Conditions Générales de Service

Version 13.0, applicable à compter du 9 octobre 2026

Éditeur : WhoHeld, société par actions simplifiée unipersonnelle au capital de 1 000,00 €, siège 49 cours Mirabeau, 13100 Aix-en-Provence, France, RCS Aix-en-Provence 130 164 783, TVA FR 06 130 164 783 (l'« **Éditeur** »).

Contrat entre professionnels. Les Services s'adressent exclusivement à des professionnels agissant dans le cadre de leur activité. Le Bon de commande recueille les déclarations permettant d'établir que le code de la consommation ne s'applique pas ; à défaut, l'Éditeur remet l'information et le formulaire de rétractation prévus par ce code.

Article 1. Objet et documents

1.1 Objet. L'Éditeur fournit en mode logiciel comme service la plateforme d'analyse **WhoHeld** (la « **Plateforme** ») et les services associés (les « **Services** »), qui restituent des indicateurs sur la présence commerciale de produits sur les places de marché en ligne. **Le Bon de commande définit seul ce qui est dû** : fonctionnalités, Marchés, Périmètre, Utilisateurs, cadence de collecte engagée (niveau de service, article 6.2). Une fonctionnalité qui n'y figure pas n'est pas due, même si la Plateforme la propose.

1.2 Documents. Le contrat (le « **Contrat** ») comprend, par priorité décroissante : le Bon de commande signé des deux Parties, l'Annexe Données personnelles (l'« **Annexe Données** »), les présentes CGS et leur annexe tarifaire. Les conditions d'achat du Client sont inopposables, sauf acceptation écrite de l'Éditeur.

1.3 Socle unique. Les CGS et l'annexe tarifaire, communiquée avant toute commande, constituent le **socle unique de la négociation commerciale** (III de l'article L.441-1 du code de commerce) ; le Bon de commande vaut conditions particulières de vente.

1.4 Formation, en deux temps.

a) Évaluation gratuite. L'ouverture d'un accès gratuit emporte acceptation des **seuls articles 1.5, 2, 3.2, 3.3, 3.4, 3.6, 8.4, 15 et 16**, ainsi que de la **Partie III de l'Annexe Données et de son annexe 1** (sous-traitants ultérieurs), avec les stipulations de cette annexe auxquelles la Partie III renvoie, qui forment pour les données des Utilisateurs le contrat prévu à l'article 28 du règlement (UE) 2016/679 ; pendant l'évaluation, l'article B.3 de l'Annexe Données est remplacé par le paragraphe « À l'échéance » de l'article 1.5. Ces stipulations forment ensemble les conditions de l'évaluation, l'article 2 n'y figurant que pour donner leur sens aux termes qu'ils emploient, sans étendre l'engagement au-delà de ce que ces articles prévoient. Elle s'opère en cochant la case prévue à l'ouverture de l'accès. **Elle n'engage que la société au nom de laquelle l'accès est ouvert, et pour la seule évaluation** : aucun usage de la Plateforme, par quelque utilisateur que ce soit, ne vaut acceptation d'un engagement payant. **Aucune autre stipulation des présentes n'est applicable pendant l'évaluation** : rien n'est dû, aucune

facture n'est émise, aucune reconduction n'intervient. Les articles 15 et 16 s'appliquent en tant que **stipulations générales nécessaires à l'encadrement de l'évaluation** : force majeure, sous-traitance et hébergement, cession, références commerciales, conformité et preuve, formes de notification, langue, droit applicable et juridiction. **Ils ne créent aucun engagement commercial, financier, de durée ni de souscription payante.** Par exception, les renvois de l'article 15.5 à l'article 11.3 et de l'article 3.6 à l'article 7.3 ne s'appliquent pas pendant l'évaluation : un usage manifestement contraire à l'article 3.6 ou une atteinte à la sécurité permettent à l'Éditeur d'interrompre l'évaluation, et il peut y être mis fin dans les conditions de l'article 1.5.

b) Services payants. Le Contrat est formé à la signature du **Bon de commande par les deux Parties**, qui emporte acceptation de l'intégralité des présentes et de l'Annexe Données. Il définit seul ce qui est dû et fait courir la facturation. La signature électronique vaut preuve.

1.5 Évaluation gratuite. L'Éditeur peut ouvrir au Client, sur un périmètre restreint indiqué par écrit à l'ouverture, une évaluation gratuite (l'« **évaluation gratuite** » ou « **essai** ») pendant laquelle il invite, seul et à sa discrétion, des Utilisateurs dont l'adresse électronique relève du domaine de la société du Client ou d'une société de son groupe. **Chaque Utilisateur invité dispose d'un accès personnel de quatorze (14) jours** à compter de sa première connexion, qui prend fin à minuit, heure de Paris, au terme du quatorzième jour ; cet accès est prolongeable une fois par écrit, **sa durée totale n'excédant pas soixante (60) jours** à compter de cette première connexion. Les accès de plusieurs Utilisateurs courent chacun pour leur compte et peuvent se succéder. **L'ouverture d'un accès à un Utilisateur ne confère au Client aucun droit à l'ouverture d'autres accès**, ni à la prolongation d'un accès, ni à leur maintien au-delà de l'échéance de chacun : l'Éditeur décide seul de chaque invitation et de chaque prolongation. Lorsque le périmètre comprend Ask WhoHeld, celui-ci n'est ouvert qu'à compter de sa mise à disposition (article 2 de l'annexe tarifaire), et son usage est limité, pour chaque Utilisateur, à **cent (100) questions pour toute la durée de son accès**, tous Marchés confondus ; les questions non utilisées ne se reportent pas d'un Utilisateur à un autre. Ces conditions couvrent également les analyses et extraits remis avant l'ouverture de l'accès.

Rien n'est dû, rien ne se déclenche. Aucun paiement, aucune reconduction tacite, aucun prélèvement, aucune exclusivité. **L'évaluation ne devient jamais un Contrat** : souscrire suppose un Bon de commande signé. Le Client peut y mettre fin à tout moment, par simple courriel ; l'Éditeur ne peut l'interrompre que dans les conditions du présent article.

