

# CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

Version 18-07

Les présentes Conditions Générales définissent les conditions d'utilisation des services fournis par la société WIBILONG (WIBILONG), SAS au capital de 277.444 €, dont le siège social est situé au 88 bd de Sébastopol, 75003 Paris, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le n°B504.483.892, représentée son président.

## **PREAMBULE**

WIBILONG gère des communautés de consommateurs pour le compte de distributeurs et de marques. A ce titre, elle propose à ses clients d'héberger un espace sur lequel leurs propres clients et prospects peuvent échanger et acquérir des informations sur les produits et services qu'ils ont achetés ou qu'ils projettent d'acheter.

En recourant aux services de WIBILONG, et par la signature d'un bon de commande s'y référant, le Client s'engage à accepter les présentes Conditions Générales. Aucune prestation de service ne peut être fournie par WIBILONG en cas de refus d'une ou de plusieurs dispositions des présentes Conditions Générales.

## **Article 1 : Définitions**

Chaque terme commençant par une majuscule a la signification indiquée dans sa définition, qu'il soit au singulier ou au pluriel.

Abonnement : désigne le prix dû par le Client en contrepartie de la fourniture des Services par WIBILONG.

Charte de Modération : désigne la charte convenue entre WIBILONG et le Client précisant les règles applicables à la modération des Echanges tenus dans le cadre de la Communauté.

Client : désigne la société bénéficiaire des Services fournis par WIBILONG dans les conditions définies aux présentes.

Communauté : désigne les forums et espaces de discussion sur lesquels les Echanges sont accessibles.

Consommateur(s) : désigne un client ou un prospect du Client.

Consommateur(s) Tier(s) : désigne un client ou un prospect ayant effectué une transaction, ou envisageant d'effectuer une transaction, sur un Site Tiers.

Données Consommateurs : désigne l'adresse email, les données d'identification détenues par le Client relatives à un Consommateur, la nature des transactions effectuées ou qu'il a envisagé d'effectuer sur le Site Internet, ainsi que toute données personnelle – au sens de de l'article 4 du RGPD – en lien avec les Consommateurs.

Echanges : désigne les courriels, commentaires, questions, réponses et avis de quelque nature qu'ils soient, publiés sur la Communauté.

Option : désigne les Services sélectionnés par le Client, tels que définis dans le ou les bons de commande signés par le Client.

Personnes Concernées : désigne les « personnes concernées » au sens de l'article 4 du RGPD.

Personnes Destinataires : désigne les « personnes destinataires » au sens de l'article 4 du RGPD.

RGPD : désigne le Règlement (UE) n°2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Site Internet : désigne collectivement le ou les sites Internet du Client.

Site Tiers : désigne tout site Internet géré par un tiers, tel que le site d'un distributeur ou d'une marque, ainsi que le site [www.apreslachat.com](http://www.apreslachat.com).

## **Article 2 : Services proposés par WIBILONG**

En contractant avec WIBILONG, le Client accède à une Communauté de Consommateurs pouvant échanger entre eux des questions et réponses sur les produits et services accessibles sur son Site Internet.

La Communauté de Consommateurs est accessible via un onglet positionné sur le Site Internet et géré en marque blanche par WIBILONG.

Selon l'Option retenue, le Client peut également autoriser ses Consommateurs à répondre aux questions de Consommateurs tiers, portant sur les mêmes produits et services que ceux qu'ils ont achetés ou qu'ils envisagent d'acheter auprès du Client.

Le cas échéant, les réponses apportées par les Consommateurs peuvent également être publiées sur des Sites Tiers.

## **Article 3 : Accès aux Données Consommateurs et Propriété des Données**

### 3.1 Généralité

Le Client fournit à WIBILONG les coordonnées emails des Consommateurs qu'il souhaite intégrer dans la ou les Communautés accessibles depuis le Site.

Afin d'éviter toute ambiguïté, il est expressément rappelé que les Données Consommateurs sont la seule propriété du Client. A ce titre, WIBILONG ne peut en aucun cas revendiquer un droit

de quelque nature qu'il soit sur les Données Consommateurs ou en faire une exploitation autre que celle prévue aux présentes conditions générales.

