

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

EN DATE DU 16 MARS 2023

1 Mentions légales

Botmind est une société par actions simplifiée de droit français au capital de 1.430 euros, dont le siège social est situé 54, passée des Vaches, 77630 Arbonne-la-Forêt, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Melun sous le numéro 844 279 380, ayant pour numéro de TVA FR 51844279380 ("**Botmind**").

Botmind peut être contactée comme suit :

- Numéro de téléphone : +(33) 6 23 23 25 06
- Courriel : chris@botmind.io

L'API du Service Logiciel est hébergée par Google Cloud Platform à Paris, en France, et par Amazon Web Services en Irlande.

Le responsable du Site est : Christophe Chevalier.

2 Définitions

Dans le présent Contrat, les termes avec une majuscule ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous, étant précisé que les termes définis dans le Bon de Commande ont la signification qui leur est attribuée dans le présent Contrat, sauf disposition contraire.

- 2.1 "**Contrat**" ou "**Conditions de Service**" : désigne les présentes conditions de service.
- 2.2 "**Bot**" : désigne l'assistant virtuel conversationnel propriétaire de Botmind, alimenté par l'intelligence artificielle, qui peut accéder aux données de l'Utilisateur Final et être déployé sur le Canal.
- 2.3 "**Canal**" : désigne le canal de communication spécifié dans le Bon de Commande.
- 2.4 "**Client**" désigne l'entreprise qui achète les Services Botmind tels que définis dans le Bon de Commande.
- 2.5 "**Utilisateur Final**" : désigne tout utilisateur du site web du Client qui accède au Bot par l'intermédiaire du Canal.
- 2.6 "**Données des Utilisateurs Finaux**" : désigne toutes les données relatives aux Utilisateurs Finaux que le Client obtient, recueille, traite, stocke ou auxquelles il a accès.
- 2.7 "**Conversation**" : désigne une conversation entre un Utilisateur Final et le Bot sur tout Canal.
- 2.8 "**Durée Initiale**" : a la signification qui lui est donnée à la section 9.1.
- 2.9 "**Droits de Propriété Intellectuelle**" : désigne tous les droits de propriété industrielle et autres droits de propriété intellectuelle concernant et comprenant en particulier (a) les brevets, (b) les marques, (c) les noms de domaine Internet, les adresses web, les sites web et les URL (y compris notamment le Site), (d) les œuvres de l'esprit, les dessins, les logiciels et les microprogrammes, les interfaces de programmation d'applications, l'architecture, les fichiers, les enregistrements, les données, les fichiers de données, les bases de données et la documentation, (e) les secrets commerciaux, et (f) tous les autres droits de propriété intellectuelle, ainsi

que tous les droits, intérêts et protections qui y sont associés, ces droits ou protections étant régis par les lois de toute juridiction dans toute partie du monde.

- 2.10 "**Bon de Commande**" : désigne soit (i) un formulaire en ligne soumis par le Client sur le Site pour s'inscrire aux Services, soit (ii) un formulaire signé par le Client et Botmind pour souscrire aux Services, qui incorpore les présentes Conditions de Service.
- 2.11 "**Données de Référence**" : désigne les informations et données non personnellement identifiables compilées par le biais du Service, y compris, mais sans s'y limiter, les données démographiques, de localisation et de tendance ou les statistiques indiquant l'utilisation et la popularité des Services. Les Données de Référence sont des données qui n'identifient pas un Client spécifique ou ses Utilisateurs Finaux et qui ne sont pas liées à l'activité d'un Client spécifique.
- 2.12 "**Site**" : désigne le site www.botmind.io et tout sous-site de ce Site.
- 2.13 "**Services**" a la signification qui lui est donnée à la section 5.1.
- 2.14 "**API du Service Logiciel**" : désigne l'interface programmable qui permet au Bot d'accéder aux Données de l'Utilisateur Final.
- 2.15 "**Durée**" : désigne la Durée Initiale et de toute période de renouvellement ultérieure.
- 2.16 "**Vous**" : désigne le Client ou tout autre utilisateur du Site.

3 **Dispositions générales**

- 3.1 Les Conditions de Service sont exclusivement applicables à la fourniture au Client du Service par Botmind tel que décrit dans les présentes.
- 3.2 Les Conditions de Service sont opposables au Client qui reconnaît avoir pris connaissance de leur contenu et les avoir acceptées avant de passer toute commande. La confirmation d'une commande vaut acceptation pleine et entière par le Client des Conditions de Service en vigueur à la date de la commande, dont l'enregistrement est assuré par Botmind.
- 3.3 Les Conditions de Service sont jointes à chaque confirmation de commande adressée par Botmind au Client. Tout Client est alors réputé avoir pris connaissance et avoir accepté sans réserve l'ensemble des dispositions des Conditions de Service, qui s'appliqueront à tout Service fourni par Botmind. Les Conditions de Service prévalent sur toutes autres dispositions ou conditions contraires pouvant figurer dans les conditions générales d'achat ou tout autre document émanant du Client (sous réserve des exceptions prévues aux présentes). Toute condition contraire posée par le Client sera inopposable à Botmind, à moins que ce dernier ne l'accepte. Néanmoins, Botmind se réserve le droit de déroger à certaines dispositions des Conditions de Service, en fonction des négociations menées avec le Client, en établissant des conditions de vente spécifiques (notamment par la conclusion d'un contrat de service) qui devront être approuvées par le Client.
- 3.4 Le Client est responsable des modalités et conséquences de son accès au Site par Internet. Cet accès peut donner lieu au paiement de frais à certains prestataires techniques tels que les fournisseurs d'accès à Internet, ces frais devant être supportés par le Client. Le Client fournit et est seul responsable de l'équipement nécessaire pour accéder au Site.
- 3.5 Le Client reconnaît avoir vérifié que ses équipements informatiques sont sécurisés et opérationnels pour accéder au Service.
- 3.6 Le Client reconnaît avoir reçu toutes les précisions nécessaires à l'appréciation de la proposition technique et commerciale de Botmind.

3.7 Le Client s'assurera notamment de la cohérence du Service avec les besoins de son activité.

4 **Licence**

4.1 **Octroi d'une Licence**

4.1.1 Les Services sont protégés par les lois relatives aux secrets commerciaux, aux droits d'auteur et relatives à la propriété intellectuelle. Botmind accorde au Client un droit et une licence limités, non exclusifs et non transférables pour utiliser les Services et le Bot et pour accéder à la plateforme de Botmind pendant la Durée définie dans le Bon de Commande.

4.1.2 En outre, Botmind accorde au Client un droit et une licence non exclusifs et non transférables d'utiliser les marques et logos de Botmind pendant la Durée pour des raisons d'information du public et des Utilisateurs Finaux dans le cadre de l'accès aux Services, au Bot et à la plateforme de Botmind.

4.1.3 Vous ne devez pas utiliser le Service en l'absence d'un Bon de Commande accepté et signé. Le Client prend acte que seul Botmind a le droit de maintenir, d'améliorer ou de modifier les Services à moins que des autorisations spécifiques ne soient accordées au Client dans un accord séparé conclu avec Botmind.

