

Conditions Générales Particulières pour JustRelate etracker

1 Champ d'application	2
2 Définitions	2
3 Conclusion du contrat	3
3.1 Contenu du contrat	3
3.2 Déroulement de la conclusion du contrat	3
3.3 Données d'inscription	3
3.4 Prestation contractuelle	3
4 Prix et conditions de paiement	4
4.1 Prix	4
4.2 Facturation	4
4.3 Échéance et retard de paiement	4
4.4 Compensation	4
4.5 Contestations	4
4.6 Changement de licence / Évolutions (Upgrades)	4
5 Logiciel etracker	5
5.1 Logiciel et configuration	5
5.2 Certificats	5
6 Protection et sécurité des données	5
6.1 Protection des données	5
6.2 Sous-traitance des données (DPA)	6
6.3 Sécurité des données	6
6.4 Obligation de diligence du Client	6
6.5 Label de protection des données etracker	7
7 Droits de propriété intellectuelle	7
8 Autres droits et obligations du Client	8
9 Vices et défauts	8
10 Responsabilité générale	8
10.1 Responsabilité de JustRelate	8
10.2 Violations de droits par le Client	9
11 Durée et résiliation	9
12 Droit de rétractation pour les consommateurs	10
13 Dispositions finales	11

1 Champ d'application

Les présentes Conditions Générales Particulières (CGP) s'appliquent à tous les contrats et relations contractuelles entre la société JustRelate Deutschland GmbH, Kitzingstraße 15, 12277 Berlin, Allemagne (ci-après dénommée « JustRelate ») pour le produit JustRelate etracker (ci-après dénommé « etracker »). Pour les prestations individuelles telles que le développement de logiciels, le conseil et la formation, les Conditions Générales de Vente (CGV) d'etracker pour les prestations individuelles, intégrées séparément, s'appliquent. À l'égard des professionnels (entrepreneurs), les CGP et les CGV s'appliquent dans leur version la plus récemment intégrée, y compris pour les contrats futurs entre etracker et le Client, même s'il n'y est plus fait explicitement référence lors de contrats, commandes ou prestations ultérieurs.

Par les présentes, etracker s'oppose à toutes conditions et offres contractuelles contraires ou dérogatoires du Client. Les dispositions dérogeant aux présentes Conditions Générales ne font partie intégrante du contrat que sur la base d'un accord individuel spécifique.

Pour certaines offres particulières, des conditions commerciales et des dispositions de licence complémentaires peuvent être convenues, lesquelles prévalent alors sur les dispositions des présentes Conditions Générales.

2 Définitions

Au sens des présentes Conditions Générales, les définitions suivantes s'appliquent :

- **Compte (Account):** Le compte d'accès virtuel du Client pour la relation contractuelle respective. La facturation, l'attribution des prestations et du modèle contractuel ainsi que les paramètres personnels du Client s'effectuent via le Compte.
- **Services etracker:** L'ensemble des services fournis ou des produits mis à disposition par JustRelate dans le cadre de la relation contractuelle, conformément à la description des prestations en vigueur pour la prestation concernée. Cela inclut le produit JustRelate etracker (anciennement etracker analytics) ainsi que tous les modules associés tels que *etracker consent manager* et *etracker tag manager*.
- **Inscription / Commande:** L'enregistrement électronique ou la commande du Client pour la relation contractuelle respective.
- **Code de suivi (Tracking Code):** Un fragment de code (« extrait » ou *snippet*) ou un SDK qui est intégré dans le site web ou l'application du Client et qui permet de collecter les informations nécessaires aux Services etracker ou de fournir d'autres prestations.
- **Logiciel etracker:** Le logiciel mis à la disposition du Client par JustRelate pour utilisation dans le cadre de la relation contractuelle. Le Code de suivi fait partie intégrante du Logiciel etracker.
- **Client:** Tout professionnel ou consommateur avec lequel etracker entretient une relation commerciale.
- **Données à caractère personnel:** Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.
- **Professionnel (Entrepreneur):** Toute personne physique ou morale, ou société de personnes dotée de la capacité juridique, qui agit dans l'exercice de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale lors de la conclusion d'un acte juridique.
- **Consommateur:** Toute personne physique qui entre en relation commerciale avec etracker à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle indépendante.