Un service fourni à des fins de test. Les Services sont fournis sans engagement de disponibilité, de délai, de support ni de fraîcheur, et sans obligation de résultat. **L'Éditeur met néanmoins en œuvre des moyens raisonnables pour que la Plateforme fonctionne normalement pendant l'évaluation et pour signaler au Client toute anomalie connue affectant la lecture des Résultats.** Certains indicateurs sont des estimations, le périmètre est réduit et l'historique peut être incomplet. Les Résultats sont une aide à la décision : le Client reste seul décideur de ses actions commerciales et tarifaires. L'Éditeur peut interrompre l'évaluation pour un motif technique ou de sécurité, ou en cas d'usage manifestement contraire aux articles 3.2 ou 3.6, ou dans les cas de l'article 15.5, en en informant le Client ; hors ces cas, chaque accès reste ouvert jusqu'à son échéance.

Responsabilité. L'obligation de l'Éditeur se limite à maintenir ouverts, jusqu'à leur échéance, les accès qu'il a ouverts. Toutes causes et tous préjudices confondus, sa responsabilité au titre de l'évaluation est limitée à **mille (1 000) euros**. Cette limite ne joue pas en cas de dol, de faute lourde ou d'atteinte à

l'intégrité physique. Pour un manquement à l'article 8.4 ou une réparation due au titre de l'article 82 du règlement (UE) 2016/679, elle est portée à **deux mille (2 000) euros**.

Usage et confidentialité. Les articles 3.2 (restrictions), 3.3 (communication des Résultats), 3.4 (intelligence artificielle), 3.6 (usage conforme au droit de la concurrence) et 8.4 (confidentialité, réciproque) s'appliquent pleinement et **survivent à la fin de l'évaluation**, ainsi que les articles 15 et 16 pour les besoins de ces stipulations survivantes.

Données personnelles. Les seules données personnelles traitées pour le compte du Client sont celles de ses utilisateurs : notamment nom, prénom, adresse électronique professionnelle, entreprise, rôle et droits (inventaire exact au tableau B.1 de l'Annexe Données). L'Éditeur les traite sur instruction du Client, aux seules fins d'ouvrir et de sécuriser les accès et de fournir les Services d'évaluation, y compris les messages de service et les alertes demandées ; il ne les transmet qu'aux sous-traitants listés à l'annexe 1 de l'Annexe Données, et les supprime dans les conditions ci-dessous. Il traite en outre, au titre de son intérêt légitime et en qualité de responsable de traitement, les données nécessaires à l'accompagnement de l'évaluation, dans les conditions de sa Politique de confidentialité. **L'Éditeur ne demande aucun accès au compte marchand du Client et ne traite aucune donnée d'acheteur ou de commande.** L'Annexe Données personnelles, disponible à https://whoheld.com/trust/data-processing, détaille ces engagements et est signée sur simple demande.

À l'échéance. L'accès de chaque Utilisateur se ferme à l'échéance qui lui est propre, et son compte Utilisateur est supprimé sous **trente (30) jours**, sauf souscription dans ce délai. L'évaluation prend fin lorsqu'aucun accès n'est plus ouvert, une invitation restée sans première connexion pendant quatorze (14) jours n'en retardant plus la fin : les données ne sont plus rafraîchies, et les paramétrages d'alerte et comptes Utilisateurs restants sont supprimés sous **trente (30) jours**, sauf souscription dans ce délai ; les paramétrages de périmètre établis par l'Éditeur (références, catégories et rayons suivis) sont conservés sous forme non nominative. Le Client conserve, pour son usage interne, les exports réalisés pendant l'évaluation.

Droit applicable et juridiction de l'évaluation gratuite

L'évaluation est régie par le droit français. En cas de différend, les Parties recherchent une solution amiable dans les trente (30) jours de sa notification écrite ; à défaut, et **sous réserve des règles d'ordre public de compétence**, **le tribunal des activités économiques de Paris, ou la juridiction qui lui succède, est compétent** (article 16).

Cette stipulation est reproduite ici de façon apparente, conformément à l'article 48 du code de procédure civile.

Article 2. Définitions

Terme	Définition
Client	Personne morale identifiée au Bon de commande ou, pendant l'évaluation gratuite, la société au nom de laquelle l'accès est ouvert (article 1.4 a) ; souscrivant pour ses besoins propres ; avec l'Éditeur, les « **Parties** ».
Utilisateur	Personne physique, salariée ou mandataire du Client ou d'une société qui le contrôle, qu'il contrôle ou qui est placée sous le même contrôle que lui au sens de l'article L.233-3 du code de commerce (le « **groupe** » du Client), autorisée par le Client par identifiants nominatifs

Terme	Définition
	attachés à une adresse électronique professionnelle de l'une de ces sociétés. Chaque Utilisateur accède à l'ensemble des Marchés souscrits par le Client.
Marché	Place de marché d'un pays, unité de facturation. La liste des Marchés disponibles est **tenue à jour par l'Éditeur** dans l'annexe tarifaire (article 1) ; seuls les Marchés qui y figurent, et qui sont énumérés au Bon de commande, peuvent être souscrits.
Périmètre	Références de catalogue et segments de marché suivis, définis au Bon de commande. Le nombre de références de catalogue n'est pas limité ; ni ce nombre ni celui des marques qu'elles recouvrent n'a d'effet sur les Redevances.
Fonctionnalités	Les fonctionnalités énumérées à l'article 2 de l'annexe tarifaire, notamment Hyper Care, le hero pack, la revue mensuelle (MBR), le dossier annuel de négociation et Ask WhoHeld. Un « dossier de suivi » est la fiche d'action ouverte par la Plateforme sur une référence.
Données Client	Données transmises ou paramétrées par le Client : catalogue, rôles de vendeurs, réglages, comptes Utilisateurs, données de son activité versées dans la Plateforme.
Données de Marché	Données de l'environnement concurrentiel **telles que collectées**, issues de sources publiques et de fournisseurs sous licence : observations horodatées de prix, d'offre, de détenteur de la Buy Box, de rang ou de disponibilité, à la maille de l'observation.
Résultats	Ce que la Plateforme **produit** à partir des Données de Marché et restitue au Client : indicateurs, scores, parts, séries agrégées, classements, alertes, livrables de synthèse. **Un export mis à disposition dans la Plateforme est un Résultat**, y compris s'il comporte un nom de vendeur, un prix et une date : ce qui distingue un Résultat d'une Donnée de Marché n'est pas son contenu, mais le fait qu'il ait été produit et sélectionné par la Plateforme.
Redevances	Sommes dues au titre des Services, hors frais de mise en service. En paiement annuel, la *Redevance mensuelle* est le douzième de la redevance annuelle.
Statistiques Agrégées	Statistiques tirées de l'usage des Services et des Données de Marché, produites selon un dispositif conçu pour l'anonymisation (seuils et limites de l'article 8.3), **destiné à être soumis à un test documenté de réidentification avant toute publication**, et **conçues afin de ne pas permettre l'identification** d'une personne, du Client, d'un Utilisateur ni d'une référence.

