

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION
I.D.O.lytic - Solution de gestion de campagnes électorales
Version en vigueur au 22 mars 2025

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ci-après dénommées "CGVU") sont établies entre :

1. Le Prestataire

La société I.D.O. SAS, société par actions simplifiée constituée conformément au droit français, dont les caractéristiques juridiques sont les suivantes : immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Saint Denis de La Réunion sous le numéro 940 266 828, avec un capital social de 1000 euros, dont le siège social est situé 17 allée des Coriandres 97435 Saint Gilles Les Hauts, représentée par Luc de KERIMEL de KERVENO en sa qualité de Président, ci-après dénommée "le Prestataire".

2. Le Client

Toute personne physique ou morale, jouissant de la pleine capacité juridique, qui souhaite accéder aux services de I.D.O.lytic, ayant expressément accepté les présentes conditions, ci-après dénommée "le Client".

Le Prestataire propose une solution technologique dédiée à la gestion et à l'optimisation des campagnes électorales, dans le strict respect des principes démocratiques et de la réglementation en vigueur.

Toute souscription aux services I.D.O.lytic emporte acceptation sans réserve des présentes conditions, nonobstant toute stipulation contraire qui serait inopposable au Prestataire.

Contacts Officiels

Aux fins d'exécution du présent contrat, les parties élisent domicile aux adresses suivantes :

- Support commercial : contact@idolytic.fr
- Support technique : support@idolytic.fr

1. OBJET ET PÉRIMÈTRE

1.1 Définition

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) ont pour objectif de définir de manière précise et exhaustive les conditions juridiques, techniques et financières de mise à disposition de la solution I.D.O.lytic, une plateforme SaaS spécialisée dans la gestion de campagnes électorales.

1.2 Périmètre d'application

Le périmètre contractuel des présentes CGVU couvre l'ensemble des services proposés par I.D.O.lytic. Sont ainsi inclus la mise à disposition de l'application web, les services associés de stockage et de traitement de données, les fonctionnalités d'analyse et de reporting, ainsi que le support technique et la maintenance.

1.3 Engagements et responsabilités

Le Prestataire souscrit à des engagements précis et fondamentaux. Il s'engage à fournir un accès sécurisé à la plateforme, à maintenir un niveau de service conforme aux standards professionnels, à protéger avec la plus grande attention la confidentialité des données du Client et à assurer une évolution continue de la solution.

Parallèlement, le Client assume des responsabilités essentielles. Il s'engage à utiliser le service de manière légale et éthique, à respecter scrupuleusement les droits de propriété intellectuelle, à maintenir la confidentialité de ses identifiants de connexion et à utiliser la solution exclusivement dans un cadre électoral et démocratique.

1.4 Exclusions

Sont expressément exclus du périmètre contractuel toute utilisation à des fins électorales frauduleuses, l'exploitation commerciale des données électorales, l'utilisation par des entités non autorisées et tout usage contraire à l'éthique démocratique.

2. DESCRIPTION DES SERVICES

2.1 Présentation Générale

I.D.O.lytic constitue une solution technologique SaaS (Software as a Service) entièrement dédiée à la gestion et à l'optimisation des campagnes électorales. Cette plateforme a été spécifiquement conçue pour répondre aux besoins complexes et évolutifs des équipes politiques, des candidats et des organisations militantes.

2.2 Fonctionnalités Principales

a) Gestion des Contacts Électoraux

La plateforme permet une gestion complète et sophistiquée des contacts électoraux. Elle offre des fonctionnalités avancées d'import et de centralisation des bases de contacts, avec des mécanismes d'enrichissement et de mise à jour des données. Les utilisateurs bénéficient d'outils de segmentation et de profilage précis des électeurs, ainsi qu'une historisation détaillée des interactions.

b) Gestion des Listes Électorales

I.D.O.lytic propose un processus sécurisé d'import et de gestion des listes électorales officielles. La solution intègre des mécanismes de vérification et de nettoyage des données, garantissant une mise en conformité rigoureuse avec les réglementations de la CNIL et du Code électoral. Un système de suivi permet de tracer les modifications et mises à jour.

c) Gestion de Campagnes

La plateforme facilite la planification stratégique des campagnes électorales. Elle permet un suivi précis des actions de terrain, une coordination optimale des équipes et offre un tableau de bord dynamique permettant de suivre la progression des différentes initiatives.

d) Gestion des Événements et Missions

Les utilisateurs disposent d'outils complets pour la création et la planification d'événements. La solution permet l'affectation et le suivi des missions, la gestion des ressources et des participants, ainsi qu'un reporting en temps réel.