3 Conclusion du contrat

3.1 Contenu du contrat

Les offres relatives à etracker sont sans engagement et indicatives, sauf si elles sont expressément qualifiées de contraignantes. L'objet du contrat est constitué par les produits et services tels qu'ils sont proposés dans la description de produit correspondante au moment de la conclusion du contrat avec le Client.

3.2 Déroulement de la conclusion du contrat

Par son inscription, le Client déclare de manière contraignante vouloir utiliser les Services etracker et/ou le Logiciel etracker aux conditions contractuelles proposées par JustRelate et sélectionnées par le Client (offre contractuelle du Client). L'offre contractuelle du Client est transmise à JustRelate une fois que le Client a saisi ses données contractuelles dans le cadre de l'inscription et valide cette dernière en cliquant sur un lien de confirmation.

JustRelate peut confirmer au Client la réception de son inscription en ligne ou de sa commande. Cette confirmation de réception ne constitue pas une acceptation contraignante de l'inscription ou de la commande. Toutefois, la confirmation de réception peut être combinée avec la déclaration d'acceptation.

Le contrat entre le Client et JustRelate est conclu dès l'acceptation de l'offre contractuelle du Client par JustRelate ou dès la réception des identifiants par le Client. JustRelate n'est pas tenue d'accepter les offres contractuelles. En cas de souscription d'options ou de services supplémentaires via le Compte, le contrat relatif à ces services complémentaires est conclu par la confirmation de JustRelate ou par la mise à disposition du service souscrit dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la date de mise à disposition souhaitée par le Client.

Le Client peut corriger les erreurs de saisie lors de l'inscription en utilisant le bouton « Retour » et en modifiant les informations saisies. La langue du contrat est l'allemand.

Le texte du contrat n'est pas enregistré par nos soins et ne peut plus être consulté après la finalisation du processus de commande. Le Client peut imprimer les présentes Conditions Générales ainsi que les données de sa réservation/commande avant l'envoi, et recevra une confirmation de contrat conformément aux dispositions légales.

3.3 Données d'inscription

Le Client s'engage à fournir des informations exactes lors de son inscription et à maintenir ces données à jour en permanence. Si ces données s'avèrent ou deviennent inexactes au cours de la durée du contrat, le Client devra les actualiser ou les corriger sans délai dans son Compte. Les communications contractuelles se font généralement par e-mail. Le Client est responsable de l'exactitude de l'adresse e-mail renseignée dans ses données de base et doit configurer ses systèmes et sa messagerie de manière à pouvoir recevoir les messages de JustRelate relatifs au contrat.

3.4 Prestation contractuelle

JustRelate est tenue de fournir la prestation faisant l'objet du contrat conformément à la description des prestations en vigueur.

JustRelate est autorisée à modifier et à adapter son offre de prestations, à condition que la prestation contractuelle due au Client n'en soit pas altérée de manière significative. Cela inclut notamment les améliorations logicielles, l'extension des fonctionnalités ainsi que les adaptations à l'état de la technique. En outre, JustRelate est en droit d'adapter les prestations contractuelles afin de se conformer aux exigences légales applicables, à l'évolution technique ainsi qu'aux normes et exigences en vigueur en matière de protection et de sécurité des données. Sauf indication contraire dans la description des prestations correspondante, la disponibilité annuelle des Services etracker est d'au moins 99 %. En cas d'événements imprévisibles, JustRelate est autorisée à interrompre les Services etracker à des fins de maintenance ou de réparation, pour autant que cela soit nécessaire au fonctionnement stable et sécurisé des services. JustRelate n'accorde une garantie au sens

juridique du terme que sur la base d'un accord écrit exprès utilisant le terme « Garantie ». L'atteinte d'un succès économique ou publicitaire allant au-delà de la prestation contractuelle convenue ne fait pas partie de nos obligations de performance.

