

Digitalutile

Mentions légales, CGV et politique de confidentialité

Version consolidée du 30 août 2026

TENGIVER GROUP LTD - Company Number 17318146

I. Mentions légales et conditions d'utilisation

Dernière mise à jour : 30 août 2026

Les présentes Mentions légales et Conditions d'utilisation ont pour objet d'identifier l'éditeur du site Digitalutile, de présenter les principales caractéristiques du site et de définir les règles applicables à son accès et à son utilisation.

Elles s'appliquent au site principal digitalutile.net, à ses sous-domaines, notamment diagnostic.digitalutile.net, ainsi qu'aux pages, formulaires, interfaces, outils de diagnostic et espaces numériques exploités sous la marque Digitalutile, sauf lorsqu'un document spécifique prévoit des dispositions différentes.

Toute personne accédant au site ou utilisant l'une de ses fonctionnalités est ci-après désignée comme « l'Utilisateur ».

L'accès au site implique la prise de connaissance des présentes Mentions légales et Conditions d'utilisation.

1. ÉDITEUR DU SITE

Le site Digitalutile est édité par :

TENGIVER GROUP LTD

Société privée à responsabilité limitée de droit britannique constituée sous la forme d'une Private Limited Company.

Company Number : 17318146

Société enregistrée auprès de Companies House en Angleterre et au pays de Galles.

Siège social :

Office 7268

58 Peregrine Road

Hainault

Ilford

Essex

IG6 3SZ

United Kingdom

Marque et nom commercial exploités : Digitalutile

Site internet : digitalutile.net

Adresse électronique générale : contact@digitalutile.net

Adresse électronique du support : support@digitalutile.net

Adresse électronique juridique : legal@digitalutile.net

Adresse électronique relative aux données personnelles : privacy@digitalutile.net

Dans les présentes Mentions légales, les termes « Digitalutile », « nous », « notre » ou « nos » désignent TENGIVER GROUP LTD agissant dans le cadre de l'exploitation de la marque, du site et des services Digitalutile.

2. DIRECTEUR DE LA PUBLICATION

Le directeur de la publication est :

Frédéric REVIGNET

Founder & Managing Director de TENGIVER GROUP LTD

Le directeur de la publication supervise la publication des contenus accessibles sur le site Digitalutile, sous réserve des contenus fournis par des partenaires, des prestataires externes, des clients ou des services tiers.

Pour toute demande concernant un contenu publié sur le site, l'Utilisateur peut écrire à :

legal@digitalutile.net

3. HÉBERGEMENT ET INFRASTRUCTURE TECHNIQUE

Le site Digitalutile utilise notamment les services d'infrastructure, de déploiement et d'hébergement fournis par :

Vercel Inc.

440 N Barranca Ave #4133

Covina, California 91723

United States

Vercel fournit notamment des services d'hébergement d'applications, de déploiement, d'exécution de fonctionnalités web et de distribution technique des contenus.

Le site peut également utiliser les services de réseau, de sécurité, de protection contre les attaques informatiques, de gestion du nom de domaine et de diffusion de contenu fournis par :

Cloudflare, Inc.

101 Townsend Street

San Francisco, California 94107

United States

Cloudflare peut notamment intervenir pour :

la gestion technique du nom de domaine ;

la sécurisation des connexions ;

la protection contre certaines attaques informatiques ;

la mise en cache de contenus ;

la distribution des contenus ;

l'amélioration des performances du site ;

la gestion des certificats de sécurité ;

la protection de l'infrastructure technique.

L'utilisation de plusieurs fournisseurs techniques permet d'assurer le fonctionnement, la disponibilité, la sécurité et l'évolution du site.

La liste des prestataires susceptibles de traiter des données personnelles est précisée dans la Politique de confidentialité de Digitalutile.

4. OBJET DE DIGITALUTILE

Digitalutile est une plateforme numérique destinée principalement aux entreprises, professionnels indépendants, associations, organisations et autres structures exerçant une activité professionnelle.

Digitalutile a notamment pour objet d'aider les professionnels à évaluer, structurer et améliorer leur visibilité, leur présence numérique, leurs systèmes d'acquisition et leurs performances commerciales grâce aux outils digitaux.

Les services présentés ou proposés peuvent notamment concerner :

les diagnostics de présence digitale ;

les audits de visibilité en ligne ;

l'analyse de sites internet ;

l'analyse et l'optimisation de fiches Google Business Profile ;

le référencement naturel, également appelé SEO ;

l'optimisation pour les moteurs de recherche et outils conversationnels ;

la publicité en ligne ;

Google Ads ;

Meta Ads ;

les réseaux sociaux ;

la génération de prospects ;

l'acquisition locale ;

la création ou l'optimisation de tunnels de conversion ;

les automatisations marketing ;

les outils de gestion commerciale ;

les systèmes de suivi des prospects ;

l'accompagnement stratégique ;

la production de contenus ;

l'intégration d'outils numériques ;

les solutions reposant sur l'intelligence artificielle ;

la formation et l'accompagnement opérationnel.

La présentation d'un service sur le site ne constitue pas nécessairement une offre contractuelle définitive.

Le contenu exact d'une prestation, son prix, sa durée, ses livrables, ses exclusions et ses conditions d'exécution sont précisés sur la page de l'offre concernée, dans le récapitulatif de commande, dans le bon de commande, dans la proposition commerciale ou dans tout autre document contractuel accepté par le Client.

5. PUBLIC VISÉ

Le site et les services commerciaux Digitalutile sont principalement destinés à un public professionnel.

Sauf indication écrite contraire, les offres Digitalutile sont proposées aux personnes agissant dans le cadre de leur activité professionnelle, notamment :

aux sociétés ;
aux entreprises individuelles ;
aux travailleurs indépendants ;
aux professions libérales ;
aux associations ;
aux organisations non gouvernementales ;
aux institutions ;
aux organismes professionnels ;
aux représentants autorisés d'une organisation.

Lorsqu'un Utilisateur communique des informations au nom d'une entreprise ou souscrit un service pour le compte d'une organisation, il déclare disposer de l'autorité nécessaire pour engager cette organisation.

Les conditions commerciales applicables aux prestations sont définies dans les Conditions Générales de Vente de Digitalutile.

6. ACCÈS AU SITE

Le site est en principe accessible à tout Utilisateur disposant d'un accès à Internet et d'un équipement compatible.

L'accès à certaines fonctionnalités peut nécessiter :

la transmission d'informations ;
la réalisation d'un diagnostic ;
la création d'un compte ;
l'acceptation de conditions particulières ;
l'utilisation d'un lien sécurisé ;
la souscription à une offre ;
le paiement d'un service.

Digitalutile met en œuvre des moyens raisonnables afin de maintenir le site accessible et fonctionnel.

Digitalutile ne garantit toutefois pas :

une disponibilité permanente ou ininterrompue ;
l'absence totale d'erreurs ;
l'absence de ralentissements ;
l'absence de vulnérabilités ;
la compatibilité avec tous les appareils ;
la compatibilité avec tous les navigateurs ;
la conservation indéfinie de toutes les fonctionnalités ;
l'absence de modification des interfaces ;
la disponibilité permanente des services de tiers.

L'accès à tout ou partie du site peut être temporairement interrompu, limité ou suspendu, notamment en cas de :

maintenance ;

mise à jour ;

évolution technique ;

changement d'hébergeur ;

incident de sécurité ;

cyberattaque ;

surcharge du réseau ;

indisponibilité d'un prestataire ;

intervention urgente ;

exigence réglementaire ;

décision administrative ou judiciaire ;

événement indépendant de la volonté de Digitalutile.

Dans la mesure du possible, Digitalutile s'efforcera de limiter la durée et les conséquences de ces interruptions.

7. UTILISATION DU SITE

L'Utilisateur s'engage à utiliser le site de manière loyale, raisonnable et conforme aux lois et réglementations applicables.

L'Utilisateur s'engage notamment à :

fournir des informations exactes, complètes et à jour ;

utiliser le site conformément à sa destination ;

respecter les droits de Digitalutile et des tiers ;

ne pas perturber le fonctionnement du site ;

ne pas contourner les dispositifs de sécurité ;

ne pas usurper l'identité d'un tiers ;

ne pas utiliser frauduleusement les coordonnées d'une entreprise ;

ne pas transmettre de contenus illicites ;

ne pas utiliser les formulaires à des fins de harcèlement ou de prospection abusive ;

ne pas effectuer d'actions susceptibles d'endommager l'infrastructure ;

ne pas introduire de virus, scripts malveillants ou programmes nuisibles ;

ne pas tenter d'obtenir un accès non autorisé aux serveurs, bases de données ou interfaces internes ;

ne pas collecter les données d'autres Utilisateurs sans autorisation ;

ne pas utiliser le site dans le cadre d'une activité illégale ou frauduleuse.

Il est également interdit, sauf autorisation écrite préalable de Digitalutile :

de copier massivement les contenus du site ;
d'extraire ou de réutiliser une partie substantielle des bases de données ;
d'utiliser des robots, scripts ou outils automatisés pour aspirer les contenus ;
de reproduire le fonctionnement du diagnostic ;
de contourner les limitations techniques ;
d'analyser le code du site dans le but de reproduire ses fonctionnalités ;
de revendre ou redistribuer les résultats du diagnostic ;
d'utiliser les contenus ou outils Digitalutile pour créer un service concurrent ;
de présenter les contenus Digitalutile comme étant produits par un tiers.

Digitalutile se réserve le droit de limiter, suspendre ou bloquer l'accès au site d'un Utilisateur en cas d'utilisation abusive, frauduleuse, excessive, illicite ou contraire aux présentes conditions.

8. INFORMATIONS FOURNIES PAR L'UTILISATEUR

Lorsqu'il remplit un formulaire, réalise un diagnostic, demande un audit, prend rendez-vous ou souscrit une offre, l'Utilisateur s'engage à fournir des informations sincères, exactes, actuelles et suffisamment complètes.

L'Utilisateur demeure responsable :

des informations qu'il transmet ;
de leur exactitude ;
de leur mise à jour ;
de leur licéité ;
de l'autorisation de les communiquer ;
des décisions prises sur la base d'informations incorrectes ou incomplètes.

Digitalutile ne peut être tenu responsable d'une analyse erronée, d'une recommandation inadaptée, d'un retard ou d'une impossibilité d'exécuter une prestation lorsque cette situation résulte d'informations fausses, obsolètes, incomplètes ou trompeuses transmises par l'Utilisateur.

L'Utilisateur s'engage à ne pas transmettre à Digitalutile :

des informations obtenues illégalement ;
des données confidentielles appartenant à un tiers sans autorisation ;
des mots de passe directement dans un formulaire non prévu à cet effet ;
des données bancaires complètes ;
des données médicales ;
des données relatives à des infractions ;
des informations particulièrement sensibles qui ne sont pas nécessaires à la demande.

Lorsque l'Utilisateur agit au nom d'une entreprise, il garantit être autorisé à communiquer les informations professionnelles concernées.

9. DIAGNOSTIC DIGITALUTILE

Digitalutile peut mettre à disposition un outil de diagnostic permettant à un Utilisateur d'évaluer certains aspects de sa présence numérique, de son acquisition, de sa visibilité, de son organisation commerciale ou de ses outils digitaux.

Le diagnostic peut notamment reposer sur :

les réponses communiquées par l'Utilisateur ;

des règles d'analyse prédéfinies ;

des systèmes de notation ;

des critères internes ;

des données publiques ;

des automatisations ;

des outils d'intelligence artificielle ;

des estimations ;

des comparaisons sectorielles ;

des recommandations générales.

Les résultats du diagnostic sont fournis à titre informatif et indicatif.

Ils ne constituent pas :

un audit exhaustif ;

une expertise comptable ;

un conseil juridique ;

un conseil fiscal ;

un conseil financier ;

une certification ;

une garantie de performance ;

une promesse de chiffre d'affaires ;

une garantie d'obtention de prospects ;

une garantie de positionnement sur un moteur de recherche ;

une obligation de souscrire une offre.

