuter avec ses Clients d'Agence un contrat qui reprend les termes de ce Contrat (en incluant toutes les restrictions applicables concernant les Données Fournisseur); (c) supporter l'entière responsabilité des actions des Clients d'Agence de la même façon que si elles étaient les siennes; et (d) transmettre au Fournisseur, à sa demande écrite, copie de tout contrat en lien avec l'accès aux Services, au Module Comparatif et/ou aux Données Fournisseur qui lie les Clients d'Agence. Sous réserve des dispositions de la Loi Applicable, ni les Clients d'Agence ni leurs Utilisateurs ne constituent des tiers bénéficiaires de cette Annexe.

6.2. Clients d'Agence. « **Clients d'Agence Gérés** » signifie le nombre maximum de Clients d'Agence qu'un Client peut servir en utilisant les Services, tel que prescrit par un Bon de Commande. À moins que le Client ait acheté un environnement distinct pour ses Clients d'Agence (« **Environnement pour Client d'Agence** »), les Clients d'Agence n'ont pas un droit d'accès séparé ou indépendant aux Services. Le Client ne réunira pas les données de tous les Clients d'Agence au sein d'un compte unique. Toute cession d'un Environnement pour Client d'Agence à un Client

d'Agence est irrévocable pour l'entière durée d'un Bon de Commande, mais peut être réassigné si le Client d'Agence concerné cesse d'utiliser les services du Client.

6.3. Paramètres d'utilisation. Sauf indication contraire dans un Bon de Commande, les paramètres d'utilisation représentent des quantités maximales disponibles pour le Client ainsi que tous ses Clients d'Agence pris collectivement. Le Client peut décider de répartir librement son utilisation à travers ses comptes en respectant toutefois les minimums prescrits par les Services (par exemple, si le Client a plus d'un Client d'Agence, les paramètres d'utilisation peuvent être répartis au sein de tous ses Clients d'Agence, équitablement ou non). Nonobstant la phrase précédente, le nombre de comptes publicitaires souscrit par le biais d'un Bon de Commande représente le maximum pouvant être alloué pour chaque Environnement pour Client d'Agence, et non un montant à répartir au sein de tous les Environnements pour Clients d'Agence.

7. Termes applicables aux API

Cet article 7 s'applique uniquement si le Bon de Commande du Client inclut un accès à l'API du Fournisseur (« **API** »).

7.1. « Documentation API » signifie la documentation du Fournisseur disponible dans le Centre d'Assistance.

7.2. Licence. Le Fournisseur concède au Client une licence non-exclusive, révocable, non-transférable et ne pouvant être concédée en sous-licence afin d'accéder et d'utiliser l'API conformément aux termes de cette Annexe et en vue d'échanger des données entre les Services et les systèmes du Client (« **Licence API** »). Sauf accord contraire, le Client se voit attribuer une seule clé API pour un usage au sein d'une seule entité juridique (« **Organisation** ») et cette clé ne peut être partagée qu'au sein de cette Organisation. Nonobstant la phrase précédente, la clé API peut être partagée par le Client à un tiers autorisé, pourvu que ce partage soit lié à l'usage interne du Client. Toute intégration API développée par le Client, ou un tiers pour le compte du Client, devra se conformer aux dispositions du Contrat.

7.3. Divers. Aux fins de cette Annexe, l'API est considéré comme faisant partie des Services et tous les droits, restrictions et obligations (incluant les exclusions et limitations de responsabilité) applicables aux Services s'appliquent également à l'API. Nonobstant la phrase précédente, le Fournisseur se réserve le droit de résilier à sa guise et à n'importe quel moment la Licence API et, à condition que le Client ne soit pas en infraction, le Fournisseur offrira alors au Client un remboursement proportionnel des frais prépayés et inutilisés pour cette Licence API. En cas d'ambiguïté ou de conflit concernant l'interprétation de cet article 7 et ce nonobstant toute mention contraire dans cette Annexe, l'ordre de préséance des documents applicables sera : (a) la Documentation API; (b) le présent article 7; (c) l'article 2 de cette Annexe; et (d) les termes du Contrat.