4.2 **Restrictions aux Services**

4.2.1 Le Client doit utiliser les Services uniquement tel que prévu dans les présentes Conditions de Service et dans tout Bon de Commande et ne doit pas, directement ou indirectement, accorder de licence, sous-licence, distribuer, vendre, louer, céder ou transférer, comme expressément autorisé par les présentes Conditions de Service, rendre les Services disponibles à un tiers, y compris rendre les Services disponibles par le biais d'une méthode de partage de fichiers ou d'un service d'hébergement

4.2.2 Le Client ne doit pas, sauf expressément convenu avec Botmind :

a. Modifier, rétro-concevoir, traduire, décompiler, désassembler ou créer des œuvres dérivées basées sur le Service ; ou

b. Retirer les étiquettes, avis ou marques de propriété des Services ; ou

c. Accéder aux Services afin (i) de créer un produit ou un service concurrent ; ou (ii) de copier des caractéristiques, des idées, des fonctions ou des éléments graphiques des Services ; ou

d. Utiliser les Services d'une manière qui :

- Viole les Droits de Propriété Intellectuelle ou tout autre droit de quiconque ;
- Viole toute loi ou réglementation ;
- Est nuisible, trompeuse, frauduleuse, menaçante, constitue du harcèlement, est obscène ou autrement répréhensible ;
- Tente, de quelque manière que ce soit, d'obtenir le mot de passe, le compte ou d'autres informations de sécurité d'un autre Utilisateur ;
- Viole la sécurité de tout réseau informatique, ou craque tout mot de passe ou code de cryptage de sécurité ; ou
- Exécute toute forme de "spam" sur les Services, ou tout processus qui s'exécute alors que le Client n'est pas connecté aux Services, ou qui interfère de toute autre manière avec le bon fonctionnement des Services.

5 Utilisation

5.1 Services

Pendant la Durée et suivant les déclarations contenues dans le Bon de Commande convenu entre le Client et Botmind, Botmind fournira les services suivants (les "**Services**") au Client en accord avec les termes et conditions définis dans les présentes Conditions de Service :

- a. Réponses automatisées aux requêtes de l'Utilisateur Final en utilisant le Bot à travers les Canaux dans la langue, tel que décrit dans le Bon de Commande ; et
- b. D'autres services qui peuvent être expressément convenus entre le Client et Botmind comme indiqué dans le Bon de Commande.

5.2 Service Client (Support)

Pendant la Durée, Botmind fournira les services de support au Client conformément et sous réserve des termes et conditions définis dans les présentes Conditions de Service, tels que décrits en particulier en section 12.1.

5.3 Conditions d'utilisation des Données des Utilisateurs Finaux

- 5.3.1 Botmind peut recevoir, stocker, traiter ou avoir accès à certaines Données des Utilisateurs Finaux via les Services, comme suit :

1/ A travers l'API du Service Logiciel, dans ce cas Botmind sera responsable d'obtenir l'accord des Utilisateurs Finaux d'utiliser leurs données via les Services, étant précisé que (i) une fois que le chat à travers le Bot commence, Botmind aura accès et stockera le contenu de la discussion et l'identité de l'Utilisateur Final, et (ii) avant que le chat ne commence, Botmind ne stockera pas de données personnelles de l'Utilisateur Final ; ou

2/ Via les médias sociaux, les formulaires de contact ou les emails : dans ce cas, Botmind ne peut traiter les données personnelles que dans la mesure où le consentement de l'Utilisateur Final a déjà été recueilli par le Client, le Client étant le seul responsable de l'obtention de l'accord des Utilisateurs Finaux pour l'utilisation de leurs données via les Services.

Le consentement de l'Utilisateur Final peut être recueilli soit à travers les cookies du site web du Client, soit au plus tard immédiatement avant le début d'un chat à travers l'API du Service Logiciel.

- 5.3.2 Botmind s'engage à ne pas extraire ou utiliser ces Données des Utilisateurs Finaux à d'autres fins que la fourniture des Services.
- 5.3.3 Botmind reconnaît expressément que les Données des Utilisateurs Finaux sont la propriété exclusive du Client.

6 Prix et paiement

6.1 Prix des services

- 6.1.1 Les conditions applicables à la rémunération et à la facturation des Services sont décrites dans le Bon de Commande.
- 6.1.2 Le prix des Services en vigueur au jour de la commande est indiqué en euros hors taxes et toutes taxes comprises.
- 6.1.3 Le prix est exclusivement payable en euros (€).
- 6.1.4 L'intégralité du prix est exigible après confirmation de la commande. Les prix comprennent les rabais que Botmind peut appliquer.

6.2 Facturation et paiement

Des factures seront envoyées et le paiement sera dû conformément aux dispositions du Contrat. Sauf indication contraire dans le Bon de Commande, la facturation sera mensuelle.

7 Droits de propriété

7.1 Réserve de droits

- 7.1.1 Tous les droits, intérêts et titres dans les Services, y compris tous les Droits de Propriété Intellectuelle, sont et resteront la propriété de Botmind. Botmind est l'unique propriétaire de tous les éléments du Site, notamment, sans limitation, de tout texte, fichier, image, photographie, vidéo, logo, dessin, logiciel, marque, identité visuelle, base de données, structure du Site et tout autre élément de propriété intellectuelle ainsi que toute autre donnée ou information (les "**Eléments**"), qui sont protégés par les réglementations françaises et internationales applicables en matière de propriété intellectuelle.
- 7.1.2 Le Client reconnaît et accepte qu'il ne dispose d'aucun droit ou autorisation sur l'un quelconque des Services, à l'exception de ceux expressément définis dans les présentes Conditions de Service.
- 7.1.3 En particulier, aucun Elément du Site ne peut être modifié, dupliqué, copié, vendu, transmis, publié, distribué, diffusé, stocké, utilisé, loué ou exploité de quelque manière que ce soit, à titre gratuit ou onéreux, par le Client, un Utilisateur Final ou par tout tiers, quel que soit le moyen et le support d'utilisation auquel il est recouru, connu ou inconnu à ce jour, sans l'accord préalable de Botmind, le Client étant seul responsable de l'utilisation ou de l'exploitation non autorisée.

7.2 Retour d'information

Botmind peut utiliser toute suggestion, idée ou retour d'information que le Client peut fournir. En fournissant des suggestions à Botmind, le Client accorde à Botmind une licence mondiale, perpétuelle, transférable, non révocable, sous-licenciable, libre de droits, pour utiliser la suggestion que le Client fournit. Botmind peut utiliser cette suggestion comme il le souhaite, ce qui peut inclure (mais sans s'y limiter) la modification et l'amélioration des Services.