Article 3. Droit d'usage

3.1 Étendue. Sous réserve du paiement des Redevances, l'Éditeur concède au Client, pour la durée du Contrat, un droit d'usage **personnel, non exclusif, non cessible et non sous-licenciable** sur la Plateforme et les Résultats, pour ses besoins internes et dans les limites du Bon de commande, sans cession de propriété intellectuelle et sous réserve de l'article 12.3. Le Client peut l'étendre aux sociétés qu'il contrôle, qui le contrôlent ou sont sous contrôle commun (article L.233-3 du code de commerce), dont il répond. L'extension navigateur, soumise aux présentes CGS et décrite dans la Politique de confidentialité, s'installe sous sa responsabilité.

3.2 Restrictions. Le Client et ses Utilisateurs s'interdisent de :

a) reproduire, adapter ou décompiler la Plateforme, hors article L.122-6-1 du code de la propriété intellectuelle ; b) céder, louer, revendre, mettre à disposition d'un tiers ou exploiter commercialement les

Services, la Plateforme ou les Données de Marché ; c) **exposer à un tiers un accès programmatique aux Données de Marché** (interface de réacheminement, flux, réplication, sous-compte, intermédiation), l'article 3.3 réservé ; d) extraire ou réutiliser le contenu des bases de l'Éditeur, de façon substantielle ou par extractions répétées (articles L.342-1 et L.342-2 du même code) ; e) contourner les mesures de protection ou les limites de volume, ou accéder par des moyens automatisés non autorisés ; f) utiliser les Données de Marché ou les Résultats pour une offre commercialisée concurrente pendant le Contrat, hors activités antérieures et outils internes.

3.3 Communication et usage interne des Résultats. L'usage interne comprend l'exploitation des Résultats exportés dans les outils du Client (informatique décisionnelle, tableurs, entrepôt de données, outils de reporting), y compris par alimentation automatisée depuis les exports mis à disposition. Cet usage n'est pas un accès programmatique au sens de l'article 3.2.

Le Client peut communiquer les Résultats, même régulièrement, aux sociétés de son groupe, à ses conseils, à ses agences et prestataires de vente en ligne et à ses interlocuteurs au sein des places de marché, à deux conditions : ils sont **traités** et non bruts ou reconstituables, et le destinataire est tenu d'une confidentialité équivalente à l'article 8.4. **Il ne peut en revanche ouvrir un accès à la Plateforme à un tiers**, y compris à ses propres clients ; une telle extension requiert un contrat distinct. **Seuls peuvent être désignés comme Utilisateurs ses salariés et les prestataires agissant pour ses seuls besoins, à l'exclusion des agences servant d'autres clients**, auxquelles les Résultats traités peuvent en revanche être communiqués dans les conditions ci-dessus.

Exemples, donnés à titre d'illustration et non de limitation (le critère reste celui énoncé ci-dessus) :

Élément	Usage interne du Client	Communication à un tiers autorisé	Outil d'intelligence artificielle interne (article 3.4)
Indicateur agrégé par référence, part de détention, score, classement	Oui	Oui	Oui
Livrable de synthèse (revue mensuelle, dossier annuel de négociation)	Oui	Oui	Oui
Série de prix ou de détention **ligne à ligne**, horodatée, par vendeur	Oui	Non (reconstituable)	Non (assimilable à une Donnée de Marché)
Export complet du périmètre suivi	Oui	Non	Non

La première colonne n'est pas une tolérance : c'est le droit d'usage lui-même. L'article 12.1 ouvre l'export à tout moment et sans frais, et l'article 12.3 le prolonge par une licence perpétuelle sur les Résultats exportés relatifs au catalogue du Client. Ce que le présent article encadre est la **sortie** des Résultats (vers un tiers ou vers un outil d'intelligence artificielle), jamais leur exploitation interne.

En cas de doute sur un livrable, le Client peut demander à l'Éditeur une qualification écrite, qui lui est fournie sans frais.

3.4 Intelligence artificielle. Le Client peut soumettre les Résultats aux outils d'intelligence artificielle qu'il utilise pour ses besoins internes, sous une double condition : que les données ne servent pas à **entraîner, ajuster ou évaluer un modèle public ou mutualisé**, et qu'elles ne soient pas redistribuées à des tiers hors de l'article 3.3. Le Client s'interdit en revanche de fournir les **Données de Marché** à un système d'intelligence artificielle tiers, quel qu'il soit. **Il s'assure que ses Utilisateurs ne soumettent à ces outils que des Résultats dont l'usage est autorisé par le présent article**, à l'exclusion des exports ou jeux de données permettant une reconstitution substantielle des Données de Marché ; le tableau d'exemples de l'article 3.3 sert de référence. Réciproquement, **l'Éditeur s'interdit d'entraîner un modèle sur les Données Client d'un Client au bénéfice d'un autre** ; seules les Statistiques Agrégées servent à améliorer les Services.

3.5 Attestation et non-exclusivité. Sur demande écrite motivée, au plus une fois par an, le Client fournit les éléments raisonnablement nécessaires pour vérifier le respect des articles 3.2 et 3.3, dont dépend le respect des licences de l'Éditeur. Ces éléments sont fournis sous réserve de confidentialité et **sans accès aux systèmes du Client**. Celui-ci sert librement tout autre client, y compris concurrent du Client, sans exclusivité de secteur, de catégorie ni de territoire ; l'article 8.4 et le cloisonnement des données s'appliquent sans réserve.

