Conditions Spécifiques du Produit

Produit	Qualifio Data Collection Platform
Description du Produit	Permettre au Client de créer, publier et gérer des campagnes marketing numériques, ainsi que de collecter, centraliser et activer des données first-party et zero-party. Le Produit comprend les composants clés suivants : ● « Campagne(s) Interactive(s) » : toute activation numérique mise à disposition au sein du Produit, incluant notamment des concours, quiz, sondages, enquêtes, votes, questionnaires, tests de personnalité, et tout autre format interactif disponible dans le Produit au moment de son utilisation. ● « Programme(s) de Récompense » : sous réserve de l'Abonnement à l'Add-on correspondant, un programme de fidélisation ou d'engagement client mis à disposition dans le Produit, permettant au Client de définir, gérer et distribuer des récompenses aux Utilisateurs Finaux selon des règles et conditions configurables. ● « Collecte & Gestion des Données » : la fonctionnalité permettant au Client de rassembler, stocker et structurer les données first-party et zero-party soumises par les Utilisateurs Finaux via les Campagnes Interactives ou les Programmes de Récompense. ● « Intégrations » : sous réserve de disponibilité et de l'Abonnement à l'Add-on applicable, les connecteurs et API permettant au Client de transmettre les

	données collectées à des plateformes tierces (y compris, mais sans s'y limiter, des CRM, CDP et autres outils d'automatisation marketing).
Fourniture des Services	Licence SaaS
Version	Septembre 2026

OBLIGATIONS DU CLIENT 3
USAGE ET LIMITATIONS 3
DONNÉES CLIENT À LA RÉSILIATION DU CONTRAT 5
INTELLIGENCE ARTIFICIELLE 6
SÉCURITÉ ET GARANTIES 6
SERVICES PROFESSIONNELS 6
CONFIGURATION (SET-UP) 6
SERVICES ÉDUCATIFS 7
SERVICES STUDIO 8
PROJETS D'INTÉGRATION 9
ACCORD SUR LES NIVEAUX DE SERVICE (SLA) 12
SUPPORT 12
NIVEAUX DE SERVICE 13
CRÉDITS DE SERVICE 14
ACCORD DE TRAITEMENT DES DONNÉES (DPA) 15
ACTIVITÉS DE TRAITEMENT DES DONNÉES 15
LISTE DES SOUS-TRAITANTS 17
MESURES DE SÉCURITÉ 21

OBLIGATIONS DU CLIENT

UTILISATION ET LIMITES

Limites de stockage

En utilisant le Produit, le Client a la possibilité d'héberger du contenu produit par ses équipes mais également du contenu textuel et multimédia généré par les Utilisateurs Finaux participant à ses Campagnes Interactives, notamment pour des Campagnes Interactives telles que des concours photo et vidéo.

La limite de stockage mise à disposition par le Prestataire au Client est définie dans le Bon de Commande et dépend du niveau d'Abonnement. Si cette limite est dépassée, le Prestataire contactera le Client afin de procéder à la suppression des anciens contenus pour libérer de l'espace de stockage. Au cours des trois (3) mois suivants, le Prestataire tiendra le Client informé de l'évolution de son espace de stockage. Néanmoins, le Client peut commander de l'espace de stockage supplémentaire. Le tarif de cet espace de stockage supplémentaire est défini dans le Bon de Commande et dépend du niveau d'Abonnement. L'attribution d'espace de stockage supplémentaire par le Prestataire sera toujours discutée et approuvée au préalable par le Client.

Politique d'utilisation raisonnable des API

Toutes les Interfaces de Programmation d'Application du Prestataire (ci-après dénommées « API ») sont soumises à des politiques d'utilisation raisonnables conçues pour maintenir une qualité de Service optimale pour l'ensemble des clients sur tous les environnements. À cette fin, le Prestataire a établi des limites spécifiques sur le nombre de requêtes par minute pour chaque API, lesquelles sont détaillées sur le portail développeur du Prestataire (https://developers.qualifio.com/).

