

## GRC CONTACT CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

### 1. SOCIETE

Le titulaire du site est la société GRC CONTACT, SARL au capital de 14 320 Euros, immatriculée au RCS d'Aix en Provence sous le n° B 478 535 180 dont le siège social est :

GRC Contact  
Bâtiment A - La Robole  
100 rue Pierre Duhem  
Les Milles  
13290 Aix-en-Provence

Le directeur de publication est Rémi DONNEGER.

### 2. DEFINITIONS

**BACK OFFICE** : désigne l'interface des données créées par l'utilisateur accessible par le biais d'un identifiant et d'un mot de passe.

**DONNEES** : ensemble des informations saisies par l'utilisateur sur son interface privative lors de l'utilisation du service.

**FRONT OFFICE** : désigne la partie publique qui n'est que le site Internet de la société GRC CONTACT sur lequel les utilisateurs peuvent accéder au service.

**IDENTIFIANT ET MOT DE PASSE** : terme désignant tout code d'identification et mot de passe permettant d'accéder à une interface privative.

**SERVICE** : service mis en ligne par GRC CONTACT de gestion de contacts, de tâches, de centralisation de documents, de suivi commercial, et de génération de devis et de factures.

**TRACAGE** : mode de fonctionnement du logiciel permettant d'historiser les accès des divers utilisateurs.

**UTILISATEUR** : personne physique ou morale abonnée au service de la société GRC CONTACT ou personnel de l'utilisateur autorisé à y accéder.

### 3. ACCEPTATION DE L'UTILISATEUR

Le fait pour une personne physique ou morale de s'abonner aux services accessibles sur le site de la société GRC CONTACT emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes conditions générales d'utilisation, ce qui est expressément reconnu par l'utilisateur.

Les parties déclarent et reconnaissent que la négociation ayant précédé la conclusion de la présente convention a été conduite de bonne foi et avoir bénéficié, pendant la phase précontractuelle de négociations, de toutes les informations nécessaires et utiles pour leur permettre de s'engager en toute connaissance de cause et s'être mutuellement communiquées toutes informations susceptibles de déterminer leur consentement et qu'elles pouvaient légitimement ignorer.

### 4. OBJET

La société GRC CONTACT a mis en ligne un service GRC CONTACT permettant la gestion de contacts, la gestion de tâches et la centralisation de documents. GRC CONTACT centralise tous les contacts au sein d'une base de données collaborative afin de partager les informations au sein d'une même équipe commerciale ou opérationnelle. GRC CONTACT est conçue spécifiquement pour les professionnels visant une clientèle d'entreprises (B to B).

### 5. PRESTATIONS

GRC CONTACT met à disposition de l'utilisateur les fonctionnalités du logiciel GRC CONTACT par le biais d'un accès personnel.

#### 5.1. Compte Démo

GRC CONTACT met à disposition de tout internaute un compte de démonstration gratuit, destiné à tester le logiciel pour une durée de 30 jours, sans engagement. A la fin de la période de test, si l'utilisateur souscrit à un abonnement, il pourra conserver les données saisies sur son compte de test.

#### 5.2. Compte professionnel

Cette mise à disposition est faite par un accès distant afin de permettre le traitement sur le serveur de GRC CONTACT des données transmises par l'utilisateur.

Le service proposé par GRC CONTACT comprend :

- Une gestion de contacts
- La gestion des tâches et des relances des prospects et clients ;
- Un historique des échanges avec les clients de l'utilisateur ;
- Un agenda partagé

- Le partage des documents commerciaux (devis, contrats, etc...)

En fonction de l'offre souscrite, l'utilisateur peut bénéficier d'autres fonctionnalités, dont les suivantes :

- L'édition de devis et factures
- La gestion des campagnes eMailing et Phoning, etc.

