

CONDITIONS GENERALES

« OFFRE INDIVIDUELLE »

Les présentes Conditions Générales sont celles de **GLOWBL**, société par actions simplifiée au capital de 84 930 €, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Lyon sous le numéro 535 328 694, dont le siège social est situé 81 rue d'Inkerman à Lyon (69006).

Ces Conditions Générales s'appliquent uniquement à l'Offre Individuelle proposée par GLOWBL.

Les autres offres commerciales de Glowbl sont soumises à des conditions contractuelles qui leurs sont propres et qui diffèrent des présentes. Pour en savoir plus, consultez notre site internet : <https://www.glowbl.com>

La relation entre le Client et GLOWBL peut s'effectuer :

- en ligne, en accédant au formulaire dédié accessible à l'adresse suivante : <https://glowbl.com/fr/contactez-nous/>.
- par voie postale à l'adresse : GLOWBL, 81 rue d'Inkerman 69006 Lyon FRANCE.

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 la souscription par le Client de l'Offre Individuelle lui permettant de bénéficier d'un (1) Compte Client et d'accéder aux Services Payants.

Anomalies : désigne tout comportement de la Solution qui ne serait pas conforme à la Documentation de la Solution ou à un cahier des charges, ou qui résulterait d'un défaut qui soit rendrait la Solution inutilisable, soit provoquerait un résultat incorrect alors que la Solution est utilisée conformément à la Documentation et à son objet.

Compte Client : désigne le compte personnalisé de tout Client, espace en ligne accessible sur le Site après identification du Client et administré par celui-ci, permettant notamment d'administrer les services, de créer les LiveStages, de gérer les informations de facturation ou d'identification et de bénéficier de l'ensemble des Services Payants.

Conditions Générales : désigne les présents termes et conditions d'accès aux Services Payants de la Solution ainsi que ses annexes.

Conditions Générales d'Utilisation : désigne les conditions d'utilisation applicable à la Solution que l'ensemble des personnes les utilisant s'engage à respecter lors de sa connexion ou son inscription sur le Site et qui sont consultables à l'adresse suivante :

https://849360006339-eu-west-3-glowbl-legal.s3.eu-west-3.amazonaws.com/Glowbl_CGU_FR.pdf

Contrat : désigne l'ensemble des documents à valeur contractuelle définis en article 3 des présentes.

Convention de Niveau de Service : désigne le document figurant en Annexe A définissant les engagements de niveau de qualité des Services Payants fournis par GLOWBL.

Client : désigne la personne physique ou morale qui souscrit le Contrat avec GLOWBL.

Développements Spécifiques : désigne tout développement logiciel en rapport avec la Solution ayant fait l'objet d'un devis par GLOWBL et d'une commande spécifique du Client.

Documentation : désigne le(s) manuel(s) mis à la disposition du Client, sous format électronique, comportant l'essentiel des procédures et/ou instructions destinées à faciliter l'utilisation de la Solution et déterminant l'Environnement avec lequel celle-ci est prévue pour fonctionner.

Données : désigne toute information fournie par le Client, ou ses Participants en vue de l'utilisation des Services Payants de la Solution ; toutes les données d'identification du Compte Client, toutes les données rattachées au Client et collectées par la Solution dans le cadre des Services Payants ou saisies par le Client dans la Solution.

Environnement : désigne les matériels, systèmes d'exploitation, bases de données et logiciels tiers avec lesquels la Solution est prévue pour fonctionner, tels que définis dans la Documentation.

Identifiants : désignent les codes personnels d'identification, composés d'un identifiant personnel et d'un mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter sur la Solution.

LiveStage : désigne les espaces virtuels créés par le Client et permettant l'exécution des Services Payants ainsi que leur gestion.

Matériel : désigne tout terminal informatique ou de communication, systèmes d'exploitation, navigateurs, plug-ins propriété du Client permettant d'accéder à la Solution et d'en utiliser les services via le réseau Internet.

Offre : désigne les conditions techniques, commerciales et financières de chaque offre de Services Payants GLOWBL, communiquée au Client au moment de la souscription à un Abonnement via le site internet de la Solution ou par tout autre moyen.

Participant : désigne toute personne physique invitée à se connecter à un LiveStage ou rejoignant volontairement un LiveStage.

Politique de Confidentialité : désigne la politique de confidentialité de GLOWBL qui s'applique aux traitements mis en œuvre par le biais de la Solution et qui est consultable à l'adresse suivante : https://84936006339-eu-west-3-glowbl-legal.s3.eu-west-3.amazonaws.com/Glowbl_Politique_Confidentialite_FR.pdf

Services Payants : désigne les services payants relatifs à la création de LiveStages, à la communication, à l'échange et à la formation, proposés par GLOWBL au moyen de la Solution et regroupés au sein d'Offres. Ces Services Payants sont complémentaires des services gratuits de la Solution. Ils ne comprennent pas les Matériels ni la connexion au réseau Internet.

Site : désigne le site internet www.glowbl.com.

Solution : désigne la solution logicielle de communication, d'échange et de formation pour laquelle le Client souhaite souscrire des Services Payants. Cette Solution est disponible à l'adresse www.glowbl.com, développée par GLOWBL, dont les caractéristiques techniques et prérequis sont décrites à l'URL suivante : www.glowbl.com.

Ticket d'Anomalie : désigne le ticket ouvert par GLOWBL à la suite de la qualification d'une notification d'Anomalies émise par le Client.

2. Mise en garde

Il appartient au Client de s'assurer :

- qu'il respecte les prérequis matériels et logiciels communiqués par Glowbl dans ses Offres pour pouvoir utiliser la Solution ;
- qu'il dispose des compétences nécessaires pour utiliser la Solution.