Le dépassement de ces limites peut entraîner le blocage des requêtes, en particulier lors des périodes de forte sollicitation des serveurs. Pour éviter de tels scénarios, les Clients sont encouragés à mettre en œuvre des systèmes robustes de gestion des erreurs et de surveillance. De plus, des considérations de performance doivent être prises en compte lors de l'accès aux API du Prestataire, notamment la limitation du

nombre de requêtes ou la mise en cache des réponses afin de minimiser les goulots d'étranglement de performance et de prévenir le dépassement des limites.

Cette politique vise principalement les Clients qui génèrent des charges élevées et non gérées de manière soutenue. Lorsqu'un Client dépasse de manière répétée la politique d'utilisation raisonnable d'une façon qui dégrade ou menace la qualité des Services pour d'autres clients, le Prestataire se réserve le droit d'appliquer des mesures appropriées, notamment , la restriction de l'accès aux Services et/ou l'application de frais supplémentaires pour utilisation excessive.

Aux fins de cette politique, un « scénario de charge élevée non gérée » désigne une situation dans laquelle l'API publique du Prestataire renvoie des réponses d'erreur HTTP 429, telles que définies dans la documentation développeur, à un débit dépassant vingt (20) occurrences par seconde pendant une période continue de plus de soixante (60) secondes.

Le Prestataire informera de manière proactive les Clients lorsqu'ils commenceront à dépasser les limites de la politique, leur donnant l'opportunité de résoudre le problème et de mettre en place des mesures appropriées pour gérer leur utilisation des API dans le respect des limites établies. Les Clients sont tenus de se conformer à ces limites de débit et ne doivent pas tenter de les contourner.

Politique d'utilisation raisonnable du Produit

Le Produit est un service partagé utilisé par plusieurs Clients. Pour assurer la stabilité et la performance du Produit pour l'ensemble des Clients, le Prestataire se réserve le droit de prendre des mesures raisonnables en réponse à des activités qui provoquent une charge anormale sur les serveurs.

Si la Campagne Interactive ou l'activité d'un Client génère une demande inhabituellement élevée ou tout autre problème impactant la performance du Produit, le Prestataire peut prendre des actions correctives ou protectrices. Ces actions peuvent inclure, sans s'y limiter, la mise en pause temporaire, l'arrêt et/ou l'adaptation de la configuration de la Campagne Interactive à l'origine de la charge anormale pour limiter l'impact (sans altérer l'intention et l'objectif de la Campagne Interactive). Ces mesures visent à protéger la fonctionnalité globale et la disponibilité du Service pour l'ensemble des clients.

Le Prestataire s'efforcera d'informer rapidement le Client concerné si des mesures ayant un impact sur son utilisation du Produit sont prises. Le Prestataire s'engage à travailler en collaboration avec le Client pour trouver une solution à long terme permettant de poursuivre l'utilisation du Produit tout en maintenant la stabilité et la performance globales du Produit.

Le Prestataire travaillera en collaboration avec le Client pour traiter la cause profonde de la charge anormale, et pour trouver une solution appropriée. Cela peut inclure l'optimisation de l'utilisation du Produit par le Client, la mise en œuvre de garanties techniques supplémentaires, ou d'autres mesures convenues d'un commun accord.

Le Prestataire vise à appliquer ces mesures de manière équitable et cohérente, en veillant à ce que les droits et besoins de tous les clients soient équilibrés avec la stabilité et la performance globales du Produit.

Pour éviter tout doute, il est expressément convenu qu'aucune des mesures ci-dessus ne peut être appliquée si le nombre de requêtes reçues pour la campagne d'un client est inférieur à 30 000 par minute (soit 500 / seconde).

Utilisation du second écran

Dans le cadre d'une utilisation proportionnée et raisonnable du Produit, et afin d'éviter que des Campagnes Interactives ou des Portails Membres (le front-office des Programmes de Récompense) présentent un taux de participation potentiel élevé avec des entrées simultanées par minute, le Client reconnaît que le Produit ne doit pas être utilisé comme second écran, en combinaison avec des programmes télévisés ou radio à forte audience, et que le Produit n'a pas vocation à être publié sans aucune limite via un serveur publicitaire (ad-server). En cas de doute raisonnable, et dans tous les cas, si le Client prévoit de dépasser 2 000 participations simultanées à une Campagne Interactive ou 10 000 Utilisateurs Finaux connectés simultanément à son Portail Membre, le Client s'engage à contacter le Support au moins cinq (5) jours avant le lancement de la Campagne Interactive ou du Programme de Récompense. Le Client reconnaît expressément qu'en aucun cas ce contact ne pourra être interprété comme 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 RÉSILIATION DU CONTRAT

À la résiliation du Contrat, le Prestataire contactera le Client pour déterminer si le Client souhaite recevoir un export des données personnelles collectées via le Produit. Cet export sera fourni au format CSV.