4 Prix et conditions de paiement

4.1 Prix

Les prix des prestations utilisées par le Client résultent des formulaires de commande/offres correspondants et des listes de tarifs en vigueur, consultables sur les sites web de JustRelate (www.etracker.com / www.justrelate.com). JustRelate accepte les modes de paiement visibles dans le Compte du Client ou lors du processus de commande. JustRelate est en droit de refuser certains modes de paiement dans des cas particuliers, sous réserve de justifier d'un intérêt légitime.

4.2 Facturation

La facturation est adressée au Client sous forme électronique, sauf accord contraire. L'envoi de la facture se fait exclusivement par e-mail à l'adresse renseignée par le Client.

4.3 Échéance et retard de paiement

Les redevances périodiques sont payables d'avance et sans déduction pour la période de prestation concernée. Les redevances basées sur l'utilisation sont facturées mensuellement après la fourniture des prestations. Le Client reçoit par e-mail les factures relatives aux redevances d'utilisation (pour autant que JustRelate en applique) pour le mois civil précédent. Les montants facturés sont exigibles dès l'émission de la facture et payables sous 21 days. Le fait que le Client n'utilise pas les prestations contractuelles ne le dispense pas de son obligation de paiement des redevances périodiques.

En cas de retard de paiement du Client, JustRelate est en droit, après notification préalable, de suspendre la fourniture de toute prestation ultérieure, notamment l'accès aux Services etracker, aux frais du Client et jusqu'au règlement intégral des créances impayées. Le Client reste tenu au paiement des redevances périodiques pendant la durée de la suspension.

Après l'expiration infructueuse d'un délai raisonnablement imparti, JustRelate est en droit de résilier le contrat de plein droit et sans préavis pour motif grave.

En cas de rejet de prélèvement automatique ou de chèque impayé, le Client devra rembourser à JustRelate les frais ainsi occasionnés, dans la mesure où l'événement générateur lui est imputable.

Tous les autres droits et recours de JustRelate restent réservés.

4.4 Compensation

Le Client ne peut compenser des créances à l'encontre de JustRelate que si ses créances sont incontestées, constatées par une décision de justice ayant force de chose jugée ou issues de la même relation contractuelle. L'exercice d'un droit de rétention n'est autorisé que dans la mesure où la demande reconventionnelle repose sur la même relation contractuelle. Les restrictions susmentionnées concernant la compensation et le droit de rétention ne s'appliquent pas aux contre-prétentions du Client dans le cadre de l'exercice du droit légal de rétractation.

4.5 Contestations

Les contestations relatives à une facture doivent être adressées à JustRelate (voir l'adresse au paragraphe 1) par écrit (par courrier ou par e-mail à billing@etracker.com) dans un délai de six semaines à compter de la réception de la facture. À défaut de contestation dans ce délai de six semaines, la facture est réputée acceptée. JustRelate signalera expressément sur les factures les conséquences d'un défaut de contestation en temps utile. Les droits légaux du Client en cas de contestation après l'expiration du délai restent inchangés.

4.6 Changement de licence / Évolutions (Upgrades)

Une mise à niveau (*upgrade*) vers une formule supérieure des licences etracker est possible à tout moment, sous réserve de disponibilité. Le Client peut sélectionner une formule de services plus étendue pour le produit utilisé. Tout changement effectué dans le Compte du Client est contraignant

et constitue la conclusion d'un nouveau contrat aux conditions applicables à la nouvelle licence, notamment avec la durée de contrat applicable à celle-ci, qui commence à courir dès la transition. Les redevances d'utilisation non consommées au titre de l'ancien contrat seront déduites des redevances du nouveau contrat. Les avoirs éventuels seront compensés lors des factures suivantes. Tout remboursement ou reversement en espèces est exclu.

5 Logiciel etracker

5.1 Logiciel et configuration

JustRelate met à disposition sur ses sites web (www.etracker.com / www.justrelate.com) des descriptions de prestations permettant au Client — le cas échéant complétées par une phase d'essai gratuite — de s'assurer de l'adéquation et de l'utilité des Services etracker pour ses besoins et objectifs.

Le Client reconnaît que, dans l'état actuel de la technique, des inexactitudes ou des écarts techniques ne peuvent être totalement exclus lors du suivi (*tracking*) de sites web ou d'applications.