Le résultat dépend directement des informations renseignées par l'Utilisateur et des critères utilisés au moment de l'analyse.

Digitalutile ne garantit pas que le diagnostic détecte toutes les difficultés, opportunités, anomalies ou risques liés à l'activité du professionnel.

Avant toute décision importante, l'Utilisateur reste responsable de vérifier les informations obtenues et, lorsque cela est nécessaire, de solliciter un professionnel compétent.

Une offre recommandée à l'issue du diagnostic correspond à une orientation commerciale fondée sur les réponses de l'Utilisateur. Elle ne constitue pas une garantie que l'offre recommandée produira un résultat commercial déterminé.

10. INFORMATIONS ET CONTENUS PUBLIÉS

Digitalutile s'efforce de fournir des informations claires, utiles et régulièrement mises à jour.

Les informations publiées sur le site peuvent toutefois présenter :

- des erreurs ;
- des omissions ;
- des imprécisions ;
- des informations devenues obsolètes ;
- des différences avec une version plus récente d'une offre ;
- des différences liées au pays de l'Utilisateur ;
- des estimations qui ne correspondent pas à une situation particulière.

Les contenus disponibles sur le site sont fournis à titre général et informatif.

Ils ne remplacent pas une analyse personnalisée de la situation du Client.

Les exemples, estimations, simulations, statistiques, cas d'usage, projections ou résultats présentés ne constituent pas une promesse de résultat futur.

Les performances obtenues par un Client peuvent dépendre notamment :

- de son secteur ;
- de sa localisation ;
- de son marché ;
- de son budget ;
- de sa réputation ;
- de son historique numérique ;
- de sa capacité commerciale ;
- de la qualité de son offre ;
- de la concurrence ;
- de la saisonnalité ;
- des plateformes utilisées ;
- de sa collaboration avec Digitalutile ;
- de facteurs économiques ou réglementaires externes.

Digitalutile peut modifier, corriger, compléter, retirer ou mettre à jour tout contenu sans préavis.

11. ABSENCE DE GARANTIE DE RÉSULTAT

Les informations et services présentés par Digitalutile relèvent principalement d'une obligation de moyens.

Sauf engagement écrit, précis et expressément accepté dans un document contractuel, Digitalutile ne garantit notamment pas :

- un nombre déterminé de prospects ;
- un nombre déterminé de ventes ;

un chiffre d'affaires minimum ;
une rentabilité déterminée ;
un coût d'acquisition précis ;
une position précise dans les moteurs de recherche ;
une augmentation garantie du trafic ;
l'acceptation d'une campagne publicitaire ;
l'absence de suspension d'un compte ;
la publication d'un contenu par une plateforme tierce ;
la conservation d'un classement ;
l'obtention d'avis clients ;
l'acceptation d'une fiche Google Business Profile ;
l'absence de changement d'algorithme.

Les obligations contractuelles applicables à une prestation payante sont précisées dans les Conditions Générales de Vente, le bon de commande et, le cas échéant, les conditions particulières de l'offre.

12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Sauf mention contraire, l'ensemble des éléments constituant le site Digitalutile est protégé par les lois et conventions applicables en matière de propriété intellectuelle.

Sont notamment protégés :

la marque Digitalutile ;
le nom commercial ;
le logo ;
l'identité visuelle ;
les slogans ;
les noms des offres ;
les textes ;
les articles ;
les questionnaires ;
les diagnostics ;
les systèmes de notation ;
les recommandations ;
les illustrations ;
les icônes ;
les photographies ;
les vidéos ;
les animations ;

les interfaces ;
les maquettes ;
l'organisation des pages ;
les éléments graphiques ;
les bases de données ;
les documents téléchargeables ;
les présentations ;
les modèles ;
les méthodes ;
les processus ;
les automatisations ;
les scripts ;
le code informatique ;
l'architecture technique ;
les outils internes ;
les éléments de formation ;
les contenus commerciaux.

Ces éléments sont la propriété de TENGIVER GROUP LTD, de Digitalutile ou de leurs titulaires respectifs.

L'accès au site ne confère à l'Utilisateur aucun droit de propriété sur ces éléments.

L'Utilisateur bénéficie uniquement d'un droit personnel, limité, non exclusif, non transférable et révocable de consulter le site pour ses besoins professionnels légitimes.

Toute reproduction, représentation, modification, adaptation, traduction, extraction, distribution, diffusion, commercialisation ou exploitation, totale ou partielle, sans autorisation écrite préalable est interdite, sauf exception expressément prévue par la loi.

Toute utilisation non autorisée peut constituer une atteinte aux droits de propriété intellectuelle et engager la responsabilité de son auteur.

Les demandes d'autorisation peuvent être adressées à :

legal@digitalutile.net

13. MARQUES ET ÉLÉMENTS APPARTENANT À DES TIERS

Le site peut mentionner ou afficher des marques, noms commerciaux, logos, captures d'écran, interfaces ou services appartenant à des tiers.

Peuvent notamment être mentionnés :

Google ;

Google Business Profile ;

Google Ads ;

Meta ;

Facebook ;
Instagram ;
LinkedIn ;
Stripe ;
Cloudflare ;
Vercel ;
Notion ;
Calendly ;
Ringover ;
GoCardless ;
Interac ;
Google Workspace.

Ces marques et éléments demeurent la propriété de leurs titulaires respectifs.

Leur mention sur le site Digitalutile ne signifie pas nécessairement :

l'existence d'un partenariat officiel ;
une certification ;
une recommandation ;
une validation ;
une affiliation ;
une représentation commerciale ;
une autorisation particulière.

Digitalutile s'engage à ne pas présenter comme acquise une certification, une qualité de partenaire ou une affiliation qui n'aurait pas été officiellement obtenue.

14. CONTENUS TRANSMIS PAR LES UTILISATEURS

Lorsqu'un Utilisateur transmet à Digitalutile un texte, un logo, une image, un document, une capture d'écran, une adresse de site, une donnée commerciale ou tout autre contenu, il garantit :

disposer des droits nécessaires ;
être autorisé à transmettre ce contenu ;
ne pas violer les droits d'un tiers ;
ne pas transmettre de contenu illicite ;
ne pas porter atteinte à la vie privée d'une autre personne ;
ne pas transmettre d'information confidentielle sans autorisation.

L'Utilisateur autorise Digitalutile à consulter, stocker, reproduire techniquement et traiter les contenus transmis dans la mesure nécessaire pour :

répondre à sa demande ;

réaliser le diagnostic ;
préparer une proposition ;
exécuter une prestation ;
assurer le support ;
conserver les éléments nécessaires au suivi contractuel ;
respecter ses obligations légales.

Cette autorisation ne transfère pas à Digitalutile la propriété des contenus appartenant à l'Utilisateur.

Les modalités détaillées relatives aux contenus produits ou modifiés dans le cadre d'une prestation payante sont précisées dans les Conditions Générales de Vente.

15. LIENS HYPERTEXTES

Le site peut contenir des liens vers des sites internet, applications, plateformes ou services exploités par des tiers.

Ces liens sont fournis à titre informatif ou fonctionnel.

Digitalutile n'exerce pas de contrôle permanent sur les sites tiers et ne peut garantir :

leur disponibilité ;
leur sécurité ;
l'exactitude de leurs contenus ;
leurs pratiques commerciales ;
leur conformité juridique ;
leur politique de confidentialité ;
leur politique de cookies ;
le maintien de leurs services.

L'Utilisateur accède aux services tiers sous sa propre responsabilité et est invité à consulter leurs propres conditions d'utilisation.

La présence d'un lien ne constitue pas nécessairement une approbation, une affiliation ou un partenariat.

La création d'un lien vers le site Digitalutile est autorisée à condition que ce lien :

ne porte pas atteinte à l'image de Digitalutile ;
ne crée pas de confusion sur l'origine du contenu ;
ne présente pas Digitalutile comme partenaire sans autorisation ;
ne soit pas intégré dans un contexte illicite ou trompeur ;
ne donne pas l'impression que Digitalutile soutient un produit ou service sans accord écrit.

Digitalutile peut demander le retrait de tout lien portant atteinte à ses droits ou à son image.

16. SERVICES ET PLATEFORMES TIERS

Certaines fonctionnalités du site ou prestations Digitalutile peuvent dépendre de fournisseurs externes.

Il peut notamment s'agir de services :

d'hébergement ;
de paiement ;
de prise de rendez-vous ;
de communication ;
de téléphonie ;
d'envoi d'e-mails ;
de stockage ;
d'analyse d'audience ;
de publicité ;
de gestion de projet ;
de visioconférence ;
d'intelligence artificielle ;
de cybersécurité ;
de gestion de contenu.

Digitalutile ne contrôle pas les infrastructures, règles, algorithmes, politiques, mises à jour ou décisions prises par ces fournisseurs.

Digitalutile ne peut être tenu responsable d'une conséquence résultant directement d'un acte ou d'une décision d'un service tiers, notamment :

une panne ;
une interruption ;
une perte de fonctionnalité ;
une suspension de compte ;
une modification d'algorithme ;
un refus de publicité ;
une restriction géographique ;
une modification tarifaire ;
une faille de sécurité indépendante de Digitalutile ;
une indisponibilité d'API ;
une fermeture de service ;
une modification des conditions d'utilisation du fournisseur.

Digitalutile s'efforcera, lorsque cela est raisonnablement possible, de proposer une solution alternative ou d'informer les Utilisateurs concernés.

17. UTILISATION D'OUTILS D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Digitalutile peut utiliser des outils d'intelligence artificielle ou d'automatisation pour assister certaines opérations, notamment :

l'analyse d'informations ;

la structuration de diagnostics ;
la production de recommandations ;
l'analyse de contenus ;
l'assistance rédactionnelle ;
l'automatisation de tâches ;
la synthèse de données ;
la génération de documents ;
l'amélioration des processus internes.

Les résultats générés ou assistés par une intelligence artificielle peuvent contenir des erreurs, des omissions ou des approximations.

Lorsque cela est nécessaire, Digitalutile met en œuvre une intervention ou une validation humaine avant l'utilisation opérationnelle d'un résultat.

L'Utilisateur demeure responsable de vérifier les informations importantes avant de prendre une décision commerciale, juridique, fiscale ou financière.

Les modalités relatives au traitement des données par les outils d'intelligence artificielle sont précisées dans la Politique de confidentialité.

Digitalutile ne destine pas volontairement les données confidentielles de ses Clients à l'entraînement de modèles publics d'intelligence artificielle.

18. DONNÉES PERSONNELLES

Digitalutile peut collecter et traiter des données personnelles dans le cadre :

de la navigation sur le site ;
des formulaires ;
du diagnostic ;
de la prise de rendez-vous ;
de la prospection ;
de la souscription ;
du paiement ;
de la relation contractuelle ;
du support ;
de la sécurité du site.

Les modalités détaillées concernant :

les catégories de données collectées ;
les finalités des traitements ;
les bases juridiques ;
les destinataires ;
les transferts internationaux ;

les durées de conservation ;

les droits des personnes ;

les modalités d'exercice de ces droits ;

sont présentées dans la Politique de confidentialité de Digitalutile.

Toute demande relative aux données personnelles peut être adressée à :

privacy@digitalutile.net

Digitalutile ne vend pas les données personnelles de ses Utilisateurs à des tiers.

19. COOKIES ET TECHNOLOGIES SIMILAIRES

Le site peut utiliser des cookies, pixels, balises, journaux techniques et autres technologies similaires.

Ces technologies peuvent être utilisées pour :

assurer le fonctionnement technique du site ;

sécuriser les connexions ;

mémoriser certaines préférences ;

gérer une session ;

mesurer l'audience ;

analyser l'utilisation du site ;

détecter les erreurs ;

prévenir les abus ;

mesurer les performances ;

évaluer l'efficacité de campagnes marketing ;

personnaliser certains contenus lorsque cela est autorisé.

Les cookies strictement nécessaires peuvent être déposés sans consentement lorsqu'ils sont indispensables au fonctionnement du site.