Dans le cas où le Client demande un export de données, l'export sera transmis au Client dans un délai de trente (30) jours. Suite à la confirmation de la transmission réussie, le Prestataire procédera à la suppression permanente des Données Client du Produit.

En tout état de cause, toutes les Données Client restant sur le Produit seront définitivement supprimées dans les trente (30) jours suivant la date de résiliation, que le Client ait répondu ou non à la demande d'export de données personnelles.

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 nos 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.

SERVICES PROFESSIONNELS

CONFIGURATION (SET-UP)

Services Professionnels fournis par le Prestataire pour lesquels le Prestataire exploite son Produit pour le compte du Client directement dans le compte du Client.

Procédure

En collaboration avec le Client, le Prestataire configure le compte du Client dans le Produit. À cette fin, le Client répond à toutes les questions que le Prestataire peut poser dans le cadre du processus de configuration, et notamment à travers les documents de configuration que le Client doit compléter.

Les Services de configuration sont décrits dans le Bon de Commande et peuvent inclure, sans s'y limiter : l'ouverture d'un nouveau compte Client, le nettoyage d'un compte Client existant, la création de modèles spécifiques à l'environnement web du Client, la création du design du Portail Membre, des récompenses, des règles d'acquisition et d'utilisation de points, la création de sites web, de formulaires, d'opt-ins, la création d'un plan de marquage dans la bibliothèque de tags, la duplication inter-comptes de Campagnes Interactives existantes, la formation des Utilisateurs du Client, la configuration d'intégrations techniques.

Pendant la Durée du Service, le Client peut demander au Prestataire de travailler sur la configuration actuelle du compte, selon un processus similaire à celui suivi lors de la configuration initiale de ce compte. Les frais de configuration supplémentaires sont communiqués au Client dans un nouveau Bon de Commande. Le Client reconnaît et accepte qu'il ne peut pas se référer à un Bon de Commande antérieur pour justifier un prix inférieur à celui indiqué dans le nouveau Bon de Commande.

L'utilisation du Produit par le Client constitue l'acceptation de la configuration effectuée par le Prestataire. Le Client dispose d'une (1) semaine à compter de la première utilisation pour signaler toute mauvaise configuration ; à défaut, la configuration est réputée pleinement acceptée.

Responsabilité

Le Prestataire agit uniquement sur les instructions et pour le compte du Client. Le Client demeure seul et unique responsable de la configuration du compte effectuée par le Prestataire, qui repose exclusivement sur les informations fournies par le Client. Le Client reconnaît et accepte que le Prestataire ne peut procéder à la configuration de son compte que si le Client répond correctement à chaque question posée par le Prestataire et remplit correctement les documents de configuration, qui font partie intégrante du processus.

SERVICES ÉDUCATIFS / FORMATION

Les Clients souhaitant améliorer leurs connaissances et compétences relatives au Produit peuvent demander au Prestataire de fournir des formations, des sessions d'inspiration et/ou des ateliers pour les Utilisateurs du Client.

Procédure

Le Prestataire peut fournir des formations, des sessions d'inspiration ou des ateliers dans le cadre de la configuration du compte du Client ou à tout moment pendant la Durée du Service.

Sauf disposition contraire, les formations, sessions d'inspiration et ateliers peuvent être dispensés sur site ou en ligne. La liste des sujets disponibles est fournie sur demande.

Le Client fournit au Prestataire les sujets à couvrir pendant la formation, le thème et les besoins spécifiques ou questions à aborder lors de la session d'inspiration ou de l'atelier.

Un Bon de Commande comprenant la liste des Services et le tarif pour la formation, session d'inspiration ou atelier convenu est fourni au Client, en fonction du lieu où le Service est exécuté et des sujets choisis par le Client.