7.3 Données du Client

- 7.3.1 Le Client est propriétaire du contenu qu'il recueille, stocke, fournit ou traite via le Service, y compris les Données des Utilisateurs Finaux (les "**Données du Client**").
- 7.3.2 Le Client accorde à Botmind une licence mondiale, pendant la Durée, libre de droits, pour accéder aux Données du Client afin de : (i) fournir les Services ; (ii) créer des Données de Référence et (iii) utiliser les Données Client anonymisées pour améliorer le Service. Cette déclaration et la section 7.2 constituent la "Licence de Contenu". Le Client prend acte que Botmind, afin de fournir les Services, peut transmettre ou distribuer les Données du Client sur divers réseaux publics ou privés et dans divers médias, et faire des changements aux Données du Client qui sont nécessaires pour adapter ces données aux exigences techniques des appareils de connexion, des réseaux, des Services ou des médias. Le Client garantit à Botmind qu'il a toute autorité pour accorder la Licence de Contenu ci-dessus et que l'utilisation du contenu de la manière définie dans les présentes Conditions de Service ne violera pas les droits d'un tiers.
- 7.3.3 Cette section est sujette à la conformité avec les exigences du GDPR et des engagements énoncés dans la section 13 des présentes.

7.4 **Responsabilités liées au contenu**

Le Client est responsable de tout le contenu fourni pour l'utilisation des Services et de l'obtention des consentements et autorisations nécessaires à l'utilisation de tout le contenu fourni pour l'utilisation des Services.

8 **Confidentialité**

8.1 **Définition des Informations Confidentielles**

Pour les besoins du présent Contrat, on entend par "**Informations Confidentielles**" toutes les informations confidentielles et propriété d'une partie (la "**Partie Divulgateur**") divulguées à l'autre partie (la "**Partie Destinataire**"), que ce soit par écrit ou oralement. Ces informations confidentielles sont définies comme étant (mais sans s'y limiter) les informations confidentielles compte tenu de la nature de l'information et des circonstances de la divulgation, les Données Client, y compris les termes et conditions du présent Contrat, le Service, le Bot, et les informations techniques, commerciales, financières et/ou stratégiques, ainsi que les conceptions et autres informations relatives à l'activité de chaque partie.

8.2 **Utilisation des Informations Confidentielles**

8.2.1 La Partie Destinataire n'utilisera ni ne divulguera aucune partie des Informations Confidentielles de la Partie Divulgateur de quelque manière que ce soit ou à quelque fin que ce soit autre que ce qui est nécessaire et/ou approprié dans le cadre du présent Contrat. Les Informations Confidentielles ne peuvent être copiées ou reproduites sans l'autorisation écrite expresse préalable de la Partie Divulgateur, à l'exception des copies absolument nécessaires à la réalisation de l'évaluation envisagée dans le cadre des présentes.

8.2.2 La Partie Destinataire ne doit pas altérer, modifier, désassembler, décompiler, faire de la rétroconception sur les Informations Confidentielles, ni tenter de découvrir le(s) code(s) source(s) ou d'utiliser les Informations Confidentielles de la Partie Divulgateur afin d'obtenir un avantage concurrentiel.

8.3 **Engagement de non-divulgence et de protection**

8.3.1 Chaque partie accepte de protéger les Informations Confidentielles de l'autre partie de la même manière qu'elle protège la confidentialité de ses propres Informations Confidentielles.

8.3.2 Tant que la Partie Destinataire est en possession d'Informations Confidentielles, elle doit (a) protéger les Informations Confidentielles contre toute utilisation ou divulgation non autorisée ; (b) ne divulguer les Informations Confidentielles qu'aux seuls employés, Affiliés (et à leurs employés) ou aux contractants indépendants de la Partie Destinataire qui ont besoin d'en prendre connaissance pour la bonne exécution du présent Contrat ; et (c) informer tous ces employés, Affiliés (et leurs employés) et contractants indépendants de leurs obligations en ce qui concerne les Informations Confidentielles et être responsable de toute violation du présent Contrat de leur part.

8.3.3 Pour les besoins des présentes, on entend par "**Affilié**" toute société, partenariat, filiale ou autre entité qui, directement ou indirectement, possède, est contrôlée par ou est sous contrôle commun avec la partie concernée, tant que ce contrôle existe et est représenté par la propriété d'au moins cinquante pour cent (50 %) des actions, titres ou autres participations en circulation donnant droit à un vote pour l'élection des administrateurs ou d'une autre autorité de gestion ou d'un organe de direction.

8.3.4 La Partie Destinataire protège les Informations Confidentielles en faisant preuve du même degré de diligence, mais pas moins qu'un degré de diligence raisonnable, pour empêcher l'utilisation, la diffusion ou la publication non autorisées des Informations Confidentielles que la Partie Destinataire utilise pour protéger ses propres Informations Confidentielles de même nature.

8.4 Exclusions

8.4.1 Les termes "**Informations Confidentielles**" n'incluent pas les informations qui (a) étaient légalement en possession de la Partie Destinataire avant d'être fournies par la Partie Divulgateur ; (b) sont ou deviennent de notoriété publique sans violation du présent Contrat ; (c) sont reçues légalement d'un tiers n'ayant pas le devoir ou l'obligation envers la Partie Divulgateur de maintenir la confidentialité desdites informations ; (d) sont développées de manière indépendante par la Partie Destinataire sans utiliser les Informations Confidentielles ou s'y fier ; (e) sont divulguées en vertu d'une loi. Si la Partie Destinataire est contrainte par la loi de divulguer des Informations Confidentielles de la Partie Divulgateur, elle doit (i) avertir rapidement la Partie Divulgateur de l'imminence d'une telle divulgation forcée conformément aux présentes, (ii) fournir une assistance raisonnable à la Partie Divulgateur pour s'opposer à la divulgation forcée ou requise ou la limiter et (iii) ne procéder qu'à la divulgation forcée ou requise, aux frais de la Partie Divulgateur, si cette dernière souhaite contester la divulgation.

8.4.2 Les obligations de la Partie Destinataire en vertu du présent Contrat subsisteront jusqu'à ce que toutes les Informations Confidentielles de la Partie Divulgateur soient connues du public et rendues généralement disponibles sans action ou inaction de la Partie Destinataire.

9 Durée et résiliation

9.1 Durée

Les présentes Conditions de Service relatives à l'utilisation du Service entrent en vigueur à la date d'entrée en vigueur indiquée dans le Bon de Commande pour une durée initiale ("**Durée Initiale**") indiquée dans le Bon de Commande, à moins qu'elles ne soient résiliées de façon anticipée conformément aux présentes Conditions de Service.

9.2 Renouvellement

Ces Conditions de Service seront automatiquement renouvelées pour des périodes supplémentaires d'un (1) an (chacune étant une "**Période de Renouvellement**") si le Client adresse à Botmind une notification écrite au moins quinze (15) jours calendaires avant le début d'une nouvelle période, indiquant son intention de renouveler les présentes.

9.3 Suspension ou résiliation pour urgence

Botmind a le droit de suspendre ou de résilier les présentes Conditions de Service immédiatement en cas d'urgence portant atteinte au fonctionnement du Service, de suspicion de fraude, de demande par toutes autorités ou sur mise en œuvre d'une exigence réglementaire ou sur préavis écrit d'au moins dix (10) jours calendaires au Client pour toutes les autres suspensions ou résiliations lorsque cela est possible.

9.4 Résiliation pour commodité

Botmind conserve le droit de résilier le présent Contrat à tout moment pour des raisons de commodité en donnant un préavis écrit d'au moins soixante (60) jours calendaires. En cas de résiliation, Botmind remboursera tous les frais inutilisés que vous avez payés à l'avance.