Les cookies non essentiels sont soumis au consentement préalable de l'Utilisateur lorsque la réglementation applicable l'exige.

L'Utilisateur peut accepter, refuser ou personnaliser les cookies au moyen du gestionnaire de consentement mis à disposition sur le site.

Le refus de certains cookies peut limiter certaines fonctionnalités sans empêcher l'accès aux fonctions essentielles.

Les informations détaillées relatives aux cookies sont présentées dans la Politique de confidentialité ou dans le gestionnaire de cookies du site.

20. COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Lorsqu'un Utilisateur transmet ses coordonnées à Digitalutile, il peut recevoir des communications nécessaires au traitement de sa demande, notamment :

une confirmation de formulaire ;

un récapitulatif de diagnostic ;

- une confirmation de rendez-vous ;
- une réponse commerciale ;
- une confirmation de commande ;
- une information relative au paiement ;
- une information liée à l'exécution d'une prestation ;
- une communication de support ;
- une alerte de sécurité ;
- une information juridique ou contractuelle.

Les communications commerciales non indispensables sont envoyées dans le respect des règles applicables.

L'Utilisateur peut demander l'arrêt des communications commerciales en utilisant le lien de désinscription disponible dans les messages concernés ou en écrivant à :

contact@digitalutile.net

L'arrêt des communications commerciales n'empêche pas l'envoi des messages nécessaires à l'exécution d'un contrat, à la sécurité d'un compte ou au traitement d'une demande en cours.

21. ENREGISTREMENT DES ÉCHANGES

Certains appels, rendez-vous à distance ou échanges professionnels peuvent être enregistrés lorsque cela est nécessaire et autorisé.

Ces enregistrements peuvent notamment avoir pour finalité :

- le suivi des demandes ;
- l'amélioration de la qualité ;
- la formation des équipes ;
- la sécurité ;
- la prévention des litiges ;
- la conservation d'une preuve d'un échange contractuel.

Lorsque la réglementation applicable l'exige, la personne concernée est informée avant le début de l'enregistrement.

Les durées de conservation et les droits applicables sont détaillés dans la Politique de confidentialité.

22. SÉCURITÉ

Digitalutile met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles raisonnables destinées à protéger le site, les comptes, les données et les échanges.

Ces mesures peuvent notamment comprendre :

- l'utilisation du protocole HTTPS ;
- la gestion des droits d'accès ;
- l'utilisation d'outils de sécurité ;
- la protection de l'infrastructure ;
- la surveillance de certains événements techniques ;

la sauvegarde de certaines données ;
l'authentification des accès administratifs ;
la limitation des accès internes ;
la journalisation de certaines actions ;
la mise à jour des composants techniques.

Aucun système informatique ne peut toutefois garantir une sécurité absolue.

L'Utilisateur est responsable de la sécurité :

de son appareil ;
de son navigateur ;
de sa connexion ;
de ses identifiants ;
des informations qu'il transmet ;
des accès qu'il communique à Digitalutile.

L'Utilisateur ne doit jamais communiquer ses mots de passe par un canal non sécurisé ou à une personne non autorisée.

Toute vulnérabilité, tentative de fraude, utilisation suspecte ou incident de sécurité peut être signalé à :

support@digitalutile.net

ou

legal@digitalutile.net

L'Utilisateur s'engage à ne pas exploiter publiquement une vulnérabilité avant que Digitalutile ait disposé d'un délai raisonnable pour l'analyser et la corriger.

23. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Digitalutile met en œuvre des efforts raisonnables pour assurer la qualité, la sécurité et la disponibilité du site.

Dans les limites autorisées par la loi, TENGIVER GROUP LTD ne pourra être tenue responsable des dommages indirects résultant notamment :

de l'utilisation du site ;
de l'impossibilité d'accéder au site ;
d'une interruption temporaire ;
d'une erreur non intentionnelle ;
d'une information devenue obsolète ;
d'une incompatibilité technique ;
d'un dysfonctionnement du matériel de l'Utilisateur ;
d'un service tiers ;
d'une attaque informatique extérieure ;
d'une mauvaise utilisation du site ;

d'informations incorrectes transmises par l'Utilisateur ;
d'une décision prise exclusivement sur la base du diagnostic ;
d'une perte d'opportunité ;
d'une perte de chiffre d'affaires ;
d'une perte de données imputable à un tiers ;
d'une modification d'algorithme ;
d'une décision prise par Google, Meta ou une autre plateforme.

L'Utilisateur demeure responsable de ses décisions, de ses investissements, de ses campagnes, de ses contenus et de l'utilisation des recommandations accessibles sur le site.

Aucune disposition des présentes Mentions légales n'a pour objet d'exclure une responsabilité qui ne pourrait légalement être exclue.

Les limitations spécifiques applicables aux prestations payantes sont définies dans les Conditions Générales de Vente.

24. FORCE MAJEURE ET ÉVÉNEMENTS EXTÉRIEURS

Digitalutile ne pourra être tenue responsable d'un retard, d'une indisponibilité ou d'une inexécution résultant d'un événement échappant raisonnablement à son contrôle.

Peuvent notamment être concernés :

une catastrophe naturelle ;
un incendie ;
une inondation ;
une épidémie ;
une pandémie ;
une guerre ;
une émeute ;
un acte de terrorisme ;
une coupure électrique majeure ;
une coupure de télécommunication ;
une cyberattaque ;
une défaillance générale d'Internet ;
une interruption d'un hébergeur ;
une indisponibilité d'un fournisseur critique ;
une décision administrative ;
une décision judiciaire ;
une modification réglementaire ;
une grève généralisée ;
un événement rendant techniquement ou économiquement impossible la poursuite normale du service.

Digitalutile prendra les mesures raisonnables pour limiter les effets de l'événement et rétablir les services lorsque cela est possible.

25. SIGNALEMENT D'UN CONTENU OU D'UNE UTILISATION ILLICITE

Toute personne estimant qu'un contenu publié sur le site :

porte atteinte à ses droits ;

viole un droit de propriété intellectuelle ;

utilise son identité sans autorisation ;

divulgue une information confidentielle ;

contient une information manifestement illicite ;

constitue une fraude ;

porte atteinte à la vie privée ;

peut adresser un signalement à :

legal@digitalutile.net

Le signalement doit, dans la mesure du possible, préciser :

l'identité du demandeur ;

ses coordonnées ;

l'adresse ou l'emplacement du contenu concerné ;

la description du problème ;

les droits invoqués ;

les justificatifs disponibles ;

l'action demandée.

Digitalutile pourra demander des informations complémentaires avant de prendre une mesure.

Un signalement incomplet, abusif ou manifestement infondé peut ne pas être traité.

26. MODIFICATION DU SITE ET DES PRÉSENTES MENTIONS

Digitalutile peut faire évoluer à tout moment :

l'architecture du site ;

son design ;

ses fonctionnalités ;

ses outils ;

ses offres ;

ses méthodes ;

ses contenus ;

ses prestataires ;

ses sous-domaines ;

son infrastructure technique.

Les présentes Mentions légales peuvent également être modifiées afin de tenir compte :

d'une évolution juridique ;

d'une évolution réglementaire ;

d'un changement technique ;

d'un changement de prestataire ;

d'une évolution des services ;

d'une modification de l'organisation de TENGIVER GROUP LTD.

La version applicable est celle publiée sur le site à la date de consultation.

La date de la dernière mise à jour est indiquée en haut du document.

Les modifications importantes peuvent, lorsque cela est pertinent, faire l'objet d'une information spécifique.

27. DIVISIBILITÉ

Si une disposition des présentes Mentions légales est déclarée invalide, illégale ou inapplicable, cette invalidité n'affectera pas les autres dispositions.

La disposition concernée sera interprétée ou limitée dans la mesure nécessaire pour préserver autant que possible son objectif initial, conformément à la réglementation applicable.

Le fait pour Digitalutile de ne pas exercer immédiatement un droit ne constitue pas une renonciation à ce droit.

28. DROIT APPLICABLE

Les présentes Mentions légales et l'utilisation générale du site sont régies par le droit applicable à TENGIVER GROUP LTD, notamment le droit de l'Angleterre et du pays de Galles.

Cette disposition s'applique sous réserve des règles impératives qui pourraient être applicables à un Utilisateur en raison de son pays de résidence ou du lieu depuis lequel il accède au site.

En cas de difficulté, l'Utilisateur est invité à contacter Digitalutile afin de rechercher une solution amiable avant toute procédure.

À défaut de résolution amiable et sous réserve des règles impératives applicables, les juridictions compétentes d'Angleterre et du pays de Galles pourront être saisies.

Les règles spécifiques relatives aux litiges découlant d'une commande ou d'une prestation payante sont précisées dans les Conditions Générales de Vente.

29. DOCUMENTS CONTRACTUELS COMPLÉMENTAIRES

Les présentes Mentions légales doivent être lues conjointement avec les autres documents applicables disponibles sur le site, notamment :

les Conditions Générales de Vente ;

la Politique de confidentialité ;

les informations relatives aux cookies ;

le récapitulatif de commande ;

le bon de commande ;

les conditions particulières d'une offre ;

les propositions commerciales éventuellement transmises au Client.

En cas de contradiction concernant une prestation payante, les dispositions particulières expressément acceptées dans le bon de commande ou dans une proposition commerciale prévalent sur les dispositions générales, uniquement pour les éléments concernés.

30. CONTACTS

Pour toute demande générale :

contact@digitalutile.net

Pour toute demande d'assistance ou difficulté technique :

support@digitalutile.net

Pour toute question juridique, demande relative à un contenu ou signalement :

legal@digitalutile.net

Pour toute demande relative aux données personnelles :

privacy@digitalutile.net

Adresse postale :

TENGIVER GROUP LTD

Office 7268

58 Peregrine Road

Hainault

Ilford

Essex

IG6 3SZ

United Kingdom

Company Number : 17318146

© 2026 TENGIVER GROUP LTD – Digitalutile. Tous droits réservés.

II. CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES

Dernière mise à jour : 30 août 2026

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestation de Services, ci-après les « CGV », définissent les conditions dans lesquelles TENGIVER GROUP LTD, exploitant la marque et la plateforme Digitalutile, fournit des prestations professionnelles dans les domaines de l'acquisition digitale, de la visibilité en ligne, du référencement, de la publicité, de l'automatisation marketing, de la stratégie numérique et des services associés.

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les commandes, souscriptions, propositions commerciales, bons de commande, prestations ponctuelles et abonnements conclus avec Digitalutile, sauf conditions particulières expressément acceptées par écrit.

ARTICLE 1 — IDENTIFICATION DU PRESTATAIRE

Les services Digitalutile sont fournis par :

TENGIVER GROUP LTD

Société privée à responsabilité limitée de droit britannique constituée sous la forme d'une Private Limited Company.

Company Number : 17318146

Société enregistrée auprès de Companies House en Angleterre et au pays de Galles.

Siège social :

Office 7268

58 Peregrine Road

Hainault

Ilford

Essex

IG6 3SZ

United Kingdom

Marque et nom commercial exploités : Digitalutile

Site internet : digitalutile.net

Contact général : contact@digitalutile.net

Support : support@digitalutile.net

Contact juridique : legal@digitalutile.net

Protection des données personnelles : privacy@digitalutile.net

Dans les présentes CGV, les termes « Digitalutile », « le Prestataire », « nous », « notre » ou « nos » désignent TENGIVER GROUP LTD agissant dans le cadre de l'exploitation de Digitalutile.

ARTICLE 2 — DÉFINITIONS

Pour l'interprétation des présentes CGV, les termes suivants ont la signification indiquée ci-dessous.

2.1 Abonnement

Désigne une prestation récurrente fournie pendant une durée déterminée ou renouvelée périodiquement, en contrepartie d'un paiement récurrent.

2.2 Bon de commande

Désigne le document électronique ou papier récapitulant notamment l'identité du Client, l'Offre sélectionnée, le prix, la devise, les principales caractéristiques des Services, la durée, les éventuels livrables et les conditions particulières.