Dès que le Bon de Commande susmentionné est approuvé par le Client, le Prestataire organise et planifie avec le Client la formation, les sessions d'inspiration ou les ateliers.

Responsabilité

Le Prestataire agit uniquement sur les instructions et pour le compte du Client. Le Client demeure seul et unique responsable de la définition du contenu de la formation ou de l'atelier animé par le Prestataire. En particulier, le Client choisit les sujets à aborder et peut poser des questions de manière interactive pendant la formation ou l'atelier.

SERVICES STUDIO

Les Services Studio sont des Services Professionnels fournis par le Prestataire pour lesquels le Prestataire exploite son Produit pour le compte du Client directement dans le compte du Client.

Procédure

A. Briefing

Le briefing du Client comprend le type de Campagne Interactive, les dates, les variations linguistiques, les éléments graphiques, les textes, les canaux de publication, les informations à collecter auprès des Utilisateurs Finaux, les intégrations techniques à activer, le plan de marquage, les widgets et le design du Portail Membre, le détail des règles d'acquisition et d'utilisation, les récompenses, etc. Les Services Studio commenceront une fois le briefing approuvé par les deux Parties.

B. Modifications

Le Prestataire propose un maximum de deux (2) versions de la maquette de la Campagne Interactive et/ou du Portail Membre. Toutefois, si nécessaire et uniquement à la demande expresse et écrite du Client, le Prestataire peut créer des versions supplémentaires basées sur le briefing initial. Le Prestataire fournit au Client un nouveau Bon de Commande incluant les coûts nécessaires à la création de chaque version supplémentaire. Le Bon de Commande reste valable tant que la création des deux (2) premières versions n'a pas été achevée.

Une fois le design de la Campagne Interactive et/ou du Portail Membre approuvé, le Prestataire intégrera le contenu dans le Produit. Le Client est alors autorisé à demander jusqu'à un maximum de trois (3) modifications. Au-delà de ces trois (3) modifications acceptées, toute demande de modification fera l'objet d'une facturation sur la base d'un nouveau Bon de Commande communiqué au Client après analyse.

Le Client reconnaît et accepte que toute modification, changement ou ajout non inclus dans le briefing initial (par exemple, mais sans s'y limiter, changement de format/flux/concept de Campagne Interactive, ajout d'un plan de marquage) donnera lieu à un nouveau Bon de Commande après analyse.

C. Vérification et tests

Le Client doit vérifier et tester la Campagne Interactive et/ou le Programme de Récompense jusqu'au bout et expérimenter tous les scénarios (gagnants, perdants, règles d'acquisition, règles d'utilisation, etc.) sur tous les supports (ordinateur, navigateurs, téléphone et tablette). À la suite de ces vérifications, le Client enverra

une validation finale par e-mail ainsi que les instructions de mise en ligne de la Campagne Interactive et/ou du Programme de Récompense. À l'issue d'une période de trois (3) jours ouvrés à compter de l'envoi au Client du lien contenant l'aperçu final de la Campagne Interactive, le Client est présumé avoir validé la Campagne Interactive et celle-ci pourra être mise en ligne. Toute Campagne Interactive en ligne est présumée approuvée par le Client.

Responsabilité

Le Prestataire agit uniquement sur les instructions et pour le compte du Client. Le Client demeure seul et unique responsable de la Campagne Interactive et/ou du Programme de Récompense et de leurs contenus.

PROJETS D'INTÉGRATION

Les Clients souscrivant à une licence premium peuvent demander à l'équipe projet du Prestataire de développer une intégration sur mesure vers leur propre plateforme ou une plateforme tierce.

Procédure

A. Demande initiale

La demande initiale du Client comprend notamment les objectifs commerciaux globaux du projet d'intégration, le type de plateforme/système à intégrer avec le Prestataire ou la norme de connexion à respecter, les données collectées auprès des Utilisateurs Finaux à transférer ou transmettre.

Le Prestataire analyse la demande. Cela peut conduire à poser des questions supplémentaires pour clarifier les besoins et le contexte technique.

Lorsque la demande est pleinement comprise, le Prestataire fournit une estimation approximative de la charge de travail en jours-hommes ou une enveloppe budgétaire forfaitaire. Cela donne une estimation initiale du budget requis. Le budget peut être révisé lors de la définition du périmètre du projet, s'il apparaît que le flux demandé change trop par rapport à la demande initiale.