En conséquence, en aucun cas GLOWBL ne pourra être tenu pour responsable d'une défaillance matérielle et/ou de la perte de tout ou partie des Données et des dommages qui résulteraient d'un défaut de compétence ou de formation du Client dans l'utilisation de la Solution, d'un défaut de disponibilité du Client pour accueillir la prestation de maintenance, d'une absence de centralisation par le client de ses demandes d'intervention.

3. Documents contractuels

Le Contrat est formé des documents contractuels suivants :

- les présentes Conditions Générales ;
- la Convention de Niveau de Service (Annexe A) ;
- l'accord de sous-traitance (Annexe B).

En cas de contradiction entre une ou plusieurs stipulations figurant dans l'un des documents ci-dessus, le document de rang supérieur prévaudra. En cas de contradiction entre plusieurs versions d'un même document, la version la plus récente prévaudra.

Nonobstant la conclusion du Contrat, le Client accepte et reconnaît qu'il demeure également lié aux Conditions Générales d'Utilisation et à la Politique de Confidentialité applicable à la Solution de Glowbl et que l'ensemble de ses Utilisateurs doivent en prendre connaissance et les accepter préalablement à l'accès et à l'utilisation de la Solution. Ces documents sont accessibles en permanence sur le Site et la version en ligne est celle qui s'applique.

4. Objet

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et conditions d'accès aux Services Payants de la Solution Glowbl par le Client conformément à l'Abonnement souscrit.

5. CONDITIONS FINANCIERES

5.1. Prix

Le prix de l'Abonnement correspond au prix de l'Offre Individuelle et peut varier selon les Services Payants complémentaires souscrits par le Client.

5.2. Modalités de paiement

Pour régler le coût d'un Abonnement, le Client sera invité à fournir un moyen de paiement au moment de sa souscription d'un Abonnement.

Les modes de paiement possibles sont :

- le virement bancaire (sur demande, en contactant Glowbl) ;
- le paiement en ligne via notre prestataire de services de paiement, Stripe.

Le Client peut accéder au moyen de paiement et aux informations de son compte de facturation et les modifier sur la console d'administration de son Compte Client.

Le Client déclare par ailleurs (i) être autorisé à utiliser le moyen de paiement fourni et que les informations de paiement transmises sont justes et exactes ; (ii) autoriser GLOWBL à lui facturer les frais correspondants aux Services Payants commandés en parallèle des Abonnements ; et (iii) autoriser GLOWBL à effectuer des régularisations de paiement *a posteriori* en cas d'anomalie dans les prélèvements du montant des Abonnements et Services Payants.

Le paiement s'effectuera, à terme à échoir, dès la souscription d'un Abonnement, ou dès sa facturation, puis par prélèvement automatique à chaque renouvellement de celui-ci jusqu'à sa résiliation, que la résiliation soit à son initiative ou à celle de GLOWBL.

Une facture correspondante sera établie et communiquée à chaque renouvellement de l'Abonnement concerné.

Sauf conditions particulières spécifiées à l'Offre, les factures sont établies en euros, sans escompte et payables à réception de la facture.

5.3. Défaut de paiement

Le défaut de paiement par le Client lors d'un renouvellement d'abonnement entraîne de plein droit la suspension de l'accès et/ou la dégradation des Services Payants sous quatorze (14) jours après l'envoi par GLOWBL d'un courrier électronique resté sans réponse.

5.4. Révision des prix

Sauf stipulation contraire dans une Offre, le prix d'un Abonnement pourra être révisé à tout moment. Le Client en sera informé préalablement à la prise d'effet du nouveau tarif qui ne pourra prendre effet qu'au renouvellement de l'Abonnement concerné.

6. Description des Services

6.1. La Solution

GLOWBL consent au Client dans les limites de son Abonnement, un droit d'accès à la Solution via le réseau internet en vue d'en utiliser les Services Payants listés à l'Offre, dans les conditions de l'article 7, à distance depuis les serveurs hébergés par GLOWBL ou les sous-traitants de GLOWBL, et ce, pour les seuls besoins de son activité interne.

GLOWBL met à disposition du Client la Solution par le biais du réseau Internet suivant des normes de qualité et de sécurité standards.

Dans le cas où les Données transmises sont particulièrement sensibles, le Client devra en informer GLOWBL afin que cette dernière puisse mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des dites Données via une prestation spécifique et un devis associé.

GLOWBL assure l'hébergement des Données, et la sécurité de la Solution.

Toutes interventions dues à une utilisation non conforme ou non autorisée de la Solution par le Client ou consécutive à un dysfonctionnement de l'un quelconque des éléments de sa configuration sont facturées en sus.

GLOWBL ne pourra être tenue pour responsable de l'absence de certains Services Payants de la Solution ne figurant pas à l'Offre.

6.2. Evolution de la Solution

Dans le cadre de l'évolution de sa Solution, GLOWBL est libre de faire évoluer les fonctionnalités de la Solution sans information préalable du Client dans la mesure où cela ne génère aucune dégradation du service ni de pertes de Données ou de fonctionnalité (non-régression). GLOWBL est également libre de décider si les évolutions de fonctionnalités pourront bénéficier sans supplément aux Services Payants souscrits par le Client ou constituer une offre commerciale différente.

Toute autre modification substantielle de la Solution ou des prérequis techniques fera l'objet de la signature d'un avenant au présent Contrat.

Dans l'hypothèse où une évolution de la Solution oblige l'Utilisateur à effectuer une mise à jour de son navigateur, celui-ci en sera averti au préalable ou lors de la première connexion à la nouvelle version de la Solution. Si l'Utilisateur refuse cette mise à jour, GLOWBL ne pourra être tenue pour responsable des Anomalies en découlant.

Les modalités de la réalisation des Développement Spécifiques seront spécifiées aux conditions contractuelles particulières incluses à l'Offre.