L'abonnement comprend également :

- Une formation obligatoire pour la prise en main du logiciel
- Un accès au logiciel GRC CONTACT, 7j / 7j, 24h / 24h
- Une assistance technique par courriel (et par téléphone pour les offres PERFORMANCE à ILLIMITE)
- Une sauvegarde journalière des données avec un historique de 7 jours
- Le stockage des documents sur des serveurs sécurisés

GRC CONTACT assure l'hébergement des données, la maintenance ainsi que dans certains cas qui sont énumérés dans les présentes conditions générales d'utilisation la hotline et l'assistance technique. GRC CONTACT se réserve la possibilité de faire évoluer le logiciel.

### 6. MISE A DISPOSITION DU LOGICIEL

Afin d'utiliser le logiciel mis à disposition par GRC CONTACT, l'utilisateur doit s'inscrire et l'abonnement ne sera effectif qu'après le paiement de l'abonnement qu'il aura choisi.

Pour ce faire, l'utilisateur devra remplir un formulaire de manière précise et exacte, choisir un identifiant et un mot de passe qui lui permettra par la suite d'accéder à son back office. Il sera seul responsable du choix de son identifiant et de son mot de passe.

Toute fausse déclaration ou déclaration incomplète lors de l'inscription sera sanctionnée par l'annulation sans préavis de l'inscription. L'utilisateur s'engage donc à communiquer des informations exactes, complètes et à transmettre à GRC CONTACT les éventuelles mises à jour de ses coordonnées.

### 7. IDENTIFIANT ET MOT DE PASSE

L'identifiant et le mot de passe sont strictement personnels. Le prêt ou la cession de l'identifiant et du mot de passe à toute tierce personne sont interdits et ce quel que soit le motif. La confidentialité de l'identifiant et du mot de passe est de la pleine et entière responsabilité de l'utilisateur.

En cas de vol ou d'oubli de son identifiant et/ou de mot de passe, l'utilisateur devra en informer immédiatement GRC CONTACT par mail afin de bloquer le compte et de faire une réinitialisation. Un nouveau mot de passe lui sera adressé par mail.

### 8. ENTREE EN VIGUEUR DE L'ABONNEMENT

L'abonnement entrera en vigueur lorsque le paiement aura été encaissé par GRC CONTACT.

### 9. DUREE DE L'ABONNEMENT

L'abonnement est à durée déterminée. La durée minimum est de 3 mois et la durée maximum de 12 mois.

L'abonnement est renouvelable par tacite reconduction pour une période identique à la période initiale sauf dénonciation par l'une des parties par lettre recommandée avec accusé de réception au moins 15 jours avant la date de renouvellement.

Dans l'hypothèse où l'utilisateur souhaiterait se réengager pour une période différente de la période initiale, il devra pour ce faire adresser un mail à GRC CONTACT au moins 15 jours avant le renouvellement de son abonnement.

### 10. CONDITIONS FINANCIERES

#### 10.1. Prix

Les tarifs des abonnements sont précisés sur le bon de commande du client. Les tarifs pourront faire l'objet de modifications. L'utilisateur sera informé par mail de la modification des tarifs. Les nouveaux tarifs s'appliqueront lors du renouvellement de l'abonnement. En cas de refus de l'utilisateur de se voir appliquer les nouveaux tarifs, le contrat ne sera pas renouvelé à son terme.

#### 10.2. Moyens de paiement

Le règlement des abonnements et autres prestations annexes sera effectué par virement ou par prélèvement automatique SEPA. Tout règlement par chèque engendre des frais de gestion supplémentaires de 10 € HT et de 20 € HT pour les règlements par billets à ordre.

### 10.3. Facturation

La facture sera adressée par mail à l'adresse indiquée par l'utilisateur. Le montant de la facture correspond à l'abonnement dans son intégralité. Le paiement est dû à réception de la facture.

Dans le cas d'un renouvellement de l'abonnement, la facture sera adressée par e-mail à l'utilisateur à la date du renouvellement. L'utilisateur disposera d'un mois à compter de l'envoi de la facture pour la régler. A défaut de règlement dans ce délai, l'utilisateur est expressément informé que son compte sera suspendu.