3.6 Usage conforme au droit de la concurrence. Les Services sont un instrument d'observation de faits publics. Le Client s'interdit de les utiliser pour : imposer ou faire respecter un prix de revente fixe ou minimum, ou un prix minimum annoncé illicite ; menacer, sanctionner, réduire les remises, restreindre l'approvisionnement d'un revendeur ou mettre fin à une relation commerciale **en raison de son prix de revente** ; coordonner une politique tarifaire avec un concurrent ; restreindre illicitement des ventes passives ou transfrontières ; ou faire transiter par les Services des intentions commerciales non publiques d'un concurrent. **En cas d'usage manifestement contraire au présent article, l'Éditeur peut suspendre l'accès dans les conditions de l'article 7.3.** Le Client demeure responsable de la licéité de ses décisions et usages en aval, sans préjudice des obligations propres de l'Éditeur relatives à la conception et à la fourniture des Services.

Article 4. Périmètre et dépassements

Le Bon de commande fixe le Périmètre, c'est-à-dire les marques et catégories dont les références de catalogue sont suivies, **sans limite de nombre de références**, et, en Lead et Lead+, les segments de marché suivis (le nombre d'Utilisateurs étant également illimité, article 1 de l'annexe tarifaire), ainsi que la cadence de collecte engagée (le nombre minimal d'observations garanti par mois pour le niveau de suivi souscrit, article 6.2) ; l'Éditeur en contrôle l'usage effectif. **Cette cadence engagée est un niveau de service dû au Client : elle ne détermine ni les sources, ni la méthode, ni le calendrier réel de la collecte mutualisée entre Clients, qui restent seuls déterminés par l'Éditeur (Annexe Données, article A.1).** Si le Client fait suivre des segments de marché au-delà de ceux énumérés au Bon de commande, il dispose de quinze (15) jours après information pour revenir au périmètre souscrit ou souscrire l'extension de segment au tarif en vigueur (article 5 de l'annexe tarifaire) ; à défaut, l'Éditeur peut facturer l'extension au prorata ou ramener techniquement l'usage au périmètre souscrit.

Article 5. Fourniture des Services

5.1 Obligation de moyens. L'Éditeur est tenu d'une **obligation de moyens** et ne garantit aucun résultat commercial, sous réserve de l'article 6. Il informe le Client, par le journal des évolutions de la Plateforme ou par courriel, des évolutions qui modifient sensiblement la lecture des Résultats et des limites de méthode connues. **Les Résultats, y compris toute priorisation, tout signalement, toute suggestion d'action et toute estimation ou prédiction qu'ils comportent, constituent une aide à la décision : le Client reste seul décideur de ses actions commerciales et tarifaires, et seul responsable des décisions qu'il prend, y compris sur le fondement des Résultats.** Les estimations et prédictions sont des indicateurs probabilistes, signalés comme tels conformément à l'article 5.2, sans garantie d'exactitude ni d'exhaustivité ; un taux de réalisation constaté sur une période passée ne préjuge pas des périodes futures et ne crée aucun niveau de service au sens de l'article 6. **Les Services ne déclenchent aucune action automatisée sur les canaux de vente du Client : aucune modification de prix, d'offre ou de contenu n'est exécutée par la Plateforme, quelle que soit l'estimation ou la prédiction affichée. Les réponses d'Ask WhoHeld sont générées automatiquement par un système d'intelligence artificielle à partir des Résultats ; elles peuvent être inexactes ou incomplètes et ne constituent pas des Résultats certifiés : seuls font foi les indicateurs affichés dans la Plateforme.** Une mise à jour d'un dossier de suivi proposée par Ask WhoHeld ne s'applique qu'après confirmation explicite de l'Utilisateur.

5.2 Origine des données et limites. Les Données de Marché proviennent de sources publiquement accessibles et de fournisseurs sous licence ; l'Éditeur garantit détenir les droits nécessaires à la fourniture des Services, dans les termes de l'article 13.4, et supporte seul la relation avec ces fournisseurs, avec lesquels le Client n'a aucun lien. Le Client est informé que :

- les Résultats reposent sur des observations à **fréquence donnée**, non sur une captation continue ; la Plateforme indique la fraîcheur et la couverture des données ;
- certains indicateurs, signalés comme tels, procèdent de **méthodes d'estimation** dérivées d'indicateurs indirects et non de ventes publiées ;
- les montants en plusieurs devises **ne sont ni convertis ni consolidés** ;
- les Résultats **ne se substituent pas** aux données propres du Client ni aux informations des places de marché.

5.3 Dépendance à un fournisseur. Si un fournisseur met fin à la licence de l'Éditeur, en modifie substantiellement les conditions ou interrompt durablement son service, rendant impossible un indicateur du Bon de commande, l'Éditeur en informe le Client **dans les quinze (15) jours ouvrés de sa connaissance de l'événement** et cherche une source de substitution. Le Client peut alors résilier sans indemnité, remboursement au prorata, et obtenir l'export de l'article 12, période antérieure comprise. **Cette faculté est la seule conséquence d'un tel événement, à l'exclusion de toute indemnité.** La résiliation commerciale d'un contrat de fourniture de données **n'est pas un cas de force majeure** (article 15.1).

Article 6. Niveaux de service et avoirs

6.1 Disponibilité. L'Éditeur s'engage à **99 % par mois calendaire**, mesuré sur les accès à l'interface par l'outil de supervision de l'Éditeur, dont les relevés du mois sont communiqués sur demande. Sont

exclues les maintenances planifiées, annoncées dans la Plateforme, et les maintenances d'urgence de sécurité, dans la limite respective de quatre (4) et deux (2) heures cumulées par mois ; au-delà, l'indisponibilité est décomptée. Est également exclue toute cause extérieure à l'Éditeur, notamment le fait du Client, de son réseau, d'un tiers agissant pour lui, des réseaux en amont, **une panne d'un hébergeur ou d'un fournisseur de données de l'Éditeur**, ou la force majeure.