2.3 Client

Désigne toute personne morale, entreprise, travailleur indépendant, association, organisation, institution ou professionnel qui commande ou souscrit un Service Digitalutile dans le cadre de son activité professionnelle.

2.4 Client final

Désigne une personne physique ou morale à laquelle le Client propose ses propres produits ou services.

2.5 Commande

Désigne toute demande ferme de Services validée conformément aux présentes CGV.

2.6 Conditions particulières

Désignent les dispositions spécifiques figurant notamment dans une proposition commerciale, un devis, un Bon de commande, une fiche d'Offre, une lettre de mission ou un accord écrit entre les Parties.

2.7 Contenus du Client

Désignent les textes, images, logos, marques, vidéos, fichiers, données, bases de contacts, informations commerciales, accès, documents et autres éléments fournis par le Client.

2.8 Contrat

Désigne l'ensemble contractuel formé par les présentes CGV, le Bon de commande, la proposition commerciale, les Conditions particulières et les éventuelles annexes applicables.

2.9 Date de commencement

Désigne la date à laquelle l'exécution opérationnelle des Services débute, après la réalisation des conditions préalables prévues par le Contrat.

2.10 Diagnostic

Désigne l'outil d'évaluation proposé par Digitalutile afin d'analyser certains aspects de la présence numérique, de la visibilité, de l'acquisition ou de l'organisation commerciale du Client.

2.11 Livrables

Désignent les documents, analyses, contenus, fichiers, configurations, rapports ou autres éléments expressément identifiés comme devant être remis au Client.

2.12 Offre

Désigne un ensemble de Services présenté sur le Site, dans un Bon de commande ou dans une proposition commerciale.

2.13 Partie ou Parties

Désigne individuellement Digitalutile ou le Client et collectivement Digitalutile et le Client.

2.14 Période d'engagement initiale

Désigne la durée minimale pendant laquelle le Client s'engage à maintenir son Abonnement.

2.15 Plateforme tierce

Désigne tout service, logiciel ou infrastructure exploité par un tiers, notamment Google, Meta, LinkedIn, Stripe, GoCardless, Interac, Vercel, Cloudflare, Notion, Calendly ou Ringover.

2.16 Services

Désigne les prestations fournies par Digitalutile conformément au Contrat.

2.17 Site

Désigne digitalutile.net, ses sous-domaines, notamment diagnostic.digitalutile.net, et les interfaces exploitées par Digitalutile.

2.18 Jour ouvré

Désigne un jour du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés applicables en Angleterre et au pays de Galles, sauf indication différente dans les Conditions particulières.

ARTICLE 3 — CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des Services fournis par Digitalutile, notamment :

les diagnostics digitaux ;

les audits numériques ;

les audits de sites internet ;

les audits de visibilité locale ;

l'optimisation de Google Business Profile ;

le référencement naturel ;

l'optimisation SEO ;

l'optimisation pour les moteurs de recherche conversationnels ;

l'acquisition digitale ;

la génération de prospects ;

la publicité en ligne ;

Google Ads ;

Meta Ads ;

les campagnes sur les réseaux sociaux ;

l'automatisation marketing ;

la conception de parcours d'acquisition ;

la conception de tunnels de conversion ;

la création ou l'optimisation de pages de destination ;

la mise en place d'outils de gestion commerciale ;
la création ou l'intégration de formulaires ;
la mise en place de solutions CRM ;
l'accompagnement stratégique ;
le conseil ;
la formation ;
la création de contenus ;
les prestations de suivi et d'optimisation ;
les prestations utilisant des outils d'intelligence artificielle ;
les prestations techniques ou opérationnelles associées.

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les Commandes, qu'elles soient réalisées :

sur le Site ;
par paiement en ligne ;
à la suite d'un Diagnostic ;
par signature d'un devis ;
par validation d'une proposition commerciale ;
par courrier électronique ;
par signature électronique ;
par paiement d'une facture ;
par tout autre procédé permettant de constater l'accord du Client.

Les propres conditions générales d'achat ou autres documents unilatéraux du Client ne s'appliquent pas, sauf acceptation écrite et expresse de Digitalutile.

ARTICLE 4 — CLIENTS PROFESSIONNELS UNIQUEMENT

Les Services Digitalutile sont exclusivement destinés aux professionnels agissant dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale, associative, institutionnelle ou professionnelle.

En concluant le Contrat, le Client déclare et garantit :

agir exclusivement à des fins professionnelles ;
ne pas agir principalement à des fins personnelles ou familiales ;
disposer de la capacité juridique nécessaire ;
disposer de l'autorité nécessaire pour engager son entreprise ou son organisation ;
communiquer des informations exactes concernant son identité et sa structure.

Les présentes CGV ne sont pas destinées aux consommateurs.

Lorsqu'une personne souscrit pour le compte d'une entreprise ou d'une organisation, elle garantit qu'elle dispose d'un mandat ou d'un pouvoir suffisant pour engager cette entreprise ou cette organisation.

Si, malgré cette restriction, une personne est juridiquement qualifiée de consommateur au regard d'une réglementation impérative applicable, les droits impératifs dont elle bénéficie demeurent applicables et

prévalent sur toute stipulation contraire.

Digitalutile peut refuser ou annuler une Commande lorsqu'il apparaît que le souscripteur n'agit pas dans un cadre professionnel.

ARTICLE 5 — DOCUMENTS CONTRACTUELS ET ORDRE DE PRIORITÉ

Le Contrat est constitué, par ordre de priorité décroissant, des documents suivants :

les Conditions particulières expressément acceptées par les Parties ;

le Bon de commande ;

la proposition commerciale ou le devis accepté ;

les éventuelles annexes relatives aux données personnelles ou à la sécurité ;

les présentes CGV ;

la description de l'Offre publiée sur le Site au moment de la Commande ;

les Mentions légales et la Politique de confidentialité, pour les matières qu'elles régissent.

En cas de contradiction, le document placé au rang supérieur prévaut uniquement pour la disposition concernée.

Les échanges commerciaux, présentations, démonstrations, publicités, publications sur les réseaux sociaux et déclarations orales ne font partie du Contrat que s'ils ont été expressément repris dans un document contractuel accepté par les Parties.

ARTICLE 6 — INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Avant la validation de la Commande, le Client doit avoir accès, directement ou par l'intermédiaire d'un document contractuel, aux principales informations relatives aux Services, notamment :

l'identité du Prestataire ;

les coordonnées de contact ;

les principales caractéristiques des Services ;

l'Offre sélectionnée ;

le prix ;

la devise ;

la périodicité du paiement ;

la durée de l'engagement ;

les modalités de renouvellement ;

les principaux livrables ;

les éventuelles exclusions ;

les conditions de résiliation ;

les présentes CGV.

Le Client reconnaît avoir eu la possibilité de poser toute question utile avant la validation de sa Commande.

Il appartient au Client de vérifier que l'Offre sélectionnée correspond à ses besoins, à son budget, à son secteur et à ses capacités opérationnelles.

Les recommandations émises par Digitalutile reposent sur les informations dont Digitalutile dispose au moment de leur formulation.

ARTICLE 7 — DIAGNOSTIC ET RECOMMANDATION D'OFFRE

Digitalutile peut proposer au Client de réaliser un Diagnostic avant la souscription.

Le résultat du Diagnostic peut comporter :

- un score ;
- une analyse ;
- des constats ;
- des recommandations ;
- une identification des points d'amélioration ;
- une suggestion d'Offre ;
- une estimation du niveau de maturité digitale.

Le Diagnostic repose notamment sur les réponses fournies par le Client, des critères internes, des données publiques, des automatisations et, le cas échéant, des outils d'intelligence artificielle.

Le Diagnostic est fourni à titre informatif et ne constitue pas :

- un audit exhaustif ;
- une garantie de performance ;
- une promesse de résultat ;
- une certification ;
- une expertise juridique, fiscale, comptable ou financière ;
- une obligation de souscrire l'Offre recommandée.

Le Client demeure libre de sélectionner une autre Offre, sous réserve de son éligibilité et de l'acceptation de Digitalutile.

Digitalutile ne peut être tenu responsable d'une recommandation inadaptée lorsque les informations renseignées par le Client sont inexactes, incomplètes ou obsolètes.

ARTICLE 8 — PROCESSUS DE COMMANDE EN LIGNE

Lorsque la Commande est réalisée sur le Site, le parcours peut notamment comprendre les étapes suivantes :

- réalisation ou consultation du Diagnostic ;
- présentation d'une Offre recommandée ;
- sélection de l'Offre ;
- accès au récapitulatif de commande ;
- renseignement ou confirmation des informations du Client ;
- consultation des caractéristiques de l'Offre ;
- consultation du prix et de la durée ;
- acceptation des présentes CGV et des documents applicables ;

validation de la Commande ;

redirection vers le prestataire de paiement ;

paiement ;

confirmation de la Commande par Digitalutile.

Avant de procéder au paiement, le Client est invité à vérifier et, lorsque l'interface le permet, à corriger les informations transmises.

La création d'une Commande en statut « en attente de paiement » ne garantit pas l'acceptation définitive de cette Commande.

Sauf disposition contraire, le Contrat est définitivement formé à la plus tardive des dates suivantes :

la confirmation du paiement par le prestataire de paiement ;

l'envoi par Digitalutile d'une confirmation de Commande ;

l'acceptation écrite de la proposition commerciale ;

le commencement effectif des Services avec l'accord du Client.

Digitalutile adresse au Client, sans délai excessif, une confirmation électronique de la Commande lorsque celle-ci est valablement formée.

ARTICLE 9 — VALIDATION ET ACCEPTATION ÉLECTRONIQUE

Le Client peut accepter le Contrat par différents procédés, notamment :

en cochant une case d'acceptation ;

en cliquant sur un bouton de validation ou de paiement ;

en utilisant une signature électronique ;

en répondant expressément à une proposition par courrier électronique ;

en réglant une facture ou un acompte ;

en demandant expressément le commencement des Services.

Le Client reconnaît que ces procédés traduisent sa volonté de contracter et peuvent produire les mêmes effets qu'une acceptation manuscrite, dans les limites de la réglementation applicable.

Le Client est responsable de l'adresse électronique, du compte utilisateur, du moyen de paiement et de l'équipement utilisés pour valider la Commande.

Toute personne utilisant les accès professionnels du Client est présumée autorisée à agir en son nom, sauf notification préalable adressée à Digitalutile.

Le Client s'engage à protéger ses accès et à informer Digitalutile sans délai en cas d'utilisation non autorisée.

ARTICLE 10 — PREUVE DE LA COMMANDE ET ARCHIVAGE ÉLECTRONIQUE

Digitalutile peut conserver les éléments nécessaires à la preuve de la Commande et de son exécution, notamment :

le numéro de Commande ;

le Bon de commande ;

l'identité et les coordonnées du Client ;

l'Offre sélectionnée ;
le montant et la devise ;
la date et l'heure de validation ;
l'adresse IP ;
le type de navigateur ;
le système d'exploitation ;
le User Agent ;
les cases d'acceptation cochées ;
la version des CGV acceptée ;
la version des autres documents acceptés ;
les identifiants de paiement ;
les confirmations du prestataire de paiement ;
les courriers électroniques ;
les journaux techniques ;
les historiques de connexion ;
les comptes rendus de rendez-vous ;
les échanges relatifs à l'exécution ;
les validations de Livrables.

Ces éléments peuvent être conservés sous forme électronique et produits comme éléments de preuve en cas de contestation.

Les enregistrements informatiques de Digitalutile et de ses prestataires sont présumés refléter les opérations réalisées, sous réserve de la possibilité pour le Client d'apporter une preuve contraire.

Digitalutile peut générer un Bon de commande ou un récapitulatif au format PDF.

Le Client est invité à conserver une copie des documents contractuels et des confirmations reçues.