Avant d'intégrer les services etracker et/ou d'installer le logiciel etracker, le Client est tenu de réaliser une copie de sauvegarde (backup) de ses données situées sur l'ordinateur d'installation ou le serveur, ainsi que du site web sur lequel les services etracker doivent être intégrés. Si le Client constate l'apparition d'une erreur pendant ou après l'intégration ou l'installation, il doit immédiatement interrompre ou annuler l'installation afin de limiter les dommages.

5.2 Certificats

Nous permettons au Client d'utiliser son propre domaine de suivi (*tracking domain*), sous réserve que la configuration du site web du Client le permette. Ce choix permet de réduire la perte de données de suivi liée à l'utilisation de bloqueurs de publicité (*adblockers*) par les utilisateurs du site. Pour utiliser un domaine de suivi personnalisé, le Client peut utiliser son propre certificat ou un certificat de l'autorité *Let's Encrypt* (<https://letsencrypt.org/>). Le Client peut commander un tel certificat *Let's Encrypt* via son Compte sans frais supplémentaires. *Let's Encrypt* est une autorité de certification gratuite, automatisée et ouverte, destinée au public. Ce service est fourni par l'Internet Security Research Group (ISRG). Nous déclinons toute responsabilité quant à l'obtention, au contenu, à la nature, à la faisabilité technique et à l'implémentation du certificat ainsi que de toute autre prestation fournie par *Let's Encrypt*, l'ISRG ou d'autres tiers. Le Client s'engage à respecter les conditions de l'ISRG (accessibles sur <https://letsencrypt.org/repository/>) intégrées lors de la commande du certificat. Notre responsabilité pour les certificats tiers est exclue, sauf en cas de faute propre de notre part conformément aux présentes conditions.

6 Protection et sécurité des données

6.1 Protection des données

La protection et la sécurité des données revêtent une importance cruciale pour JustRelate. Par conséquent, JustRelate ne traite les données à caractère personnel que dans la mesure nécessaire à l'exécution des relations contractuelles avec le Client, ou si JustRelate est autorisée à les divulguer (par exemple, pour citer une entreprise comme client de référence). Les données à caractère personnel ne sont pas transmises à des tiers, sauf si cette transmission est requise pour la fourniture ou la facturation (y compris le recouvrement de créances) des prestations contractuelles, ou s'il existe une obligation légale de divulgation. Tous les employés d'etracker sont soumis au secret des données conformément à la loi.

Le Client est informé par les présentes, conformément à l'article 13 du Règlement Général sur la Protection des Données de l'UE (RGPD), que JustRelate stocke et traite son adresse complète ainsi que les autres informations fournies à JustRelate au cours de la relation contractuelle. Pour plus de détails sur notre gestion de vos données personnelles, veuillez consulter les informations détaillées de notre Politique de confidentialité : <https://www.etracker.com/en/data-privacy/> ou <https://www.justrelate.com/privacy-policy>.

Il est interdit au Client, sans le consentement en bonne due forme de la personne concernée, de fusionner les données collectées via les Services etracker avec d'autres données à caractère

personnel de cette personne (notamment les données d'utilisation) ou de les utiliser de toute autre manière à des fins d'évaluation de données nominatives, sauf si un tel traitement est licite sur la base d'un autre fondement juridique valable. Le Client est seul responsable de la mise en œuvre correcte et conforme au droit de la protection des données des fonctionnalités d'etracker, ainsi que de l'information obligatoire des personnes concernées.

Le Client doit informer les personnes concernées du traitement des données par les Services etracker de manière visible sur les sites web où ces services sont déployés. Cela doit être fait au minimum via la mention d'information sur la protection des données fournie dans le Compte etracker sous l'onglet « Paramètres », qui doit obligatoirement inclure le lien d'opposition (*opt-out*) fourni. Veuillez utiliser exclusivement la mention d'information fournie dans votre propre Compte etracker, car celle-ci contient un lien personnalisé spécifiquement pour le site web du Client; d'autres liens ne seraient pas fonctionnels pour le site/les applications du Client.