La réouverture de son compte après la suspension sera facturée 30 € HT. L'utilisateur disposera d'un délai de grâce d'un mois supplémentaire pour régler la facture. A défaut de règlement, le compte de l'utilisateur sera fermé et ses données seront détruites.

### 10.4. Pénalités

En cas de non-paiement de sa facture à l'échéance de l'abonnement, l'utilisateur ne se verra appliquer aucune pénalité de retard.

GRC CONTACT adressera une mise en demeure à l'utilisateur de régler la facture moyennant un délai de 15 jours. A défaut de règlement dans ce délai, le compte de l'utilisateur sera suspendu sans autre information préalable.

### 11. PREREQUIS TECHNIQUE

L'utilisateur doit avoir un ordinateur ou un terminal connecté à Internet.

Pour importer sa base de contacts, l'utilisateur disposera d'un assistant compris dans le logiciel et devra respecter le format indiqué. S'il le souhaite, GRC CONTACT peut se charger de l'importation de la base de données de contact. Un devis sera adressé à l'utilisateur et une facture distincte de l'abonnement sera émise.

### 12. PERSONNALISATION DU LOGICIEL

Le logiciel sera personnalisé en fonctions des besoins de l'utilisateur lors de la mise en service (logo, champs de la base de données, paramétrage de certaines règles de gestion, etc.).

GRC Contact peut également développer de nouvelles fonctionnalités sur mesure pour ses clients. Ces développements devront faire objet d'un devis spécifique.

### 13. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

13.1. Lorsque l'utilisateur importe ses contacts, ses documents commerciaux ou tous autres documents, ce dernier s'engage expressément à prendre toutes les mesures nécessaires afin de protéger au mieux son ordinateur de l'intrusion illicite dans son système informatique ou de toute contamination par des virus. GRC CONTACT ne pourra voir sa responsabilité engagée.

L'utilisateur s'oblige à ne pas porter atteinte à l'intégrité physique ou informatique du serveur en usant de programmes, ou de fichiers infectés par des virus ou tous autres programmes informatiques de même nature qui seraient susceptibles de perturber le fonctionnement du service, de prendre le contrôle d'un poste informatique à distance. L'utilisateur sera seul responsable du préjudice qui pourrait en résulter.

13.2. Il appartient à l'utilisateur de prendre de son côté toutes les mesures de sécurité nécessaires par des systèmes de sauvegarde interne à son entreprise afin de pouvoir en cas d'anomalie de transmission recharger ses données sur l'espace de stockage mis à sa disposition. GRC CONTACT ne peut garantir que les données stockées par l'utilisateur ne soient pas dégradées au cours de leurs transmissions, sa responsabilité ne pourra donc pas être engagée à ce titre.

Dans l'hypothèse où les données seraient détruites par l'utilisateur, il devra en informer immédiatement GRC CONTACT. GRC CONTACT pourra les restaurer moyennant un coût de 70 Euros HT. L'utilisateur est expressément informé de ce que GRC CONTACT sauvegarde de manière journalière et automatique les données. Cependant, GRC CONTACT ne pourra récupérer les données sauvegardées que dans une limite de 7 jours (J-7). L'utilisateur est expressément informé que ses données seront perdues s'il n'informe pas GRC CONTACT dans un délai de 6 jours. La responsabilité de GRC CONTACT ne pourra pas être engagée.

### 13.3. Contenu

GRC CONTACT est un prestataire technique offrant la possibilité à l'utilisateur de gérer un planning, gérer des contacts et de centraliser des documents. Cette dernière n'a donc aucune relation avec le contenu des fichiers et la nature des données transmises par l'utilisateur.