WIBILONG s'interdit expressément de communiquer les Données Consommateurs à tout tiers ou de fusionner la base de Données Consommateurs avec celles de ses autres Clients.

### 3.2 Hébergement

Les Données Client transmises par le Client sont hébergées sur un serveur de WIBILONG. Le serveur est situé en France ou dans tout Etat assurant un niveau de protection des données suffisant au sens de la réglementation européenne en vigueur.

WIBILONG s'engage à mettre tout en œuvre pour préserver la sécurité et la confidentialité des Données qui lui sont confiées par le Client dans le cadre la fourniture des Services.

WIBILONG se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accès à la ou aux Communautés du Client, lorsque l'interruption est justifiée par une opération d'actualisation ou de maintenance ou par un pic d'affluence. Dans cette hypothèse, WIBILONG s'efforcera de limiter l'inconvénient en réduisant le délai d'interruption au temps minimum nécessaire pour réaliser l'opération en cause ou pour gérer le problème.

#### **Article 4 : Anonymisation des Echanges**

Les informations d'identification des Consommateurs sont strictement confidentielles. A ce titre, les échanges entre Consommateurs se font exclusivement par l'intermédiaire des pseudonymes attribués par WIBILONG.

En aucun cas le pseudonyme permet de distinguer les Consommateurs des Consommateurs Tiers lorsque le Client a choisi de bénéficier d'une des Options de syndication mentionnées aux Annexes 1 à 4 des présentes.

#### **Article 5 : Modération des Echanges**

WIBILONG s'engage à modérer a priori les échanges tenus entre Consommateurs dans le cadre de la Communauté sur la base de la Charte de modération validée avec le Client.

En toute hypothèse, les propos tenus par les Consommateurs dans le cadre de la Communauté ne doivent pas être considérés comme diffamatoires, insultants, contraires aux bonnes mœurs, portant atteinte aux droits des tiers ou contraires à la réglementation en vigueur.

A ce titre, WIBILONG se réserve le droit de ne pas diffuser les propos qui lui paraîtraient contraires aux dispositions du présent article.

La modération des avis négatifs sur le Client ou les produits et services du Client se fait sur la base des critères définis dans la Charte de modération.

A toute fin utile, il est rappelé que WIBILONG est tenue au respect de la réglementation et ne peut en aucun cas diffuser de faux avis, des avis tronqués ou des échanges susceptibles d'être qualifiés de publicité mensongère.

#### **Article 6 : Conditions financières**

### 6.1. Abonnement

En contrepartie des services sélectionnés par le Client, celui-ci s'engage à régler un montant forfaitaire correspondant à(aux) l'Option(s) retenue(s). Ce montant est spécifié dans le ou les bons de commande signés par le Client, mais il convient de se référer aux tarifs en vigueur à la date de conclusion des présentes, pour connaître le montant de l'Abonnement.

### 6.2. Frais de mise en service

Des frais fixes d'installation dits « Setup fees » sont éventuellement stipulés dans les bons de commande. Le Client ne peut en aucun cas réclamer le remboursement des frais fixes.

Aucun des services mentionnés à l'article 2 ne pourra être fourni en l'absence du règlement des frais mentionnés au présent article 6.2.

### 6.3 Modalités de Paiement

Le paiement de l'Abonnement et des Setup Fees ou autres services se font par virement bancaire sur le compte bancaire communiqué sur les bons de commande, ou par tout moyen convenu entre les Parties figurant alors sur les bons de commande.

Les montants des Setup Fees, Abonnement ou autres services sont dus 30 jours net date de signature des bons de commande, sauf accord différent convenu entre les Parties et figurant alors sur les bons de commande.

Les paiements sont effectués en euros et doivent être accompagnés du règlement de la T.V.A. correspondante au taux en vigueur au jour du paiement.

### 6.4 Intérêts de retard

Tout retard de paiement entraînera l'application d'une pénalité égale à trois fois le taux de l'intérêt légal, à compter du premier jour de retard.