B. Périmètre du projet

Lorsque le Bon de Commande est approuvé, le Prestataire démarre le projet, décrit le périmètre dans un document couvrant tous les détails de mise en œuvre et fournit le budget correspondant. Le budget est un montant fixe directement lié à la définition du flux décrit dans le périmètre du projet. Il n'est pas sujet à d'autres modifications pendant la mise en œuvre, tant que le périmètre validé du projet ne change pas.

Le Client est responsable de fournir le matériel, la documentation, l'infrastructure technique ainsi que tout autre élément nécessaire pour réaliser le périmètre du projet. Le Prestataire ne peut être tenu responsable de tout retard ou non-conformité causé par l'absence ou l'indisponibilité des ressources susmentionnées. Le Prestataire ne supporte aucune obligation de résultat tant que la définition du périmètre du projet dépend d'informations commerciales et techniques devant être fournies par le Client.

Si la phase de cadrage du projet dure plus d'une période raisonnable de deux (2) mois pour rassembler toutes les informations nécessaires, le Prestataire mettra le projet en attente et pourra demander des frais supplémentaires lorsque le Client réactivera le projet.

Le Client est responsable de réviser et d'approuver le périmètre du projet dans un délai raisonnable. Le Client reconnaît et accepte que toute modification, changement et/ou ajout non inclus dans le périmètre approuvé du projet fera l'objet d'un nouveau Bon de Commande.

C. Développement et tests

Le Prestataire ajoute le projet à la feuille de route de développement et partage le planning de développement dès que le Client a approuvé le périmètre du projet.

La phase de développement comprend les tests et la correction de tout problème découvert avant que le développement ne soit mis à la disposition du Client. Ces tests sont effectués sur l'environnement de test du Prestataire, qui peut ne pas refléter pleinement l'environnement de production du Client, notamment en raison d'un ensemble de données différent. Pour valider que le développement répond parfaitement à ses attentes, le Client est donc responsable d'effectuer des tests sur un environnement de pré-production correspondant à l'environnement de production. En particulier, le Client est responsable de vérifier tous les scénarios (inscription, connexion, redirection, push, etc.) sur tous les supports (ordinateur, navigateurs,

téléphone et tablette). Le Prestataire corrige toute non-conformité au périmètre du projet, découverte par le Client et communiquée au Prestataire lors de la phase de tests.

Si les tests prennent plus d'une période raisonnable d'un (1) mois, le Prestataire mettra le projet en attente et pourra demander des frais supplémentaires lorsque le Client réactivera le projet.

Si le Client souhaite modifier les flux développés sur la base du périmètre du projet, le Prestataire peut réclamer des frais supplémentaires pour apporter les modifications requises. Un Bon de Commande est communiqué au Client pour exécuter les nouvelles tâches selon la nature des changements.

D. Livraison

Dès que le Client a validé que le développement mis à disposition pour les tests est conforme au périmètre convenu du projet, le Client peut demander au Prestataire de le déployer en production.

Le Prestataire planifie le déploiement en production et communique la date de livraison prévue au Client.

Le Prestataire informe le Client lorsque le développement a été mis en production. Avant de lancer la première Campagne Interactive, le Client doit effectuer un test final de bout en bout en production. Le Client doit commencer les tests dès que le Prestataire confirme la mise en production, et dispose d'un délai maximum d'une (1) semaine pour signaler toute non-conformité résultante. Passé ce délai, le Client doit signaler les problèmes ultérieurs au Support. Toute demande de modification entraînera le démarrage d'un nouveau projet.

Selon ce qui est convenu avec le Client dans le périmètre du projet, le Prestataire peut également exécuter certaines tâches telles que, mais sans s'y limiter : configuration, nettoyage, migration ou rédaction de documentation. Le projet est considéré comme livré lorsque toutes les tâches ont été accomplies. Le Prestataire le confirme en envoyant un e-mail à toutes les parties prenantes du projet. Si nécessaire, le Prestataire planifie un appel avec le Client pour l'aider dans la configuration initiale.