Seul l'utilisateur est responsable du contenu des données qu'il stocke, qu'il crée ou qu'il transmet. Par contenu, il faut notamment comprendre : toute donnée, information, fichier, texte, image, vidéo et audio, code, élément de navigation, nom de domaine, lien hypertexte, logo et dessin. L'utilisateur est responsable de l'ensemble du contenu qu'il stocke, qu'il crée et transmet. L'utilisateur s'engage à transmettre, stocker, mettre à disposition, partager un contenu conforme à la législation en vigueur et garantir qu'il dispose des droits nécessaires pour stocker et divulguer ce contenu.

De manière générale, l'utilisateur s'engage à ne pas stocker et transmettre à partir de son back office mis à sa disposition par GRC CONTACT un contenu contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

L'utilisateur doit s'abstenir de transmettre, stocker, mettre à disposition, partager un contenu qui porterait atteinte au droit à l'image et à la vie privée d'un tiers en violation de l'article 9 du code civil et à la présomption d'innocence visée à l'article 9-1 du code civil.

De même, l'utilisateur s'interdit de porter atteinte au droit de propriété intellectuelle d'une tierce personne. La contrefaçon est réprimée par 3 ans d'emprisonnement et 300.000 Euros d'amende.

L'utilisateur doit s'abstenir de transmettre, stocker, mettre à disposition, partager un contenu qui constituerait une infraction aux dispositions de la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse (injure, diffamation...) ou une infraction prévue et réprimée aux articles 225-4-4 et suivants du code pénal visant notamment la traite des êtres humains mineurs ou majeurs, le proxénétisme.

L'utilisateur s'interdit tout contenu à caractère pornographique d'un mineur et de manière générale tout acte se rapportant à des contenus de nature pornographique ou indécente dans tous les cas ou des mineurs sont susceptibles d'y avoir accès. L'utilisateur s'interdit de faire de la publicité commerciale non sollicitée (spamming) ou la promotion d'un produit et/ou d'un service et notamment en faveur du tabac et de l'alcool que ce soit de manière directe ou indirecte. L'utilisateur est responsable des dommages de toute nature, matériels ou immatériels, directs et indirects causés à des tiers et à GRC CONTACT du fait de l'utilisation ou de l'exploitation illicite de son back office.

Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à informer GRC CONTACT de tout contenu présumé contraire aux CGU ou manifestement illicite. L'utilisateur s'engage à répondre à toute demande d'information de GRC CONTACT par l'intermédiaire de l'adresse mail qu'il aura indiqué lors de son inscription.

L'utilisateur s'engage à informer immédiatement GRC CONTACT de toute plainte, réclamation ou action d'un tiers à son encontre.

### 14. OBLIGATIONS DE GRC CONTACT

GRC CONTACT s'engage à assurer une disponibilité de son service à hauteur de 99%. Afin d'assurer la maintenance du logiciel et du site Internet, GRC CONTACT se réserve le droit de fermer l'accès au service. Elle en informera ses utilisateurs par email dans un délai minimum de 24 heures avant la fermeture pour cause de maintenance.

GRC CONTACT s'engage à mettre tout en œuvre afin d'assurer la sécurité de ses serveurs et de son réseau contre toutes attaques physiques et informatiques extérieures. GRC CONTACT est un prestataire technique. En cette qualité, elle ne peut exercer de surveillance sur le contenu des données stockées et centralisées sur l'espace personnel de l'utilisateur. Conformément aux dispositions légales en vigueur, GRC CONTACT a mis en place un système d'alerte à l'adresse email suivante : [grc@grc-contact.fr](mailto:grc@grc-contact.fr)

Toute personne qui aurait connaissance d'un contenu manifestement illicite pourra en informer GRC CONTACT qui prendra les mesures nécessaires afin que l'utilisateur concerné par ce contenu illicite puisse soumettre ses explications et retire le contenu litigieux. Si l'utilisateur ne s'exécute pas, il est expressément informé de ce que GRC CONTACT est en droit de suspendre voire de supprimer

son compte selon le contenu en cause et sans que l'utilisateur ne puisse engager la responsabilité de GRC CONTACT.

