



5 avenue du Général de Gaulle  
94160 Saint-Mandé  
France  
**Votre contact : Benoit Leguay**  
Email : ben.leguay@zestmeup.com

**Facture FAC-20241107-00688**

En date du : 07/11/2024

Bon de commande : ZB-702509

**REDUCIO pour le compte de LILLY FRANCE**

5, rue du Talus  
67400 Illkirch-Graffenstaden  
France

Objet : Abonnement à la plateforme Bloomin/Zest pour Lilly France.

Engagement 12 mois.

Dates de service : du 01/10/2024 au 30/09/2025

Facturation en début de période

Nom / Code	Description	Qte	Remise	PU HT	TVA	Total HT
Pulse	Plateforme Zest à disposition : - nombre d'enquêtes illimitées - nombre d'utilisateurs au Back-Office illimités - Accès au back-office illimités : création, suivi et analyse des enquêtes - Mise à disposition de la bibliothèques de questions Bloomin / modèles / contenus - support self-service - nombre de collaborateurs concernés max : 1200 - Coût de la licence annuelle : 17000€HT, remisée à 20% exceptionnellement en 2024/2025.	17 000,00	0,15 15,00%	+0,00 0,85 unité	20,00 % (2 890,00)	14 450,00
Livrables	Analyse / consulting : Rédaction d'un rapport de synthèse sur le projet EDS, regroupant les principaux indicateurs. Dont : -nb de sessions tenues -nb de participants -Les 8 points les plus remontés et les suites données aux plus prioritaires d'entre eux (format à définir avec les porteurs du projet) Soit 6 jours d'accompagnement et analyse.	1,00	3 000,00 50,00%	6 000,00 3 000,00 unité	20,00 % (600,00)	3 000,00

<b>ANNEXE 1 : périmètre du service</b>	<b>Total net HT</b>	<b>17 450,00 €</b>
Plateforme Zest à disposition :	TVA 20,00%	3 490,00 €
- nombre d'enquêtes illimitées		
- nombre d'utilisateurs au Back-Office illimités		
- Accès au back-office illimités : création, suivi et analyse des enquêtes		
- Mise à disposition de la bibliothèques de questions		
Bloomin / modèles / contenus		
- support self-service		
- nombre de collaborateurs concernés max : 1200		
- Coût de la licence annuelle : 17000€HT, remisée à 20% exceptionnellement en 2024/2025.		
<b>Date de début :</b> 01/10/2024		
<b>Date de fin :</b> 30/09/2025		
	<b>Total à régler</b>	<b>20 940,00 €</b>

**ANNEXE 2 : Description du ou des traitement(s) de données personnelles****Opérations de traitement :**

Bloomin envoie régulièrement des enquêtes aux salariés (à compléter/amender)

**Finalité(s) du ou des Traitement(s) :**

l'objectif est d'améliorer l'expérience des salariés au sein de l'entreprise (à compléter/amender)

**Catégorie(s) de Personnes concernées :**

les salariés (à compléter/amender)

**Catégorie(s) de Données personnelles traitées :**

Vie professionnelle : Réponses aux questions des enquêtes PULSE sur l'expérience perçue par les salariés  
 Données de connexions : Horodatage des connexions et réponses aux enquêtes, IP utilisée pour répondre, type de terminal (PC, Tablette, Mobile), Navigateur web

**Catégories de Destinataires des données :**

Direction des Ressources Humaines / Manager (à compléter/amender)

**Catégories de personnel ayant accès aux données personnelles :**

Les salariés Bloomin ayant le Rôle de Client Succès Manager et de développeur Informatique

**Durée de conservation des Données personnelles :**

Les données personnelles pseudonymisées seront conservées pendant une durée de 3 ans après l'exécution du contrat.

Elle peut être plus courte si Bloomin a l'obligation de supprimer de son système d'information les données de la personne concernée une fois que le service est rendu.