6.3. Hébergement

Sauf dérogation prévue aux conditions contractuelles particulières de l'Offre, l'hébergement matériel de la Solution est assuré par GLOWBL ou une société tierce dans des conditions de nature à permettre le respect des engagements de disponibilité des Services Payants tels que définis dans la Convention de Niveau de Service figurant en Annexe A.

GLOWBL reste libre de recourir à tout autre prestataire de son choix à tout moment sans aucune information préalable du Client, et sans que cela puisse être considéré comme une modification des conditions d'exécution du Contrat, dans la mesure où cela ne génère aucune dégradation du service ni de pertes de Données ou de fonctionnalité.

6.4. Accès aux Services Payants

Le Client fait son affaire personnelle, à ses frais exclusifs, de l'acquisition, la mise en place, la maintenance et la connexion des différents éléments de la configuration et des moyens de télécommunications nécessaires à l'accès à la Solution.

L'accès aux Services Payants via la Solution s'effectue à travers le réseau Internet via une adresse URL.

Conformément à la Convention de Niveau de Service, le Client peut se connecter aux Services Payants via la Solution à tout moment, à savoir :

- 24 heures sur 24,
- 7 jours sur 7, y compris les dimanche et jours fériés

L'accès s'effectue :

- à partir des Matériels du Client ;
- au moyen des Identifiants du Client.

6.5. Accès sécurisé

Les identifiants choisis par le Client comprennent un nom d'utilisateur ainsi qu'un mot de passe, nécessaires pour accéder à la Solution.

Les identifiants sont uniques, personnels et strictement confidentiels. Le Client est invité à choisir un mot de passe complexe afin d'améliorer la sécurité de celui-ci.

Le Client est le responsable entier et exclusif des Identifiants nécessaires à l'utilisation de la Solution. GLOWBL dégage toute responsabilité pour toute utilisation illicite ou frauduleuse des mots de passe mis à la disposition du Client.

Toute conséquence d'une divulgation, intentionnelle ou non, des identifiants d'accès à la Solution engage la responsabilité du Client à l'exclusion de celle de GLOWBL.

Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement de la Solution consécutif à toute mauvaise utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura fourni son (ou ses) mot(s) de passe. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte du ou des mots de passe précités.

7. Qualité des Services

GLOWBL garantit la mise en œuvre des Services Payants conformément à la description de l'Abonnement et à la Convention de Niveau de Service figurant en Annexe A.

Les Services Payants peuvent être occasionnellement suspendus en raison d'interventions de maintenance programmées nécessaires au bon fonctionnement de la Solution.

En cas d'interruption des Services Payants pour maintenance programmée de plus 5 minutes, GLOWBL s'engage à respecter le délai de prévenance figurant à la Convention de Niveau de Service afin que le Client puisse être informé au mieux de l'interruption, et qu'il prenne ses dispositions suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité. GLOWBL ne pourra être tenue responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

Par ailleurs, l'utilisation de la Solution pourra être interrompue pour les causes liées à l'hébergement, indépendantes de GLOWBL.

Dans tous les cas, les indisponibilités qui en résulteraient ne pourront être retenues comme périodes au cours desquelles GLOWBL ne remplit pas ses obligations.

GLOWBL attire l'attention du Client sur le fait que la Solution est accessible uniquement par la voie de Matériels reliés à Internet.

En conséquence, en cas d'événement ou de sinistre ayant pour effet d'interrompre pour le Client l'alimentation en courant électrique, et/ou l'accès aux réseaux de télécommunication, le Client ne pourra accéder à la Solution depuis son ou ses installations informatiques.

GLOWBL se dégage en tout état de cause de toutes responsabilités liées à l'impossibilité de pouvoir accéder aux Services Payants pour les raisons énoncées ci-avant, sous réserve de l'accomplissement de ses obligations résultant du présent Contrat.

8. Obligations du Client

Le Client s'engage à s'acquitter, en contrepartie de l'Abonnement aux Services Payants, du paiement du prix de celui-ci suivant les conditions financières définies à l'article 5.

Le Client fera de la Solution un usage strictement conforme aux spécifications techniques de celle-ci, telles que décrites dans la Documentation et ce dans la limite des droits d'accès aux Services Payants qui lui sont concédés par les présentes.

Il appartient de même au Client :

- de s'assurer de l'adéquation des Services Payants à ses besoins, notamment au regard de sa Documentation et de ses spécifications techniques ;
- de disposer de la configuration appropriée, notamment en ce qui concerne les matériels, logiciels, réseaux, terminaux, connexions, câblages, conformément à la Documentation ;
- de s'assurer sous sa responsabilité de l'exactitude et de la complétude des Données transmises ;
- de s'assurer de la conformité aux lois et règlements en vigueur des activités menées grâce au Services Payants ;
- de s'assurer de la mise à disposition des documents d'information aux Utilisateurs rendus obligatoires par la loi.

9. Propriété de la Solution

GLOWBL est et demeure titulaire des droits de propriété intellectuelle sur la Solution, les Services Payants et les éventuels Développements Spécifiques réalisés pour le compte du Client, le présent Contrat n'opérant aucun transfert de droits de propriété intellectuelle au bénéfice du Client.

Par le présent Contrat, le Client dispose d'un droit d'accès personnel, qui lui est personnel, non exclusif, non cessible et limité aux besoins internes directement liés à son activité ainsi qu'à la durée du Contrat et pour le monde entier.

En particulier, l'accès aux Services Payants n'est concédé que dans le seul et unique but de permettre au Client l'utilisation des Services Payants souscrits dans l'Offre à l'exclusion de toute autre finalité.