ARTICLE 11 — ACCEPTATION OU REFUS D'UNE COMMANDE

Digitalutile demeure libre d'accepter ou de refuser une Commande, notamment dans les cas suivants :

informations incomplètes ou incohérentes ;
impossibilité d'identifier le Client ;
risque de fraude ;
moyen de paiement refusé ;
incident de paiement antérieur ;
activité illicite ou incompatible avec les valeurs ou obligations de Digitalutile ;
activité soumise à une réglementation que Digitalutile n'est pas en mesure de respecter ;
conflit d'intérêts ;
indisponibilité des ressources nécessaires ;

incompatibilité technique ;
risque de sécurité ;
risque réputationnel disproportionné ;
demande manifestement irréalisable ;
demande contraire aux règles d'une Plateforme tierce.

En cas de refus après encaissement, Digitalutile rembourse les sommes correspondant aux Services non commencés, sauf lorsqu'une compensation peut légalement être opérée au titre de sommes déjà dues par le Client.

ARTICLE 12 — DESCRIPTION DES SERVICES

Le contenu précis des Services est celui indiqué dans le Bon de commande, la proposition commerciale ou la description de l'Offre applicable.

Les Services peuvent comprendre, selon l'Offre :

des analyses ;
des recommandations ;
des configurations ;
des optimisations ;
la création de campagnes ;
le suivi de campagnes ;
la création de contenus ;
des réunions ;
des rapports ;
des tableaux de bord ;
des automatisations ;
la mise en place d'outils ;
la formation des équipes ;
un accompagnement stratégique ;
un accompagnement opérationnel.

Tout service qui n'est pas expressément inclus est exclu du périmètre.

Sont notamment exclus, sauf mention contraire :

les budgets publicitaires ;
les frais des Plateformes tierces ;
les abonnements logiciels ;
les frais d'hébergement ;
les noms de domaine ;
les achats de médias ;

les banques d'images payantes ;
les prestations juridiques ;
les prestations comptables ;
les développements spécifiques non prévus ;
les traductions ;
les déplacements ;
les impressions ;
les frais administratifs imposés par des tiers.

ARTICLE 13 — MODIFICATION DU PÉRIMÈTRE

Toute demande dépassant le périmètre prévu constitue une demande de modification.

Digitalutile peut notamment considérer comme hors périmètre :

l'ajout d'une nouvelle marque ;
l'ajout d'un nouveau pays ;
l'ajout d'un établissement ;
l'ajout d'une nouvelle campagne ;
l'ajout d'une nouvelle Plateforme ;
une augmentation substantielle du volume de contenus ;
une refonte importante après validation ;
un développement technique supplémentaire ;
une modification des objectifs initiaux ;
une demande nécessitant des ressources non prévues.

Digitalutile peut proposer :

un devis complémentaire ;
une augmentation de l'Abonnement ;
une extension de délai ;
une modification du calendrier ;
le remplacement d'une tâche par une autre ;
le refus de la demande hors périmètre.

Aucune modification du périmètre n'est obligatoire avant son acceptation par les Parties.

ARTICLE 14 — DATE DE COMMENCEMENT

Sauf mention contraire, les délais d'exécution commencent lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies :

le Contrat est formé ;
le paiement initial a été confirmé ;

les informations d'onboarding ont été transmises ;
les accès nécessaires ont été fournis ;
les éléments demandés ont été communiqués ;
les éventuelles validations préalables ont été obtenues ;
le budget publicitaire nécessaire est disponible.

Le délai annoncé pour la prise de contact, notamment un délai indicatif de vingt-quatre heures ouvrées, constitue un objectif de service et non une garantie de commencement effectif de l'ensemble des prestations.

Tout retard dans la transmission des informations, accès, contenus ou validations entraîne un report correspondant du calendrier, sans engager la responsabilité de Digitalutile.

ARTICLE 15 — DÉLAIS D'EXÉCUTION

Les délais indiqués sont estimatifs sauf lorsqu'ils sont expressément qualifiés de délais fermes dans les Conditions particulières.

Les délais peuvent être ajustés en cas :

de retard du Client ;
de demande supplémentaire ;
de modification du périmètre ;
de problème technique ;
d'indisponibilité d'une Plateforme tierce ;
de procédure de vérification imposée par un tiers ;
de suspension d'un compte publicitaire ;
de modification d'un algorithme ;
de force majeure ;
d'événement indépendant de Digitalutile.

Un retard raisonnable ne permet pas au Client d'annuler la totalité du Contrat ou de suspendre unilatéralement ses paiements.

En cas de retard important exclusivement imputable à Digitalutile, les Parties recherchent en priorité un nouveau calendrier raisonnable.

ARTICLE 16 — ORGANISATION ET INTERLOCUTEURS

Digitalutile peut désigner un consultant, un responsable de compte, un technicien ou tout autre interlocuteur chargé du suivi.

Digitalutile demeure libre d'organiser ses équipes et de remplacer un intervenant par une personne disposant de compétences raisonnablement équivalentes.

Le Client désigne un interlocuteur principal disposant de l'autorité nécessaire pour :

transmettre les informations ;
donner les validations ;
prendre les décisions opérationnelles ;

coordonner les équipes du Client ;

recevoir les communications contractuelles.

Les instructions communiquées par l'interlocuteur principal du Client sont réputées autorisées.

ARTICLE 17 — OBLIGATIONS DE DIGITALUTILE

Digitalutile s'engage à :

exécuter les Services avec un niveau raisonnable de soin et de compétence ;

mobiliser les moyens raisonnablement nécessaires ;

respecter le périmètre contractuel ;

informer le Client des difficultés importantes identifiées ;

protéger raisonnablement les informations confidentielles ;

utiliser les accès du Client uniquement dans le cadre autorisé ;

respecter les lois applicables à sa propre activité ;

assurer un suivi conforme à l'Offre souscrite ;

corriger les non-conformités substantielles qui lui sont imputables.

Digitalutile est tenu à une obligation de moyens et non à une obligation générale de résultat.

ARTICLE 18 — OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

fournir des informations exactes, complètes et à jour ;

collaborer de bonne foi ;

répondre dans des délais raisonnables ;

fournir les accès nécessaires ;

maintenir les abonnements tiers nécessaires ;

désigner un interlocuteur disponible ;

valider ou commenter les Livrables ;

payer les sommes dues ;

disposer des droits sur les Contenus du Client ;

respecter les lois applicables à son activité ;

respecter les règles des Plateformes tierces ;

ne pas demander à Digitalutile d'effectuer une action illicite ou trompeuse ;

informer Digitalutile de toute contrainte réglementaire propre à son secteur ;

vérifier les contenus, offres, prix et affirmations publiés en son nom ;

sécuriser ses comptes et moyens d'accès ;

conserver ses propres sauvegardes lorsque cela est nécessaire.

Le Client reste seul responsable :

- de son activité ;
- de ses produits et services ;
- de ses prix ;
- de ses conditions commerciales ;
- de ses promesses ;
- de son service après-vente ;
- de la qualification et du traitement des prospects ;
- de la conclusion de ses ventes ;
- du respect des réglementations sectorielles ;
- de la légalité des données qu'il transmet ;
- de la véracité des contenus publiés en son nom.

ARTICLE 19 — RETARD OU DÉFAUT DE COLLABORATION DU CLIENT

Lorsque le Client ne transmet pas les informations, accès, validations ou contenus nécessaires, Digitalutile peut :

- suspendre les Services concernés ;
- décaler le calendrier ;
- réaffecter temporairement ses ressources ;
- facturer les travaux déjà réalisés ;
- facturer les frais supplémentaires raisonnablement occasionnés ;
- considérer comme consommé le temps réservé à une réunion non honorée ;
- proposer un nouveau calendrier selon ses disponibilités.

Une suspension résultant du Client ne suspend pas automatiquement les paiements récurrents lorsque les ressources Digitalutile restent réservées ou que d'autres actions continuent d'être réalisées.

Lorsque l'inactivité du Client se prolonge pendant plus de trente jours, Digitalutile peut demander une nouvelle planification, soumise à ses disponibilités.

Lorsque l'inactivité dépasse soixante jours, Digitalutile peut considérer les Services concernés comme suspendus ou résilier le Contrat après notification.

ARTICLE 20 — ACCÈS AUX COMPTES ET OUTILS DU CLIENT

Pour exécuter les Services, Digitalutile peut avoir besoin d'accéder notamment :

- au site internet ;
- au CMS ;
- à Google Business Profile ;
- à Google Ads ;
- à Meta Business Manager ;
- aux comptes sociaux ;

aux outils analytiques ;
au CRM ;
aux outils d'envoi d'e-mails ;
aux outils de prise de rendez-vous ;
aux noms de domaine ;
aux espaces d'hébergement ;
à des plateformes professionnelles.

Le Client doit privilégier les systèmes d'accès délégué et éviter, lorsque cela est possible, le partage direct de mots de passe.

Le Client demeure responsable :

de la création de ses comptes ;
de la légitimité des accès accordés ;
de la sécurité générale de son organisation ;
de la révocation des anciens accès ;
de l'activation de l'authentification multifacteur ;
de la sauvegarde de ses données.

Digitalutile ne peut être tenu responsable d'un incident causé par :

un mot de passe faible ;
un accès accordé à un tiers ;
un compte compromis avant son intervention ;
une absence d'authentification renforcée ;
une modification réalisée par le Client ou un autre prestataire ;
une révocation d'accès empêchant l'exécution.

ARTICLE 21 — RÉUNIONS ET RENDEZ-VOUS

Les Services peuvent comprendre un nombre déterminé de réunions ou de rendez-vous.

Sauf urgence raisonnable ou cas de force majeure, toute demande de report doit être transmise au moins vingt-quatre heures avant le rendez-vous.

Une réunion annulée tardivement ou non honorée par le Client peut être considérée comme réalisée lorsqu'un temps de préparation ou une ressource a été réservé.

Digitalutile peut enregistrer certaines réunions ou certains appels dans les conditions précisées dans sa Politique de confidentialité et après information lorsque la réglementation l'exige.

Les comptes rendus, décisions et validations transmis par courrier électronique ou consignés dans un outil de gestion de projet peuvent être utilisés pour établir le contenu des échanges.

ARTICLE 22 — LIVRABLES, VALIDATION ET ACCEPTATION

Le Client doit examiner les Livrables dans un délai raisonnable.

Sauf délai différent prévu dans les Conditions particulières, le Client dispose de cinq Jours ouvrés à compter de la mise à disposition d'un Livrable pour signaler par écrit une non-conformité substantielle au périmètre convenu.

Le signalement doit :

identifier précisément le Livrable concerné ;

décrire la non-conformité ;

expliquer la différence avec le périmètre contractuel ;

fournir les éléments nécessaires à la correction.

À défaut de signalement suffisamment précis dans ce délai, le Livrable peut être considéré comme accepté pour les besoins de la poursuite du projet et de la facturation.

Cette acceptation administrative n'exclut pas le signalement ultérieur d'un défaut qui ne pouvait raisonnablement être détecté lors de la vérification initiale.

Les défauts mineurs n'empêchant pas l'utilisation normale du Livrable ne permettent pas de refuser intégralement celui-ci.

Digitalutile dispose d'un délai raisonnable pour corriger toute non-conformité substantielle qui lui est imputable.

ARTICLE 23 — MODIFICATIONS ET ALLERS-RETOURS

Le nombre de séries de modifications incluses est précisé dans l'Offre ou le Bon de commande.

À défaut de précision, une série consolidée de modifications raisonnables est incluse pour chaque Livrable nécessitant une validation.

Une série de modifications désigne un ensemble unique et consolidé de commentaires transmis par le Client.

Sont susceptibles de faire l'objet d'une facturation complémentaire :

les commentaires contradictoires provenant de plusieurs interlocuteurs ;

les demandes transmises après validation ;

les changements de direction créative ;

les modifications de stratégie ;

les demandes dépassant le périmètre ;

les corrections résultant d'informations initialement erronées ;

les séries de modifications supplémentaires.

ARTICLE 24 — TARIFS

Les tarifs applicables sont ceux :

affichés sur le Site au moment de la Commande ;

indiqués dans le Bon de commande ;

indiqués dans la proposition commerciale ;

indiqués sur la facture applicable.

