Conditions Spécifiques du Produit

Produit	Raptor Customer Data Platform
Description du Produit	Service de personnalisation des données marketing, incluant des fonctionnalités de moteur de recherche et de recommandation qui traite et analyse les données relatives au trafic des Utilisateurs Finaux, notamment sur les sites web et plateformes d'e-commerce, domaines, appartenant au Client.
Fourniture des Services	Licence SaaS
Version	2026 Sep

OBLIGATIONS DU CLIENT 3
ACCÈS AU PRODUIT 3
DONNÉES DU CLIENT À LA FIN DU CONTRAT 3
ACCORD SUR LES NIVEAUX DE SERVICE (SLA) 3
SUPPORT 3
NIVEAUX DE SERVICE 4
ACCORD RELATIF AU TRAITEMENT DES DONNÉES 5
ACTIVITÉS DE TRAITEMENT DES DONNÉES 5
LISTE DES SOUS-TRAITANTS 6
MESURES DE SÉCURITÉ 7

OBLIGATIONS DU CLIENT

ACCÈS AU PRODUIT

Le Client s'engage à implémenter un code de suivi pour le Produit sur les sites web nécessaires conformément aux instructions du Prestataire, à l'adresse URL suivante : https://content.raptorservices.com/help-center. En particulier, le Client doit s'assurer que le code de suivi n'est installé que si l'Utilisateur Final a donné son consentement.

Le Client doit cesser d'utiliser le Produit, y compris les API du Prestataire, à la fin du Contrat.

DONNÉES DU CLIENT À LA FIN DU CONTRAT

À la fin du Contrat, le Prestataire informera le Client par e-mail des options et procédures disponibles pour la récupération ou la suppression des données, conformément aux lois applicables sur la protection des données.

Au choix du Client, le Prestataire restituera toutes les données personnelles traitées pour son compte — généralement via un export CSV sécurisé transféré par un serveur SFTP fourni par le Client et/ou procédera à leur suppression.

En tout état de cause, si aucune instruction spécifique n'est fournie par le Client, toutes les Données Client seront définitivement supprimées par le Prestataire au plus tard trente (30) jours après la fin du Contrat.

ACCORD SUR LES NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

SUPPORT

Canaux

Le canal de Support principal est un e-mail à adresser à support@raptorservices.com.

Heures

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

NIVEAUX DE SERVICE

Taux de disponibilité des Services

Objectif de disponibilité pour la plateforme CDP Raptor et le moteur de recommandations : 99,5 %.

Délai de prise en charge

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

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

Délai d'atténuation

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

Priorité	Objectif de délai d'atténuation
P1	8h
P2	72h
P3	1080h

P4 Au mieux

ACCORD RELATIF AU TRAITEMENT DES DONNÉES

ACTIVITÉS DE TRAITEMENT DES DONNÉES

Finalité et nature du traitement	Cibler le contenu et les produits sur les services web du Responsable du traitement, les e-mails, les plateformes d'e-commerce, les moteurs de recherche, les réseaux sociaux et autres services liés au web, ainsi que sur des points de contact non numériques en utilisant l'apprentissage automatique et des algorithmes. Traitement des informations d'achat de l'Utilisateur Final pour référencer d'autres produits similaires et pertinents. Comparaison de l'historique d'achat et des informations produit pour recommander des produits et du contenu à l'acheteur, y compris l'exploitation et le développement de cette fonction lorsque des données personnelles sont stockées et traitées ; traitement des données personnelles dans le cadre de corrections d'erreurs, d'assurance qualité et d'optimisation.
Catégories de données personnelles	Identifiant des cookies propres (First-party) et tiers (Third-party) Adresse e-mail Identifiant du club client / numéro de membre Historique d'achat Informations sur l'achat de marchandises Informations d'identification, y compris le nom et l'e-mail

	Comportement / modèle de navigation sur le site web du Responsable du traitement Type d'événement Informations sur les produits
Catégories de personnes concernées	Les visiteurs ou Utilisateurs Finaux enregistrés des sites web, plateformes d'e-commerce, domaines, etc., appartenant au Responsable du traitement
Durée du traitement	Par défaut, la durée de conservation est fixée à : ● Un (1) an pour les pages vues ; et ● trois (3) ans pour les autres sources de données, après quoi les données, y compris les données personnelles relatives à la personne concernée,sont automatiquement supprimées. Le Responsable du traitement a la possibilité, via un panneau de configuration, de définir la durée de conservation de son choix, dans la limite d'un maximum de cinq (5) ans. Toutefois, si la durée de conservation devait être prolongée, des frais supplémentaires seront facturés pour couvrir le volume accru de données.

LISTE DES SOUS-TRAITANTS

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, Ireland
Contact	https://aka.ms/privacyresponse
Finalité du traitement	● Hébergement de l'infrastructure, des serveurs et des bases de données ● Sauvegardes

Lieu de traitement	Le Prestataire utilise uniquement des centres de données (*datacenters*) 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
Certification	https://servicetrust.microsoft.com/viewpage/ISOIEC

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 des tickets d'assistance en ligne (*helpdesk*)
Lieu de traitement	Les centres de données de Zendesk sont 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 consulter la version la plus récente de nos Mesures Techniques et Organisationnelles, veuillez visiter notre Trust Center.