**Option de réversibilité retenue par le Responsable de traitement :**

Le client doit indiquer à Bloomin si il souhaite que Bloomin efface les données de son système d'information ou les retourne au client (sans en conserver de copie)

**Responsable du traitement :**

à compléter

### **ANNEXE 3 : Sous traitants de Bloomin**

Pour la bonne exécution de son service, Bloomin a contractualisé avec :

- Google Cloud Platform (centre en France) : outil d'hébergement et stockage des données
- Mandrill App : outil d'envoi d'email
- Sentry : outil permettant la remontée en temps réel de bug
- ZeroBounce : outil de test de validité d'emails

Moyen de règlement : virement bancaire

Délai de règlement : à la commande

Banque :  
BANQUE POPULAIRE RIVES DE PARIS  
BIC : CCBPFRPPMTG  
IBAN : FR76 1020 7009 9923 2153 9667 627

### **CONDITIONS GENERALES DE VENTES**

#### **Article 1 - Champ d'application.**

1.1 La Société Bloomin fournit l'accès à un ou plusieurs enquêtes/tableaux de bord sur Internet (« les Applications »). Le Client envoie à la fréquence souhaitée des enquêtes et accède à tout moment aux analyses via son tableau de bord. Le Client dispose d'un accès aux applications Bloomin.

1.2 La personne physique ou morale ayant souscrit au Service sera désignée ci-après comme « le Client ».

1.3. Les informations remontées par les utilisateurs et synthétisées par Bloomin seront désignées ci-après comme « Données d'Information ».

1.4. Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») régissent la mise à disposition par Bloomin des Applications d'enquêtes et d'analyse.

1.5. La signature du bon de commande par le Client implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV, quel que soit le moyen de transmission, le support ou la forme de bon de commande. Elles ont préséance sur tout autre document échangé entre le Client et Bloomin, y compris les conditions générales d'achat du Client.

#### **Article 2 - Offre et tarifs**

2.1 Les conditions tarifaires de l'offre faite sur devis par Bloomin ont une durée de validité de 15 jours à compter de l'émission de l'offre.

2.2 Les conditions tarifaires des offres dites « promotionnelles » et signalées comme telles sont valables pour la durée qu'elles précisent.

2.3 Les tarifs figurant sur les offres sont hors taxes.

2.4 Au moment du renouvellement, Bloomin peut augmenter les frais appliqués au client. Si tel est le cas, le client en sera informé au moins trente (30) jours avant la date de son renouvellement et les frais majorés seront appliqués au début de la période de renouvellement suivante. Si le client s'oppose à cette augmentation, l'une ou l'autre des parties peut résilier l'abonnement au terme de la période en cours.

#### **Article 3 - Entrée en vigueur et durée**

3.1 Le Client est réputé avoir pris connaissance des CGV et les avoir acceptées lorsqu'il passe un bon de commande.

3.2 Les présentes conditions contractuelles entrent en vigueur à compter de la réception par Bloomin de ce document dûment signé. Bloomin fournira les Applications sous un minimum de 10 jours ouvrés.

3.3 En cas de résiliation d'un abonnement en cours de période contractuelle, l'intégralité de la prestation sera due.

3.4 Le renouvellement de l'abonnement est automatique pour une durée égale à la durée initiale. Le Client a la possibilité de renoncer au renouvellement en informant la Société 30 jours avant la date de renouvellement automatique.

#### **Article 4 - Obligations du Client**

Le Client s'engage à :

-Tenir à la disposition de Bloomin toute information nécessaire à la bonne réalisation de l'objet du Contrat.

-Désigner au moins un interlocuteur privilégié pour assurer le dialogue dans les diverses étapes de la mission contractée.

#### **Article 5 - Obligations de Bloomin**

5.1 Bloomin s'engage à fournir les Applications avec toute la diligence requise d'un professionnel.

5.2 Bloomin s'engage à rétablir toute source de Données d'Information défaillante, si cela est techniquement possible, dans un délai de 15 jours ouvrés suivant son signalement par courrier électronique par le Client.

5.3 Bloomin s'engage à effectuer toutes les maintenances et corrections nécessaires afin de garantir le bon fonctionnement de son service.

#### **Article 6 - Protection des données personnelles**

##### **6.1. Définitions**

Pour la pleine compréhension des stipulations suivantes, les termes « Responsable de traitement », « Sous-traitant », « Personne concernée », « Destinataire », « Violation de Données personnelles » et « Traitement » auront le sens défini dans les « Lois applicables en matière de protection des données ».

De même, le terme « Données personnelles » a le sens qui est donné au terme « Données à caractère personnel » dans ces mêmes Lois. L'expression « Lois applicables en matière de protection des données » désigne : jusqu'au 25 mai 2018 : la Directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes concernées par le traitement des données à caractère personnel et la libre circulation de ces données ; à partir du 25 mai 2018 : le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (Règlement général sur la protection des données) abrogeant la directive 95/46/CE ; le cas échéant, les textes adoptés par l'Union Européenne et les lois locales pouvant s'appliquer aux Données personnelles traitées dans le cadre du Contrat.