Une indemnité forfaitaire de quarante euros pour frais de recouvrement sera également due en cas de retard.

En outre, en cas de retard de paiement non réglé dans un délai de huit (8) jours, WIBILONG se réserve le droit de suspendre la mise en ligne de sa ou de ses Communautés, jusqu'au complet paiement par le Client des sommes dues.

## **Article 7 : Durée**

Sauf mention contraire figurant sur les bons de commande, la souscription aux Services proposés par WIBILONG est d'une durée minimale de douze mois à compter de la signature des bons de commande. Elle est ensuite renouvelée par tacite reconduction par périodes successives de douze mois, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties moyennant un préavis de trois (3) mois, notifié par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

En cas de renouvellement, les tarifs applicables sont ceux en vigueur à la date de renouvellement. Les tarifs en vigueur sont communicables sur simple demande.

**Article 8 : Résiliation anticipée**

En cas de manquement par l'une des Parties, non réparé dans un délai de (trente) 30 jours suivant mise en demeure adressée à cet effet par lettre recommandée avec accusé de réception, l'autre Partie pourra résilier les présentes conditions générales, de plein droit et sans formalités judiciaires, sans préjudice des éventuels dommages et intérêts dus.

**Article 9 : Conséquences de la cessation du Contrat**

Les Parties resteront tenues, après la cessation de leurs relations contractuelles pour quelque cause que ce soit, des obligations mises à leur charge aux titres des articles 11, 13, 14, et 16 des présentes.

En cas de cessation de leurs relations contractuelles, et sauf lorsque cette cessation est la conséquence d'une faute du Client, le Client pourra demander à ce que les Echanges stockés sur la partie du serveur dédié de WIBILONG, lui soient transférés sur son propre serveur. Cette prestation pourra éventuellement faire l'objet d'une facturation de la part de WIBILONG sur la base d'un tarif conforme au prix moyen pratiqué sur le marché pour une prestation équivalente. En aucun cas les données relatives aux Consommateurs Tiers, lorsque le Client a choisi l'Option Ouverte ou Semi-Cloisonnée, ne pourront être transférées au Client.

Le Client reconnaît expressément avoir été informé que les Echanges émis par ses Consommateurs et accessibles depuis un Site Tiers lorsque le Client a choisi une Option non cloisonnée, resteront accessibles sur les Sites Tiers postérieurement à la cessation des présentes conditions générales.

**Article 10 : Garantie – Données Consommateurs**

10.1 Garantie

Le Client garantit que les Données Client ont été collectées conformément aux dispositions légales applicables et en particulier aux dispositions du RGPD et à celles de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dans sa version en vigueur. Il garantit que rien dans ses propres conditions générales ne fait obstacle à ce que ses clients et prospects bénéficient des Services correspondant à l'Option sélectionnée.

De son côté, WIBILONG s'engage à respecter le RGPD et les dispositions issues de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dans sa version en vigueur. En particulier, WIBILONG garantit qu'elle n'exploitera en aucun cas les Données Client pour une finalité autre que celle visée aux présentes conditions générales. Afin d'éviter toute ambiguïté, il est précisé que WIBILONG intervient en qualité de sous-traitant du Client, au sens de l'article 28 du RGPD. A ce titre, WIBILONG s'engage à traiter les Données Client

pour le seul compte du Client et à ne jamais croiser, comparer, fusionner ou utiliser, de quelque manière que ce soit, les Données Client avec les données d'un autre de ses clients.

## 10.2 Données Consommateurs

Le Client est et demeure propriétaire de toutes les Données Consommateurs qu'il communique à WIBILONG dans le cadre des présentes.

A ce titre, le Client est seul responsable du traitement des Données Consommateurs au sens de l'article 4 du RGPD. En particulier, le Client s'assure du consentement des Consommateurs au moment de la collecte de leurs données et veille à ce que leur consentement et collecte soient effectués en conformité avec les droits attribués par le RGPD aux Personnes Concernées.