GRC CONTACT informe tout internaute et tout utilisateur que toute dénonciation erronée ou infondée sera susceptible d'engager la responsabilité de son auteur.

De plus, à la suite d'une demande fondée sur l'article 6-I de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 dite loi sur la confiance dans l'économie numérique, GRC CONTACT aura le droit, et cela sans engager sa responsabilité, de modifier, d'interrompre ou de supprimer de manière temporaire ou définitive tout ou une partie d'un contenu qui serait manifestement illicite sans information préalable de l'utilisateur.

### 15. RESPONSABILITE DE GRC CONTACT

15.1. GRC CONTACT assure à l'utilisateur de mettre en œuvre tous les moyens visant à assurer le stockage des données, la gestion des contacts et des tâches. Cependant, l'utilisateur ayant connaissance des limites du réseau Internet, reconnaît que les transferts de données demeurent à ses risques et ses périls.

Compte tenu des limites, GRC CONTACT ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'impossibilité d'accéder à l'un des services du fait notamment d'une saturation des réseaux ou du dysfonctionnement de ces derniers. De la même manière, sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de contamination par virus des données de l'utilisateur, d'une intrusion malveillante de tiers malgré les mesures de sécurité prises par GRC CONTACT.

GRC CONTACT ne saurait voir sa responsabilité engagée du fait d'une inexécution ou d'un retard dans l'exécution de ses services lorsque cette inexécution ou ce retard est du fait de l'Utilisateur ou d'un cas de force majeure (notamment blocage, défaillance des réseaux de télécommunications, d'insurrections, guerre civile, guerre, opérations militaires, état d'urgence national ou local, feu, foudre, explosion, grève, inondation, tempête, fait d'un tiers).

#### 15.2. Limitation de responsabilité

Dans l'hypothèse où la responsabilité de GRC CONTACT serait engagée, celle-ci ne saurait être supérieure au montant de l'abonnement dudit utilisateur concerné.

En tout état de cause, GRC CONTACT ne pourra être tenu responsable des préjudices indirects subis par l'Utilisateur qui pourraient survenir du fait ou à l'occasion de l'exécution du contrat et de ses suites. Par dommages indirects, il faut notamment entendre, sans que cette liste ne soit exhaustive, les pertes de gains ou de profits, perte de données, perte de chance, dommages commerciaux, les conséquences des plaintes ou de réclamations de tiers contre l'Utilisateur.

### 16. CONFIDENTIALITE

Les informations que l'Utilisateur stocke dans la base de données GRC Contact restent la propriété du client. GRC CONTACT s'engage à garder ces informations confidentielles et à ne pas exploiter ou divulguer ces informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales.

Cet accord de confidentialité est applicable pendant et après la durée du contrat. A l'issue du contrat, GRC CONTACT procédera à la destruction des fichiers de l'utilisateur et n'en gardera aucune copie.

### 17. ASSISTANCE ET SUPPORT TECHNIQUE

Les clients disposant des offres PERFORMANCE, EXCELLENCE et ILLIMITE disposent d'une ligne téléphonique pour toute question concernant l'utilisation du logiciel. L'Utilisateur peut appeler autant de fois que nécessaire et les appels sont non surtaxés.

La ligne téléphonique est le 04.42.29.77.94. Le standard est ouvert de 9h00 à 12h et de 14h à 18h00, du lundi au vendredi.

Les clients disposant de l'offre SIMPLICITE n'ont accès au support que par email ([support@grc-contact.com](mailto:support@grc-contact.com)) ou en faisant une demande de support sur la plateforme d'aide, accessible à l'adresse ci-dessous : <https://support.grc-contact.fr>

GRC Contact garanti des délais de réponse aux problèmes en fonction de l'offre souscrite par l'Utilisateur (voir la FAQ sur le site Internet).