## 6.2. Stipulations générales

Les Parties s'engagent à respecter les obligations légales et réglementaires en matière de protection des Données personnelles qui leur incombent dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Les Parties reconnaissent que le client est le Responsable de traitement du ou des Traitement(s) de Données personnelles mis en œuvre dans le cadre de l'exécution du Contrat et que Bloomin agit en tant que Sous-traitant des Données personnelles.

Bloomin n'agit que sur les instructions documentées et dans le cadre des autorisations écrites qu'il aura reçues du client, à moins qu'il ne soit tenu de respecter une disposition obligatoire résultant de la législation européenne ou de la loi nationale applicable aux opérations de Traitement réalisées.

Dans ce cas, Bloomin informera le client de cette obligation légale avant de traiter les Données personnelles, à moins que ledit droit national n'interdise de révéler ces informations pour des raisons d'intérêt public ou de sécurité nationale. Cette information devra s'effectuer par mail auprès du responsable du traitement désigné par le client .

Bloomin devra notifier immédiatement au client si, à son avis, une instruction constitue une violation des Lois applicables en matière de protection des données. Cette notification devra s'effectuer par mail auprès du responsable de traitement du client.

La nature et la portée du ou des Traitement(s), des Données personnelles traitées, des catégories de Données personnelles et de la durée du Traitement réalisé par Bloomin sont définies dans l'annexe 2 joint.

## 6.3. Stipulations spécifiques

Les Prestations prévues impliquent un Traitement de Données personnelles qui doit être renseigné dans l'Annexe 2.

A ce titre, Bloomin s'engage à ne pas procéder à des opérations de Traitement autres que celles définies à l'Annexe 2 sur les Données personnelles confiées ou produites dans le cadre des Prestations définies au Contrat.

S'il compte effectuer des modifications susceptibles d'affecter le ou les Traitement(s) de Données personnelles, Bloomin s'engage à en avertir préalablement le client et ne pas mettre en œuvre ces modifications sans son accord préalable. En cas d'accord du client, les deux Parties coopéreront afin de modifier l'Annexe 2 en conséquence.

### 6.3.1. Confidentialité des Données personnelles

Bloomin s'engage à :

ne divulguer aucune Donnée personnelle à un Destinataire, qu'il soit une personne privée ou publique, physique ou morale, sans l'accord préalable du client, sauf disposition contraire de la loi de l'État dans lequel Bloomin est établi et applicable au(x) Traitement(s) visé(s) à l'Annexe 2 du Contrat. Dans ce dernier cas, Bloomin fournira au client la référence de la disposition légale visée avant d'effectuer les Traitements de Données personnelles. Cette information devra s'effectuer par mail auprès du responsable du traitement du client ;

ne divulguer aucune Donnée personnelle traitée dans le cadre du Contrat aux membres de son personnel qui n'interviennent pas dans le cadre des Prestations prévues au Contrat ;

s'assurer que tous ses employés, sous-traitants et prestataires fournissant des services en vertu du Contrat connaissent et respectent les règles relatives à la confidentialité et à la protection des Données personnelles et sont soumis à une obligation spécifique de confidentialité.

### 6.3.2. Sécurité, Violation de Données personnelles et notification

Bloomin doit prendre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles nécessaires pour protéger les Données personnelles contre la destruction accidentelle ou illégale, la perte accidentelle, la modification, la divulgation ou l'accès non autorisés aux Données personnelles conformément aux Lois applicables en matière de protection des données.

Bloomin doit notifier au client le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 48h après avoir détecté une Violation des Données personnelles, ou toute violation de la sécurité entraînant une destruction accidentelle ou illégale, une perte, une altération, une divulgation non autorisée de Données personnelles transmises, stockées ou autrement traitées, ou l'accès non autorisé à ces Données personnelles.

La notification se fera au responsable de traitement (défini dans l'annexe 2) par un moyen sécurisé.

La notification précisera la nature de la Violation des Données personnelles et ses conséquences probables et constatées sur les Personnes concernées, la nature des mesures déjà prises ou de celles proposées pour remédier à la Violation, les personnes auprès desquelles des informations supplémentaires peuvent être obtenues, les éventuelles filiales ou entités du client impactées, ainsi que les zones géographiques concernées, et si possible, une estimation du nombre de Personnes concernées susceptibles d'avoir été affectées par l'infraction en question, et tous les éléments permettant de les identifier. Bloomin s'engage à mettre en place avec le client, dans le cadre de la coopération entre les Parties, des points réguliers et compatibles avec l'urgence et la gravité de la situation.