Si le Client utilise également les Services etracker pour traiter d'autres données à caractère personnel, il doit en informer clairement les visiteurs du site web et, le cas échéant — si le droit de la protection des données l'exige — obtenir le consentement préalable des personnes concernées avant le traitement. Le Client doit également veiller à la suppression des données dès que la finalité de leur conservation a expiré.

6.2 Sous-traitance des données (DPA)

Conformément au RGPD de l'UE, le traitement de données à caractère personnel pour le compte d'un client (« sous-traitance ») au sein de l'Union européenne exige le respect de clauses contractuelles spécifiques. La conclusion d'un accord écrit ou électronique sur la sous-traitance des données (DPA) entre JustRelate et le Client est donc obligatoire pour pouvoir utiliser les Services etracker. JustRelate offre au Client la possibilité de conclure un tel contrat lors de son inscription. Le Client est seul responsable de la conclusion et de la validité d'un tel accord.

6.3 Sécurité des données

JustRelate a mis en œuvre les mesures techniques et organisationnelles conformes à la loi pour protéger les données à caractère personnel stockées chez JustRelate contre tout usage abusif et tout accès non autorisé. JustRelate n'est pas responsable de la sécurité des données en dehors de sa sphère d'influence, par exemple lors de la transmission de données par le Client via Internet par le biais de services et d'interfaces non contrôlés par JustRelate. Le Client est seul responsable de la sécurité et de la protection des données qu'il transmet via Internet ou qui sont techniquement accessibles depuis Internet.

Le Client veille lui-même à la sauvegarde régulière, correcte et adaptée aux risques des données importantes pour lui. etracker n'est pas responsable de la perte de données, sauf si celle-ci a été provoquée par une faute intentionnelle ou une négligence grave de JustRelate.

Le Client s'assure que ses serveurs et terminaux connectés aux Services etracker disposent de mesures de sécurité conformes à l'état de l'art (par ex. antivirus avec signatures à jour, pare-feu) et que les mises à jour de sécurité du système d'exploitation et des applications de ces systèmes informatiques sont installées, sauf intérêt légitime contraire du Client. Le Client est seul responsable d'une organisation appropriée et conforme aux dispositions légales de la protection des données, des obligations légales qui lui incombent à ce titre et de ses propres mesures de sécurité de l'information.

6.4 Obligation de diligence du Client

JustRelate a mis en œuvre les mesures techniques et organisationnelles conformes à la loi pour protéger les données à caractère personnel stockées chez JustRelate contre tout usage abusif et tout accès non autorisé. JustRelate n'est pas responsable de la sécurité des données en dehors de sa sphère d'influence, par exemple lors de la transmission de données par le Client via Internet par le biais de services et d'interfaces non contrôlés par etracker. Le Client est seul responsable de la sécurité et de la protection des données qu'il transmet via Internet ou qui sont techniquement accessibles depuis Internet.

Le Client veille lui-même à la sauvegarde régulière, correcte et adaptée aux risques des données importantes pour lui. JustRelate n'est pas responsable de la perte de données, sauf si celle-ci a été provoquée par une faute intentionnelle ou une négligence grave de JustRelate.

Le Client s'assure que ses serveurs et terminaux connectés aux Services etracker disposent de mesures de sécurité conformes à l'état de l'art (par ex. antivirus avec signatures à jour, pare-feu) et que les mises à jour de sécurité du système d'exploitation et des applications de ces systèmes informatiques sont installées, sauf intérêt légitime contraire du Client. Le Client est seul responsable d'une organisation appropriée et conforme aux dispositions légales de la protection des données, des obligations légales qui lui incombent à ce titre et de ses propres mesures de sécurité de l'information.

6.5 Label de protection des données etracker

Le Client des Services etracker est autorisé, pendant la durée de la période de prestation, à intégrer le Label de protection des données (*Datenschutz-Signet*) d'etracker sur ses pages internet. Cela permet au Client de signaler aux visiteurs de son site l'utilisation d'un suivi conforme à la législation sur la protection des données, instaurant ainsi un climat de confiance. Seule la méthode d'intégration fournie dans le Compte du Client sous l'onglet « Protection des données / Label de protection des données » doit être utilisée.