Les Parties reconnaissent que WIBILONG agit exclusivement en qualité de sous-traitant au regard des Données Consommateurs. A ce titre WIBILONG agira exclusivement pour le compte du Client et conformément à ses instructions.

Dans le cadre du présent Contrat, la finalité des traitements dont la sous-traitance est confiée à WIBILONG porte sur :

- le traitement des Données Consommateurs en vue de permettre la création et l'animation d'une Communauté dédiée aux services avant et après-vente, au nom et pour le compte du Client ;
- le traitement des Données Consommateurs en vue d'améliorer la connaissance par le Client des Consommateurs et permettre au Client de proposer des offres mieux adaptées à leurs besoins.

Les Données Consommateurs sont conservées par WIBILONG pour la durée du Contrat, sauf instruction contraire du Client. En toute hypothèse, le Client accordera un délai de trente jours à WIBILONG pour lui permettre de détruire les Données lorsque le Contrat arrive à son échéance.

Un registre des activités de sous-traitance est tenu à la disposition du Client.

WIBILONG prendra les précautions appropriées, au regard de la nature des Données Consommateurs et des risques encourus, pour préserver la sécurité de ces Données et empêcher qu'elles soient déformées endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Le cas échéant, WIBILONG fera des efforts raisonnables pour fournir au Client toute documentation nécessaire et adéquate lui permettant de se conformer à ses obligations légales et notamment :

- l'aider à s'acquitter de son obligation de répondre aux demandes de droit d'accès /rectification/effacement/limitation/portabilité exercées par les Personnes Concernées ;
- l'aider à garantir la sécurité et la réalisation d'analyses d'impact, lorsque le traitement concerné par l'analyse d'impact lui est sous-traité ;
- mettre à disposition les informations nécessaires pour lui permettre d'établir qu'elle respecte bien ses obligations légales ;
- la mettre en garde dans le cas où une instruction donnée par le Client constituerait une violation du RGPD.

En toute hypothèse, le Client s'engage à ne pas donner d'instruction à WIBILONG susceptible de constituer une violation du RGPD. Le cas échéant, le Client reconnaît que WIBILONG ne saurait en aucun cas constituer un conseil juridique et qu'il lui appartient de consulter tout conseil de son choix pour s'assurer de la licéité d'un traitement ou d'une instruction avant de faire appel à WIBILONG en qualité de sous-traitant.

Le cas échéant, si WIBILONG estime qu'une instruction donnée par le Client est susceptible de violer le RGPD, elle transmettra au Client un argumentaire justifiant sa position. Si le Client estime néanmoins que l'instruction donnée est licite, WIBILONG pourra mettre fin au Contrat sans préjudice des éventuels dommages et intérêts dus pour rupture fautive du Contrat à la charge du Client.

Le fait que WIBILONG ne conteste pas la licéité d'un traitement sous-traité ne préjuge en rien de sa licéité au regard de la réglementation applicable.

En toute hypothèse, WIBILONG s'engage à

- prendre toutes mesures de sécurité pour protéger les Données Consommateurs contre tout traitement non-autorisé ou illégal, contre toute perte accidentelle ou non, destruction ou dommages, modification accidentelle ou non autorisée, mauvaise utilisation, altération, ou dénaturation des Données.  
A ce titre, WIBILONG indique avoir mis en place les mesures de sécurité suivante pour garantir l'intégralité des données, leur sauvegarde et leur confidentialité
- restreindre l'accès aux Données aux seules Personnes Destinataires, et à ne pas divulguer les Données, directement ou indirectement, à un tiers sans l'accord préalable du Client ;
- ne pas utiliser les Données Consommateurs à son profit et limiter leur usage aux stricts besoins de sa collaboration avec le Client ;
- détruire ou supprimer l'intégralité des Données Consommateurs obtenues à la cessation du Contrat. Si le Contrat prévoit que des Echanges peuvent être publiés sur des Sites Tiers, la cessation du Contrat n'entraînera pas le retrait desdits Echanges sur les Sites concernés, sauf demande de la Personne Concernée ;
- informer dans les meilleurs délais le Client en cas de violation des Données Consommateurs, afin de lui permettre de respecter ses obligations de notification telles que mentionnées aux articles 33 et 34 du RGPD.