E. Après livraison

Le Client peut demander au Prestataire de surveiller le lancement de la première Campagne Interactive utilisant le développement livré. Le Prestataire s'assure uniquement que la configuration du développement est correctement effectuée et permet à la Campagne Interactive de fonctionner correctement. En cas de mauvaise utilisation ou de configuration incorrecte, le Prestataire peut mettre à jour la documentation déjà fournie.

Si le Client n'a signalé aucune non-conformité et si toutes les tâches supplémentaires du projet ont été effectuées, le Client doit signaler les problèmes ultérieurs au Support. Toute demande de modification entraînera le lancement d'un nouveau projet.

Responsabilité

Le Prestataire agit uniquement sur les instructions et pour le compte du Client. Le Client demeure seul et unique responsable de la configuration du développement qui lui a été livré et des résultats de son utilisation.

ACCORD SUR LES NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

SUPPORT

Canaux

Le canal de Support principal est un ticket créé via le centre d'aide du Support, accessible via SSO depuis Qualifio Manager ou à l'adresse URL https://support.qualifio.com/.

Le forfait de Support amélioré est disponible auprès du service commercial pour accéder au canal téléphonique.

Heures

Le Support standard est disponible pendant les Heures de Bureau régulières (du lundi au vendredi, de 09h00 à 18h00, heure locale au Royaume-Uni et en France), y compris les jours fériés.

Le forfait de Support amélioré est disponible auprès de notre service commercial pour accéder à des horaires étendus :

- Du lundi au vendredi : 08h00–20h00 (heure locale en France)
- Samedi et dimanche : 09h00–16h00 (heure locale au Royaume-Uni et en France)

NIVEAUX DE SERVICE

Taux de disponibilité

Composant	Standard	Premium
Campagnes Interactives / Portails Membres	99,5 %	99,9 %
Qualifio Manager	95,0 %	95,0 %

Délai de prise en charge

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

Priorité	Temps de réponse estimé
P1	2 h
P2	4 h
P3	8 h
P4	Au mieux

Délai d'atténuation

Les délais d'atténuation indiqués dans ce tableau sont des objectifs. En fonction du volume et de la priorité des demandes soumises au Support, les délais de réponse et d'atténuation peuvent varier.
Les délais d'atténuation sont mesurés pendant les Heures de Bureau.

Priorité	Objectif de délai d'atténuation
P1	8 h
P2	72 h
P3	1 080 h
P4	Au mieux

CRÉDITS DE SERVICE

Taux de disponibilité	Crédit Standard	Crédit Premium
< 99,9 %	N/A	2 %

< 99,5 %	2 %	2 %
< 99,0 %	2 %	5 %
< 97,0 %	5 %	10 %
< 95,0 %	10 %	10 %

ACCORD RELATIF AU TRAITEMENT DES DONNÉES (DPA)

ACTIVITÉS DE TRAITEMENT DES DONNÉES

Élément	Description
Objet et nature du traitement	Le traitement soutient les objectifs du Client en terme de marketing, d'engagement d'audience et de connaissance des Utilisateurs Finaux, et consiste en toute activité (telle que, mais sans s'y limiter, la « collecte », le « stockage », la « consultation », la « divulgation » ou la « suppression »), réalisée pour fournir le Service au Client. Le Service est fourni conformément aux instructions du Client et à l'exclusion de tout traitement illicite, de sorte que le Client puisse : a) Collecter et enrichir les données personnelles fournies par les Utilisateurs Finaux, à travers les Campagnes Interactives créées dans le Produit (quiz, sondages, enquêtes, concours, jeux, etc.) ; b) Augmenter l'engagement et la fidélité des Utilisateurs Finaux grâce aux Programmes de Récompense créés dans le Produit, où les utilisateurs créent des comptes dans leur Portail Membre et gagnent des points à chaque interaction.
Catégories de données personnelles	Les données personnelles traitées par le Prestataire pour le compte du Client sont déterminées par le Client, notamment lors de la configuration des formulaires d'identification pour les Campagnes Interactives ou de la configuration de la ou des méthodes d'authentification pour le Portail Membre.
Catégories de personnes concernées	Les données personnelles traitées par le Prestataire pour le compte du Client peuvent concerner toute catégorie de personnes concernées. Ceci est déterminé par le Client en fonction du canal de publication ou de l'emplacement (site web, application ou autre plateforme) où les Campagnes