6.2 Fraîcheur. Sur un mois calendaire, **au moins 95 %** des références de catalogue du Périmètre atteignent le **nombre minimal d'observations** stipulé au Bon de commande pour leur niveau de suivi ; les références du hero pack sont appréciées séparément, dans les conditions de l'article 3 de l'annexe tarifaire. Une référence est réputée conforme dès que ce nombre est atteint, quelle que soit la répartition des observations dans le mois ; l'Éditeur en communique la mesure sur demande, au plus une fois par mois. La veille marché (segments de marché du Périmètre) suit sa propre cadence, sensiblement moins fréquente : **aucun engagement de fraîcheur quotidienne ou intrajournalière ne s'y applique**. Sont exclues de l'engagement et de son dénominateur, et signalées comme telles, les références dont la collecte est empêchée par une cause extérieure à l'Éditeur, notamment la modification ou la disparition d'une fiche, un blocage de la place de marché, l'indisponibilité d'un fournisseur ou une référence erronée.

6.3 Support. contact@whoheld.com, du lundi au vendredi de 9 h à 18 h (heure de Paris), hors jours fériés français et fermetures annoncées dès que possible, et cinq (5) jours ouvrés à l'avance lorsqu'elles sont planifiées. Les niveaux de gravité, leur définition et les délais de prise en charge sont fixés par la **grille de support de l'article 9 de l'annexe tarifaire**. **Seuls les délais de prise en charge de cette grille constituent un engagement** ; les délais de rétablissement sont des objectifs, et l'Éditeur prévient dès qu'il anticipe de ne pouvoir en tenir un. Des délais de prise en charge plus courts, un canal prioritaire et des plages étendues relèvent de l'offre dite Enterprise et sont stipulés au Bon de commande.

6.4 Compensation. Lorsqu'un seuil des articles 6.1 ou 6.2 n'est pas tenu sur un mois, **le Client peut demander par écrit une prolongation de son abonnement**, accordée sans frais :

Constat sur le mois	Prolongation
Disponibilité entre 98,0 % et 99,0 %	2 jours
Disponibilité inférieure à 98,0 %	5 jours
Fraîcheur inférieure à 95 %	2 jours

Les prolongations se cumulent dans la limite de **cinq (5) jours par mois** et reportent d'autant l'échéance de la période en cours.

Si le Contrat prend fin avant que la prolongation puisse être exercée, ou si le Client le demande, elle est convertie en avoir de valeur équivalente, imputé sur la facture suivante ou remboursé sous trente (30) jours.

La compensation constitue l'**indemnité forfaitaire et exclusive** du Client au titre des articles 6.1 et 6.2, **sauf dol ou faute lourde de l'Éditeur**. Si la disponibilité est inférieure à 95 % pendant trois (3) mois consécutifs, le Client peut résilier sans indemnité, à effet de la fin du mois suivant la notification, remboursement au prorata.

Article 7. Accès et sécurité

7.1 Client. L'accès s'effectue par identifiants **nominatifs**, que le Client protège et dont il répond des usages. Il active l'authentification à deux facteurs lorsqu'elle est proposée, révoque sans délai les accès des partants, signale tout usage non autorisé sous quarante-huit (48) heures et s'interdit tout test d'intrusion non autorisé. Il désigne au moins un Utilisateur administrateur, qui invite et retire les Utilisateurs depuis la Plateforme lorsqu'elle le permet, à défaut par demande écrite à l'Éditeur ; ces gestes sont journalisés et l'Éditeur en est informé. Le Client tient à jour la liste de ses Utilisateurs et répond de la présence, parmi eux, de toute personne qui a quitté son groupe ou n'a plus à accéder aux Services.

7.2 Éditeur. L'Éditeur met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dont le chiffrement des flux, le cloisonnement des données entre clients et la journalisation des opérations d'administration, détaillées à l'**annexe Sécurité** de l'Annexe Données, qui fait partie du Contrat. Il ne peut les modifier que dans un sens équivalent ou supérieur ; toute évolution abaissant le niveau de protection est notifiée trente (30) jours à l'avance et ouvre, si elle est substantielle, un droit de résiliation sans indemnité dans les trente (30) jours, remboursement au prorata. Hors violations de données personnelles, que celle-ci régit, il signale au Client, dans la Plateforme ou par courriel, **au plus tard dix (10) jours ouvrés après sa qualification** tout incident **significatif et durable** affectant l'intégrité, l'exactitude ou la disponibilité des Résultats le concernant, et indique les mesures correctives.

7.3 Suspension. L'Éditeur peut suspendre l'accès en cas de menace avérée pour la sécurité, d'usage manifestement contraire aux articles 3.2 ou 3.6, ou de défaut de paiement ; sauf urgence de sécurité, une mise en demeure restée sans effet quinze (15) jours la précède. La suspension ne vaut pas résiliation, ne suspend pas le paiement et prend fin dès la cessation de sa cause.

Article 8. Données, droits et confidentialité

8.1 Données Client. Les Données Client sont la **propriété exclusive du Client**, qui concède à l'Éditeur, pour la seule durée du Contrat, une licence non exclusive d'héberger, reproduire, traiter et afficher ces données, **strictement limitée à l'exécution des Services**, support, sauvegarde et sécurité compris. **Cette licence s'éteint de plein droit à la fin du Contrat** ; l'Éditeur s'interdit tout usage postérieur, sous réserve de l'article 12, des obligations légales de conservation, des traitements dont l'Annexe Données le rend responsable et des sauvegardes purgées selon leur cycle. Le Client garantit détenir les droits nécessaires sur ces données.

8.2 Droits de l'Éditeur. L'Éditeur est titulaire ou licencié des droits d'auteur sur la Plateforme, ses interfaces et son code, du droit du producteur sur les bases de données qu'il constitue (articles L.341-1 et suivants du code de la propriété intellectuelle) et du secret des affaires sur ses méthodes d'analyse (articles L.151-1 et suivants du code de commerce). Les Résultats sont produits par l'Éditeur, le Client en acquérant un droit d'usage dans les limites des articles 3 et 12.3. Le présent article ne confère **aucun droit exclusif sur les données brutes librement accessibles au public**, que chacun reste libre de collecter par ses propres moyens.