2.3 Intelligence Artificielle

L'intelligence artificielle d'I.D.O.lytic constitue un atout différenciant. Elle permet une analyse prédictive avancée des données électorales, génère des recommandations stratégiques et identifie les zones d'influence potentielles.

2.4 Reporting et Analyse

La plateforme offre des capacités de reporting et d'analyse performantes, avec génération automatique de rapports, tableaux de bord, exports aux formats standards et visualisation graphique des données.

2.5 Limitations et Restrictions

Les fonctionnalités sont modulées selon la formule d'abonnement souscrite. Le nombre de contacts, le volume de données et l'accès aux fonctionnalités avancées varient en fonction du pack. L'utilisation reste strictement réservée au cadre électoral.

2.6 Engagement Éthique

I.D.O.lytic place l'éthique au cœur de sa solution. L'entreprise s'engage à respecter l'intégrité du processus démocratique, à garantir la neutralité des outils, à protéger la confidentialité des données et à promouvoir une utilisation responsable des technologies électorales.

3. FORMULES D'ABONNEMENT

3.1 Présentation Générale

I.D.O.lytic propose trois formules d'abonnement conçues pour répondre de manière précise et adaptée aux besoins variés des organisations électorales. Ces formules offrent une flexibilité totale, permettant aux clients de choisir la solution la plus appropriée à leur stratégie et à leurs moyens.

3.2 Comparatif des Formules

Pack Candidat

- ****Tarification**** : 19€/mois HT
- ****Capacité**** : Jusqu'à 5 000 contacts
- ****Services**** : Gestion de base des contacts, import de listes, support email
- ****Recommandé pour**** : Petites équipes et candidats locaux

Le Pack Essentiel constitue la solution d'entrée de gamme, idéale pour les organisations politiques débutantes ou les campagnes locales nécessitant des fonctionnalités de base.

Pack Elu

- ****Tarification**** : 48€/mois HT
- ****Capacité**** : Jusqu'à 15 000 contacts
- ****Services**** : Fonctionnalités Essentiel + support prioritaire, analyse prédictive
- ****Recommandé pour**** : Campagnes départementales et équipes structurées

Le Pack Pro offre des capacités renforcées, avec des outils d'analyse plus avancés et un support technique amélioré, adapté aux organisations ayant des besoins électoraux plus complexes.

Pack Leader

- ****Tarification**** : À partir de 500€/mois HT, devis personnalisé
- ****Capacité**** : Jusqu'à 45 000 contacts
- ****Services**** : Fonctionnalités Pro + support premium, personnalisation
- ****Recommandé pour**** : Campagnes nationales et grandes organisations

Le Pack Élite représente la solution sur-mesure, offrant une personnalisation totale et un accompagnement stratégique complet pour les organisations ayant des besoins électoraux hautement sophistiqués.

3.3 Conditions Générales

Les formules d'abonnement sont assorties de conditions souples et avantageuses. Les clients peuvent changer de formule à tout moment, avec une proratisation du tarif et sans frais supplémentaires. Un préavis de 7 jours est requis pour tout changement.

3.4 Flexibilité et Engagement

I.D.O.lytic propose une grande flexibilité contractuelle. La facturation peut être mensuelle ou annuelle, avec une résiliation possible à tout moment. Un remboursement au prorata est garanti en cas de résiliation anticipée d'une formule annuelle. Aucun engagement minimal n'est requis pour les formules mensuelles.

Les tarifs sont exprimés en euros hors taxes, avec une remise systématique de 15% pour les engagements annuels.

3.5 Options Complémentaires

- SMS : Facturation à l'unité
- Campagne Active : Tarif en fonction du plan souscrit, utilisateurs illimités, gestion des campagnes, missions de terrain et événements, Recherche avec notre Agent IA
- Formations complémentaires : Tarifs disponibles sur demande

4. DURÉE ET RÉSILIATION

4.1 Durée Initiale

L'abonnement à I.D.O.lytic est souscrit pour une durée initiale déterminée lors de la conclusion du contrat. Cette période peut être d'un mois ou d'un an, selon la formule choisie par le Client. Le terme du contrat est fixé à la date anniversaire de la souscription, marquant ainsi la fin de la période initiale.