Il incombe uniquement au client, en tant que Responsable de traitement, d'informer et notifier les/l'autorité(s) de contrôle compétente(s) et, le cas échéant, la/les personne(s) concernée(s) par la Violation de ses(leurs) Données personnelles. Bloomin s'interdit de notifier à la/les autorité(s) compétente(s) en lieu et place du client.

### 6.3.3. Sous-traitants ultérieurs

Bloomin peut sous-traiter tout ou partie du Traitement aux Sous-traitants ultérieurs mentionnés dans l'Annexe 3 et s'engage à notifier au client toute modification concernant l'ajout ou le remplacement de Sous-traitants ultérieurs, afin que le client ait la possibilité de s'opposer à ces changements si nécessaire.

Bloomin ne doit faire appel qu'à des Sous-traitants ultérieurs fournissant des garanties suffisantes quant à la mise en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la conformité du client aux Lois applicables en matière de protection des données personnelles et s'engage à signer avec son Sous-traitant ultérieur un contrat écrit lui imposant les mêmes obligations de protection des Données personnelles que celles prévues dans ce Contrat, et notamment les obligations

concernant la sécurité, la confidentialité, la coopération en cas de Violation de Données personnelles et les transferts internationaux de Données personnelles.

Bloomin fournit au client sur demande, une attestation garantissant la mise en œuvre des obligations relatives à la protection des Données personnelles par son Sous-traitant ultérieur ainsi qu'une description du ou des Traitements effectués par le Sous-traitant ultérieur indiquant notamment les finalités du Traitement, les catégories de Données personnelles traitées, les catégories de personnes ayant accès aux Données personnelles et le(s) lieu(x) de stockage desdites Données.

Si le Sous-traitant ultérieur ne respecte pas les obligations en matière de protection des Données personnelles, Bloomin, en tant que Sous-traitant initial, reste entièrement responsable envers le client de la bonne exécution des obligations de son Sous-traitant ultérieur.

#### 6.3.4. Coopération avec le client

Bloomin s'engage à coopérer avec le client :

en fournissant au client toutes documentations et informations nécessaires à celle-ci pour lui permettre en cas de saisine d'une autorité de régulation, de démontrer sa conformité aux Lois applicables en matière de protection des données ;

dans la gestion des demandes de Personnes concernées pour l'exercice de leurs droits et notamment leurs droits d'accès, de rectification, de suppression et/ou d'opposition, ou pour toute autre demande relative à la protection des Données personnelles les concernant. Dans le cas où la Personne concernée contacterait directement Bloomin pour exercer ses droits, Bloomin communiquera au client la demande reçue, dans les soixante-douze (72) heures de sa réception. Bloomin ne répondra pas à la demande d'une Personne concernée sans l'accord du client ;

dans la réalisation d'une analyse d'impact que le client devrait mener afin d'évaluer les risques liés au(x) Traitement(s) de Données personnelles et d'identifier les mesures à prendre pour traiter ces risques et la consultation éventuelle de l'autorité de contrôle ;

en cas de contrôle ou d'enquête par une autorité de contrôle compétente, les Parties s'engagent à raisonnablement coopérer entre elles et avec l'autorité de contrôle.

Dans le cas où le contrôle exercé par l'autorité compétente concerne le ou les Traitement(s) effectué(s) au nom et pour le compte du client, Bloomin s'engage à informer le client de ce contrôle immédiatement après en avoir été lui-même notifié par l'autorité de contrôle, et à ne pas s'engager pour le compte du client ou en son nom.

En cas de contrôle du client par une autorité compétente, notamment en ce qui concerne les Prestations fournies par Bloomin, celui-ci s'engage à coopérer avec le client et à lui fournir toutes informations dont il pourrait avoir besoin pour démontrer sa conformité aux Lois applicables en matière de protection des données.

#### 6.3.5. Transfert international de Données personnelles

En cas de transfert de Données personnelles vers un pays tiers, n'appartenant pas à l'Espace Économique Européen, Bloomin doit obtenir l'accord préalable et écrit du client.

En cas d'accord du client pour ce transfert, Bloomin s'engage à coopérer avec le client afin d'assurer :

la mise en œuvre de procédures adéquates pour se conformer aux Lois applicables en matière de protection des données, et notamment lorsqu'une demande d'autorisation à l'autorité nationale compétente est nécessaire ;

la mise en œuvre de garanties appropriées afin d'encadrer ledit transfert et de garantir le niveau de protection nécessaire et adéquat en vertu des Lois applicables en matière de protection des Données personnelles, comme notamment la mise en œuvre de Règles d'Entreprises Contraignantes ou la conclusion de Clauses Contractuelles type adoptées par la Commission Européenne.