8.3 Statistiques Agrégées. L'Éditeur peut produire et exploiter des Statistiques Agrégées pour améliorer les Services et publier des analyses de marché, aucune publication ne pouvant reposer sur moins de **cinq (5) clients ou cinq (5) marques distinctes**, ni sur une maille où l'un d'eux représenterait **quatre-vingt-cinq pour cent (85 %)** ou plus du total observé, ce second seuil

empêchant qu'un décompte formellement suffisant laisse néanmoins reconstituer l'identité d'un acteur dominant. Il ne publie aucune donnée permettant d'identifier le Client, ses marques ou ses produits. **Les Statistiques Agrégées ne peuvent en outre incorporer ni révéler, directement ou indirectement, des intentions commerciales futures ou des informations non publiques commercialement sensibles d'un Client au bénéfice d'un autre Client ou d'un concurrent ; toute statistique inter-clients est soumise à une agrégation et à une ancienneté suffisantes au regard de la concentration du marché et de la sensibilité des informations concernées.**

8.4 Confidentialité. Chaque Partie s'abstient de divulguer les informations confidentielles de l'autre, les protège au moins comme les siennes et ne les utilise que pour l'exécution du Contrat, pendant celui-ci et **cinq (5) ans** après son terme, sans limite de durée pour les secrets d'affaires. Sont exclues les informations publiques sans manquement, déjà connues, reçues licitement d'un tiers non tenu au secret ou développées indépendamment ; en cas d'injonction d'une autorité, la Partie tenue de divulguer en informe l'autre sans délai, dans la mesure permise par la loi.

8.5 Développements et retours. Sauf stipulation contraire du Bon de commande, les développements réalisés à la demande du Client restent la propriété de l'Éditeur, qui peut les intégrer à son offre standard, le Client en bénéficiant sans surcoût ; l'Éditeur exploite librement les suggestions du Client dépourvues de Donnée Client et d'information confidentielle.

Article 9. Conditions financières

9.1 Redevances et taxes. Les Services sont facturés par **Marché** et par mois selon l'annexe tarifaire et le Bon de commande, **en euros et hors taxes** ; des frais de mise en service sont facturés une fois s'il le prévoit. La TVA suit le régime du lieu d'établissement du Client : assujetti dans un autre État membre de l'Union européenne, il est facturé hors taxe et **autoliquide la taxe**, sous réserve de communiquer un numéro d'identification valide ; hors de l'Union européenne, il est facturé hors champ de la TVA française. Toute retenue à la source est à sa charge et majore le paiement à due concurrence.

9.2 Facturation et paiement. Facturation mensuelle à terme à échoir ; en paiement annuel d'avance, la facture est émise à la date d'effet de chaque période. Les factures sont transmises par voie électronique aux échéances et dans les formes prévues par la réglementation, le Client communiquant les coordonnées de sa plateforme de réception et son SIREN. Elles sont payables à **trente (30) jours date de facture**, dans la limite du I de l'article L.441-10 du code de commerce ; **aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé** ; la remise attachée à un engagement annuel, qui n'est pas un escompte de règlement, figure à l'annexe tarifaire. Toute contestation est adressée par écrit et justifiée sous trente (30) jours, sans autoriser la retenue des sommes non contestées.

9.3 Retard. Tout retard entraîne de plein droit, sans mise en demeure, des **pénalités** au taux de refinancement le plus récent de la Banque centrale européenne majoré de **dix (10) points** et une **indemnité forfaitaire de quarante (40) euros par facture impayée** pour frais de recouvrement (II de l'article L.441-10 et article D.441-5 du code de commerce), sans préjudice d'une indemnisation complémentaire sur justificatifs. Après mise en demeure restée sans effet quinze (15) jours, l'Éditeur peut suspendre les Services (article 7.3).

9.4 Changement de circonstances. Par exception au plafond de l'article 10, si le coût d'acquisition des Données de Marché augmente de plus de **trente pour cent (30 %)** au cours d'une période contractuelle

du fait d'une décision d'un fournisseur, les Parties renégocient de bonne foi dans les trente (30) jours ; à défaut d'accord dans les soixante (60) jours, chacune peut résilier sans indemnité, remboursement au prorata. Les Parties écartent l'article 1195 du code civil au profit de ce mécanisme.

Article 10. Évolutions du service, des prix et des CGS

L'Éditeur fait bénéficier le Client des évolutions de la Plateforme sans surcoût et peut modifier les fonctionnalités pour les améliorer ou les adapter à une contrainte technique, réglementaire ou de source de données. Les changements affectant le Contrat obéissent au tableau ci-dessous.

Changement	Préavis	Droit du Client
Suppression d'une fonctionnalité substantielle du Bon de commande	60 jours, ou sans délai dès connaissance si un fournisseur ou une place de marché l'impose avec un préavis moindre	Résiliation sans indemnité par écrit dans les 30 jours, remboursement au prorata, réversibilité de l'article 12
Révision du barème, une fois par période de douze (12) mois	60 jours avant l'entrée en vigueur ; effet au renouvellement suivant	Résiliation par écrit dans les 30 jours de la notification, sans que le préavis de l'article 11.2 soit opposable
Modification des CGS	60 jours avant l'entrée en vigueur ; pour un engagement annuel, effet au renouvellement suivant. Dès notification si une loi, une autorité ou un fournisseur l'impose	Si elle affecte défavorablement et substantiellement ses droits : résiliation sans indemnité par écrit dans les 30 jours

Article 11. Durée, résiliation et survie

11.1 Durée. Le Contrat prend effet à la date d'effet stipulée au Bon de commande (à défaut, à la date de sa signature) et se renouvelle tacitement **par mois**, sauf durée différente stipulée au Bon de commande.

Le Client peut opter pour un **engagement annuel avec paiement annuel d'avance**, qui ouvre droit à la remise figurant à l'annexe tarifaire ; le Contrat se renouvelle alors tacitement par périodes de douze (12) mois.

11.2 Échéance. En l'absence d'engagement annuel, chaque Partie peut mettre fin au Contrat par écrit : le Client **à tout moment, à effet de la fin du mois en cours**, sans préavis ; l'Éditeur **moyennant un préavis de soixante (60) jours**, à effet de la fin du mois au cours duquel ce préavis expire. Aucune indemnité n'est due.

