Conditions Spécifiques du Produit

Produit	Quable PIM & DAM
Description du Produit	Plateforme SaaS PIM (Product Information Management) & DAM (Digital Asset Management) qui aide les marques et les fabricants à centraliser, enrichir et distribuer des informations et/ou médias relatifs à leurs produits à travers les canaux de vente et de communication.
Fourniture de Services	Licence SaaS
Version	2026 Sep

OBLIGATIONS DU CLIENT 3
UTILISATION ET LIMITES 3
DONNÉES CLIENT À LA FIN DU CONTRAT 3
INTELLIGENCE ARTIFICIELLE 4
SÉCURITÉ ET GARANTIES 4
ACCORD SUR LES NIVEAUX DE SERVICE (SLA) 5
SUPPORT 5
NIVEAUX DE SERVICE 5
CRÉDITS DE SERVICE 6
ACCORD RELATIF AU TRAITEMENT DES DONNÉES (DPA) 7
ACTIVITÉS DE TRAITEMENT DES DONNÉES 7
LISTE DES SOUS-TRAITANTS 8
MESURES DE SÉCURITÉ 8

OBLIGATIONS DU CLIENT

UTILISATION ET LIMITES

Utilisation raisonnable

Pour garantir les performances et maintenir un niveau élevé de fiabilité, les limites techniques d'utilisation raisonnables doivent être prises en compte. Ces limites sont détaillées dans la documentation du Produit (https://docs.quable.com/docs/fair-use) et définissent les seuils au-delà desquels le Produit ne peut pas fonctionner correctement.

Ces limites représentent des points de recommandation importants pour garantir une utilisation efficace et opérationnelle du Produit. En raison des évolutions de production ou des nouvelles fonctionnalités, elles peuvent évoluer au fil du temps.

Il est donc essentiel pour le Client de tenir compte de ces restrictions lors de la configuration et de l'utilisation du Produit.

Le Client s'engage à respecter ces limites afin d'éviter toute dégradation des performances ou instabilité opérationnelle.

Si le Client prévoit d'atteindre les limites susmentionnées, il s'engage à contacter le Support afin de discuter des options disponibles. Le Client reconnaît expressément qu'en aucun cas ce contact ne saurait résulter en un engagement ou une obligation de la part du Prestataire de traiter la question, d'adapter ses Services ou d'accepter la situation.

DONNÉES CLIENT À LA FIN DU CONTRAT

A la fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client peut notifier le Prestataire, dans un délai maximum de vingt (20) jours ouvrés avant la fin du Contrat, s'il souhaite bénéficier de prestations de réversibilité. Cette demande doit inclure la liste des éléments à récupérer, ainsi qu'un accès FTP sécurisé pour le transfert des données.

À la demande du Client, le Prestataire s'engage alors à restituer et/ou détruire, au choix du Client, les Données Client dans un délai de quinze (15) jours ouvrés suivant la fin du Contrat.

Le service de restitution/destruction des Données Client comprend :

- l'exportation du fichier de cartographie du modèle de données actif au format XLS standard ;
- l'exportation de toutes les données de référence au format CSV standard ;
- l'exportation de tous les actifs dans leur format d'origine ;
- l'exportation de tous les catalogues au format CSV standard ;
- le téléchargement d'un fichier .zip des médias sur un serveur FTP ;
- le nettoyage et la suppression des instances : historiques, comptes Utilisateurs du Client, bases de données et actifs ;
- la désactivation des intégrations ;
- la suppression de tous les documents/livrables du projet ;
- le rapport de clôture.

En tout état de cause, le Client s'engage à coopérer activement avec le Prestataire pour faciliter les opérations de réversibilité. Aucune charge financière supplémentaire ne sera facturée pour la réversibilité.

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

SÉCURITÉ ET GARANTIES

Les informations les plus récentes et détaillées sur les mesures de sécurité applicables aux Fonctionnalités d'IA sont disponibles dans les Mesures Techniques et Organisationnelles.

DESCRIPTION DES FONCTIONNALITÉS D'IA

Les informations les plus récentes et détaillées sur les Fonctionnalités d'IA incluses dans le Produit sont disponibles sur notre Trust Center.