Il est notamment formellement interdit au Client :

- de procéder à toute forme de reproduction ou de représentation de la Solution ou de sa Documentation, ou d'altérer ou masquer de quelque manière que ce soit les marques, signes distinctifs, mentions de copyright apposées sur la Solution ;
- d'intervenir directement ou via un tiers sur la Solution de quelque manière et pour quelque raison que ce soit, y compris pour en corriger les erreurs, la maintenance évolutive et corrective étant assurée par GLOWBL ;
- de modifier ou chercher à contourner tout dispositif de protection de la Solution ou les limites correspondant à chaque Offre notamment concernant le nombre de Participants par LiveStage

10. Propriété des Données

Le Client reste responsable et est propriétaire de l'ensemble des Données stockées par lui dans la Solution.

GLOWBL ne procède à aucune forme de traitement sur les Données autres que ceux spécifiquement liés au fonctionnement des Services Payants.

Par ailleurs, GLOWBL pourrait être amenée à suspendre l'accès aux Services Payants dans les circonstances visées ci-dessus sans que cela ne puisse constituer une inexécution de ses obligations au titre du Contrat.

Le Client s'engage à indemniser, défendre et protéger GLOWBL et ses sous-traitants, à ses propres frais, de et contre toute réclamation, pertes, dommages (honoraires d'avocats d'un montant raisonnable et dépens inclus) allégations ou responsabilités consécutives :

- à toute atteinte aux personnes ou au patrimoine de tiers du fait desdites Données ;
- à toute violation des lois françaises ou internationales du fait desdites Données ;
- au caractère illégal, immoral, contrefaisant ou diffamatoire, ou allégué illégal, immoral, contrefaisant ou diffamatoire desdites Données.

GLOWBL ne pourra en tout état de cause être tenu pour responsable d'un quelconque préjudice qui résulterait du contenu des Données du Client.

11. LiveStages

11.1. Propriété Intellectuelle

Le Client déclare et garantit qu'il est titulaire des droits de propriété intellectuelle portant sur les contenus diffusés (vidéos, sons, images, textes, etc.) dans un LiveStage et, dans le cas contraire, qu'il a acquis tous les droits, autorisations et licences nécessaires auprès de leur titulaire pour les diffuser.

Le Client garantit également Glowbl que les contenus de ses LiveStages ne sont ni constitutifs d'actes de contrefaçon, ni d'actes de concurrence déloyale ou parasitaire, ni d'atteintes au droit à l'image des personnes ou des biens.

11.2. Responsabilité

La création d'un LiveStage se fait sous la responsabilité éditoriale du Client.

A ce titre, le Client doit veiller à ce que les contenus diffusés dans ses LiveStages :

- ne soient pas contraires à la loi ou aux bonnes mœurs et notamment,
- ne fassent pas l'apologie de la haine, de la violence ou du terrorisme,
- n'incitent pas aux discriminations en raison du sexe, de la race, de l'orientation sexuelle,
- ne soient pas offensants, blessants, diffamatoires ou injurieux pour des tiers.

En sa qualité d'hébergeur au sens de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, Glowbl n'assume aucune responsabilité ni aucun contrôle sur les LiveStages du Client.

11.3. Rapports d'activité

Selon l'Abonnement souscrit, le Client pourra accéder à des fonctionnalités de rapports relatifs à ses LiveStages (exemples : date d'entrée, date de sortie et durée sur le LiveStage du Participant, identité et coordonnées du Participant, etc.).

Le choix d'utiliser ou de ne pas utiliser ces fonctionnalités de rapport demeure sous la responsabilité du Client.

Lorsqu'il décide de les utiliser, le Client reconnaît et accepte qu'il agit alors en tant que responsable de traitement au sens de la réglementation relative aux données à caractère personnel. Par conséquent, le Client devra notamment informer les Participants de l'existence de son traitement. Cette information pourra se faire par le biais des fonctionnalités mise à disposition du Client par GLOWBL ou par tout autre moyen à la disposition du Client.

GLOWBL se réserve la possibilité d'afficher une notification aux Participants lorsque certaines fonctionnalités de collecte de données sont activées par le Client.

11.4. Enregistrement

Selon l'Abonnement souscrit, le Client pourra accéder à la fonctionnalité d'enregistrement de ses LiveStages. L'enregistrement permet la captation de la vidéo et du son des intervenants du LiveStage, du contenu diffusé à l'écran ainsi que du chat de discussion du LiveStage.

Le choix d'utiliser ou de ne pas utiliser cette fonctionnalité d'enregistrement demeure sous la responsabilité du Client.

S'il décide de l'utiliser, le Client reconnaît et accepte qu'il doit préalablement :

- informer l'ensemble des personnes susceptibles d'intervenir dans le LiveStage (intervenants à l'écran et Participants du chat de discussion) ;
- s'assurer qu'il détient les droits nécessaires sur les contenus du LiveStage pour les enregistrer et les rediffuser ultérieurement.

Cette information pourra se faire par le biais des fonctionnalités mise à disposition du Client par GLOWBL ou par tout autre moyen à la disposition du Client.

GLOWBL se réserve la possibilité d'afficher une notification aux Participants lorsque l'enregistrement du LiveStage est activé par le Client.

12. Maintenance - Assistance

GLOWBL est soumise à une obligation de moyens en ce qui concerne la maintenance de la Solution. Dans ces conditions, elle s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables en sa possession pour fournir les Services Payants conformément aux engagements souscrits dans la Convention de Niveau de Service figurant en Annexe A, et de manière à assurer la continuité d'accès aux Services Payants ainsi que leur conformité à l'Offre correspondante.

Dans le cadre des prestations de maintenance corrective, GLOWBL s'engage à intervenir et à apporter une solution permettant au Client de continuer de jouir de la Solution dans les termes et conditions définis à la Convention de Niveaux de Services.

Eu égard aux informations fournies par le Client, GLOWBL procédera à un diagnostic des difficultés constatées, à la qualification du niveau d'Anomalie dans les termes et conditions définis à la Convention de Niveaux de Services.

Eu égard aux informations fournies par le Client, GLOWBL s'efforcera de résoudre les incidents par le biais du service de support en ligne accessible à l'adresse suivante : <https://explore.glowbl.com/fr/support-glowbl>.