Si le Client a choisi, comme indiqué dans le Bon de Commande, un accès au Service pour une durée indéterminée, le Client a le droit de résilier ce Contrat à tout moment pour des raisons de commodité en donnant un préavis écrit d'au moins vingt-quatre (24) heures.

9.5 Résiliation pour juste motif

Chaque partie peut résilier le présent Contrat, avec effet immédiat moyennant une notification écrite à l'autre partie, si l'autre partie manque à une obligation importante prévue par le présent Contrat et ne remédie pas à ce manquement dans les huit (8) jours calendaires suivant la réception de la notification écrite de ce manquement.

9.6 Effets de la résiliation

- 9.6.1 Toute résiliation des présentes Conditions de Service (quelle qu'en soit l'occasion) n'affectera pas les droits acquis ou les responsabilités de l'une ou l'autre des parties, ni n'affectera l'entrée en vigueur ou le maintien en vigueur de toute disposition des présentes qui est expressément ou implicitement destinée à entrer en vigueur ou à rester en vigueur à compter de cette résiliation.
- 9.6.2 En cas de résiliation des présentes Conditions de Service, le Client devra, au choix de Botmind, retourner toutes les Informations Confidentielles de Botmind et toutes les copies de celles-ci ou détruire ou supprimer de façon permanente toutes ces Informations Confidentielles et fournir une certification écrite attestant qu'il l'a fait.
- 9.6.3 En cas de résiliation des présentes Conditions de Service, Botmind détruira ou supprimera définitivement toutes les Informations Confidentielles du Client (y compris, sans limitation, toutes les Données des Utilisateurs Finaux et les Données du Client) et toutes les copies de celles-ci et fournira au Client un certificat de destruction ou de suppression, mais à l'exclusion des Données de Référence pour lesquelles Botmind conserve la propriété exclusive. Pour rappel, les Données des Utilisateurs Finaux et les Données du Client sont la propriété exclusive du Client.
- 9.6.4 Nonobstant toute disposition contraire dans les présentes, l'obligation de retourner, détruire ou supprimer définitivement toutes les copies des Informations Confidentielles de l'autre partie (y compris, sans limitation, les Données des Utilisateurs Finaux) ne s'étend pas (i) aux sauvegardes informatiques générées automatiquement ou aux copies d'archives sur les systèmes de sauvegarde automatique des parties, à condition que ces copies soient conservées conformément aux dispositions des présentes Conditions de Service tant qu'elles sont conservées, (ii) aux informations protégées anonymisées et agrégées en possession de chaque partie et (iii) à toute sauvegarde requise par toute loi, décision judiciaire ou administrative ou par tout organisme de réglementation ou administration publique.
- 9.6.5 Le Client reconnaît et accepte que, dans l'hypothèse où la résiliation du Contrat interviendrait au cours d'un mois donné, le montant payé à Botmind pour ce mois donné sera intégralement conservé par Botmind (sans qu'aucun remboursement au prorata ne soit dû par Botmind).

9.7 Délai de rétractation

Le Client reconnaît et accepte que, dans la mesure où il agit en qualité de professionnel, il ne bénéficie d'aucun délai de rétractation.

10 **Déclarations et garanties – Limitations de responsabilité et indemnisation**

10.1 **Déclarations mutuelles**

Chaque partie déclare et garantit à l'autre partie que : (i) elle est une société, dûment organisée, existant valablement et en règle en vertu des lois de sa juridiction d'immatriculation ; (ii) qu'elle dispose (ainsi que le signataire en son nom) de tous les pouvoirs, de l'autorité et des approbations nécessaires pour signer, délivrer et exécuter ses obligations en vertu des présentes Conditions de Service ; (iii) la signature et la remise des présentes Conditions de Service et l'exécution des obligations qui en découlent ont été dûment autorisées par elle-même et par les tiers nécessaires ; et (iv) elle s'acquittera de ses devoirs et obligations en vertu des présentes d'une manière prudente, diligente, professionnelle, appropriée, efficace et conforme à l'esprit d'entreprise.

10.2 **Déclarations de Botmind**

10.2.1 Botmind déclare et garantit au Client que pendant la durée des présentes Conditions de Service, il fournira les Services d'une manière cohérente avec les niveaux de service ou les conditions énoncés dans les présentes Conditions de Service et en conformité avec les normes commerciales raisonnables et habituelles de l'industrie. Botmind consacra à l'exécution de ce Contrat toutes les ressources, capacités et compétences nécessaires à une exécution satisfaisante de ses obligations en vertu de ce Contrat et fera tout son possible pour assurer le fonctionnement efficace et sécurisé des Services et, dans la mesure du possible, fournira au Client et aux Utilisateurs Finaux les Services 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

10.2.2 Nonobstant ce qui précède, Botmind ne garantit pas que l'utilisation des Services sera sans erreur, ininterrompue ou sécurisée. En particulier, le Client reconnaît qu'Internet ne permet pas de garantir la sécurité, la disponibilité et l'intégrité absolues des données qui y circulent. En particulier, Botmind ne garantit pas que le Site et les Services fonctionneront sans interruption ni dysfonctionnement. En particulier, le fonctionnement du Site peut être interrompu pour des raisons de maintenance, de mise à jour ou d'amélioration technique, ou pour modifier le contenu ou la présentation du Site. Botmind fera ses meilleurs efforts pour informer le Client à l'avance de toute interruption prévue, le Client reconnaissant que certaines interruptions peuvent ne pas être prévues, auquel cas Botmind ne sera pas en mesure d'en informer le Client à l'avance.

10.2.3 Botmind s'engage pendant la durée du Contrat à se conformer à toutes les lois et réglementations applicables à ses activités commerciales.

10.2.4 Botmind garantit (i) qu'il détient tous les Droits de Propriété Intellectuelle nécessaires à l'exécution du Contrat ; (ii) que l'utilisation par Botmind de tout matériel ou élément protégé par les lois sur la propriété intellectuelle ne porte pas atteinte aux droits des tiers et (iii) que l'utilisation du Bot, de la plateforme de Botmind, des marques et logos ainsi que l'accès et l'utilisation des Services par le Client et les Utilisateurs Finaux ne portent pas atteinte aux droits d'un tiers de quelque manière que ce soit.

10.3 **Limitations de responsabilité**

Sauf indication contraire, les Services sont fournis "en l'état", sans aucune déclaration et/ou garantie de quelque nature que ce soit. Botmind ne fait aucune autre déclaration et ne donne aucune autre garantie, expresse, implicite, statutaire ou autre concernant les services fournis dans le cadre du Contrat et Botmind décline spécifiquement toute déclaration et/ou garantie statutaire contre la non-violation et toute déclaration et/ou garantie implicite de qualité marchande, de durabilité, de titre et d'adéquation à un usage particulier dans la mesure maximale permise par la loi applicable.

10.4 Indemnisation mutuelle

Chaque Partie accepte d'indemniser, de défendre et de dégager l'autre partie et ses représentants de toute responsabilité en cas de pertes résultant d'une négligence grave ou d'une faute intentionnelle (y compris, mais sans s'y limiter, la fraude ou tout autre acte illégal) dans l'exécution de ses obligations en vertu du présent Contrat ou, dans le cas du Client, dans l'utilisation des Services.