4.2 Reconduction

À l'issue de la période initiale, l'abonnement fait l'objet d'une reconduction automatique. Cette reconduction se fait pour une durée identique à la période initiale, sauf opposition expresse de l'une ou l'autre des parties. Les modalités de cette opposition sont définies de manière précise dans les présentes conditions.

4.3 Résiliation à l'initiative du Client

a) Résiliation des Formules Mensuelles

Pour les abonnements mensuels, le Client bénéficie d'une grande flexibilité. La résiliation peut intervenir à tout moment, moyennant un préavis de 7 jours calendaires. Elle s'effectue via l'espace client, sans frais de résiliation anticipée.

b) Résiliation des Formules Annuelles

Les formules annuelles font l'objet de conditions de résiliation légèrement différentes. Le Client peut résilier son contrat avec un préavis de 30 jours avant la date anniversaire. Un remboursement au prorata est possible, sous déduction de frais de gestion d'un montant de 50 euros. L'accès au service est maintenu jusqu'à la fin de la

période en cours.

4.4 Résiliation à l'initiative du Prestataire

Le Prestataire se réserve le droit de résilier le contrat pour des motifs légitimes. Ces motifs incluent la violation des Conditions Générales de Vente, les impayés, une utilisation frauduleuse du service ou un comportement contraire à l'éthique. La résiliation fait l'objet d'une notification par email, assortie d'un préavis de 15 jours.

Dans certaines situations caractérisées par une faute grave, le Prestataire peut procéder à une résiliation immédiate, sans préavis.

4.5 Conséquences de la Résiliation

La résiliation du contrat entraîne plusieurs conséquences. Les accès au service sont désactivés immédiatement. Toutefois, les données du Client sont conservées pendant une période de 90 jours, permettant la récupération des informations exportées.

Il est expressément convenu qu'aucun remboursement ne sera effectué pour les périodes non consommées en cas de résiliation pour faute du Client.

4.6 Cas Particuliers

Des dispositions spécifiques sont prévues en cas de force majeure, permettant une résiliation sans préavis. Les obligations de confidentialité demeurent néanmoins en vigueur.

Le Client peut également résilier son contrat sans pénalité en cas de modification substantielle des Conditions Générales de Vente, sous réserve d'en informer le Prestataire dans un délai raisonnable.

5. PROTECTION DES DONNÉES

5.1 Engagement RGPD

Le Prestataire souscrit un engagement ferme et total de conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Cette conformité s'inscrit dans une démarche proactive de protection des données personnelles, en parfaite adéquation avec le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen.

Dans le cadre de cette relation contractuelle, le Prestataire agit en qualité de sous-traitant au sens du RGPD, le Client conservant sa qualité de responsable de traitement. Cette distinction juridique implique des obligations précises et complémentaires pour chaque partie.

5.2 Données Électorales

L'utilisation des données électorales fait l'objet d'un encadrement juridique strict. Le Prestataire et le Client s'engagent à respecter scrupuleusement la législation en vigueur, notamment les dispositions du Code électoral relatives à l'accès et à l'utilisation des listes électorales.

Les principes fondamentaux régissant l'utilisation de ces données sont les suivants : respect exclusif des finalités électorales, interdiction formelle de toute exploitation commerciale, obligation de mise à jour régulière et nécessité de procéder à la suppression des données devenues obsolètes.

5.3 Sécurité des Données

Le Prestataire déploie un dispositif de sécurité complet et sophistiqué pour protéger les données confiées. Les mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre répondent aux standards les plus exigeants en matière de protection des données.

Les principales garanties comprennent un hébergement exclusivement français, un chiffrement des données sensibles, un accès sécurisé par authentification, des sauvegardes quotidiennes, une surveillance continue des accès et un cloisonnement rigoureux des données entre les différents clients.

5.4 Droits des Personnes Concernées

Le Prestataire s'engage à accompagner activement le Client dans l'exercice des droits

reconnus aux personnes dont les données sont traitées. Cette assistance couvre l'ensemble des prérogatives définies par le RGPD.