En toute hypothèse, WIBILONG reconnaît que si elle est amenée à travailler avec des sous-traitants ayant accès aux Données Consommateurs, dans le cadre notamment de la modération des Echanges, ces sous-traitants devront avoir un politique de traitement des données conformes au RGPD et présenter des niveaux de sécurité au moins équivalent à ceux mis en place par WIBILONG.

De manière générale, en aucun cas, WIBILONG, ses employés, ses représentants ou ses sous-traitants, ne transmettront de Données Consommateurs à des tiers sans l'autorisation expresse et préalable du Client, sauf dans le cadre d'une procédure judiciaire et administrative et après en avoir informé le Client, dès lors qu'une telle information ne viole pas la procédure en cours.

De son côté, le Client reconnaît qu'il ne pourra en aucun cas solliciter auprès de WIBILONG, dans le cadre d'un audit de sécurité, ou dans tout autre cadre lié à l'application du présent

Contrat, un accès à des données ou à des informations susceptibles de porter atteinte aux engagements de confidentialité de WIBILONG vis-à-vis de ses autres clients.

### 10.3 Données Traitées par WIBILONG en tant que Responsable de Traitement

Dans le cadre de son activité, WIBILONG collecte les noms, prénoms, emails des salariés du Client avec lesquels elle travaille pour fournir les Services mentionnés aux présentes.

Le traitement de ces données est nécessaire à la fourniture des Services.

Ces données sont conservées tant qu'un contrat existe entre WIBILONG et le Client, ainsi que pendant un délai de trente jours suivant sa date de cessation.

Les données sont ensuite archivées et restituables exclusivement dans le cadre d'un contentieux, pendant la durée de la prescription légale.

Chaque personne physique, représentant ou salarié du Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, d'effacement et, le cas échéant, de portabilité des données personnelles le concernant, conformément aux dispositions de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 dans sa version en vigueur à la date des présentes, et conformément à la réglementation communautaire.

Le droit d'accès, de modification, de rectification et d'effacement prévu au paragraphe précédent, s'exerce auprès du CRO (Chief Revenue Officer) à l'adresse du siège Social de Wibilong.

### **Article 11 : Responsabilité**

La responsabilité de WIBILONG à l'égard du Client ne saurait en aucun cas être engagée à hauteur d'un montant supérieur à l'ensemble des paiements facturés durant l'année au cours de laquelle l'événement générateur de responsabilité est intervenu.

WIBILONG ne saurait en aucun cas être tenue responsable des dysfonctionnements ou des dommages, de quelque nature qu'ils soient, qui seraient dus directement ou indirectement, à un défaut d'un produit ou service vendu ou fourni par le Client, ou au contenu des Echanges publiés sur une Communauté.

En toute hypothèse, WIBILONG ne pourra également en aucun cas être tenue responsable d'un quelconque préjudice que subirait le Client, ou tout tiers, du fait du contenu des Echanges diffusés sur une Communauté, que ce soit un préjudice d'image, un préjudice commercial, perte de clientèle ou tout autre préjudice. La responsabilité de WIBILONG ne saurait davantage être engagée pour tout dysfonctionnement lié à une interruption du réseau Internet pour quelque cause que ce soit ou à une défaillance du système d'hébergement du serveur hébergeant l'Espace de discussion.

La responsabilité des Parties ne saurait être engagée si l'exécution de leurs obligations respectives est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou d'une cause extérieure à leur volonté, tels que notamment : catastrophe naturelle, guerre, tremblement de terre, incendie, explosions, émeutes, intervention des autorités gouvernementales, intempéries, dégâts des eaux, mauvais fonctionnement ou interruption du réseau électrique ou de télécommunications.



## **Article 12 : Propriété intellectuelle**

Le Client reconnaît expressément que les droits afférents aux solutions développées par WIBILONG en vue de la fourniture des Services sont la propriété exclusive de WIBILONG.