### 18. CONSERVATION DES DONNEES

#### D'IDENTIFICATION

En sa qualité de prestataire technique, GRC CONTACT est soumis à l'obligation légale de conserver les données d'identification de ses clients (Loi sur la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004). Conformément à la loi, GRC CONTACT pourra être amenée à communiquer ces données à la requête de l'autorité judiciaire.

#### 19. FIN DE L'ABONNEMENT

Lorsque l'abonnement prendra fin pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur cessera d'avoir accès à son interface.

GRC CONTACT mettra à disposition de l'utilisateur un fichier Excel contenant l'ensemble des données qu'il pourra récupérer en ligne. L'utilisateur disposera d'un délai d'un mois à compter de la fin de l'abonnement pour quelle que raison que ce soit pour récupérer ses données. Au-delà de ce délai, l'utilisateur est expressément informé que ces données seront supprimées sans que la responsabilité de GRC CONTACT ne puisse être engagée.

#### 20. RESILIATION ANTICIPEE

En cas d'inexécution des obligations prévues aux articles 9, 10, 13 et 16 du présent contrat par l'une ou l'autre des parties, le contrat pourra être résilié de manière anticipée par la partie lésée.

Il est expressément convenu que cette résiliation aura lieu de plein droit TRENTE (30) jours fin de mois après la date de réception ou la date de première présentation du courrier de mise en demeure de s'exécuter, restée en tout ou partie, sans effet.

La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par acte extrajudiciaire. La résiliation sera de plein droit sans qu'il ne soit besoin de la faire constater par une décision de justice.

#### 21. LIENS HYPERTEXTES

Les liens hypertextes simples et profonds figurant sur le site de GRC CONTACT ont fait l'objet d'une autorisation expresse et préalable. Cependant, GRC CONTACT ne peut garantir le contenu des sites visés par ces liens hypertextes. Sa responsabilité ne pourra donc être engagée.

#### 22. ARCHIVAGE ELECTRONIQUE

Conformément aux dispositions légales, GRC CONTACT assure l'archivage électronique des abonnements supérieurs à 120 €.

#### 23. DONNEES PERSONNELLES

##### 23.1. Données personnelles traitées par GRC CONTACT

Certaines des informations demandées par GRC CONTACT constituent des données personnelles au sens de la loi du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés ». Le responsable du traitement est la société GRC CONTACT représentée par Monsieur Rémi DONNEGER.

Dans le cadre de l'exécution du contrat, GRC CONTACT est amené à collecter des données personnelles du ou des interlocuteur(s) au sein de l'Utilisateur qui sont : nom, prénom, civilité, adresse mail, téléphone et adresse postale.

Le formulaire d'inscription faisant apparaître les champs devant être obligatoirement remplis par le client.

Les données bancaires sont aussi collectées pour le règlement de l'abonnement.

Les adresses mails sont collectés pour l'envoi de newsletters en opt-out puisque l'Utilisateur est un professionnel.

Ces informations font l'objet d'un traitement sur la base juridique du présent contrat dont le contenu des obligations est détaillé à l'article 5 du présent contrat.

Les données personnelles collectées par GRC CONTACT sont nécessaires à l'exécution du présent contrat, la facturation et l'envoi de newsletters.

Les données personnelles sont destinées à ses sous-traitants (expert-comptable, hébergeur, son réseau de revendeurs, routeur pour les emailings, solution en ligne pour la gestion des tickets du support technique). Conformément à son obligation de sécurité, GRC CONTACT s'engage à assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles par l'utilisation de moyens de sécurisation physiques et logiques. L'Utilisateur est expressément informé qu'GRC CONTACT est en droit de communiquer tout ou partie des données

personnelles de l'utilisateur sur injonction des autorités judiciaires.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, et au Règlement Européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, le ou les interlocuteur(s) de l'utilisateur disposent d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité et d'effacement de leurs données. Ils disposent aussi du droit de s'opposer au traitement de leurs données personnelles pour motifs légitimes. Ils disposent également du droit de retirer leur consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci. Pour exercer ces droits, ils doivent, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, adresser leur demande :

- Par courrier : Société GRC CONTACT – 100 rue Pierre Duhem - 13290 Aix-en-Provence
- Par email : [grc@grc-contact.com](mailto:grc@grc-contact.com)

GRC CONTACT adressera une réponse dans un délai d'un (1) mois à compter de la date de réception de l'exercice du droit.