Les droits garantis incluent le droit d'accès, permettant de connaître les données collectées, le droit de rectification pour corriger des informations inexactes, le droit à l'effacement, le droit à la limitation du traitement et le droit à la portabilité des données.

5.5 Notification des Violations

En cas de violation de données à caractère personnel, le Prestataire met en œuvre une procédure de notification transparente et rapide. L'objectif est d'informer le Client dans les plus brefs délais et de prendre immédiatement les mesures conservatoires nécessaires.

Le Prestataire s'engage à notifier le Client dans un délai maximum de 48 heures suivant la découverte de la violation. Cette notification comprend une documentation détaillée de l'incident et des actions correctives entreprises.

5.6 Fin de Contrat

À l'issue du contrat, le Prestataire assume des obligations précises en matière de gestion des données. Il s'engage à restituer l'intégralité des données au Client dans un format exploitable et techniquement utilisable.

Après confirmation du Client, le Prestataire procède à la suppression définitive des données, garantissant ainsi leur destruction complète et sécurisée. Une attestation de suppression est systématiquement fournie, constituant une preuve formelle de la bonne exécution de cette obligation.

5.7 Sous-traitance

Le Prestataire peut être amené à faire appel à des sous-traitants pour certaines opérations de traitement. Ces derniers sont soumis aux mêmes obligations strictes en matière de protection des données que le Prestataire lui-même.

Le Client sera systématiquement informé de tout changement concernant l'ajout ou le remplacement de sous-traitants, garantissant ainsi une transparence totale dans la gestion des données.

6. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

6.1 Propriété Intellectuelle du Prestataire

Le Prestataire conserve l'intégralité des droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des éléments constitutifs de la solution I.D.O.lytic. Cette propriété intellectuelle comprend de manière exhaustive les droits sur le logiciel, les brevets technologiques, les algorithmes de traitement de données, les modèles d'intelligence artificielle, les éléments graphiques, le design de l'interface, ainsi que les marques, logos et noms de domaine.

Cette protection juridique s'étend à tous les aspects innovants et créatifs de la plateforme, garantissant au Prestataire la maîtrise totale de son patrimoine intellectuel.

6.2 Licence d'Utilisation

a) Étendue de la Licence

Le Client se voit octroyer une licence d'utilisation personnelle, non exclusive et non transférable. Cette licence présente des caractéristiques précises : elle est valable uniquement pendant la durée de l'abonnement, limitée aux fonctionnalités du pack souscrit et utilisable par le nombre d'utilisateurs défini contractuellement.

b) Restrictions Explicites

Le Client assume des obligations strictes en matière d'utilisation du logiciel. Il s'engage formellement à :

- Ne pas reproduire, distribuer ou céder le logiciel
- S'abstenir de toute forme d'ingénierie inverse
- Ne pas créer de produits dérivés
- Ne pas utiliser le logiciel pour développer un service concurrent
- Maintenir l'intégralité des mentions de propriété intellectuelle

6.3 Propriété des Données Clients

Le Client conserve une pleine et entière propriété sur les données suivantes :

- Les données de contacts importées
- Les listes électorales
- Les campagnes et événements créés
- Les analyses et rapports générés
- Les configurations personnalisées

Cette disposition garantit au Client la maîtrise totale de ses informations et productions.

6.4 Développements Spécifiques

a) Principes Généraux

Tout développement sur-mesure fait l'objet d'un contrat distinct. La propriété intellectuelle est définie de manière précise et contractuelle, permettant au Client de bénéficier d'une licence d'utilisation adaptée à ses besoins spécifiques.

b) Innovations Conjointes

Dans l'hypothèse où des innovations résulteraient d'une collaboration entre le Prestataire et le Client, un accord de répartition des droits sera établi. Les modalités d'exploitation seront définies de manière transparente et équitable.

6.5 Protection et Sanctions

a) Violations

En cas de non-respect des droits de propriété intellectuelle, le Prestataire se réserve le droit de :

- Adresser une mise en demeure immédiate
- Suspendre les services
- Résilier le contrat sans préavis
- Engager des poursuites judiciaires

b) Clause Pénale

Une pénalité forfaitaire de 50 000 euros sera appliquée en cas de violation caractérisée, sans préjudice des dommages et intérêts complémentaires que le Prestataire pourrait réclamer.