10.5 Indemnité en raison de réclamations d'Utilisateur Finaux

Le Client s'engage à tenir Botmind, tant pendant la Durée qu'après l'expiration du présent Contrat, pleinement et efficacement indemnisé de toutes les pertes, réclamations, dommages, responsabilités, coûts et dépenses (en particulier les frais de justice) encourus par ou imposés à Botmind en conséquence de toute sentence ou jugement en faveur d'un Utilisateur Final du Client en rapport avec les Services (sauf si cette réclamation est autrement indemnisée en vertu du présent Contrat).

10.6 Indemnisation en raison de réclamations pour des failles de sécurité

Chaque partie (la "**Partie Indemnissante**") tiendra l'autre partie (la "**Partie Indemnisée**") pleinement et efficacement indemnisée de toutes les pertes directes, réclamations, dommages, responsabilités, coûts et dépenses encourus par ou imposés à la Partie Indemnisée en raison de la divulgation ou de l'accès par un tiers non autorisé aux Données des Utilisateurs Finaux (une "**Faille de Sécurité**") à la suite d'une violation des conditions du présent Contrat par la Partie Indemnissante ou en raison d'une faute intentionnelle ou d'une négligence grave de la part de la Partie Indemnissante.

10.7 Indemnisation par Botmind

Botmind défendra le Client contre toute réclamation, demande, poursuite ou procédure faite ou intentée contre le Client par un tiers alléguant que l'utilisation des Services telle que permise par les présentes enfreint ou détourne les Droits de Propriété Intellectuelle d'un tiers, et indemnifiera le Client pour toute indemnisation finalement demandé au Client, et pour les frais d'avocat raisonnables supportés par le Client dans le cadre d'une telle réclamation ; à condition que le Client (a) donne rapidement à Botmind une notification écrite de la réclamation ; (b) donne à Botmind le contrôle exclusif de la défense et du règlement de la réclamation ; et (c) fournisse à Botmind toute l'assistance raisonnable, aux frais de Botmind.

11 Limitations de responsabilité et indemnisation

11.1 Indemnisation

11.1.1 La responsabilité de Botmind à l'égard du Client ne peut être recherchée que sur la base de faits directement imputables à Botmind et qui causeraient au Client un préjudice directement induit par ces faits. Cette responsabilité est strictement limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client et en tout état de cause plafonnée au montant prévu dans le présent Contrat.

11.1.2 La responsabilité du Prestataire est notamment exclue dans les cas suivants :

- (i) Dommages indirects ;
- (ii) Force Majeure ;
- (iii) Préjudice résultant d'une mauvaise utilisation du Site par le Client ou d'un manquement du Client à ses engagements contractuels ;
- (iv) Faits imputables à un tiers et à tout Utilisateur Final.

11.2 **Limitation de la responsabilité indirecte et économique**

Aucune des parties n'est responsable des erreurs, actes, omissions, manquements, négligences ou comportements intentionnels d'une autre personne ou entité dans la mesure permise par le droit applicable, notamment en ce qui concerne la responsabilité du fait d'autrui, y compris, mais sans s'y limiter, les entités telles que les Affiliés, les filiales, les agents ou les sous-traitants de l'une ou l'autre des parties. En aucun cas, l'une ou l'autre des parties ne sera responsable des dommages indirects et/ou économiques consécutifs, accessoires, punitifs ou spéciaux (y compris, mais sans s'y limiter, toute perte financière ou commerciale, perte de profit, perte de production, perte de données), que l'une ou l'autre des parties ou les Utilisateurs Finaux, les Affiliés, les sociétés mères, les associés, les agents, les dirigeants, les administrateurs ou les employés peuvent encourir ou subir en relation avec le présent Contrat, résultant des actes ou des omissions de l'une ou l'autre des parties en vertu du présent Contrat. Nonobstant ce qui précède, Botmind est le seul responsable de la plateforme et du Bot de Botmind. Botmind s'engage à assumer toutes les réclamations y afférentes ainsi que tous les litiges ou différends qui pourraient survenir avec toute autorité administrative ou judiciaire ou tout tiers en relation ou en rapport avec la plateforme de Botmind et/ou le Bot.

11.3 **Limitation du montant de la responsabilité**

Dans la mesure maximale autorisée par la loi applicable, la responsabilité globale de chaque partie pour toutes les réclamations relatives à ce Contrat ne doit pas dépasser l'équivalent des frais payés par le Client à Botmind au cours des trois (3) mois précédant la réclamation.

11.4 **Exceptions aux limitations**

Aucune limitation de responsabilité n'est applicable aux violations des obligations de confidentialité énoncées dans le présent document ou à toute violation des Droits de Propriété Intellectuelle d'une partie par l'autre partie.

12 **Divers**

12.1 **Support**

Botmind fournira une assistance au Client conformément aux termes de l'accord d'assistance technique fourni par Botmind au Client, qui est considéré comme accepté par le Client. Le Client est seul responsable de la fourniture de tout le support et de l'assistance technique à ses Utilisateurs Finaux en ce qui concerne les Services. Le Client reconnaît et accepte que Botmind n'a aucune obligation de fournir un support ou une assistance technique directement aux Utilisateurs Finaux des Services et le Client ne doit pas indiquer à ces Utilisateurs Finaux que Botmind est disponible pour fournir un tel support. Le Client accepte de faire des efforts commercialement raisonnables pour fournir un support raisonnable aux Utilisateurs Finaux des Services.

12.2 **Droit applicable et juridiction**

Les présentes conditions d'utilisation seront interprétées et appliquées conformément au droit français, sans référence à ses règles de droit international privé, et les droits des parties seront régis par ce droit. Chacune des parties aux présentes reconnaît la compétence non exclusive des tribunaux situés dans le ressort de la Cour d'Appel de Paris.

12.3 **Transfert**

Aucune des parties ne peut céder ses droits ou obligations en vertu du présent Contrat, que ce soit par application de la loi ou autrement, sans le consentement écrit préalable de l'autre partie (qui ne doit pas être refusé de manière déraisonnable). Nonobstant ce qui précède, chaque partie peut céder le présent Contrat dans son intégralité, sans le consentement de l'autre partie, dans le cadre d'une fusion, d'une acquisition, d'une réorganisation d'entreprise ou de la vente de la totalité ou de la quasi-totalité de ses actions ou de ses actifs. Toute tentative par une partie de céder ses droits ou obligations en vertu du présent Contrat en violation du présent article sera nulle et sans effet. Sous réserve de ce qui précède, le présent

Contrat lie les parties, leurs successeurs respectifs et leurs ayants-droits autorisés et s'applique à leur profit.

12.4 Références

Le Client autorise expressément Botmind à indiquer le nom et le logo du Client comme référence commerciale sur tout support de communication (publication, site web, devis, communiqué de presse, communication interne, etc.).

12.5 Caractère contraignant du Contrat

Les présentes Conditions de Service s'appliquent au bénéfice des Parties et les lient, ainsi que leurs successeurs et ayants droit.