A ce titre, les présentes conditions générales ne sauraient en aucun cas constituer un contrat de cession ou licence de droit d'auteur, brevet, marque, droit sui-generis des bases de données, ou de tout autre droit de propriété intellectuelle ou industrielle de quelque nature qu'il soit, au bénéfice du Client.

## **Article 13 : Confidentialité**

Les Parties s'engagent, en leur nom, au nom de leurs employés et de leurs salariés et au nom de toute personne ayant accès à leurs locaux, à garder confidentielles les informations définies ci-après (les «Informations Confidentielles»).

Doivent notamment être considérées comme des Informations Confidentielles: toutes informations et données techniques ou non techniques, mais de nature sensible, comme les idées, concept, savoir-faire, graphiques, schémas, tables, informations marketing, financières, informatiques ou commerciales transmises par une partie à l'autre dans le cadre de la fourniture des services.

Toutefois, les informations suivantes ne seront pas considérées comme confidentielles:

- a. Les informations déjà dans le domaine public au moment où elles ont été transmises par une partie à l'autre ;
- b. Les informations communiquées au public, sans violation d'une obligation quelconque du présent document;
- c. Les informations divulguées par un tiers qui les détient légalement et est en droit de les divulguer.

La cessation des relations contractuelles des Parties pour quelque raison que ce soit ne met pas fin à l'obligation de confidentialité prévue dans le présent article.

## **Article 14 : Non Débauchage**

Chacune des Parties s'engage pendant toute la durée de leurs relations contractuelles et pendant une durée d'un (1) an à compter de leur cessation pour quelque cause que ce soit, à ne pas solliciter, ni faire travailler, directement ou indirectement, tout collaborateur ou salarié de l'autre Partie, ou tout collaborateur ou salarié ayant cessé de travailler pour l'autre Partie depuis moins d'un (1) an, sauf accord préalable écrit entre les Parties.

## **Article 15 : Cession du Contrat**

Chacune des Parties s'interdit de céder ou de transférer d'une quelconque manière ses droits et obligations découlant des présentes conditions générales sans l'accord préalable et exprès de l'autre Partie.

Il est cependant précisé que chacune des Parties pourra céder ses droits et obligations découlant des présentes conditions générales à toute société dans laquelle elle détient plus de 50% des droits de vote ou qui détient dans une des Parties 50% des droits de vote, sous réserve d'en informer préalablement l'autre Partie. Aucune cession ne pourra cependant être faite par le Client au bénéfice d'un concurrent de WIBILONG.

#### **Article 16 : Notification**

Sauf lorsqu'il en est disposé autrement dans les présentes conditions générales, toute correspondance et notification devant être effectuée entre les Parties, ne sera considérée comme valable que si elle présente l'une des formes suivantes :

- lettre recommandée avec demande d'avis de réception,
- lettre remise en main propre contre reçu signé par un représentant de l'une des Parties,
- Email ou Télécopie confirmé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée à la même date.

Chaque Partie élit domicile en son siège social pour l'exécution des présentes conditions générales.

#### **Article 17 : Divers**

17.1 La nullité de l'une des clauses ou de l'un des articles des présentes conditions générales sera sans influence sur la validité des autres clauses et articles. En cas de nullité d'une des clauses, les Parties s'efforceront de la remplacer par une clause valable ayant le même objet.

17.2 Toute convention dérogatoire ou complémentaire aux présentes conditions générales devra être constatée par écrit.

17.3 Les intitulés des articles des présentes conditions générales ne figurent que pour plus de commodité et n'affectent en aucune manière le sens des dispositions auxquelles ils font référence.

17.4 Aucun fait de tolérance par l'une des Parties, même répété, ne saurait constituer une renonciation de celle-ci à l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales.

17.5 Les présentes conditions générales sont soumises au droit français.

A défaut d'accord amiable intervenu dans les huit (8) jours de la survenance d'un différend entre les Parties, notifié par lettre recommandée avec accusé de réception, tout litige quant à l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive des tribunaux du ressort de la Cour d'appel de Paris.