GLOWBL fournira au Client les informations utiles et les procédures à suivre pour la résolution de l'Anomalie dans les termes et conditions définis à la Convention de Niveaux de Services.

13. Traitement des données personnelles

Chacune des parties s'engagent à se conformer à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives à la protection des données à caractère personnel et s'assurent que les traitements de données à caractère personnel sont réalisés dans les conditions définies par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dans sa version en vigueur et le Règlement Général de Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016.

GLOWBL demeure responsable des traitements mis en œuvre dans le cadre de la fourniture et de l'accès à la Solution ; ces traitements, leurs finalités et les données collectées sont mentionnés dans la Politique de Confidentialité accessible en permanence sur le site internet glowbl.com et la version en ligne est celle qui s'applique.

Dans le cadre de l'utilisation des Services Payants, le Client est susceptible de réaliser des traitements de données personnelles concernant les Participants. Le Client s'engage à fournir aux personnes concernées par ses traitements de données personnelles les mentions d'informations requises par la loi applicable, notamment en portant à leur connaissance ces mentions dans ses LiveStages lorsque le traitement concerne les Participants ou par tout autre moyen à sa disposition. Dans ce contexte, le Client sera considéré comme responsable de traitement et GLOWBL sera considéré comme sous-traitant. Conformément à la réglementation applicable, les obligations de GLOWBL en sa qualité de sous-traitant sont encadrées par écrit à l'Annexe B.

14. Durée - Résiliation

14.1. Durée

Chaque Abonnement est conclu pour une durée minimale stipulée dans l'Offre. Au terme de cette durée l'Abonnement sera renouvelé automatiquement, sauf résiliation préalable par le Client avant la date de renouvellement.

La durée de chaque Abonnement est indépendante, la résiliation de l'un n'impactant pas les autres.

14.2. Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut résilier son Abonnement en se connectant sur la Solution au moyen de ses Identifiants puis en accédant à la rubrique « Gestion de l'abonnement ».

En cas de résiliation à l'initiative du Client, il ne sera effectué aucun remboursement au prorata-temporis de l'Abonnement, celui-ci prenant fin à son terme normal. Par conséquent le Client continuera d'avoir accès aux Services Payants jusqu'à ce terme contractuel.

14.3. Résiliation à l'initiative de Glowbl

En cas de manquement du Client à l'une de ses obligations contractuelles et notamment en cas de défaut de paiement de l'Abonnement, le Contrat pourra être résilié de plein droit par GLOWBL dix (10) jours après l'envoi d'un courrier électronique resté sans réponse. Le courrier électronique indiquera le ou les manquements constatés.

15. Effet du terme ou de la résiliation - Réversibilité

En cas de cessation des relations contractuelles, pour quelque cause que ce soit, le Client cessera immédiatement d'utiliser la Solution et se verra interdire l'accès à la Solution par la suppression de ses Identifiants.

Au terme du Contrat, et ce quelles qu'en soient les raisons, le Client est tenu de :

- réaliser tout paiement des sommes restant dues à la date effective de résiliation pour la partie des sommes non-contestées,
- cesser immédiatement l'utilisation des Services Payants ;
- retourner à GLOWBL tous les supports et/ou Documentations ou autres éléments fournis par GLOWBL au titre du Contrat ;

En contrepartie du respect des engagements susvisés, GLOWBL s'engage à fournir au Client ses Données telles qu'existantes au jour effectif de la fin du Contrat dans un format courant du marché (exemple : HTML, XML).

Lorsque le Client dispose dans son Abonnement de la possibilité d'enregistrer ses LiveStages, les LiveStages qu'il aura enregistrés pourront être récupérés par téléchargement dans un délai maximal de trente (30) jours à compter du terme du Contrat. Si le Client ne télécharge pas ces enregistrements de LiveStages dans le délai imparti, GLOWBL pourra discrétionnairement les supprimer du Site sans commettre aucune faute contractuelle vis-à-vis du Client.

16. Garantie d'éviction

GLOWBL garantit qu'elle est l'auteur et le titulaire des droits d'auteur sur la Solution, et qu'elle détient les droits nécessaires pour consentir le présent Contrat.

GLOWBL déclare et garantit que la Solution n'est pas susceptible de porter atteinte aux droits des tiers.

17. Responsabilité – Force majeure

17.1. Limite générale de responsabilité

D'un commun accord, les Parties conviennent que GLOWBL est soumise à une obligation de moyens.

La responsabilité de GLOWBL ne pourra être engagée que pour les dommages directs qui pourraient résulter de l'utilisation par le Client de la Solution, et à condition que le Client établisse un lien de causalité direct entre le préjudice allégué et la preuve d'un manquement aux obligations contractuelles de GLOWBL.

En outre, la responsabilité de GLOWBL ne pourra être recherchée en cas de faute, négligence, omission ou défaillance de la part du Client, notamment non-respect de la Documentation, des conseils et instructions donnés, transmission d'informations erronées, lorsque cette faute, négligence, omission ou défaillance est la cause unique ou prépondérante du préjudice subi par le Client.

GLOWBL ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects, et notamment des dommages liés à l'interruption des Services Payants qui constitueraient une augmentation des frais généraux, des pertes de profit, financières, d'image ou d'exploitation, pertes de Données, une perturbation de l'activité du Client, ou constitués par des actions dirigées par des tiers contre le Client.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de GLOWBL serait retenue à quelque titre que ce soit, le montant total des indemnités que GLOWBL pourrait être amenée à verser au Client au titre du Contrat ne pourra dépasser, toutes sommes et tous dommages confondus, le montant hors taxes payé par le Client au titre de l'année écoulée, et ce, quels que soient la nature et le fondement juridique de la réclamation et la procédure employée pour la faire aboutir.