12.6 Hiérarchie des documents

Le Bon de Commande et l'accord de support technique font partie intégrante du Contrat. Les Parties reconnaissent et acceptent expressément qu'en cas de conflit entre les termes du présent Contrat et les termes d'un Bon de Commande, les termes de ce dernier prévaudront.

12.7 Modifications, renoncations

Les conditions de service applicables au Client pour une commande donnée sont celles disponibles à cette date. Il est donc précisé que toute modification des conditions de service ne s'appliquera pas à une commande passée avant cette modification, sauf accord préalable du Client.

12.8 Validité – Intégralité

12.8.1 Dans l'hypothèse où l'une des dispositions des présentes serait nulle ou inopposable en vertu d'une loi, d'un règlement ou d'une décision exécutoire d'une juridiction ou d'une autorité administrative compétente, cette disposition serait nulle et les autres dispositions des présentes garderaient toute leur force et leur portée.

12.8.2 Le fait que l'une des parties n'ait pas exigé l'application de tout ou partie des engagements des présentes, de façon permanente ou temporaire, ne saurait être interprété comme une modification des présentes dispositions et ne saurait créer un droit quelconque au détriment de l'autre partie.

12.9 Autres garanties

Les parties s'engagent à prendre toutes les mesures et à signer tous les documents, accords et garanties supplémentaires qui peuvent s'avérer nécessaires ou souhaitables de temps à autre pour que les conditions des présentes Conditions de Service soient respectées conformément à leur véritable intention.

12.10 Traitement des réclamations

En cas de réclamation, veuillez contacter en priorité :

Christophe Chevalier

Numéro de téléphone : +(33) 6 23 23 25 06 +(33) 6 23 23 25 06

Courriel : legal@botmind.io

12.11 Survie de certaines dispositions

Les dispositions du présent Contrat qui, étant donné leurs termes ou leur nature, doivent survivre à l'expiration ou à la résiliation du présent Contrat survivront à l'expiration ou à la résiliation anticipée du présent Contrat.

13 Données personnelles

13.1 Dispositions générales

La présente section a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le sous-traitant (Botmind) s'engage à effectuer, pour le compte du responsable de traitement (le Client), les traitements de données à caractère personnel définis ci-après.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation applicable en matière de traitement des données à caractère personnel et notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 qui est applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après le "**Règlement général sur la protection des données**" ou "**RGPD**").

13.2 Description du traitement

Les détails des opérations de traitement, en particulier les catégories de données à caractère personnel et les finalités du traitement pour lesquelles les données à caractère personnel sont traitées pour le compte du responsable du traitement, sont précisés en **Annexe A**.

Les traitements ne couvrent pas les données à caractère personnel sensibles telles que définies à l'article 9 du RGPD, en particulier : les données à caractère personnel qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, ou l'appartenance syndicale, les données génétiques, les données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, les données relatives à la santé ou les données relatives à la vie sexuelle ou à l'orientation sexuelle d'une personne physique, ou les données relatives aux condamnations pénales et aux infractions.

Par conséquent, Botmind n'est pas autorisé à collecter et à traiter de telles données à caractère personnel.

13.3 Obligations des parties

Instructions

Le sous-traitant ne traite les données à caractère personnel que sur instruction documentée du responsable du traitement, à moins qu'il ne soit tenu de le faire en vertu du droit de l'Union ou de l'État membre auquel il est soumis. Dans ce cas, le sous-traitant informe le responsable du traitement de cette obligation légale avant le traitement, à moins que la loi ne l'interdise pour des motifs importants d'intérêt public. Des instructions ultérieures peuvent également être données par le responsable du traitement pendant toute la durée du traitement des données à caractère personnel. Ces instructions sont toujours documentées.

Le sous-traitant informe immédiatement le responsable du traitement si, selon lui, les instructions données par le responsable du traitement enfreignent le règlement (UE) 2016/679, le règlement (UE) 2018/1725 ou les dispositions applicables de l'Union ou de l'État membre en matière de protection des données.

Limitations basées sur l'objectif du traitement

Le sous-traitant traite les données à caractère personnel uniquement pour la ou les finalités spécifiques du traitement, telles que définies en **Annexe A**, à moins qu'il ne reçoive d'autres instructions de la part du responsable du traitement.

Durée du traitement de données personnelles

Le traitement par le sous-traitant n'a lieu que pendant la durée spécifiée en **Annexe A**.

Sécurité du traitement

Le sous-traitant met au moins en œuvre les mesures techniques et organisationnelles spécifiées en **Annexe B** pour garantir la sécurité des données à caractère personnel. Il s'agit

notamment de protéger les données contre toute violation de sécurité entraînant accidentellement ou de manière illicite la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée des données ou l'accès non autorisé à celles-ci (violation des données à caractère personnel). Pour évaluer le niveau de sécurité approprié, les parties tiennent dûment compte de l'état de la technique, des coûts de mise en œuvre, de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement, ainsi que des risques encourus par les personnes concernées.

Le sous-traitant n'accorde l'accès aux données à caractère personnel faisant l'objet du traitement aux membres de son personnel que dans la mesure strictement nécessaire à l'exécution, à la gestion et au suivi du contrat. Le sous-traitant s'assure que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel reçues se sont engagées à respecter la confidentialité ou sont soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

Documentation et conformité

Les parties doivent être en mesure de démontrer qu'elles respectent les exigences relatives à la protection des données énoncées dans le présent document.

Le sous-traitant traite rapidement et de manière adéquate les demandes du responsable du traitement concernant le traitement des données conformément à la présente section.

Le sous-traitant met à la disposition du responsable du traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations qui sont énoncées dans la présente section et qui découlent directement du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725. À la demande du responsable du traitement, le sous-traitant autorise également les audits des activités de traitement couvertes par la présente section et y contribue, à des intervalles raisonnables ou s'il existe des indices de non-respect. Lorsqu'il décide d'un examen ou d'un audit, le responsable du traitement peut tenir compte des certifications pertinentes détenues par le sous-traitant.

Le responsable du traitement peut choisir d'effectuer l'audit lui-même ou de mandater un auditeur indépendant. Les audits peuvent également comprendre des inspections dans les locaux ou les installations physiques du sous-traitant et sont, le cas échéant, effectués avec un préavis raisonnable.

Les parties mettent les informations visées dans la présente section, y compris les résultats des audits, à la disposition de l'autorité ou des autorités de contrôle compétentes qui en font la demande.

Recours à un sous-traitant

Le sous-traitant dispose de l'autorisation générale du responsable du traitement pour l'engagement de sous-traitants secondaires figurant sur une liste convenue. Le sous-traitant informe spécifiquement par écrit le responsable du traitement de toute modification envisagée de cette liste par l'ajout ou le remplacement de sous-traitants ultérieurs au moins dix (10) jours calendaires à l'avance, ce qui donne au responsable du traitement un délai suffisant pour pouvoir s'opposer à ces modifications avant l'engagement du ou des sous-traitants ultérieurs concernés. Le sous-traitant fournit au responsable du traitement les informations nécessaires pour lui permettre d'exercer son droit d'opposition.