7 Droits de propriété intellectuelle

Dès la conclusion du contrat, JustRelate concède au Client un droit d'utilisation non exclusif, non transférable et ne pouvant donner lieu à l'octroi de sous-licences sur les prestations d'etracker faisant l'objet du contrat, limité à la durée de celui-ci et dans la mesure nécessaire à l'utilisation desdites prestations. Le droit d'utilisation s'éteint si le Client est en retard dans le paiement de la rémunération due à JustRelate pour la prestation concernée.

Le Client ne peut utiliser les données et analyses obtenues via les Services etracker que pour son propre usage. Le Client ne doit pas permettre à des tiers d'utiliser les services de JustRelate sans le consentement écrit préalable de JustRelate. L'utilisation des résultats d'analyse par les prestataires de services du Client pour la gestion du site web du Client ne requiert expressément aucun consentement. Toute autre exploitation commerciale des résultats d'analyse pour le compte de tiers n'est possible que sur la base d'un accord distinct avec JustRelate.

Il est interdit au Client de:

- modifier le Logiciel etracker ou sa documentation, d'effectuer des traductions, de procéder à de l'ingénierie inverse (*reverse engineering*), de décompiler ou de désassembler le code source, ou de créer des œuvres dérivées à partir de ceux-ci ; les informations au sens de l'article 69 e de la loi allemande sur le droit d'auteur (UrhG) nécessaires pour assurer l'interopérabilité de logiciels développés indépendamment avec le Logiciel peuvent être obtenues auprès de JustRelate sur demande et contre paiement des tarifs en vigueur;
- transférer, prêter, louer, louer à bail, distribuer ou utiliser les services de JustRelate pour fournir des services à des tiers ou pour le compte de tiers, ou concéder des droits sur le Logiciel etracker, sa documentation ou d'autres prestations de JustRelate sous quelque forme que ce soit à des tiers, sauf accord écrit préalable de JustRelate, paiement des redevances correspondantes et respect de toutes les autres conditions de JustRelate;
- supprimer, modifier ou rendre illisibles les mentions de copyright, étiquettes ou marques relatives aux droits de propriété intellectuelle figurant sur ou dans le Logiciel etracker, sa documentation ou d'autres prestations de JustRelate.

Tout code HTML ou autre code (en particulier le Code de suivi) éventuellement mis à disposition par JustRelate doit être utilisé par le Client tel quel et de manière conforme à sa destination.

Dans la mesure où JustRelate a protégé techniquement les produits et/ou services contractuels (par exemple par des pare-feu ou des clés de sécurité), le Client n'est pas autorisé à supprimer ou à contourner ces dispositifs de sécurité.

Tous les droits sur le Logiciel etracker et les Services etracker restent la propriété exclusive de JustRelate et/ou de ses fournisseurs et partenaires.

8 Autres droits et obligations du Client

Le Client crée lui-même et à ses frais les conditions requises pour l'utilisation des Services etracker sur son ou ses sites. Cela concerne en particulier les connexions réseau (accès Internet), les connexions de télécommunication, le matériel et les logiciels (notamment une technologie de navigateur récente et compatible) ainsi qu'un personnel suffisamment qualifié. L'intégration (implémentation) et l'installation des prestations etracker (en particulier l'intégration du Code de suivi sur le ou les sites web du Client) sont effectuées par le Client lui-même.

Il est interdit au Client d'effectuer ou de faire effectuer des requêtes de rapports automatisées via des interfaces autres que celles validées par JustRelate à cet effet (par exemple via des scripts ou des outils), sauf accord écrit distinct de JustRelate.

Les clients professionnels désignent lors de l'inscription un collaborateur joignable à court terme pendant les heures normales de bureau (jours ouvrables du lundi au vendredi de 10 h à 18 h) et responsable de toutes les questions relatives à la collaboration avec JustRelate.

JustRelate peut transmettre au Client des notifications importantes via la fonction de messagerie de son Compte ou par e-mail. Le Client est donc tenu de vérifier régulièrement s'il a reçu des messages dans son Compte ou sur l'adresse e-mail indiquée lors de l'inscription.