En cas de réponse non satisfaisante, le ou les interlocuteur(s) de l'utilisateur dispose(nt) du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL, autorité de contrôle ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

Ils disposent aussi du droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de données à caractère personnel en cas de décès.

Les données sont conservées pendant le temps de la relation contractuelle. Au terme de la relation contractuelle pour laquelle que raison que ce soit, les données sont conservées pendant 1 mois et feront ensuite l'objet d'un archivage intermédiaire en fonction des obligations légales, fiscales et légales de GRC CONTACT.

En ce qui concerne les données relatives à l'envoi de newsletters, elles sont conservées pendant une durée de TROIS (3) ans à compter de la dernière activité. Pour plus d'informations, veuillez prendre connaissance de la [Politique de confidentialité](#) de GRC CONTACT.

Des cookies d'authentification, d'identifiant de session et de mesures sont susceptibles d'être installés avec votre consentement dans les conditions indiquées dans la [Politique de confidentialité](#) de GRC CONTACT et selon les modalités indiquées dans le bandeau. Vous disposez de la faculté de vous y opposer et/ou de retirer votre consentement à tout moment.

### 23.2. Données de l'utilisateur hébergées par GRC CONTACT

Conformément à l'article 35 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite loi « Informatique et Libertés », GRC CONTACT est un sous-traitant de l'utilisateur et ne peut intervenir sur les données que sur instructions de l'utilisateur, responsable du traitement. Si GRC CONTACT 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 l'utilisateur. En sa qualité de sous-traitant, GRC CONTACT doit présenter des garanties suffisantes pour assurer la mise en œuvre des mesures de sécurité et de confidentialité imposées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978.

En sa qualité de sous-traitant, GRC CONTACT s'engage à :

- Traiter les données uniquement par la finalité qui fait l'objet de la sous-traitance ;
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du contrat s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité d'une part, et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel, d'autre part ;
- Ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution de la présente prestation prévue au Contrat, l'accord préalable du maître du fichier est nécessaire ;
- Ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent Contrat ;
- Ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il

s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;

- Prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du Contrat ;
- Prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielle, pour assurer la conservation et l'intégrité des documents et informations traités pendant la durée du présent Contrat ;
- Prendre en compte, s'agissant des outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut ;
- En fin de contrat, procéder à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies par le Client. L'utilisateur est informé qu'au terme du Contrat, pour quelque raison que ce soit, les données saisies grâce au CRM de GRC CONTACT sont conservées à disposition de l'utilisateur pendant une durée maximum d'un (1) mois afin de lui permettre de récupérer les dites données. Au terme de ce délai, les données seront détruites.

Dans la mesure du possible, GRC CONTACT doit aider l'utilisateur 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, d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit à ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage). Si les personnes concernées exercent auprès de GRC CONTACT des demandes d'exercice de leurs droits, GRC CONTACT adressera les demandes dès réception par courrier électronique à son interlocuteur utilisateur.

En cas de contrôle de la CNIL ou de toute intervention par des agents assermentés sur le fondement de la loi n°78-17 précitée, GRC CONTACT s'engage à mettre à disposition de l'utilisateur une personne compétente pour apporter son concours dans les délais impartis.