Lorsque le sous-traitant fait appel à un sous-traitant ultérieur pour mener des activités de traitement spécifiques (pour le compte du responsable du traitement), il le fait par le biais d'un contrat qui impose au sous-traitant ultérieur, en substance, les mêmes obligations en matière de protection des données que celles imposées au sous-traitant conformément à la présente section. Le sous-traitant veille à ce que le sous-traitant ultérieur respecte les obligations auxquelles il est soumis en vertu de la présente section et du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725.

À la demande du responsable du traitement, le sous-traitant fournit au responsable du traitement une copie de cet accord de sous-traitance et de toute modification ultérieure. Dans la mesure nécessaire pour protéger le secret d'affaires ou d'autres informations

confidentielles, y compris les données à caractère personnel, le sous-traitant peut expurger le texte de l'accord avant d'en partager la copie.

Le sous-traitant demeure pleinement responsable devant le responsable du traitement de l'exécution des obligations du sous-traitant ultérieur conformément à son contrat avec le sous-traitant. Le sous-traitant notifie au responsable du traitement tout manquement du sous-traitant ultérieur à ses obligations contractuelles.

Le sous-traitant convient avec le sous-traitant ultérieur d'une clause de tiers bénéficiaire en vertu de laquelle - dans le cas où le sous-traitant a effectivement disparu, a cessé d'exister en droit ou est devenu insolvable - le responsable du traitement a le droit de résilier le contrat de sous-traitance ultérieur et d'enjoindre au sous-traitant ultérieur d'effacer ou de restituer les données à caractère personnel.

Transferts internationaux

Tout transfert de données vers un pays tiers ou une organisation internationale par le sous-traitant est effectué uniquement sur la base d'instructions documentées du responsable du traitement ou afin de répondre à une exigence spécifique en vertu du droit de l'Union ou de l'État membre auquel le sous-traitant est soumis et a lieu dans le respect du chapitre V du règlement (UE) 2016/679 ou du règlement (UE) 2018/1725.

Le responsable du traitement convient que, lorsque le sous-traitant engage un sous-traitant ultérieur conformément à la présente section pour mener des activités de traitement spécifiques (au nom du responsable du traitement) et que ces activités de traitement impliquent un transfert de données à caractère personnel au sens du chapitre V du règlement (UE) 2016/679, le sous-traitant et le sous-traitant ultérieur peuvent assurer le respect du chapitre V du règlement (UE) 2016/679 en utilisant des clauses contractuelles types adoptées par la Commission conformément à l'article 46, paragraphe 2, du règlement (UE) 2016/679, pour autant que les conditions d'utilisation de ces clauses contractuelles types soient remplies.

13.4 Assistance au responsable de traitement

(a) Le sous-traitant notifie sans délai au responsable du traitement toute demande qu'il a reçue de la personne concernée. Il ne répond pas lui-même à la demande, sauf si le responsable du traitement l'y autorise.

(b) Le sous-traitant aide le responsable du traitement à s'acquitter de ses obligations de répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées, en tenant compte de la nature du traitement. Dans l'accomplissement de ses obligations conformément aux points (a) et (b), le sous-traitant se conforme aux instructions du responsable du traitement.

(c) Outre l'obligation du sous-traitant d'assister le responsable du traitement en vertu du paragraphe (b), le sous-traitant aide en outre le responsable du traitement à assurer le respect des obligations suivantes, en tenant compte de la nature du traitement des données et des informations dont dispose le sous-traitant :

(1) L'obligation de procéder à une évaluation de l'impact des opérations de traitement envisagées sur la protection des données à caractère personnel (une "analyse d'impact relative à la protection des données") lorsqu'un type de traitement est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques ;

(2) L'obligation de consulter l'autorité ou les autorités de contrôle compétentes avant le traitement lorsqu'une analyse d'impact relative à la protection des données indique que le traitement entraînerait un risque élevé en l'absence de mesures prises par le responsable du traitement pour atténuer le risque ;

(3) L'obligation de veiller à ce que les données à caractère personnel soient exactes et mises à jour, en informant sans délai le responsable du traitement si le sous-traitant se rend compte que les données à caractère personnel qu'il traite sont inexactes ou périmées ;

(4) Les obligations prévues aux articles 33 et 36 à 38 du règlement (UE) 2018/1725.

(d) Les parties définissent en **Annexe B** les mesures techniques et organisationnelles appropriées par lesquelles le sous-traitant est tenu d'assister le responsable du traitement dans l'application de la présente section, ainsi que la portée et l'étendue de l'assistance requise.

13.5 Notification d'une violation des données personnelles

En cas de violation de données à caractère personnel, le sous-traitant coopère avec le responsable du traitement et l'aide à se conformer aux obligations qui lui incombent en vertu des articles 33 et 34 du règlement (UE) 2016/679 ou des articles 34 et 35 du règlement (UE) 2018/1725, le cas échéant, en tenant compte de la nature du traitement et des informations dont dispose le sous-traitant.

Violation de données concernant des données traitées par le responsable du traitement

En cas de violation de données à caractère personnel concernant des données traitées par le responsable du traitement, le sous-traitant aide le responsable du traitement :

- A notifier la violation de données à caractère personnel à l'autorité/aux autorités de contrôle compétente(s), sans retard injustifié après que le responsable du traitement en a pris connaissance, le cas échéant (sauf si la violation de données à caractère personnel n'est pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques) ;
- En obtenant les informations suivantes qui, conformément à l'article 33, paragraphe 3, du règlement (UE) 2016/679 ou à l'article 34, paragraphe 3, du règlement (UE) 2018/1725, le cas échéant, sont indiquées dans la notification du responsable du traitement et doivent au moins comprendre : (i) la nature des données à caractère personnel, y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ; (ii) les conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ; (iii) les mesures prises ou proposées par le responsable du traitement pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures visant à en atténuer les éventuelles conséquences négatives ;
- Lorsque, et dans la mesure où, il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, la notification initiale contient les informations alors disponibles et les informations complémentaires sont fournies ultérieurement, au fur et à mesure qu'elles sont disponibles, sans retard injustifié ;
- En se conformant, conformément à l'article 34 du règlement (UE) 2016/679 ou à l'article 35 du règlement (UE) 2018/1725, le cas échéant, à l'obligation de communiquer sans retard injustifié la violation de données à caractère personnel à la personne concernée, lorsque la violation de données à caractère personnel est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques.

Violation de données concernant les données traitées par le sous-traitant

En cas de violation de données à caractère personnel concernant des données traitées par le sous-traitant, ce dernier en informe le responsable du traitement dans les meilleurs délais après avoir pris connaissance de la violation. Cette notification contient au moins :

- Une description de la nature de la violation (y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées et d'enregistrements de données concernés) ;
- Les coordonnées d'un point de contact où de plus amples informations concernant la violation de données à caractère personnel peuvent être obtenues ;
- Les conséquences probables de la violation et les mesures prises ou proposées pour y remédier, y compris pour en atténuer les éventuels effets négatifs.

Lorsqu'il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, la notification

initiale contient les informations disponibles à ce moment-là et les informations complémentaires sont fournies ultérieurement, au fur et à mesure qu'elles sont disponibles, sans retard injustifié.