GLOWBL déclare être assurée pour sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie d'assurance notoire pour tous les dommages matériels consécutifs à l'exécution de la prestation par son personnel ou ses collaborateurs.

Aucune réclamation et/ou action du Client, pour quelque cause que ce soit, ne pourra être formulée et/ou engagée contre GLOWBL passé un délai de douze (12) mois après la survenance du fait sur lequel elle repose.

En tout état de cause, le Client est notamment seul responsable de l'utilisation de la Solution et des résultats qui en sont obtenus, ainsi que de toute utilisation non-conforme de ces éléments aux termes du Contrat.

17.2. Cas spécifiques de limitations de responsabilité

Les principales mesures de sécurité mise en place par GLOWBL sont listées en Annexe B.

GLOWBL n'est en aucun cas responsable des conséquences d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel) du terminal de connexion (ordinateur, téléphone mobile) utilisé par le Client.

Plus généralement, GLOWBL ne saurait être tenue responsable des éléments en dehors de son contrôle et des dommages qui pourraient éventuellement être subis par l'Environnement technique du Client et notamment, ses ordinateurs, logiciels, équipements réseaux (modems, téléphones...) et tout matériel utilisé pour accéder à ou utiliser les Services Payants de la Solution.

GLOWBL, bien que tenue à une obligation de sécurité informatique, ne peut garantir l'absence de modification, d'intrusion, d'altération, d'indisponibilité de la Solution opérées par un tiers (personne, virus...).

17.3. Force majeure

GLOWBL et le Client seront exemptés de tout frais ou responsabilité, si l'exécution du présent Contrat est retardée ou rendue impossible par un cas de force majeure, telle que définie par la jurisprudence des tribunaux français.

18. Dispositions Générales

18.1. Intégralité du Contrat

Les clauses des présentes Conditions Générales et du Contrat expriment l'intégralité des obligations des Parties.

Aucune autre condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés ou remis par les Parties ne pourra s'intégrer au présentes Conditions Générales ou au Contrat, sauf par voie d'avenant dûment établi et signé par les deux Parties.

18.2. Cession et transmission du Contrat

Le Client déclare expressément accepter que la société GLOWBL pourra à tout moment et sans autorisation préalable du Client, céder tout ou partie des droits et obligations issues du présent Contrat à une société tierce liée à la société GLOWBL via un contrat ou une participation.

18.3. Modification du Contrat

Aucun document postérieur, aucune modification du Contrat quelle qu'en soit la forme ne produira d'effet entre les Parties sans prendre la forme d'un avenant dûment daté et signé par elles.

18.4. Nullité

Si l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité du Contrat ni altérer la validité de ses autres dispositions.

18.5. Renonciation

Le fait que l'une ou l'autre des Parties ne revendique pas l'application d'une clause quelconque des présentes Conditions Générales ou acquiesce à son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne pourra être interprété comme une renonciation par cette Partie aux droits qui découlent pour elle de ladite clause.

18.6. Domiciliation

Les Parties élisent domicile aux adresses figurant en première page des Conditions Générales.

18.7. Droit applicable et différends

Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française alors même que l'une des Parties serait de nationalité étrangère et/ou que le Contrat s'exécuterait en tout ou partie à l'étranger.

Tous différends ou litiges découlant de la validité, de l'interprétation et/ou de l'exécution du Contrat, que les Parties ne pourraient résoudre à l'amiable, seront soumis à la compétence exclusive du Tribunal matériellement compétent de Lyon, même en cas de pluralité de défendeurs, d'action en référé ou d'appel en garantie.

18.8. Documents annexes

Les annexes qui font partie intégrante des présentes Conditions Générales sont les suivantes :

- Annexe A : Convention de Niveau de service
- Annexe B : Accord de sous-traitance RGPD.

Annexe A – Convention de Niveau de Service

La présente Convention de niveau de service a pour objet de préciser les niveaux de services et performances des Services Payants et d'assistance informatique.

Les heures sont entendues comme étant des heures françaises.

Les jours ouvrés sont entendus comme des jours non chômés (samedi, dimanche) et non fériés en France.

i. Exclusions

La présente Convention de niveau de service ne s'applique pas aux problèmes de fonctionnement ou de disponibilité :

- a) qui sont dus à des facteurs indépendants de la volonté et de GLOWBL ;
- b) qui sont dus à l'Environnement du Client ou d'un tiers ;
- c) qui sont dus à des actions ou à des inactions du Client ou de tiers ;
- d) qui sont dus à l'utilisation par le Client du service en cause après que GLOWBL ait recommandé au Client de modifier son utilisation du service en cause, si le Client n'a pas modifié son utilisation comme cela a été recommandé ;
- e) qui surviennent au cours de temps d'indisponibilité planifiés ;
- f) qui sont dus à une défaillance de l'hébergeur tiers de la Plateforme.

ii. Engagement des ressources

| Ressources concernées | Offre de service GLOWBL |
|--|---|
| Service d'assistance technique | <p>Le service d'assistance est assuré de 8h30 à 17h30, du lundi au vendredi à l'exclusion des jours fériés.</p> <p>En dehors de ces heures, le service d'assistance n'est pas assuré par GLOWBL.</p> <p>Les messages reçus en dehors de ces heures seront pris en compte le jour ouvré suivant.</p> |
| Disponibilité mensuelle des Services Payants <i>Ce pourcentage de disponibilité ne tient pas compte des interruptions dues à des cas de force majeure, des pannes dont EDF est responsable et des interruptions des systèmes de communication</i> | 98.9% par mois (soit un maximum de 96 heures d'arrêt par an) |
| Sauvegarde des Données | Journalière et hebdomadaire sur 10 semaines. |

| | |
|--|--|
| Interruptions de service programmées | Max. 4 heures, planifiées au moins 1 semaine à l'avance. |
| Nombre d'interruptions programmées du service global | Maximum deux fois par mois |

Le support qualifie la demande en tant qu'Assistance ou en tant que Maintenance selon la nomenclature suivante.