6.6 Garanties

Le Prestataire garantit :

- La titularité des droits de propriété
- L'absence de contrefaçon
- La défense juridique du Client en cas de litige
- La mise à jour continue du logiciel

6.7 Clause de Non-Concurrence

Le Client s'interdit formellement, pendant une durée de 5 ans suivant la fin du contrat :

- De développer un service similaire
- De collaborer avec un concurrent direct
- D'utiliser les concepts et méthodes d'I.D.O.lytic

7. RESPONSABILITÉS

7.1 Obligations Générales du Prestataire

Le Prestataire assume des obligations fondamentales dans le cadre de la fourniture de ses services. Il s'engage à fournir une solution conforme aux standards professionnels les plus exigeants, en maintenant un niveau de qualité constant et permanent.

La sécurité et la confidentialité des données constituent une priorité absolue. Le Prestataire met en œuvre tous les moyens techniques, humains et organisationnels nécessaires pour assurer une exécution optimale du service, dans le respect total des intérêts du Client.

7.2 Limitations de Responsabilité

a) Principes Généraux

Le Prestataire intervient en qualité de facilitateur de campagne électorale. Sa mission se limite à fournir des outils et des services technologiques performants. La responsabilité finale des actions et des décisions stratégiques incombe exclusivement au Client.

Il est expressément convenu qu'aucune garantie absolue de résultat ne peut être fournie. Le Prestataire s'engage sur des moyens, et non sur des résultats électoraux ou politiques.

b) Agent IA et Analyse Prédictive

L'intelligence artificielle d'I.D.O.lytic propose des résultats et des recommandations à titre purement indicatif. Ces analyses ne constituent en aucun cas des certitudes ou des prédictions absolues.

L'agent IA est conçu comme un outil d'aide à la décision, qui propose des insights et des suggestions. Le Client conserve intégralement son libre arbitre décisionnel. Les analyses ne peuvent, en aucun cas, se substituer à un jugement humain ou à une analyse stratégique approfondie.

7.3 Exclusions de Responsabilité

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable dans les situations suivantes :

- Conséquences directes ou indirectes liées à l'utilisation du service
- Interprétations ou décisions prises sur la base des analyses
- Modifications législatives impactant l'utilisation du service
- Interruptions de service indépendantes de sa volonté

7.4 Garanties et Recours

a) Garanties Limitées

Le Prestataire s'engage à :

- Corriger les dysfonctionnements majeurs
- Mettre à jour régulièrement la plateforme
- Fournir un support technique selon les modalités définies
- Améliorer continuellement les algorithmes

b) Plafonnement des Indemnités

En cas de préjudice avéré, l'indemnisation est strictement limitée :

- Au montant des sommes versées sur les 12 derniers mois
- Aux dommages directs, à l'exclusion de tout dommage indirect

Aucune réparation ne pourra excéder ce montant forfaitaire.

7.5 Engagement du Client

Le Client assume des responsabilités essentielles dans l'utilisation du service :

- Utiliser la solution de manière responsable et éthique
- Vérifier systématiquement les informations stratégiques
- Ne pas fonder exclusivement ses décisions sur l'intelligence artificielle
- Maintenir un esprit critique permanent

7.6 Évolution et Amélioration

L'agent IA fait l'objet d'améliorations continues. Les performances et la précision sont régulièrement optimisées. Le Client sera informé de manière transparente des évolutions significatives, avec une communication claire sur les capacités et les limites de l'outil.

8. DISPONIBILITÉ ET MAINTENANCE

8.1 Engagement de Disponibilité

a) Taux de Disponibilité

I.D.O.lytic s'engage à maintenir un taux de disponibilité de 99,5% durant les heures ouvrées, définies comme l'intervalle entre 8h et 20h, tous les jours de la semaine, hors jours fériés français. Ce calcul s'effectue mensuellement, en excluant les périodes de maintenance planifiée.