#### 6.3.6. Sort des Données personnelles à l'issue du Traitement

Bloomin s'engage, au choix du client (tel que défini à l'Annexe 2), à supprimer ou retourner au client tous les documents et fichiers contenant des Données personnelles après la fin du/des Traitement(s) réalisé(s) dans le cadre des Prestations prévues au Contrat, sans délai et sans autres formalités, et à ne retenir aucune copie des Données personnelles, sauf disposition contraire de la loi de l'État dans lequel le Bloomin est établi et applicable au(x) Traitement(s) mentionné(s) au Contrat. Dans ce cas, Bloomin informe le responsable du traitement de cette obligation, par mail, avant la signature du Contrat, en indiquant notamment la référence de la disposition légale visée.

Une fois détruites, Bloomin justifiera par mail au responsable de traitement, la suppression des Données personnelles.

### Article 7 - Responsabilité

7.1 Bloomin ne peut être tenue responsable d'un défaut de connexion temporaire lié au dysfonctionnement du réseau Internet.

7.2 En tout état de cause, il est entendu que, dans l'hypothèse où la responsabilité de Bloomin viendrait à être engagée, celle-ci ne pourrait dépasser un montant total correspondant à 50 % du bon de commande, tous faits générateurs confondus.

### Article 8 - Résiliation

En cas d'inexécution par l'une ou l'autre des Parties d'une de ses obligations au titre du contrat, la partie non défaillante pourra résilier le contrat, de plein droit et sans formalité, à l'issue d'une période de 30 jours à compter de la réception de la demande de résiliation, sans préjudice de tous dommages et intérêts lui étant dû.

### Article 9 - Facturation et règlement

9.1 La facturation des prestations fournies par Bloomin est effectuée dès le début du projet..

9.2 Les factures sont payables dans les 30 jours à réception de la facture par le Client.

9.3 Le paiement s'effectuera en une fois.

9.4 A défaut de règlement à cette date, Bloomin se réserve la faculté de suspendre l'accès aux applications jusqu'à complet paiement, sans que cette suspension puisse constituer une cause de responsabilité pour Bloomin ou donner lieu à une révision du prix.

9.5 Toute facture non payée à l'échéance portera intérêt au taux de trois fois le taux d'intérêt légal.

### Article 10 - Confidentialité

Bloomin et le Client reconnaissent que l'ensemble des données, calculs, spécifications, logiciels et autres connaissances ou informations d'ordre technique, industriel, financier ou commercial (ci-après les « Informations confidentielles »), qu'ils échangeront dans le cadre des Services, quel que soit le support, présentent un caractère strictement confidentiel.

En conséquence, Bloomin et le Client s'engagent :

• à ne les communiquer à qui que ce soit, sans autorisation écrite, ainsi qu'à prendre à l'égard de ces informations, pour prévenir et empêcher leur divulgation, toutes mesures appropriées ;

• à ne faire directement ou indirectement aucun autre usage de ces informations que leur traitement dans le cadre des Services ;

• à limiter la communication de ces informations aux seuls membres du personnel ayant à en connaître dans le cadre des Services, à se porter fort du respect de ces engagements en tant que de besoin ;

• au terme des Services, ou le cas échéant à la cessation anticipée de celle-ci, à restituer promptement tous les éléments et documents constitutifs de ces informations en leur possession et à n'en conserver ni copie, ni extrait, ni reproduction sous quelque forme que ce soit.

Toutefois, ces obligations de confidentialité ne s'appliquent pas aux informations qui étaient déjà connues du public au moment de leur transmission ou qui le deviendraient sans qu'il y ait faute de la part de celui qui les a reçues.

Les Parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article pendant toute la durée du contrat ainsi que pendant les 3 années suivant

son expiration ou sa résiliation pour quelque raison que ce soit.

**Article 11 - Cession**

Chaque Partie peut librement céder les droits et obligations qui découlent des présentes à toute société affiliée de cette Partie, sous réserve d'une information préalable de l'autre Partie.

**Article 12 - Loi applicable, attribution de juridiction**

Le présent contrat est régi par la loi française. Tout litige relatif à l'Interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales de vente sera de la compétence des tribunaux du ressort de la Cour d'Appel de Paris.