- « **Assistance** » : désigne toute demande de renseignement ou de précision pour l'usage des fonctionnalités des Services.
- « **Maintenance Corrective** » : désigne l'ensemble des opérations visant à répondre aux Anomalies.

iii. Réception et enregistrement des demandes

Les demandes effectuées par le Client sont reçues par le support GLOWBL par courriel électronique à l'adresse ou sur la plateforme de support tierce mise en place par GLOWBL.

Une première réponse est apportée par le support le biais du service de support en ligne accessible à l'adresse suivante : <https://explore.glowbl.com/fr/support-glowbl>.

Cette première réponse est apportée sous un délai spécifié au tableau ci-avant sous le terme « Service d'assistance technique et hotline par courriel » avec pour objectif :

- d'accuser réception de la demande ;
- de qualifier la demande entre « Assistance » et « Maintenance Corrective » dans les conditions développées ci-avant ;
- d'apporter la réponse si cela s'avère possible ;
- de notifier le fait qu'une investigation plus poussée est nécessaire et de solliciter d'éventuelles informations complémentaires. Dans ce dernier cas, seule la réponse du Client au complément d'information demandé déclenchera le délai pour la fourniture d'une correction ou d'une solution de contournement.

iv. Traitement des demandes

a. Délais d'Assistance et de Maintenance Corrective

La réponse définitive à la demande du Client est transmise au Client dans les délais annoncés au tableau figurant *infra* sous le terme « Réponse ».

Lesdits délais commencent à courir à compter de la réponse du support ou à compter du retour des éléments demandés par ce dernier au Client.

En l'absence de nouveau retour du Client sur la réponse apportée sous un délai de 7 jours ouvrés, le ticket de la demande est clôturé.

| | Délais | |
|----------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|
| Qualification de l'action | ASSISTANCE | MAINTENANCE CORRECTIVE / ANOMALIE |
| Réponse | 2 jours ouvrés | 4 jours ouvrés |

b. Mise en œuvre de l'Assistance

- en ligne, en accédant au formulaire dédié accessible à l'adresse suivante : <https://explore.glowbl.com/fr/support-glowbl>
- Prise en main à distance ou mise en place d'écrans partagés

c. Mise en œuvre de la Maintenance Corrective

Toute Maintenance sera librement effectuée par GLOWBL sans engagement en temps, ni obligation de sa part, selon plusieurs modalités à son choix :

- réponse par mail avec suggestion de solution de contournement, étant précisé qu'une solution de contournement consiste à fournir une autre façon d'utiliser les Services en atteignant correctement le but visé.
- correctif déployé dans les meilleurs délais.
- développement d'un correctif intégré dans une des mises à jour des Services.

Annexe B. Accord de sous-traitance RGPD

1. Objet

Les présentes clauses ont pour objet de déterminer les obligations spécifiques s'appliquant entre le Client tel qu'identifié au Contrat, en sa qualité de responsable de traitement, et GLOWBL, en sa qualité de sous-traitant, en matière de protection des données à caractère personnel. Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « **le règlement européen sur la protection des données** »).

2. Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance

Le sous-traitant est autorisé à traiter pour le compte du Client les données à caractère personnel que le Client sera amené à traiter lors de son utilisation des Services Payants.

| | |
|---|---|
| Nature des opérations | Les traitements de données que le Client est susceptible de réaliser par le biais des Services Payants sont toutes les opérations portant sur les données personnelles du Client et des Participants que le Client invite à rejoindre sur un LiveStage ainsi que toutes les données personnelles que le Client peut traiter dans le cadre des LiveStages qu'il administre. Les opérations réalisées par GLOWBL pourront notamment consister, à l'aide de procédés automatisés, en une collecte, une organisation, une structuration, une conservation, un enregistrement des données à caractère personnel permettant aux utilisateurs autorisés de les consulter, les utiliser, les modifier, les mettre à jour, les supprimer pour les finalités des services proposés. |
| Finalités | Les finalités des traitements mis en œuvre par le Client pourront notamment être les suivantes : -Gestion de la consultation, la modification, la suppression des informations et données en fonction des droits et privilèges des utilisateurs. - Rapports d'activité des LiveStages (nombres de participants, interactions entre les participants, etc.). - Liste des Participants à un LiveStage / Attestation de suivi du LiveStage - Enregistrement des LiveStages |
| Données concernées | Coordonnées professionnelles (adresse email) Informations professionnelles (fonction exercé,) Rapports d'activité des LiveStages (identité, email des Participants, heure d'entrée/de sortie du LiveStage, durée de participation au LiveStage, interactions avec l'intervenant et les participants). Enregistrement des LiveStages (vidéos, sons) Contenu des discussions publiques du LiveStages et auteurs (pseudo, avatar) Tout document contenant des données personnelles |
| Catégories de personnes concernées | Participants |

Tout autre traitement et toute autre finalité de traitement que le Client pourrait être amené à mettre en œuvre devra être communiquée spontanément et de façon écrite à GLOWBL au plus tard au début de leur mise en œuvre. Le responsable de traitement pourra également mettre à la disposition du sous-traitant toutes informations supplémentaires qu'il jugerait nécessaires

Le Client s'engage à l'égard de GLOWBL à ne pas dévoyer la finalité des services proposés par GLOWBL via sa Solution.

Le Client attirera l'attention de GLOWBL lorsque les données qu'ils traitent concerneront des données sensibles au sens de l'article 9 du RGPD ou des données relatives aux condamnations pénales et aux infractions au sens de l'article 10 du RGPD. Le Client reconnaît être parfaitement informé que GLOWBL n'est ni agrémenté ni certifié comme étant un hébergeur de données de santé au sens de la réglementation du Code de la santé publique. Par conséquent, le Client garantit que les données personnelles que GLOWBL sera amené à traiter ne concernent pas des données de santé entendues comme toute données relatives à la santé physique ou mentale, passée, présente ou future, d'une personne physique (y compris la prestation de services de soins de santé) qui révèlent des informations sur l'état de santé de cette personne.