En dehors des heures ouvrées, un service minimal est garanti, assurant une continuité de base pour les opérations critiques.

b) Compensation en Cas de Non-Respect

Dans l'hypothèse où le taux de disponibilité descendrait au-delà de 0,5% pendant les heures ouvrées, le Prestataire proposera un mécanisme de compensation. Celui-ci prendra la forme d'un crédit de service proportionnel, incluant un remboursement des heures d'indisponibilité selon une grille de compensation détaillée.

8.2 Maintenance Programmée

a) Maintenance Planifiée

Le Prestataire s'engage à communiquer toute intervention de maintenance avec un préavis minimum de 72 heures. Ces opérations seront systématiquement réalisées dans une fenêtre horaire restreinte, généralement entre 20h et 6h (heure française), afin de minimiser la perturbation des services.

La communication de ces interventions s'effectuera par plusieurs canaux :

- Envoi d'un email
- Notification dans l'espace client
- Message sur le tableau de bord de la plateforme

b) Types de Maintenance

Plusieurs catégories de maintenance sont prévues :

- Maintenance corrective : résolution des dysfonctionnements
- Maintenance évolutive : amélioration des fonctionnalités
- Mises à jour de sécurité
- Optimisation des performances techniques

8.3 Gestion des Incidents

a) Processus de Signalement

Le Prestataire met à disposition plusieurs canaux de signalement des incidents :

- Un formulaire en ligne dédié
- Une adresse email de support
- Un numéro de téléphone spécifique

Chaque signalement fait l'objet d'un accusé de réception immédiat.

b) Délais d'Intervention

Les délais de traitement varient selon la criticité de l'incident :

- Incidents critiques : intervention sous 2 heures
- Incidents majeurs : intervention sous 8 heures
- Incidents mineurs : intervention sous 72 heures

Un suivi personnalisé est assuré pour chaque ticket, garantissant transparence et traçabilité.

8.4 Support Technique

a) Modalités de Support

Deux niveaux de support sont proposés :

- Support Premium (Pack Elu et Leader), option « campagne active » : assistance téléphonique et email prioritaire
- Support Standard (Pack Candidat) : support email et base de connaissances

b) Plages Horaires

- Support email : disponible 24h/24, 7j/7
- Support téléphonique : du lundi au vendredi, de 9h à 13h, hors jours fériés

8.5 Gestion des Données

a) Politique de Sauvegarde

- Sauvegardes quotidiennes
- Conservation des données sur 30 jours glissants
- Chiffrement systématique des sauvegardes
- Test de restauration mensuel

b) Restauration

Le Client peut solliciter une restauration de données, qui sera traitée sous 48 heures maximum. Des conditions tarifaires spécifiques peuvent s'appliquer selon le pack souscrit.

8.6 Engagements Complémentaires

Le Prestataire s'engage à :

- Mettre à jour régulièrement les systèmes
- Maintenir une veille technologique continue
- Améliorer proactivement la sécurité
- Communiquer de manière transparente sur les performances

9. PAIEMENT

9.1 Modes de Paiement

a) Paiement Principal

I.D.O.lytic propose une gamme de solutions de paiement, conçues pour offrir flexibilité et sécurité maximale. Le paiement s'effectue principalement par carte bancaire, via la plateforme de paiement sécurisée Stripe. Les transactions sont protégées par le protocole 3D Secure, garantissant une protection renforcée contre la fraude.

Les moyens de paiement acceptés comprennent les cartes Visa, Mastercard et American Express.

Les grandes organisations peuvent bénéficier de devis personnalisés, adaptés à leurs contraintes financières et organisationnelles spécifiques.

9.2 Facturation

a) Émission des Factures

Le processus de facturation d'I.D.O.lytic est conçu pour garantir transparence et traçabilité. Chaque prélèvement génère automatiquement une facture détaillée, immédiatement disponible dans l'espace client personnel du Client.

b) Détails de Facturation

La facture mentionne de manière exhaustive :

- Le détail des services
- Les options complémentaires
- Le montant de la TVA applicable
- Un numéro de facture unique

9.3 Services Additionnels

a) SMS

Les crédits SMS sont facturés mensuellement. La consommation est suivie en temps réel, permettant une gestion précise et transparente.

b) Développements Spécifiques

Tout développement sur-mesure fait l'objet d'un devis détaillé préalable. Un acompte de 30% est demandé à la commande, le solde étant réglé à la livraison. Des conditions de règlement spécifiques peuvent être négociées selon la complexité du projet.