	Interactives ou le Portail Membre sont publiés, ainsi que de la manière dont le Client les partage et en fait la promotion.
Durée du traitement	Campagnes Interactives Pendant la fourniture du Service relatif au traitement de ces données personnelles, la durée de conservation des données est gérée directement par le Client via la « Boîte à outils RGPD » disponible dans le Produit. La durée de conservation des données pouvant être définie par le Client est toutefois limitée à 24 mois. Cette durée de 24 mois est par ailleurs définie par défaut dans la « Boîte à outils RGPD ». À l'issue de la période de 24 mois définie par défaut ou de la période définie par le Client, le Client ne pourra plus accéder à ses données personnelles. Il relève donc de la responsabilité du Client d'adapter la durée en fonction de sa politique de conservation des données. En tout état de cause, le Prestataire s'engage à supprimer définitivement du Qualifio Manager les données personnelles traitées pour le Client, au plus tard une (1) semaine après la fin de la durée de conservation des données indiquée dans le Produit, ou une (1) semaine après la fin du Contrat. Après la suppression des données personnelles du Qualifio Manager, un délai supplémentaire de six (6) mois est nécessaire pour garantir une suppression complète de ces données personnelles dans nos copies de sauvegarde. Si le droit de l'Union européenne ou d'un État membre l'exige, le Prestataire peut conserver les données personnelles pendant une durée supérieure à celle mentionnée ci-dessus. Programmes de Récompense Compte tenu de la nature spécifique des Programmes de Récompense, le Client est seul responsable de la durée de conservation des données. À cet égard, le Prestataire ne fournit aucune suppression automatique des données personnelles après une période prédéfinie. Toutefois, les Programmes de Récompense fournis au sein du Produit contiennent des fonctionnalités garantissant les

	droits des Utilisateurs Finaux garantis par la réglementation, et plus particulièrement : a) des fonctionnalités permettant la suppression des données personnelles d'un Utilisateur Final spécifique ; b) des fonctionnalités permettant de supprimer les données personnelles de tout un Programme de Récompense. En tout état de cause, le Prestataire s'engage à supprimer définitivement du Qualifio Manager les données personnelles traitées pour le Client, au plus tard deux (2) mois après la fin du Contrat. Après la suppression des données personnelles du Qualifio Manager, un délai supplémentaire de six (6) mois est nécessaire pour garantir une suppression complète de ces données dans nos copies de sauvegarde. Si le droit de l'Union européenne ou d'un État membre l'exige, le Prestataire peut conserver les données personnelles pendant une durée supérieure à celle mentionnée ci-dessus.

LISTE DES SOUS-TRAITANTS

OVH

Élément	Description
À propos	https://www.ovh.com/
Siège social	2 rue Kellermann, 59100 Roubaix, France
Finalité du traitement	Hébergement de l'infrastructure, des serveurs, des bases de données et des clés de chiffrement
Lieu de traitement	Les centres de données d'OVH sont situés en Europe (3 datacenters en France, un en Allemagne et un en Pologne)
Mesures de sécurité	• https://www.ovhcloud.com/en/datacenters-ovhcloud/ • OVH est certifié SOC 1 type II (SSAE 16 et ISAE 3402), SOC 2 type II et ISO 27001 • https://www.ovhcloud.com/en-gb/enterprise/certification-conformity/iso-27001-27017-27018/

Amazon Web Services

Élément	Description
À propos	https://aws.amazon.com/
Siège social	Amazon Web Services EMEA Sàrl, 38 Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg
Contact	https://aws.amazon.com/contact-us/compliance-support/
Finalité du traitement	• Stocker les copies de sauvegarde du système, les journaux d'accès et d'application • Stocker temporairement « à la demande » les exports automatiques de données de participation (ces exports pouvant contenir des données personnelles) • Stocker les fichiers médias des campagnes de contenu généré par les Utilisateurs Finaux. Ces contenus (fichiers médias) peuvent inclure des données personnelles
Lieu de traitement	Le Prestataire utilise uniquement des centres de données situés en Europe
Mesures de sécurité	https://aws.amazon.com/fr/security Mesures de sécurité supplémentaires prises avant l'intégration de ce sous-traitant : • Certification ISO 27001 du sous-traitant • Le stockage d'objets S3 utilise le chiffrement au repos fourni par AWS • Tous les journaux et exports de participation sont chiffrés avant d'être stockés sur AWS. La clé de chiffrement est gérée par le Prestataire en dehors de l'infrastructure AWS
Certification	AWS est certifié : SOC 1/ISAE 3402, SOC 2, SOC 3, FISMA, DIACAP, et FedRAMP, PCI DSS Level 1, ISO 9001, ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018. https://d1.awsstatic.com/certifications/iso_27001_global_certification.pdf