En cas de différence, le tarif figurant dans le Bon de commande ou dans la proposition expressément acceptée prévaut.

Sauf mention contraire, les tarifs :

correspondent uniquement aux Services décrits ;

ne comprennent pas les budgets publicitaires ;

ne comprennent pas les frais de Plateformes tierces ;

ne comprennent pas les taxes légalement applicables ;

ne comprennent pas les retenues fiscales locales ;

ne comprennent pas les frais bancaires ou de conversion ;

ne comprennent pas les demandes hors périmètre.

Les remises, promotions et conditions préférentielles sont applicables uniquement pendant la durée ou selon les conditions annoncées.

Une remise accordée pour une Période d'engagement initiale peut être annulée ou recalculée si le Client obtient une résiliation anticipée sans motif imputable à Digitalutile, dans la mesure autorisée par la loi et prévue dans les Conditions particulières.

Catalogue public actuel

Le catalogue public Digitalutile comprend quatre Offres d'abonnement mensuel : Starter à 499 CA\$ HT par mois, Essentiel à 749 CA\$ HT par mois, Performance à 999 CA\$ HT par mois et Premium à 1 390 CA\$ HT par mois.

Le détail des Services inclus dans chaque Offre est celui affiché sur le Site ou repris dans le Bon de commande au moment de la Commande. En cas de différence, le Bon de commande ou la proposition expressément acceptée prévaut.

Add-ons et options complémentaires

Les add-ons peuvent être proposés sous forme d'abonnement mensuel ou de prestation ponctuelle. Leur sélection dans le parcours de Commande constitue une demande d'activation et ne provoque pas leur prélèvement immédiat avec l'Offre principale.

Un add-on est activé et facturé uniquement après une confirmation distincte de son périmètre, de son prix, de sa périodicité et de sa date de démarrage.

ARTICLE 25 — DEVICES, TAXES ET FRAIS

Les prix peuvent être proposés notamment en :

euros ;

livres sterling ;

dollars canadiens ;

francs CFA ;

toute autre devise expressément acceptée.

La devise figurant dans le Bon de commande est la devise contractuelle.

Le Client supporte les éventuels frais :

de conversion monétaire ;

de banque correspondante ;
de virement ;
de paiement international ;
de prélèvement ;
de carte bancaire ;
liés à une insuffisance de provision ;
liés à un rejet imputable au Client.

Les taxes sont appliquées conformément aux règles fiscales applicables à la nature du Service, au lieu d'établissement des Parties et au lieu de fourniture.

Lorsque la loi oblige le Client à pratiquer une retenue à la source, le Client doit :

en informer Digitalutile avant le paiement ;

fournir les justificatifs officiels ;

coopérer pour permettre l'application d'une convention fiscale éventuelle ;

régler, lorsque la loi le permet et que le Contrat le prévoit, un montant permettant à Digitalutile de recevoir la somme nette convenue.

Digitalutile ne fournit pas de conseil fiscal au Client.

ARTICLE 26 — MODALITÉS DE PAIEMENT

Les paiements peuvent être réalisés au moyen des solutions proposées lors de la Commande, notamment :

Stripe ;

GoCardless ;

Interac e-Transfer lorsque cette option est disponible ;

virement bancaire ;

carte bancaire ;

prélèvement automatique ;

tout autre moyen accepté par Digitalutile.

La disponibilité d'un moyen de paiement dépend notamment :

du pays du Client ;

de la devise ;

du montant ;

du type d'Offre ;

du prestataire de paiement ;

des vérifications réglementaires.

Le Client autorise le prestataire de paiement à traiter les informations nécessaires au règlement.

Digitalutile ne conserve pas nécessairement les données bancaires complètes du Client.

Le paiement est réputé effectué lorsque les fonds sont définitivement reçus et non susceptibles d'être automatiquement annulés.

ARTICLE 27 — PAIEMENTS RÉCURRENTS

Lorsqu'il souscrit un Abonnement, le Client autorise le prélèvement récurrent du prix selon la périodicité indiquée dans le Bon de commande.

Le prélèvement est effectué :

à la date de souscription ;

puis à chaque échéance correspondante ;

ou selon le calendrier expressément indiqué.

Le Client doit maintenir un moyen de paiement valide pendant toute la durée du Contrat.

Le Client autorise Digitalutile et son prestataire de paiement à représenter un paiement ayant échoué, dans la limite des pratiques raisonnables du prestataire.

Une mise à jour du moyen de paiement ne constitue pas une résiliation.

Le Client doit vérifier ses relevés et signaler rapidement toute anomalie.

ARTICLE 28 — FACTURATION

Les factures peuvent être émises par Digitalutile ou par l'intermédiaire d'un prestataire de paiement.

Elles sont transmises ou mises à disposition par voie électronique.

Le Client accepte la facturation électronique.

Le Client doit communiquer des informations de facturation exactes et signaler toute modification.

Une erreur mineure ne remettant pas en cause la réalité de la prestation ou du paiement ne permet pas de suspendre l'ensemble du règlement.

Toute contestation de facture doit être transmise par écrit dans un délai de quinze jours à compter de son émission, avec une explication détaillée.

La partie non contestée d'une facture demeure payable à son échéance.

ARTICLE 29 — RETARD OU ÉCHEC DE PAIEMENT

En cas de retard, de rejet ou d'échec de paiement, Digitalutile peut, après notification lorsque celle-ci est raisonnablement possible :

suspendre les Services ;

suspendre l'accès aux Livrables ;

suspendre les automatisations ;

interrompre la gestion des campagnes ;

retirer temporairement ses accès ;

reporter les réunions ;

refuser toute nouvelle demande ;

résilier le Contrat en cas de persistance.

Tout retard de paiement peut entraîner, dans la mesure permise par la réglementation applicable :

des intérêts calculés au taux légal britannique applicable aux retards de paiement commerciaux, soit huit points de pourcentage au-dessus du taux directeur de la Banque d'Angleterre ;

l'indemnité forfaitaire légale de recouvrement applicable au montant de la dette ;

le remboursement des frais raisonnables de recouvrement dépassant l'indemnité forfaitaire ;

les frais résultant d'un rejet de paiement.

Les intérêts courent à compter du jour suivant l'échéance jusqu'au paiement effectif.

La suspension des Services pour non-paiement ne libère pas le Client du paiement des sommes déjà dues.

Digitalutile peut exiger un paiement intégral avant la reprise des Services.

ARTICLE 30 — CONTESTATIONS DE PAIEMENT ET RÉTROFACTURATIONS

Avant d'initier une rétrofacturation, une contestation bancaire ou une procédure auprès d'un prestataire de paiement, le Client est invité à contacter :

billing@digitalutile.net, lorsqu'elle est disponible, ou contact@digitalutile.net.

Le Client s'engage à ne pas présenter comme frauduleux un paiement qu'il a lui-même autorisé ou qui a été autorisé par une personne habilitée agissant pour son compte.

En cas de contestation, Digitalutile peut transmettre au prestataire de paiement ou à l'établissement financier les éléments nécessaires à la défense de la transaction, notamment :

le Bon de commande ;

les informations de souscription ;

les consentements ;

l'adresse IP ;

les journaux techniques ;

les échanges ;

les factures ;

les preuves de livraison ;

les comptes rendus ;

les Livrables ;

les validations ;

les données de connexion ;

les informations de paiement.

Une rétrofacturation ne vaut pas résiliation régulière du Contrat.

En cas de rétrofacturation injustifiée, Digitalutile peut suspendre les Services et réclamer les sommes dues ainsi que les frais raisonnablement engagés.

ARTICLE 31 — DURÉE DES PRESTATIONS PONCTUELLES

Pour une prestation ponctuelle, le Contrat prend effet à sa formation et prend fin lorsque :

les Services prévus ont été réalisés ;

les Livrables ont été remis ;

les sommes dues ont été réglées ;

les obligations qui doivent survivre ont été exécutées.

La fin de la prestation n'affecte pas les clauses destinées à survivre, notamment celles relatives :

au paiement ;

à la confidentialité ;

à la propriété intellectuelle ;

aux données ;

à la responsabilité ;

au règlement des litiges.

ARTICLE 32 — DURÉE DES ABONNEMENTS

La durée de l'Abonnement est indiquée dans le Bon de commande.

Sauf durée différente expressément convenue, les Abonnements Digitalutile comprennent une Période d'engagement initiale minimale de trois mois.

La résiliation ordinaire ne peut prendre effet avant le règlement de la troisième échéance mensuelle. Les trois premières échéances constituent l'engagement financier minimum du Client.

Pendant cette Période d'engagement initiale, les échéances mensuelles restent dues, même si le Client demande l'arrêt anticipé des Services, sauf :

accord écrit de Digitalutile ;

manquement substantiel non corrigé de Digitalutile ;

disposition légale impérative contraire.

À l'issue de la Période d'engagement initiale, l'Abonnement est renouvelé automatiquement par périodes mensuelles successives jusqu'à sa résiliation régulière.

Lorsqu'une durée annuelle ou une autre durée fixe est prévue dans le Bon de commande, cette durée prévaut.

ARTICLE 33 — RÉSILIATION ORDINAIRE PAR LE CLIENT

Le Client peut transmettre une demande de résiliation à tout moment :

depuis son espace client lorsqu'une fonctionnalité de résiliation est disponible ;

ou par courrier électronique à contact@digitalutile.net.

La demande doit permettre d'identifier :

le Client ;

le numéro de Commande ou l'Offre ;

l'adresse électronique de souscription ;

la volonté non équivoque de résilier.

Lorsque la demande est transmise pendant la Période d'engagement initiale, la résiliation prend effet à la fin de cette période.

Lorsque la Période d'engagement initiale est terminée, la résiliation prend effet à la fin de la période mensuelle en cours, sauf délai de préavis différent indiqué dans le Bon de commande.

La demande de résiliation n'entraîne pas le remboursement de la période déjà commencée.

Digitalutile confirme la prise en compte de la résiliation par écrit.

Le Client reste tenu de régler toutes les sommes dues jusqu'à la date effective de résiliation.

ARTICLE 34 — ABSENCE DE REMBOURSEMENT

Sous réserve des dispositions légales impératives, les paiements effectués ne sont pas remboursables lorsque :

l'exécution des Services a commencé ;

des ressources ont été réservées ;

un audit a été réalisé ;

une stratégie a été préparée ;

une campagne a été configurée ;

un Livrable a été produit ;

une licence ou un service tiers a été acheté ;

une période d'Abonnement a commencé ;

le retard ou l'impossibilité d'exécution résulte du Client.

Aucun remboursement n'est dû au seul motif que :

les résultats commerciaux attendus n'ont pas été atteints ;

le Client change de stratégie ;

le Client cesse son activité ;

le Client n'utilise pas les Services ;

le Client ne transmet pas les éléments nécessaires ;

une Plateforme tierce modifie ses règles ;

une campagne est suspendue par une Plateforme tierce ;

le Client n'est plus satisfait de son propre marché ou de son Offre.

Cette clause ne limite pas les droits du Client en cas :

de double prélèvement ;

d'erreur manifeste de facturation ;

de Service facturé mais définitivement non fourni pour une cause exclusivement imputable à Digitalutile ;

de manquement substantiel de Digitalutile non corrigé après notification et délai raisonnable ;

d'obligation légale de remboursement.

Lorsque Digitalutile met fin sans faute du Client à une prestation prépayée qui n'a pas encore été exécutée, Digitalutile rembourse la partie raisonnablement attribuable aux Services non fournis, après déduction des sommes déjà acquises ou engagées.

ARTICLE 35 — RÉSILIATION POUR MANQUEMENT

Chaque Partie peut résilier le Contrat en cas de manquement substantiel de l'autre Partie qui n'est pas corrigé dans un délai raisonnable après notification écrite.

Sauf urgence ou impossibilité de correction, le délai de régularisation est de quinze jours calendaires.