9.4 Gestion des Impayés

a) Procédure de Relance

En cas de retard de paiement, une procédure de relance structurée est mise en place :

- Première relance à J+5 après l'échéance
- Frais de relance de 20€ applicables
- Suspension progressive des services
- Mise en demeure formelle par lettre recommandée

b) Conséquences Financières

Les impayés entraînent des conséquences financières précises :

- Intérêts de retard de 1,5% par mois
- Indemnité forfaitaire de recouvrement de 40€
- Possibilité de résiliation du contrat sans préavis

9.5 Révision Tarifaire

Une révision tarifaire annuelle est possible. Le Prestataire s'engage à notifier toute modification 60 jours avant son application. Le Client conserve la possibilité de résilier son contrat sans frais en cas de désaccord.

9.6 Garanties et Remboursements

a) Conditions de Remboursement

- Remboursement au prorata temporis en cas de résiliation anticipée pour les abonnements annuels
- Remboursement des services non utilisés
- Exclusion des frais de mise en service

b) Garantie Satisfaction

- Période d'essai de 30 jours
- Remboursement intégral sans condition
- Aucun engagement minimal

10. CONFIDENTIALITÉ

10.1 Définition des Données Confidentielles

a) Catégories de Données

La confidentialité s'applique à un ensemble de données sensibles et stratégiques. Sont considérées comme confidentielles les informations relatives aux données électorales nominatives, aux stratégies et analyses de campagne, aux informations personnelles des contacts, aux données de géolocalisation, aux profils sociodémographiques, aux communications internes et aux données de connexion et d'usage.

b) Niveau de Sensibilité

Un système de classification précis a été établi pour garantir une protection adaptée. Les données sont catégorisées selon trois niveaux de sensibilité : les données hautement sensibles bénéficient d'une protection maximale, les données sensibles font l'objet d'une protection renforcée, tandis que les données standard reçoivent une protection de base.

10.2 Engagements de Protection

a) Mesures Techniques

Le Prestataire déploie un dispositif technique de protection de pointe. Les données sont chiffrées selon un algorithme à 256 bits, offrant une sécurité cryptographique de haut niveau. Une authentification multi-facteurs est systématiquement mise en place, limitant drastiquement les risques d'accès non autorisés.

Les données clients font l'objet d'un cloisonnement strict, garantissant l'étanchéité entre les différents comptes. Une journalisation exhaustive des accès est réalisée, permettant de tracer précisément toute interaction avec les données. Un pare-feu avancé et des systèmes de protection contre les intrusions complètent ce dispositif.

b) Mesures Organisationnelles

Au-delà des aspects techniques, une approche organisationnelle rigoureuse est adoptée. Une politique de confidentialité stricte est mise en œuvre, définissant précisément les règles de manipulation des données.

Des habilitations nominatives sont établies, limitant l'accès aux données aux seules personnes strictement nécessaires. Une formation continue est dispensée aux équipes, les sensibilisant en permanence aux enjeux de la protection des données.

10.3 Conformité Réglementaire

a) RGPD

Le Prestataire souscrit un engagement total de conformité au Règlement Général sur la Protection des Données. Un Délégué à la Protection des Données a été désigné, assurant le respect scrupuleux de la réglementation européenne.

Un registre des traitements est tenu à jour, documentant de manière exhaustive les opérations de traitement de données. Une analyse d'impact sur la vie privée est réalisée régulièrement, anticipant et minimisant les risques potentiels.

b) Spécificités Électorales

Une attention particulière est portée aux spécificités liées aux données électorales. La conformité au Code électoral est assurée, en collaboration étroite avec la CNIL. Les usages sont strictement limités et contrôlés, avec une traçabilité complète des accès aux données.

10.4 Droits des Personnes

a) Exercice des Droits

Les personnes dont les données sont traitées bénéficient de droits étendus : droit d'accès, permettant de connaître les informations collectées, droit de rectification pour

corriger des inexactitudes, droit à l'effacement, droit à la portabilité, droit d'opposition et droit de limitation du traitement.

b) Processus de Demande

Un formulaire en ligne dédié permet d'exercer ces droits. Chaque demande fait l'objet d'un traitement dans un délai maximum de 30 jours. Une vérification d'identité rigoureuse est effectuée, garantissant la protection des données personnelles. Un accusé de réception est systématiquement délivré.