3. Durée du contrat

Les présentes clauses de sous-traitance des données personnelles entrent en vigueur au même moment que le contrat auquel elles sont annexées et pour la même durée stipulée entre les parties. Elles pourront d'un commun accord entre les parties être amendées par voie d'avenant.

4. Obligations du sous-traitant vis-à-vis du responsable de traitement

4.1. Obligations générales

Le sous-traitant s'engage à :

- 1. traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet de la sous-traitance tel que décrit dans la présente annexe ;**
- 2. traiter les données conformément aux éventuelles instructions documentées que pourra fournir ultérieurement le Client.**

Si GLOWBL considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le Client. En outre, si GLOWBL est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

- 3. garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat ;**
- 4. veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat :**
 - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
 - reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.
- 5. prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut**

4.2. Sous-traitance

Le sous-traitant peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « **le sous-traitant ultérieur** ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées de GLOWBL et les dates du contrat de sous-traitance. Le Client dispose d'un délai maximum d'un mois à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le Client n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu. Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions du Client. Il appartient au sous-traitant initial de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, GLOWBL demeure pleinement responsable devant le Client de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations. Les sous-traitants ultérieurs auxquels recourt à ce jour GLOWBL sont identifiés dans la Politique de Confidentialité de GLOWBL.

4.3. Droit d'information des personnes concernées

Il appartient au Client de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données. Le sous-traitant assistera le Client afin de lui permettre de communiquer les mentions d'informations aux personnes concernées et qui utilisent la plateforme GLOWBL.

4.4. Exercice des droits des personnes

Dans la mesure du possible, GLOWBL doit aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès de GLOWBL des demandes d'exercice de leurs droits, GLOWBL doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à en adressant un courrier électronique au Client à l'adresse email que celui-ci a fourni au sous-traitant.

4.5. Notification des violations de données à caractère personnel

Le sous-traitant notifie au Client toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance et le fera en adressant un courrier électronique au Client à l'adresse email que celui-ci a fourni au sous-traitant. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

4.6. Aide de GLOWBL dans le cadre du respect par le Client de ses obligations

Le sous-traitant aide le Client pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données. Le sous-traitant aide également le Client pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

Le sous-traitant aide le Client pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données. Le sous-traitant aide le Client pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle. Ces prestations d'assistance seront indemnisées par le Client au coût horaire de 120 € HT, compte-tenu de la nécessité de mobiliser des ressources techniques et humaines pour l'exécution de ces prestations.

4.7. Mesures de sécurité

Le sous-traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- *les moyens permettant de garantir la **confidentialité**, **l'intégrité**, la **disponibilité** et la **résilience** constantes des systèmes et des services de traitement ;*
- *les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;*
- *une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement]*

Le Client reconnaît que les mesures techniques et organisationnelles listées ci-dessus répondent à ses attentes afin de garantir de façon adéquate la sécurité et la confidentialité des traitements qu'il souhaite mettre en œuvre.

Toutes mesures techniques et organisationnelles supplémentaires à celles listées ci-dessus que le Client souhaiterait mettre en œuvre, notamment pour augmenter le niveau de sécurité de ses traitements ou adapter le niveau de sécurité à une évolution de ses traitements, devra être demandée par écrit et fera l'objet d'un devis et d'une facturation supplémentaire spécifiques.

Le responsable du traitement demeure néanmoins tenu de mettre en place au sein de son organisation une politique de sécurité qui lui soit propre afin notamment de :

- sensibiliser ses propres utilisateurs à la confidentialité et la protection des données personnelles ;
- gérer les utilisateurs habilités à accéder à la plateforme GLOWBL ;
- maintenir la confidentialité des identifiants personnels permettant l'accès à la plateforme GLOWBL et les renouveler de façon régulière ;
- sécuriser ses postes de travail et son informatique mobile ;
- sauvegarder de façon régulière ses données en local.

4.8. Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, GLOWBL s'engage à

- détruire toutes les données à caractère personnel ou
- à renvoyer toutes les données à caractère personnel au Client.

Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information de GLOWBL. Une fois détruites, GLOWBL doit justifier par écrit de la destruction.

4.9. Délégué à la protection des données

Le sous-traitant communiquera au Client le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en désigne un ultérieurement, conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données

4.10. Registre des catégories d'activités de traitement

Le sous-traitant déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client comprenant :

- le nom et les coordonnées du Client pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- les catégories de traitements effectués pour le compte du responsable du traitement ;
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement européen sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;

- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins.

4.11. Documentation

Le sous-traitant met à la disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits. Toute demande d'audit et/ou d'inspection devra être demandée par le Client par lettre recommandée avec accusé de réception au moins 30 jours avant la date envisagée pour sa réalisation ainsi que sur l'identité des auditeurs envisagés. Le sous-traitant confirmera sous 15 jours au Client la possibilité de cette date et faire d'éventuelles réserves objectives (non-concurrence) sur les auditeurs envisagés. Tout audit et/ou inspection ne pourra être réalisée qu'après qu'un accord de confidentialité ait été signé entre GLOWBL et l'ensemble des auditeurs. La mobilisation du personnel de Glowbl fera l'objet d'une indemnisation au coût horaire de 120 € HT.

5. Obligations du responsable de traitement vis-a-vis du sous-traitant

Le Client s'engage à :

- fournir au sous-traitant les données visées à la présente annexe ;
- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par GLOWBL ;
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part de GLOWBL ;
- superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès de GLOWBL.