En cas d'engagement annuel, la résiliation intervient à l'échéance de la période en cours, par écrit **au moins un (1) mois** avant ; à défaut, le Contrat se poursuit dans les conditions de l'article 11.1 et du Bon de commande.

Le tout sans préjudice de l'article L.442-1 II du code de commerce.

11.3 Manquement et procédure collective. En cas de manquement grave, l'autre Partie peut résilier de plein droit quinze (15) jours après une mise en demeure recommandée restée sans effet ; aux torts de l'Éditeur, celui-ci rembourse au prorata, sous trente (30) jours, la période payée et non exécutée. En cas de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire, le sort du Contrat est régi par les articles

L.622-13, L.631-14 et L.641-11-1 du code de commerce : **aucune résiliation ne peut résulter du seul fait de l'ouverture de la procédure**, l'Éditeur conservant la faculté de suspendre pour défaut de paiement de créances postérieures.

11.4 Effets et survie. À la fin du Contrat, le droit d'usage cesse et les accès sont fermés, sous réserve de l'article 12 ; les sommes échues restent dues. Survivent, pour la durée qui leur est propre, les articles **1.5, 2, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 6.4, 8, 9, 11.4, 12, 13, 14, 15 et 16**, l'article 8.3 en ce qu'il autorise la poursuite de l'exploitation des Statistiques Agrégées constituées avant le terme.

Article 12. Réversibilité et continuité

12.1 Export. Le Client peut à tout moment obtenir, sans frais, ses Données Client et les Résultats le concernant dans un format structuré et courant (CSV ou équivalent) : depuis l'interface pour les jeux qui y sont signalés, et dans leur ensemble sur demande écrite, l'Éditeur fournissant alors sous quinze (15) jours ouvrés un export complet avec description des champs. Pendant **trente (30) jours** après la fin du Contrat, ces accès sont maintenus et l'Éditeur fournit, sur demande écrite et sous quinze (15) jours ouvrés, un export complet avec description des champs ; une assistance à la reprise plus étendue se commande sur devis. **La réversibilité n'est subordonnée à aucune condition autre que le paiement des sommes échues et non contestées.**

12.2 Suppression. À l'expiration de cette fenêtre, l'Éditeur supprime les Données Client de ses environnements de production sous trente (30) jours, puis de ses sauvegardes sous quatre-vingt-dix (90) jours, ne conservant que ce qu'impose une obligation légale ; il remet sur demande une **attestation écrite de suppression**.

12.3 Documents remis. Par dérogation aux articles 3.1 et 11.4, le Client peut, après le terme, conserver et consulter **à ses fins internes** les Résultats relatifs à son propre catalogue exportés ou remis pendant le Contrat ou lors de la sortie (exports, revues mensuelles, dossiers), sans les redistribuer. Cette faculté est accordée **en l'état**, sans garantie d'exactitude ni obligation de conservation ou de remise d'une copie, et ne couvre ni la redistribution à des tiers hors article 3.3, ni les Données de Marché brutes ou reconstituables, ni les Résultats de la veille marché (segments de marché du Périmètre). **Elle cesse pour les seuls Résultats dont la suppression est imposée par une autorité de contrôle ou par le droit d'opposition d'une personne concernée** (article A.4 de l'Annexe Données).

12.4 Cessation d'activité de l'Éditeur. En cas de cessation d'activité, de dissolution ou de liquidation judiciaire, l'Éditeur ou son mandataire notifie le Client sans délai et, **dans la mesure du possible**, maintient les accès en lecture et export pendant un délai raisonnable permettant au Client d'exporter ses Résultats (article 12.1) ; il appartient au Client d'en conserver une copie.

Article 13. Responsabilité et garanties

13.1 Préjudices exclus. En considération du prix des Services, l'Éditeur ne répare pas, **quelle que soit leur qualification, directe ou indirecte** : la perte de chiffre d'affaires, de marge, de bénéfice, de clientèle ou de contrat, l'atteinte à l'image, la perte d'une chance, le coût d'un service de substitution au-delà du prix des Services, ni les condamnations prononcées contre le Client au profit de tiers. L'article 13.3 reste réservé.

13.2 Plafond. La responsabilité de chaque Partie, toutes causes et tous préjudices confondus, est limitée au **montant hors taxes des Redevances effectivement versées par le Client au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur** ; ce plafond s'apprécie par année contractuelle et ne s'applique pas à l'obligation de paiement du Client. Un plafond supérieur peut être convenu au Bon de commande.

13.3 Exclusions du plafond. Les articles 13.1 et 13.2 ne s'appliquent pas, **sans limite de montant**, en cas de dol ou de faute lourde, d'atteinte à la vie ou à l'intégrité physique, ou d'atteinte aux droits de propriété intellectuelle de l'autre Partie. En cas de manquement à l'article 8.4 ou de manquement ouvrant droit à réparation au titre de l'article 82 du règlement (UE) 2016/679, la responsabilité est limitée au **double du plafond de l'article 13.2**. Un régime différent peut être convenu au Bon de commande.

13.4 Garanties. L'Éditeur garantit le Client contre toute action de tiers fondée sur la violation d'un droit de propriété intellectuelle **par la Plateforme**, à charge pour le Client de l'informer sans délai, de lui laisser la conduite de la défense et de ne reconnaître aucune responsabilité. L'Éditeur peut alors, à son choix et à ses frais, obtenir le droit de poursuivre l'exploitation, rendre la Plateforme non contrefaisante, substituer la source ou résilier en remboursant sous trente (30) jours la période non exécutée. Il garantit de même détenir, sur les **Données de Marché**, **les droits nécessaires à la fourniture des Services et à la concession du droit d'usage de l'article 3, et dans cette seule mesure** : cette garantie ne confère au Client aucun droit sur les Données de Marché au-delà de ce que l'article 3 lui concède, et ne vaut pas garantie d'un usage que les articles 3.2 et 3.3 excluent. Ces mêmes remèdes sont alors sa seule obligation, dans la limite du plafond de l'article 13.2. La garantie ne joue pas si l'action résulte d'un usage non conforme, d'une modification non autorisée ou d'une combinaison avec des éléments qu'il n'a pas fournis. Le Client le garantit réciproquement contre toute action de tiers résultant des Données Client ou d'un usage non conforme.