10.5 Sous-Traitance et Transferts

a) Politique de Sous-Traitance

Une politique de sous-traitance transparente et exigeante est mise en place. Une liste exhaustive des sous-traitants est établie, soumise à des critères de sélection stricts. Des obligations contractuelles renforcées sont imposées, complétées par des audits de conformité réguliers.

b) Transferts Internationaux

Les données sont hébergées exclusivement sur le territoire de l'Union Européenne. En cas de transfert hors UE, des garanties contractuelles types sont systématiquement mises en place, assurant un niveau de protection équivalent au RGPD.

10.6 Durée de Conservation

a) Principes Généraux

La conservation des données répond à des principes stricts de proportionnalité et de limitation. Les données obsolètes font l'objet d'une suppression automatique. Un archivage sécurisé est mis en place, avec une traçabilité complète des suppressions.

b) Durées Spécifiques

Des durées de conservation différenciées sont appliquées : les données électorales sont conservées jusqu'à trois ans après la dernière élection, les données de contact sont maintenues trois ans sans interaction, les logs de connexion sont conservés un an. Une possibilité de suppression anticipée est toujours offerte.

10.7 Violation de Données

a) Procédure de Notification

En cas de violation de données, une procédure de notification immédiate est déclenchée. La détection est réalisée en temps réel, suivie d'une notification sous 48 heures. Une communication transparente est assurée, accompagnée d'un plan de remédiation détaillé.

b) Responsabilité

Le Prestataire assume un engagement de moyens. En cas de préjudice, une réparation est proposée. La transparence totale est garantie, avec une collaboration active avec les autorités compétentes.

10.8 Clause de Confidentialité Renforcée

- Obligation de confidentialité perpétuelle
- Sanctions en cas de violation
- Protection des intérêts stratégiques

11. MODIFICATIONS

11.1 Principe de Modification

Le Prestataire se réserve la faculté de faire évoluer unilatéralement les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation. Cette prérogative s'inscrit dans un objectif de maintien de la qualité du service, d'adaptation aux évolutions technologiques et réglementaires, et de protection des intérêts mutuels.

Les modifications peuvent concerner tous les aspects des CGVU : tarification, fonctionnalités, engagements de service, conditions de résiliation, et tout autre élément substantiel du contrat.

11.2 Modalités de Notification

Toute modification substantielle fera l'objet d'une notification préalable au Client. Cette communication interviendra au minimum 30 jours avant l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions.

La notification sera effectuée par plusieurs canaux :

- Email à l'adresse du compte
- Notification dans l'espace client
- Bandeau d'information lors de la connexion

Le Client dispose d'un délai de 30 jours pour examiner les modifications et, le cas échéant, résilier son contrat sans frais si les changements ne lui conviennent pas.

12. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION

12.1 Droit Applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sont régies exclusivement par le droit français. Cette application du droit français s'entend pour l'ensemble des aspects contractuels, interprétatifs et contentieux.

Nonobstant toute clause contraire, les dispositions impératives du droit français s'appliqueront intégralement, notamment en matière de protection des consommateurs, de protection des données personnelles et de responsabilité contractuelle.

12.2 Attribution de Juridiction

En cas de litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des présentes CGVU, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce de [VILLE], même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Cette attribution de juridiction s'applique :

- Aux actions en justice
- Aux procédures conservatoires
- Aux référés
- Aux actions en paiement

Le Client reconnaît expressément cette clause attributive de juridiction et renonce à tout autre for.

12.3 Médiation

Préalablement à toute action judiciaire, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable. À cet effet, une procédure de médiation peut être initiée à l'initiative de l'une ou l'autre des parties.

Le médiateur, choisi d'un commun accord, disposera d'un délai de 60 jours pour proposer une solution de conciliation. En cas d'échec de la médiation, les parties recouvreront leur liberté d'action judiciaire.

12.4 Clause de Confidentialité Juridique

Les parties s'engagent à maintenir une confidentialité absolue concernant les éventuels différends les opposant. Aucune communication publique ou médiatique ne pourra être réalisée sans accord préalable et écrit de l'autre partie.