9 Vices et défauts

Le Client doit signaler sans délai par écrit à JustRelate tout vice ou défaut constaté et soutenir JustRelate de manière appropriée et raisonnable dans l'analyse et la résolution de l'erreur en fournissant des descriptions aussi précises que possible. Les droits légaux des consommateurs restent inchangés.

10 Responsabilité générale

10.1 Responsabilité de JustRelate

JustRelate n'est pas responsable des altérations, restrictions, obstacles à l'exécution, interruptions ou dysfonctionnements des Services etracker qui résultent de circonstances extérieures à sa sphère de responsabilité.

JustRelate est responsable sans limitation des dommages qui lui sont imputables en raison d'une faute intentionnelle, d'une négligence grave ou de la violation d'une obligation contractuelle essentielle (obligation cardinale). Les obligations contractuelles essentielles sont celles dont l'exécution est indispensable à la réalisation de l'objectif du contrat et au respect desquelles le Client, en tant que partenaire contractuel, peut légitimement se fier. Les demandes de dommages-intérêts (à l'exclusion des réclamations pour vices) des professionnels fondées sur une faute légère ou une négligence simple de JustRelate se prescrivent par un an à compter de la survenance du dommage. En cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé, JustRelate est responsable sans restriction même en cas de négligence légère. En cas de violation fautive d'une obligation contractuelle essentielle commise sans négligence grave ni intention de nuire, la responsabilité de JustRelate est limitée aux dommages typiques et raisonnablement prévisibles au moment de la conclusion du contrat, et plafonnée au montant total de la redevance annuelle payée par le Client à JustRelate pour le produit à l'origine du dommage au moment de sa survenance. La responsabilité pour tout autre dommage est exclue, sans préjudice de la responsabilité découlant de la loi sur la responsabilité du fait des produits défectueux ou des garanties éventuellement consenties. La responsabilité pour manque à gagner est exclue à l'égard des clients professionnels.

Les limitations de responsabilité susmentionnées s'appliquent également par analogie aux organes dirigeants, employés et mandataires de JustRelate, ainsi qu'aux demandes de remboursement de frais.

10.2 Violations de droits par le Client

Le Client s'engage à ne violer aucune disposition légale en vigueur ni aucune clause contractuelle lors de l'utilisation des Services etracker. Le Client veillera en particulier à ne porter atteinte à aucun droit de tiers (par exemple, droits de la personnalité, droits d'auteur, droits de propriété industrielle — notamment le droit des marques — ou autres droits).

Le Client garantit et indemnise JustRelate de tous les dommages résultant de violations de droits qui lui sont imputables. Cette indemnisation couvre également les frais de défense juridique dans une mesure raisonnable, dans la limite des plafonds légaux prévus notamment par la loi allemande sur la rémunération des avocats (RVG) et la loi sur les frais de justice (GKG).

11 Durée et résiliation

Lors de la conclusion du contrat, le Client choisit une durée contractuelle (période de prestation). Pour une durée de contrat de douze mois ou plus, le contrat peut être résilié par les deux parties moyennant un préavis de quatre semaines avant la fin de la période de prestation choisie. Pour une durée de contrat inférieure à moins de douze mois, le contrat peut être résilié par les deux parties à tout moment pour la fin de la période de prestation en cours. À défaut de résiliation, la durée du contrat est automatiquement prolongée à la fin de chaque période de prestation pour une durée identique à celle initialement choisie.

L'adoption d'un mode de paiement différent de la période de prestation (par exemple, un paiement mensuel) ne modifie pas la durée de ladite période de prestation.

La résiliation ne peut être effectuée que par une déclaration écrite (forme texte).