Les parties énoncent en **Annexe B** tous les autres éléments à fournir par le sous-traitant lorsqu'il aide le responsable du traitement à se conformer aux obligations qui lui incombent en vertu des articles 33 et 34 du règlement (UE) 2016/679 ou des articles 34 et 35 du règlement (UE) 2018/1725, le cas échéant.

13.6 Non-respect des exigences en matière de protection des données et résiliation

Sans préjudice des dispositions du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725, en cas de manquement du sous-traitant à ses obligations au titre de la présente section, le responsable du traitement peut donner instruction au sous-traitant de suspendre le traitement des données à caractère personnel jusqu'à ce que ce dernier se conforme à la présente section ou que le Contrat soit résilié. Le sous-traitant informe rapidement le responsable du traitement s'il n'est pas en mesure de se conformer à la présente section, quelle qu'en soit la raison.

Le responsable du traitement a le droit de résilier le Contrat dans la mesure où il concerne le traitement de données à caractère personnel conformément à la présente section si :

- Le traitement des données à caractère personnel par le sous-traitant a été suspendu par le responsable du traitement en vertu du point (a) et si le respect de la présente section n'est pas rétabli dans un délai raisonnable et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la suspension ;
- Le sous-traitant est en violation substantielle ou persistante de la présente section ou de ses obligations en vertu du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725 ;
- Le sous-traitant ne se conforme pas à une décision contraignante d'une juridiction compétente ou de l'autorité/des autorités de contrôle compétente(s) concernant ses obligations en vertu de la présente section ou du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725.

Le sous-traitant a le droit de résilier le Contrat dans la mesure où il concerne le traitement de données à caractère personnel en vertu de la présente section lorsque, après avoir informé le responsable du traitement que ses instructions enfreignent les exigences légales applicables conformément à la présente section, le responsable du traitement insiste pour que les instructions soient respectées.

À la suite de la résiliation du Contrat, le sous-traitant doit, au choix du responsable du traitement, effacer toutes les données à caractère personnel traitées pour le compte du responsable du traitement et certifier au responsable du traitement qu'il l'a fait, ou renvoyer toutes les données à caractère personnel au responsable du traitement et effacer les copies existantes, à moins que le droit de l'Union ou des États membres n'exige la conservation des données à caractère personnel. Jusqu'à ce que les données soient effacées ou restituées, le sous-traitant doit continuer à veiller au respect de la présente section.

13.7 Traitement des données personnelles

Au terme du traitement des données à caractère personnel, chaque partie s'engage à renvoyer à l'autre partie ou à détruire toutes les données à caractère personnel relatives à la mission confiée. La partie mandatée notifiera l'achèvement de la destruction des données à caractère personnel.

13.8 Délégué à la protection des données (DPO)

- 13.8.1 Chaque partie notifiera à l'autre partie le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, si elle en a désigné un.

13.8.2 Le Client communiquera à Botmind la liste de ses employés qui sont autorisés à donner des instructions à Botmind en relation avec les données personnelles. Botmind ne prendra alors en compte que les demandes de ces employés et rejettera les demandes faites par toute autre personne (et en informera le Client et son délégué à la protection des données).

13.9 Registre des activités de traitement

Le sous-traitant déclare qu'il tient un registre écrit de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du responsable du traitement, contenant les informations détaillées dans la section 30 du RGPD, et conservé conformément aux exigences du RGPD.

13.10 Engagements d'assistance

13.10.1 Botmind s'engage à aider le Client à se conformer aux exigences légales contenues dans le RGPD et toute autre réglementation liée à la protection des données. Botmind répondra dans un délai raisonnable à toute demande du Client. Lorsque les personnes concernées soumettent des demandes au sous-traitant pour exercer leurs droits, le sous-traitant doit transmettre ces demandes dans un délai de 7 jours à compter de leur réception par email au Client.

13.10.2 Botmind s'engage à aider le Client à évaluer dans quelle mesure une analyse d'impact relative à la protection des données est nécessaire pour traiter les données personnelles du Client.

13.10.3 Si le Client considère qu'une analyse d'impact sur la protection des données doit être réalisée, Botmind assistera le Client à la demande de ce dernier. Botmind aura droit à une compensation financière juste et adéquate pour ce service.

13.11 Garanties

13.11.1 Botmind sera responsable et tiendra le Client indemnisé de tout montant qui pourrait devoir être payé par le Client en relation avec une violation par Botmind de ses engagements en relation avec le RGPD.

13.11.2 Le montant qui pourrait devoir être payé par Botmind en relation avec toute violation sera plafonné au montant couvert par la police d'assurance.

13.11.3 Botmind souscrira une police d'assurance adéquate couvrant tous les dommages pouvant résulter de la violation de ses engagements au titre du présent accord, en particulier les dommages liés au RGPD.

13.12 Droits des Utilisateurs Finaux

Botmind fournira aux Utilisateurs Finaux les informations nécessaires concernant la collecte et le traitement de leurs données personnelles lors de la collecte de celles-ci, en particulier par le biais des politiques de confidentialité figurant sur leur(s) site(s) web.

13.13 Obligations du Client envers Botmind

Le responsable du traitement s'engage notamment à (i) documenter par écrit toute instruction relative au traitement des données par le sous-traitant, (ii) s'assurer, avant et pendant le traitement, du respect par le sous-traitant des obligations prévues par le RGPD et (iii) superviser le traitement, y compris en réalisant des audits et des inspections avec le sous-traitant.

Annexe A

-

Description du traitement

1/ Catégories de personnes dont les données à caractère personnel sont traitées

Les visiteurs du site web du client et les clients existants

2/ Catégories de données personnelles traitées

Historique de navigation, IP, civilité, email, dernières commandes, derniers produits commandés, adresses de livraison et de facturation, retours, articles favoris, messages envoyés au Client.

3/ Nature du traitement

Stockage, transfert à d'autres sous-traitants du Client.

4/ Finalité(s) pour laquelle/lesquelles les données à caractère personnel sont traitées pour le compte du responsable du traitement

Le traitement de ces données permet aux Services de comprendre les demandes des visiteurs et des clients existants du Client et de fournir une réponse spécifique basée sur le contexte personnel de chaque demandeur.

5/ Durée du traitement

Le traitement dure moins de 24 heures et la durée de conservation dépend de la nature des données.

Annexe B

-

Sécurité du traitement

Botmind s'engage notamment à mettre en place les mesures de sécurité organisationnelles et techniques suivantes :

- Moyens permettant d'assurer la confidentialité (pseudonymisation des données, chiffrement, etc.), l'intégrité, la disponibilité et la résilience permanente des systèmes et services de traitement ;
- Moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à ces données dans un délai approprié en cas de problème matériel ou technique ;
- Processus permettant de tester, d'analyser et d'évaluer régulièrement l'efficacité de la sécurité technique et organisationnelle mise en place pour assurer la sécurité du traitement des données.
- Ne mettre les données à caractère personnel à la disposition de ses agents dûment autorisés sur la base de leurs fonctions et de leur rôle, que dans la mesure strictement nécessaire à la bonne exécution de leurs fonctions (base du « besoin d'en connaître »).

Ces mesures doivent être conformes aux dispositions du RGPD.