ACCORD SUR LES NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

SUPPORT

Canaux

Le canal de Support principal est le chat en direct, accessible directement depuis le Produit.

Heures

Le Support est disponible 24/7 via un assistant IA. Le Support humain est disponible pendant les Heures de Bureau (du lundi au vendredi, de 09h30 à 18h30 CET), à l'exception des jours fériés français.

NIVEAUX DE SERVICE

Disponibilité du service

Objectif de disponibilité : 99,9 %.

Délai de prise en charge

Le délai de prise en charge est mesuré pendant les Heures de Bureau.

Priorité	Temps de réponse estimé
P1	4h
P2	4h
P3	4h
P4	Au mieux

Temps de résolution

Les temps de résolution figurant dans ce tableau sont des objectifs. En fonction du volume et de la priorité des demandes soumises au Support, les temps de réponse et

de résolution peuvent varier. Les temps de résolution sont mesurés pendant les Heures de Bureau.

Priorité	Objectif de temps de résolution
P1	8h
P2	36h
P3	Au mieux
P4	Au mieux

CRÉDITS DE SERVICE

Disponibilité	Crédit
99% à < 99,9%	5%
98% à < 99%	10%
97% à < 98%	15%
96% à < 97%	20%
95% à < 96%	25%
+5% pour chaque baisse supplémentaire de 1 point de pourcentage de disponibilité	
< 81%	100%

ACCORD RELATIF AU TRAITEMENT DES DONNÉES (DPA)

ACTIVITÉS DE TRAITEMENT DES DONNÉES

Élément	Description
Objet et nature du traitement	Stockage, hébergement et mise à disposition des ressources numériques gérées par le Client via la fonctionnalité DAM de la plateforme PIM, y compris la diffusion de ces ressources aux Utilisateurs Finaux qui y accèdent via le réseau de diffusion de contenu (CDN) du Prestataire.
Catégories de données à caractère personnel	**Contenu numérique et métadonnées associées** : images, vidéos, documents et autres ressources numériques susceptibles de contenir des données à caractère personnel, notamment des noms, des légendes, des balises, des descriptions et d'autres métadonnées associées à ces ressources. **Données techniques et d'utilisation** : adresses IP, horodatages, URL des ressources demandées, en-têtes de requête, informations relatives au navigateur ou à l'appareil, et journaux d'accès techniques, dans la mesure où ils sont générés ou traités dans le cadre de la diffusion des ressources via le CDN.
Catégories de personnes concernées	• Les personnes dont les données à caractère personnel figurent dans des ressources numériques ou dans les métadonnées associées, notamment les personnes apparaissant sur des photos ou des vidéos, ou identifiées dans des documents. • Les personnes qui naviguent sur le site web du Client ou qui consultent son catalogue de produits.
Durée du traitement	Pendant toute la durée de l'Abonnement du Client à la solution PIM et de l'utilisation de sa fonctionnalité DAM, y compris pendant la période au cours de laquelle les

ressources numériques concernées restent stockées et accessibles.

Les données techniques et d'utilisation ne seront traitées que dans la mesure nécessaire à la fourniture des ressources numériques demandées, à la garantie de la sécurité et au dépannage, et seront supprimées au plus tard 30 jours après leur collecte, sauf si une période de conservation plus longue est strictement nécessaire pour enquêter sur un incident de sécurité spécifique ou pour se conformer à une obligation légale.

LISTE DES SOUS-TRAITANTS

CDN77

Élément	Description
A propos	https://www.cdn77.com/
Siège social	DataCamp Limited, 207 Regent Street, London W1B HH, Royaume-Uni
Finalité du traitement	Permettre l'accès aux actifs digitaux aux Utilisateurs Finaux
Localisation du traitelment	Le sous-traitant ultérieur utilisent un réseau de diffusion de contenu (CDN) uniquement hébergé en Europe
Mesures de sécurité	https://www.cdn77.com/security https://client.cdn77.com/support/knowledgebase/general-faq/cdn77-gdp

MESURES DE SÉCURITÉ

Pour la version la plus récente de nos Mesures Techniques et Organisationnelles, veuillez consulter notre Trust Center.