Le droit à une résiliation extraordinaire pour motif grave reste inchangé. etracker dispose d'un droit de résiliation extraordinaire sans préavis (outre les autres droits de résiliation prévus par les présentes conditions) notamment lorsque:

- le Client a fourni ou fournit des informations inexactes lors de son inscription ou pendant la durée du contrat, qui sont essentielles pour la relation contractuelle;
- le Client est en retard de paiement et n'a pas régularisé sa situation malgré l'expiration d'un délai de grâce (cf. article 4.3);
- le Client modifie ou manipule le Logiciel etracker ou d'autres prestations contractuelles de JustRelate de quelque manière que ce soit;
- le Client diffuse ou présente sur son site web, à l'aide des Services etracker, des contenus à caractère raciste, pornographique, faisant l'apologie de la violence (ou la banalisant), contraires aux bonnes mœurs ou illicites;
- le Client porte atteinte de manière fautive aux droits de propriété intellectuelle de JustRelate ou de ses partenaires contractuels;
- le Client enfreint de manière non négligeable les présentes conditions générales ou des obligations contractuelles majeures.

Les redevances payées d'avance ne sont remboursées qu'en cas de résiliation extraordinaire imputable à JustRelate.

À compter de la date de fin du contrat, JustRelate est autorisée à supprimer de manière irrévocable toutes les données stockées pendant la durée du contrat.

Dès la fin du contrat, le Client n'est plus autorisé à utiliser les prestations résiliées, en particulier le Logiciel etracker. Tout matériel ou logiciel mis à disposition doit être immédiatement restitué à JustRelate à la fin de la relation contractuelle. Le Client est tenu, dès la fin du contrat, de supprimer sans délai le Logiciel etracker installé sur ses systèmes ou sur des systèmes tiers pour son compte, et de retirer les composants de code d'etracker intégrés à son site web (en particulier le Code de suivi). Si le Client ne supprime pas le Code de suivi, il devra continuer à verser à JustRelate, pour la période durant laquelle le code n'a pas été retiré après la fin du contrat, la rémunération calculée

selon les modalités du contrat expiré. JustRelate informera le Client de cette modalité par écrit lors de la confirmation de la résiliation.

12 Droit de rétractation pour les consommateurs

Les consommateurs disposent d'un droit de rétractation légal:

INFORMATIONS SUR L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier à JustRelate Deutschland GmbH, Kitzingstraße 15, 12277 Berlin, Téléphone: +49-30 747 993 0, E-mail: info@justrelate.com, votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, une lettre envoyée par la poste ou un e-mail). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation joint, mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode de livraison standard le moins coûteux proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

Fin des informations sur le droit de rétractation

Modèle de formulaire de rétractation

(Si vous souhaitez vous rétracter du contrat conformément aux paragraphes précédents, vous pouvez remplir ce formulaire et nous le renvoyer. L'utilisation de ce formulaire n'est toutefois pas obligatoire).

À l'attention de:

JustRelate Deutschland GmbH, Kitzingstraße 15, 12277 Berlin,

E-mail: info@justrelate.com

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous:

Commandé le (*)/reçu le (*)

Nom du (des) consommateur(s)

Adresse du (des) consommateur(s)

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date

(*) Rayez la mention inutile.

13 Dispositions finales

Pour l'interprétation du contenu du contrat ainsi que des droits et obligations des parties contractantes, la version en langue allemande des présentes Conditions Générales Particulières fait seule foi. JustRelate est autorisée à faire appel à des tiers pour exécuter ses obligations contractuelles. La responsabilité de JustRelate reste entière.

Le droit de la République Fédérale d'Allemagne s'applique, à l'exclusion des dispositions de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CISG). À l'égard des consommateurs, ce choix de la loi applicable ne s'applique que dans la mesure où il ne prive pas le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi du pays dans lequel il a sa résidence habituelle.

Si le Client est un commerçant, une personne morale de droit public ou un établissement public, ou si le Client n'a pas de juridiction générale en République Fédérale d'Allemagne, Hambourg est le tribunal exclusivement compétent pour tous les litiges découlant des relations contractuelles entre le Client et JustRelate.

L'éventuelle nullité de certaines dispositions des présentes Conditions Générales n'affecte pas la validité des autres clauses. Les dispositions légales se substituent aux points invalides, le cas échéant. Toutefois, si cela devait représenter une rigueur excessive et disproportionnée pour l'une des parties contractantes, le contrat deviendrait caduc dans son intégralité.