Digitalutile peut suspendre ou résilier immédiatement le Contrat, sans délai de régularisation, notamment en cas :

- de fraude ;
- d'activité illégale ;
- d'atteinte grave à la sécurité ;
- de demande manifestement illicite ;
- de violation répétée des règles des Plateformes tierces ;
- de comportement abusif, menaçant ou harcelant ;
- d'atteinte grave à la réputation de Digitalutile ;
- de fourniture intentionnelle d'informations trompeuses ;
- de violation grave de la propriété intellectuelle ;
- de tentative d'accès non autorisé ;
- de sanction internationale interdisant la relation ;
- d'insolvabilité ou cessation d'activité ;
- de défaut de paiement persistant.

ARTICLE 36 — EFFETS DE LA FIN DU CONTRAT

À la date effective de fin du Contrat :

- les sommes échues deviennent immédiatement exigibles ;
- Digitalutile cesse les Services ;
- les accès de Digitalutile peuvent être retirés ;
- les campagnes gérées peuvent être suspendues ;
- les licences temporaires peuvent prendre fin ;
- les Livrables entièrement payés sont remis selon les modalités prévues ;
- les données sont traitées conformément à la Politique de confidentialité et aux obligations applicables.

Le Client doit :

- récupérer les données auxquelles il a droit ;
- retirer les accès de Digitalutile ;
- modifier les identifiants partagés ;
- désigner un nouvel administrateur lorsque nécessaire ;
- maintenir ses abonnements tiers ;
- assurer la continuité de ses propres opérations.

Digitalutile peut supprimer ou archiver les données opérationnelles après un délai raisonnable, sous réserve des obligations légales, contractuelles et probatoires.

Les prestations de réversibilité, de migration, d'export ou de transmission complexes peuvent faire l'objet d'une facturation complémentaire.

ARTICLE 37 — ÉVOLUTION DES TARIFS

Digitalutile peut modifier les tarifs applicables aux renouvellements futurs.

Toute modification substantielle du prix d'un Abonnement est communiquée au Client avant son entrée en vigueur.

Sauf urgence fiscale, réglementaire ou liée à un coût tiers directement répercuté, Digitalutile s'efforce d'adresser un préavis d'au moins trente jours.

Une augmentation de prix ne s'applique pas rétroactivement.

Pendant une Période d'engagement initiale à prix fixe, le prix demeure inchangé, sauf :

modification acceptée du périmètre ;

changement de taxes ;

demande supplémentaire ;

stipulation contraire des Conditions particulières.

Lorsque la modification prend effet après la Période d'engagement initiale, le Client peut résilier avant son application selon les modalités communiquées.

ARTICLE 38 — PUBLICITÉ EN LIGNE

Lorsque les Services comprennent la publicité en ligne :

le budget média est distinct des honoraires Digitalutile ;

le budget publicitaire est financé par le Client ;

les dépenses sont facturées par la Plateforme ou prépayées au Prestataire selon l'organisation convenue ;

Digitalutile ne finance pas les campagnes pour le compte du Client, sauf accord écrit ;

le Client demeure responsable de la légalité de son Offre et de ses affirmations commerciales.

Digitalutile peut gérer notamment :

la structure des campagnes ;

les audiences ;

les mots-clés ;

les annonces ;

les créations ;

le suivi ;

les optimisations ;

le reporting.

Les résultats publicitaires dépendent de facteurs échappant au contrôle de Digitalutile, notamment :

la concurrence ;

les enchères ;
le budget ;
l'Offre du Client ;
les pages de destination ;
la réputation ;
la saisonnalité ;
les algorithmes ;
la qualité des données ;
les politiques des Plateformes ;
le suivi commercial du Client.

Digitalutile ne garantit aucun nombre précis :

d'impressions ;
de clics ;
de prospects ;
de rendez-vous ;
de ventes ;
de chiffre d'affaires ;
de retour sur investissement.

ARTICLE 39 — PROPRIÉTÉ DES COMPTES PUBLICITAIRES

Sauf impossibilité technique ou accord écrit contraire, les comptes publicitaires destinés à promouvoir l'activité du Client doivent être créés au nom du Client ou dans un espace professionnel contrôlé par celui-ci.

Le Client conserve la propriété ou le contrôle :

de ses comptes publicitaires ;
de ses historiques ;
de ses audiences ;
de ses pixels ;
de ses données de campagne ;
de ses moyens de paiement ;
de ses actifs de marque.

Digitalutile doit disposer des autorisations nécessaires à la gestion.

Digitalutile conserve la propriété de ses propres comptes internes, modèles, structures réutilisables, scripts, outils et méthodes.

Lorsque Digitalutile utilise temporairement un compte lui appartenant, les modalités de transfert ou d'export doivent être précisées dans les Conditions particulières.

Le Client doit maintenir au moins un administrateur interne sur ses comptes importants.

ARTICLE 40 — SUSPENSION OU REFUS DES CAMPAGNES

Les Plateformes publicitaires disposent de leurs propres règles et systèmes de vérification.

Digitalutile ne peut garantir :

l'acceptation d'une annonce ;

la validation d'un compte ;

l'absence de suspension ;

l'absence de restriction ;

la récupération d'un compte ;

le maintien d'une fonctionnalité ;

l'accès à une audience ;

la stabilité des coûts publicitaires.

En cas de suspension ou de refus, Digitalutile peut assister le Client dans la mesure prévue par l'Offre.

Les délais et décisions des Plateformes tierces ne dépendent pas de Digitalutile.

Digitalutile peut refuser de publier ou de maintenir un contenu susceptible :

d'être trompeur ;

d'être illicite ;

de violer les droits d'un tiers ;

de contrevenir aux politiques d'une Plateforme ;

d'exposer Digitalutile à un risque réglementaire ou réputationnel disproportionné.

ARTICLE 41 — RÉFÉRENCIEMENT NATUREL

Le référencement naturel dépend notamment :

des algorithmes des moteurs de recherche ;

de la concurrence ;

de l'autorité du domaine ;

de l'ancienneté du site ;

de la qualité technique ;

des contenus ;

des liens ;

des changements de marché ;

des actions réalisées par le Client ou des tiers.

Digitalutile met en œuvre des méthodes raisonnables visant à améliorer la visibilité organique.

Digitalutile ne garantit :

aucune première position ;

aucune position déterminée ;

aucun délai précis de positionnement ;
aucun volume garanti de trafic ;
aucun nombre garanti de prospects ;
aucune permanence des résultats ;
aucune indexation de chaque page ;
aucune reprise d'un contenu dans un outil conversationnel.

Le Client reconnaît que les résultats SEO peuvent nécessiter plusieurs mois et fluctuer.

Digitalutile peut refuser les pratiques susceptibles de violer les règles des moteurs de recherche, notamment l'achat massif de liens artificiels, le contenu trompeur ou toute technique à risque disproportionné.

ARTICLE 42 — GOOGLE BUSINESS PROFILE ET VISIBILITÉ LOCALE

Lorsque Digitalutile intervient sur une fiche Google Business Profile, le Client garantit :

l'existence réelle de son activité ;
l'exactitude de son adresse et de ses horaires ;
son droit d'utiliser le nom et la marque ;
son éligibilité selon les règles de Google ;
son autorisation à administrer l'établissement.

Google demeure seul décisionnaire concernant :

la validation ;
l'affichage ;
le classement ;
la suspension ;
les avis ;
les modifications automatiques ;
les fonctionnalités disponibles.

Digitalutile ne garantit ni la validation ni le maintien de la fiche.

Digitalutile ne crée pas de faux avis et peut refuser toute demande de manipulation artificielle des évaluations.

ARTICLE 43 — PROSPECTS, RENDEZ-VOUS ET GARANTIES PARTICULIÈRES

La génération d'un prospect ne signifie pas nécessairement que celui-ci :

répondra ;
sera qualifié ;
acceptera un rendez-vous ;
achètera ;
paiera ;
restera client.

Lorsque l'Offre comporte une garantie de prospects ou de rendez-vous, cette garantie ne s'applique que si elle est expressément indiquée dans le Bon de commande.

Les Conditions particulières doivent alors préciser :

la définition d'un prospect ou rendez-vous valide ;

la période concernée ;

les conditions d'éligibilité ;

les obligations du Client ;

le budget nécessaire ;

les exclusions ;

le recours applicable si l'objectif n'est pas atteint.

Sauf mention contraire, toute garantie particulière constitue une obligation de remplacement, de prolongation ou d'action corrective, et non une garantie de remboursement.

La garantie peut être suspendue si :

le budget n'est pas disponible ;

le Client ne répond pas aux prospects ;

le Client ne respecte pas les délais ;

l'Offre du Client change ;

les accès ou outils nécessaires ne fonctionnent pas ;

le Client ne suit pas les recommandations essentielles ;

les données fournies sont incorrectes ;

une Plateforme tierce empêche l'exécution.

ARTICLE 44 — CONTENUS ET COMMUNICATIONS DU CLIENT

Le Client demeure responsable de l'exactitude et de la légalité des contenus publiés en son nom.

Le Client doit vérifier notamment :

les prix ;

les promotions ;

les caractéristiques des produits ;

les garanties commerciales ;

les délais ;

les mentions réglementaires ;

les affirmations de performance ;

les témoignages ;

les autorisations d'utilisation d'image ;

les droits sur les marques et visuels.

Lorsque Digitalutile crée un contenu à partir des informations du Client, le Client doit signaler toute erreur avant publication.

Digitalutile peut refuser un contenu manifestement trompeur, discriminatoire, diffamatoire, illégal ou portant atteinte aux droits d'un tiers.

ARTICLE 45 — INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Digitalutile peut utiliser des outils d'intelligence artificielle afin d'assister notamment :

l'analyse ;

la recherche ;

la rédaction ;

la synthèse ;

la création de variantes ;

la production de contenus ;

l'automatisation ;

l'optimisation des processus.

Les productions assistées par intelligence artificielle peuvent contenir des erreurs ou des similitudes involontaires avec des contenus existants.

Digitalutile applique un niveau raisonnable de contrôle humain selon la nature du Livrable.

Le Client demeure responsable de la validation finale des contenus publiés en son nom.

Digitalutile ne destine pas volontairement les informations confidentielles du Client à l'entraînement de modèles publics d'intelligence artificielle.

Lorsque des données sont transmises à un fournisseur d'intelligence artificielle, ce traitement est limité à ce qui est raisonnablement nécessaire et soumis aux conditions du fournisseur ainsi qu'aux règles de protection des données applicables.

Digitalutile ne garantit pas qu'un contenu entièrement ou partiellement généré par intelligence artificielle soit éligible à une protection exclusive par le droit d'auteur dans tous les pays.

ARTICLE 46 — OUTILS ET SERVICES TIERS

L'exécution des Services peut dépendre de Plateformes tierces.

Le Client reconnaît que ces Plateformes :

disposent de leurs propres conditions ;

peuvent modifier leurs prix ;

peuvent modifier leurs fonctionnalités ;

peuvent suspendre un compte ;

peuvent interrompre un service ;

peuvent modifier leurs API ;

peuvent limiter certaines utilisations ;

peuvent imposer des vérifications.

Digitalutile n'est pas responsable des actes, omissions, interruptions ou décisions des Plateformes tierces.

Lorsque l'utilisation d'un outil payant est nécessaire, le Bon de commande doit préciser si son coût :

est inclus ;

est facturé séparément ;

doit être payé directement par le Client ;

nécessite un abonnement au nom du Client.

Digitalutile peut remplacer un outil par une solution raisonnablement équivalente lorsque cela est nécessaire.

ARTICLE 47 — NOMS DE DOMAINE, HÉBERGEMENT ET LOGICIELS

Lorsque la prestation implique un nom de domaine, un hébergement, un plugin, une licence ou un logiciel tiers, la propriété et les conditions d'utilisation dépendent du fournisseur concerné.

Sauf accord contraire :

le Client doit être titulaire principal de son nom de domaine ;

le Client doit disposer d'un accès administrateur à son hébergement ;

les licences récurrentes restent à sa charge ;

les renouvellements ne sont pas inclus dans les honoraires Digitalutile ;

l'expiration d'une licence peut entraîner une perte de fonctionnalité.