13.5 Assurance. L'Éditeur souscrit, au plus tard à la date d'effet du premier Bon de commande, une police de responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable et la maintient pendant le Contrat ; le montant de garantie et une attestation sont communiqués sur demande, au plus une fois par an.

Article 14. Données à caractère personnel

Chaque Partie respecte la réglementation applicable, notamment le règlement (UE) 2016/679 et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

L'Éditeur ne demande aucun accès au compte marchand du Client et ne traite aucune donnée d'acheteur ou de commande ; la collecte s'opère depuis l'extérieur. Il en résulte la répartition suivante, détaillée à l'**Annexe Données**, qui fait partie du Contrat : sur les **données de marché et de vendeurs tiers**, l'Éditeur est **responsable de traitement** pour son propre compte et assume seul les sources, les méthodes et la cadence réelle de l'observation, les durées de conservation et les demandes des personnes concernées, **le Périmètre souscrit par le Client (article 2) ne portant que sur la restitution qui lui est faite, non sur cette détermination (Annexe Données, article A.1)** ; sur les **comptes Utilisateurs**, il est **sous-traitant** (article 28 du RGPD) pour la gestion des comptes, des droits, de l'authentification et du support, et **responsable de traitement distinct** pour la sécurité, la journalisation, la détection des incidents et la mesure d'usage nécessaire à la facturation.

Toute évolution qui le conduirait à traiter des données d'acheteurs pour le compte du Client fait l'objet d'un avenant à l'Annexe Données ; pour ses propres besoins, il est responsable de traitement selon sa Politique de confidentialité.

Article 15. Stipulations générales

15.1 Force majeure. Aucune Partie ne répond d'un manquement dû à un cas de force majeure (article 1218 du code civil) et en informe l'autre sans délai ; si l'empêchement dure plus de soixante (60) jours, chaque Partie peut résilier par écrit, sans indemnité. La résiliation commerciale d'un contrat de fourniture de données n'est pas un cas de force majeure et relève de l'article 5.3.

15.2 Sous-traitance et hébergement. L'Éditeur peut recourir à des sous-traitants, demeure responsable de leur exécution et leur répercute les obligations des articles 7.2 et 8.4 ; ceux qui traitent des données personnelles sont listés à l'Annexe Données. Il informe le Client de tout changement d'hébergeur ou de localisation des Données Client, **trente (30) jours à l'avance s'il est planifié, sans délai s'il est imposé** ; **si l'hébergement quitte l'Union européenne**, le Client peut résilier sans indemnité, remboursement au prorata, dans les trente (30) jours.

15.3 Cession et changement de contrôle. Aucune Partie ne peut céder le Contrat sans l'accord écrit préalable de l'autre, sauf au profit d'une société du même groupe ou dans une restructuration, si le cessionnaire présente des garanties équivalentes. En cas de cession ou de changement de contrôle de l'Éditeur (article L.233-3 du code de commerce), celui-ci en informe le Client dans les quinze (15) jours ; **si le repreneur est un concurrent du Client ou une entreprise liée à une place de marché suivie**, le Client peut résilier sans indemnité, par écrit dans les trente (30) jours, remboursement au prorata.

15.4 Références commerciales. L'Éditeur ne cite le nom, la marque ou le logo du Client parmi ses références **qu'avec son accord écrit préalable**, donné au Bon de commande ou séparément et retirable à tout moment sans motif, la référence étant alors retirée sous trente (30) jours ; tout témoignage, étude de cas ou communication chiffrée requiert un accord distinct.

15.5 Conformité et preuve. Chaque Partie déclare ne pas figurer sur une liste de sanctions financières de l'Union européenne, des Nations unies, du Royaume-Uni ou de l'OFAC, ni être détenue ou contrôlée par une personne y figurant, et respecte les réglementations en matière de sanctions, de contrôle des exportations et de lutte contre la corruption ; tout manquement est un manquement grave au sens de l'article 11.3. Le Client s'interdit de donner accès aux Services ou aux Résultats à une telle personne, ou de les utiliser pour son compte ou à son profit. **Si le Client, ou une personne qui le détient ou le contrôle, vient à figurer sur l'une de ces listes, ou en cas de manquement à l'alinéa précédent, l'Éditeur peut, par dérogation aux articles 7.3 et 11.3, suspendre l'accès sans délai et résilier le Contrat de plein droit, sans indemnité** ; il en informe le Client, et toute restitution de sommes n'intervient que dans la mesure permise par la réglementation applicable. Les journaux techniques de la Plateforme, les enregistrements de connexion et les échanges électroniques font foi entre les Parties, sauf preuve contraire.

15.6 Divers. Le Contrat ne crée ni société, ni mandat, ni relation d'agence ou d'emploi ; ne pas se prévaloir d'une stipulation ne vaut pas renonciation ; si une stipulation est nulle, les autres subsistent et les Parties lui substituent de bonne foi une stipulation d'effet équivalent. Il exprime l'intégralité de

l'accord des Parties sur son objet. Les CGS sont rédigées en français, les traductions sont informatives et **la version française prévaut**. Les notifications sont adressées par lettre recommandée, papier ou électronique, aux adresses du Bon de commande ; les échanges courants peuvent être électroniques.

Article 16. Droit applicable et juridiction

Le Contrat est régi par le **droit français**, à l'exclusion des règles de conflit de lois et de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises.

En cas de différend, les Parties recherchent une solution amiable dans les trente (30) jours de sa notification écrite ; **ce préalable ne fait pas obstacle aux mesures conservatoires ou d'urgence, ni à une injonction de payer**.

À défaut d'accord, **le tribunal des activités économiques de Paris, ou la juridiction qui lui succède, est seul compétent**, y compris en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou d'urgence, sous réserve des règles d'ordre public de compétence (notamment celles qui attribuent les actions fondées sur l'article L.442-1 du code de commerce à des juridictions spécialisées dont Paris fait partie) et des règles de droit commun si le Client n'est pas commerçant.

Cette clause est reproduite de façon très apparente **au Bon de commande** pour les Services payants, et **dans l'encadré figurant à l'article 1.5** pour l'évaluation gratuite, conformément à l'article 48 du code de procédure civile.

Fin des Conditions Générales de Service, version 13.0