GRC CONTACT notifie à l'utilisateur toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 2 heures après en avoir pris connaissance et par le moyen suivant :

E-mail : [grc@grc-contact.com](mailto:grc@grc-contact.com)  
Téléphone : 04 42 29 77 94.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'utilisateur, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

Enfin, GRC CONTACT déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte de l'utilisateur comprenant :

- le nom et les coordonnées du responsable de traitement 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 de l'utilisateur ;
- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres :
  - Le chiffrement de l'intégralité des d'informations transitant entre l'ordinateur du client et les serveurs GRC Contact via le protocole sécurisé « HTTPS ».
  - Le chiffrement des mots de passe des clients GRC Contact.
  - Un système de sauvegarde quotidienne de l'intégralité des données des clients permettant un rétablissement des données dans un délais maximum de 24h.
  - Un système de monitoring 24h/24h pour détecter une coupure de service ou une tentative d'intrusion, et permettre une intervention dans les plus brefs délais pour rétablir l'accès au logiciel GRC Contact.
  - Un audit de sécurité des serveurs et du logiciel GRC Contact est effectuée une fois par an par un prestataire externe.

### 24. COOKIES

GRC CONTACT attribue à chaque utilisateur de l'organisation un nom et un mot de passe uniques qui doivent être saisis à chaque connexion. Notre site émet un "cookie" de session destiné à enregistrer des informations d'authentification chiffrées pendant la durée d'une session précise. Le « cookie » de session n'inclut ni le nom ni le mot de passe de l'utilisateur.

Concernant les autres cookies, l'utilisateur devra se reporter à la [politique de confidentialité](#).

### 25. REFERENCES

L'utilisateur accepte de manière expresse que GRC CONTACT puisse faire figurer au titre de ses références la dénomination sociale ou le nom de l'utilisateur durant la durée de l'abonnement.

### 26. MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

GRC CONTACT se réserve le droit de modifier les conditions générales d'utilisation en fonction de l'évolution de ses offres, du marché et/ou de la législation. Toute modification des présentes conditions générales de vente sera notifiée par mail et s'appliquera à l'abonnement de l'utilisateur lors de son renouvellement. L'utilisateur est expressément informé que s'il refuse l'application des nouvelles conditions générales de vente, l'abonnement ne sera pas renouvelé sans que la responsabilité de GRC CONTACT ne puisse être engagée.

### 27. INCESSIBILITE DE L'ABONNEMENT

L'utilisateur s'interdit de céder l'abonnement à titre gratuit ou onéreux.

### 28. NOTIFICATION

Toutes les notifications, communications, mises en demeure prévues par les présentes conditions générales seront réputées avoir été valablement délivrées si elles sont adressées par mail à l'adresse communiquée par l'utilisateur lors de son inscription et à l'adresse suivante de GRC CONTACT : [grc@grc-contact.fr](mailto:grc@grc-contact.fr)

Il en est de même pour toutes données saisies par l'utilisateur sur son interface de gestion de comptes.

### 29. DROIT APPLICABLE – RESOLUTOIN AMIABLE - LITIGES

Il est expressément prévu que les Conditions Générales d'utilisation sont régies et soumises droit français. La langue applicable est la langue française.

En vue de trouver une solution à tout litige qui surviendrait dans la conclusion, l'interprétation, l'exécution ou la cession du contrat, GRC CONTACT et/ou l'utilisateur adressera une lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre partie afin de faire état de ses réclamations.

Si au terme d'un délai de TRENTE (30) jours à compter de la réception du courrier, aucune solution amiable n'est trouvée, chacune des parties pourra saisir le tribunal de commerce d'Aix en Provence conformément aux dispositions ci-après.

Si un litige survient entre GRC CONTACT et un utilisateur, seul le tribunal de commerce d'Aix en Provence sera compétent que le litige concerne la validité, l'interprétation, l'exécution des conditions générales d'utilisation et ce, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie qu'il s'agisse de procédure d'urgence ou de procédure conservatoire.

### 30. INVALIDITE D'UNE CLAUSE DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

L'invalidité d'une ou plusieurs des clauses des présentes conditions générales d'utilisation n'entraînera pas la nullité de celles-ci.