Microsoft Azure

Élément	Description
À propos	https://azure.microsoft.com/
Siège social	Microsoft Ireland Operations, Ltd. One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande
Contact	https://aka.ms/privacyresponse
Finalité du traitement	• Stocker les copies de sauvegarde des bases de données internes • Héberger son infrastructure, ses serveurs et ses bases de données pour les clients basés en Italie
Lieu de traitement	Le Prestataire utilise uniquement des centres de données situés en Europe
Mesures de sécurité	https://docs.microsoft.com/en-us/azure/security/ Mesures de sécurité supplémentaires prises avant l'intégration de ce sous-traitant : • Certification ISO 27001 du sous-traitant • Chiffrement au repos fourni par Microsoft Azure • Les sauvegardes sont chiffrées avant d'être stockées sur Microsoft Azure. La clé de chiffrement est gérée en externe par le Prestataire
Certification	https://servicetrust.microsoft.com/viewpage/ISOIEC

CDN77

Élément	Description
À propos	https://www.cdn77.com/
Siège social	DataCamp Limited, 207 Regent Street, London W1B 3HH, Royaume-Uni
Finalité du traitement	Améliorer les performances d'accès aux fichiers statiques (tels que scripts, feuilles de style, etc.)

Lieu de traitement	Le Prestataire utilise uniquement des serveurs CDN situés en Europe
Mesures de sécurité	https://www.cdn77.com/security https://client.cdn77.com/support/knowledgebase/general-faq/cdn77-gdp

Google Workspace

Élément	Description
À propos	https://workspace.google.com/
Siège social	Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlande
Contact	https://support.google.com/cloud/contact/dpo
Finalité du traitement	• Outils de collaboration et de productivité (solution e-mail et gestion documentaire) • En cas de demande d'export ad hoc de ses données par un Client, notre équipe Support utilisera Google Workspace pour partager le fichier chiffré
Lieu de traitement	Le Prestataire utilise uniquement des centres de données situés en Europe
Mesures de sécurité	https://support.google.com/a/answer/60762?hl=en Mesures de sécurité supplémentaires prises avant l'intégration de ce sous-traitant : • Certification ISO 27001 du sous-traitant • Chiffrement au repos fourni par Google Workspace • Les exports ad hoc sont chiffrés avant d'être stockés sur Google Workspace. La clé de chiffrement est gérée en externe par le Prestataire
Certification	https://cloud.google.com/security/compliance/compliance-reports-manager#ReportType=Certificate

76310

Élément	Description

À propos	https://www.76310.fr
Siège social	76310 SARL, B23 Bâtiment Kienz, 39 B Avenue de Flandre, F-59700 MARCQ EN BAROEUL
Contact	dpo@76310.fr
Finalité du traitement	**Uniquement si le Client a souscrit à l'Add-on « Qualifio Data Validation, powered by 76310 ».** Faciliter la saisie des données et/ou valider l'adresse postale, l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone renseignés par les participants dans les formulaires d'identification de vos campagnes
Lieu de traitement	France
Mesures de sécurité	Fournies sur demande

Zendesk

Élément	Description
À propos	https://www.zendesk.com/
Siège social	Zendesk France SAS 34 Avenue de l'Opéra, 75002 Paris, France
Contact	euprivacy@zendesk.com
Finalité du traitement	Service de gestion de tickets d'assistance en ligne
Lieu de traitement	Le Prestataire utilise uniquement des centres de données situés en Europe (Francfort, Allemagne)
Mesures de sécurité	• https://www.zendesk.com/trust-center/ • Zendesk est certifié ISO 27001, 27701, SOC 2

MESURES DE SÉCURITÉ

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