Lorsque Digitalutile effectue un achat pour le compte du Client, le Client doit rembourser le coût avant ou au moment de l'achat.

Digitalutile ne peut être tenu responsable d'une interruption causée par le non-renouvellement d'un service tiers.

ARTICLE 48 — PROPRIÉTÉ DES CONTENUS DU CLIENT

Le Client conserve la propriété de ses Contenus.

Le Client accorde à Digitalutile, pendant la durée nécessaire, une licence non exclusive permettant de :

consulter ;

utiliser ;

reproduire techniquement ;

modifier ;

adapter ;

intégrer ;

publier ;

transmettre aux sous-traitants autorisés ;

les Contenus du Client uniquement afin d'exécuter les Services.

Le Client garantit qu'il dispose de tous les droits et autorisations nécessaires.

Le Client garantit Digitalutile contre toute réclamation d'un tiers résultant d'un Contenu du Client fourni ou imposé par le Client en violation des droits applicables.

ARTICLE 49 — PROPRIÉTÉ DES LIVRABLES

Sous réserve du paiement intégral des sommes dues, le Client reçoit les droits expressément prévus dans le Bon de commande.

Sauf cession écrite contraire, le Client bénéficie d'un droit d'utilisation non exclusif des Livrables pour ses besoins professionnels.

Lorsque le Livrable est spécifiquement créé pour le Client et que le Bon de commande prévoit une cession de droits, cette cession :

- ne prend effet qu'après paiement intégral ;
- est limitée aux droits expressément identifiés ;
- est limitée aux territoires et durées indiqués ;
- n'inclut pas les éléments préexistants de Digitalutile ;
- n'inclut pas les éléments de tiers ;
- n'inclut pas les outils réutilisables.

Le Client peut modifier les fichiers qui lui sont remis dans un format modifiable, mais Digitalutile n'est pas responsable des conséquences de modifications réalisées par le Client ou un tiers.

ARTICLE 50 — ÉLÉMENTS RESTANT LA PROPRIÉTÉ DE DIGITALUTILE

Restent la propriété exclusive de Digitalutile ou de leurs titulaires respectifs :

- les méthodes ;
- le savoir-faire ;
- les procédures ;
- les modèles ;
- les questionnaires ;
- les grilles d'audit ;
- les systèmes de notation ;
- les bibliothèques ;
- les composants génériques ;
- les structures de campagnes ;
- les scripts réutilisables ;
- les automatisations génériques ;
- les outils internes ;
- les prompts ;
- les méthodes commerciales ;
- les documents de formation ;
- les processus opérationnels ;
- les éléments préexistants au Contrat ;
- les améliorations générales ne contenant pas d'informations confidentielles du Client.

Digitalutile peut réutiliser les connaissances générales et compétences acquises pendant la prestation, sous réserve de ne pas divulguer les informations confidentielles du Client.

ARTICLE 51 — ÉLÉMENTS DE TIERS ET LOGICIELS LIBRES

Les Livrables peuvent intégrer :

- des logiciels libres ;
- des bibliothèques ;
- des polices ;
- des images de stock ;
- des icônes ;
- des plugins ;
- des interfaces ;
- des services tiers.

Ces éléments restent soumis aux licences de leurs titulaires.

Le Client s'engage à respecter ces licences.

Digitalutile ne peut céder au Client davantage de droits que ceux dont Digitalutile dispose.

Certains éléments peuvent nécessiter le maintien d'une licence payante par le Client.

ARTICLE 52 — ATTEINTE AUX DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Digitalutile s'engage à ne pas reproduire sciemment un contenu protégé sans autorisation.

En cas de réclamation sérieuse selon laquelle un Livable original créé par Digitalutile porte atteinte aux droits d'un tiers, Digitalutile peut, à son choix :

- modifier le Livable ;
- remplacer l'élément concerné ;
- obtenir une autorisation ;
- retirer l'élément ;

résilier la partie affectée et rembourser la fraction non utilisée des honoraires correspondants.

Cette obligation ne s'applique pas lorsque la réclamation résulte :

- d'un Contenu du Client ;
- d'une instruction du Client ;
- d'une modification réalisée par un tiers ;
- d'une combinaison non prévue ;
- d'un élément tiers utilisé conformément à sa licence ;

de la poursuite de l'utilisation après notification du risque.

ARTICLE 53 — RÉFÉRENCES COMMERCIALES

Digitalutile ne publie pas le nom, le logo ou les résultats confidentiels du Client comme référence commerciale sans autorisation préalable, sauf lorsque ces informations sont déjà publiques et que leur utilisation est autorisée par la loi.

Toute étude de cas détaillée, témoignage, utilisation de logo ou communication commune doit être approuvée selon les modalités convenues.

Le Client peut retirer pour l'avenir une autorisation de référence, sous réserve des publications déjà produites et des engagements raisonnablement irréversibles.

ARTICLE 54 — CONFIDENTIALITÉ

Chaque Partie s'engage à protéger les informations confidentielles reçues de l'autre Partie.

Sont notamment confidentiels :

- les stratégies ;
- les données commerciales ;
- les informations financières ;
- les accès ;
- les listes de clients ;
- les informations techniques ;
- les procédés ;
- les projets non publics ;
- les conditions tarifaires négociées ;
- les documents identifiés comme confidentiels ;
- les informations dont la nature confidentielle est évidente.

Chaque Partie s'engage à :

- utiliser les informations uniquement pour le Contrat ;
- limiter l'accès aux personnes qui en ont besoin ;
- appliquer des mesures raisonnables de protection ;
- ne pas divulguer sans autorisation.

Ne sont pas confidentielles les informations :

- déjà publiques sans violation du Contrat ;
- déjà connues légitimement ;
- reçues légalement d'un tiers ;
- développées indépendamment ;
- dont la divulgation est exigée par la loi.

L'obligation de confidentialité demeure applicable pendant cinq ans après la fin du Contrat.

Les secrets commerciaux restent protégés aussi longtemps qu'ils conservent cette qualité.

ARTICLE 55 — DONNÉES PERSONNELLES

Chaque Partie s'engage à respecter les règles de protection des données qui lui sont applicables.

Pour les données relatives :

aux représentants du Client ;

aux prospects Digitalutile ;

à la facturation ;

à la gestion de la relation commerciale ;

à la sécurité du Site ;

Digitalutile agit généralement comme responsable du traitement.

Lorsque Digitalutile traite des données personnelles pour le compte du Client dans le cadre de campagnes, automatisations, CRM ou opérations marketing, Digitalutile peut agir comme sous-traitant et le Client comme responsable du traitement.

Le Client garantit :

disposer d'une base légale pour collecter et utiliser les données ;

fournir les informations requises aux personnes concernées ;

respecter les règles de prospection ;

ne transmettre que les données nécessaires ;

donner des instructions licites.

Les modalités complémentaires sont précisées dans la Politique de confidentialité et, lorsque nécessaire, dans une annexe de traitement des données.

ARTICLE 56 — OBLIGATIONS DE DIGITALUTILE EN QUALITÉ DE SOUS-TRAITANT

Lorsque Digitalutile agit comme sous-traitant de données personnelles pour le compte du Client, Digitalutile s'engage, dans la mesure applicable, à :

traiter les données uniquement sur instruction documentée du Client ;

veiller à la confidentialité des personnes autorisées ;

appliquer des mesures techniques et organisationnelles raisonnables ;

informer le Client si une instruction paraît manifestement contraire à la réglementation ;

encadrer le recours aux sous-traitants ultérieurs ;

assister raisonnablement le Client pour les demandes de droits ;

assister le Client en cas d'incident de sécurité ;

supprimer ou restituer les données à la fin du traitement, sous réserve des obligations de conservation ;

mettre à disposition les informations raisonnablement nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations.

Les coûts d'une assistance exceptionnelle, d'un audit spécifique ou d'une demande disproportionnée peuvent être facturés au Client lorsque la demande ne résulte pas d'un manquement de Digitalutile.

ARTICLE 57 — SOUS-TRAITANTS DE DONNÉES ET TRANSFERTS

Digitalutile peut utiliser des sous-traitants techniques, notamment pour :

- l'hébergement ;
- le stockage ;
- la communication ;
- la téléphonie ;
- le paiement ;
- la gestion de projet ;
- l'analyse ;
- la sécurité ;
- l'automatisation ;
- l'intelligence artificielle.

Le Client autorise de manière générale le recours à ces sous-traitants, sous réserve que Digitalutile impose des obligations appropriées.

Certains traitements peuvent impliquer des transferts internationaux de données.

Digitalutile met en œuvre les mécanismes exigés par la réglementation applicable lorsque ceux-ci sont nécessaires.

Le Client doit informer Digitalutile avant de transmettre des données soumises à des restrictions particulières.

ARTICLE 58 — DONNÉES SENSIBLES ET DONNÉES INTERDITES

Sauf accord écrit spécifique, le Client ne doit pas transmettre à Digitalutile :

- des données médicales ;
- des données biométriques ;
- des données génétiques ;
- des données relatives aux condamnations pénales ;
- des informations bancaires complètes ;
- des mots de passe non nécessaires ;
- des données d'enfants ;
- des données soumises à un secret professionnel particulier ;
- des catégories particulières de données personnelles.

Si la prestation exige de telles données, les Parties doivent convenir préalablement de mesures contractuelles et de sécurité adaptées.

Digitalutile peut supprimer ou isoler toute donnée transmise sans nécessité ou sans autorisation.

ARTICLE 59 — SÉCURITÉ

Digitalutile met en œuvre des mesures raisonnables de sécurité adaptées à la nature des Services.

Ces mesures peuvent comprendre :

- des connexions sécurisées ;
- la gestion des accès ;
- l'authentification renforcée ;
- la limitation des privilèges ;
- la journalisation ;
- des sauvegardes ;
- des outils de protection réseau ;
- des procédures internes ;
- la sensibilisation des équipes.

Aucun système ne peut garantir une sécurité absolue.

Le Client doit également mettre en œuvre ses propres mesures, notamment :

- authentification multifacteur ;
- mots de passe uniques ;
- gestion des départs de collaborateurs ;
- limitation des accès ;
- sauvegardes ;
- mise à jour de ses systèmes ;
- sensibilisation de ses équipes.

ARTICLE 60 — INCIDENT DE SÉCURITÉ

Chaque Partie informe l'autre sans délai excessif lorsqu'elle identifie un incident susceptible d'affecter substantiellement les données ou systèmes concernés par le Contrat.

Les Parties coopèrent raisonnablement afin de :

- analyser l'incident ;
- limiter ses effets ;
- protéger les personnes concernées ;
- respecter les obligations de notification ;
- restaurer les services ;
- documenter les mesures prises.

Digitalutile ne notifie pas directement les personnes concernées au nom du Client sans instruction, sauf obligation légale.

ARTICLE 61 — SOUS-TRAITANCE OPÉRATIONNELLE

Digitalutile peut confier tout ou partie des Services à :

- des consultants ;
- des freelances ;
- des agences partenaires ;

des techniciens ;
des prestataires spécialisés ;
des sociétés affiliées.

Digitalutile demeure responsable envers le Client de l'exécution des obligations qu'elle a contractuellement assumées, sous réserve des limites prévues au Contrat.

Digitalutile veille à imposer aux intervenants des obligations appropriées de confidentialité et de sécurité.

Le recours à un sous-traitant ne crée pas de relation contractuelle directe entre le Client et ce sous-traitant.

ARTICLE 62 — INDÉPENDANCE DES PARTIES

Digitalutile agit comme prestataire indépendant.

Le Contrat ne crée :

aucune société commune ;
aucun mandat général ;
aucune relation de travail ;
aucune franchise ;
aucune agence commerciale ;
aucun partenariat juridique ;
aucun lien de subordination.

Aucune Partie ne peut engager l'autre envers un tiers sans autorisation écrite.

Le Client reste seul responsable de ses décisions commerciales.

ARTICLE 63 — CONFORMITÉ, ÉTHIQUE ET ACTIVITÉS RÉGLEMENTÉES

Le Client garantit que son activité, ses produits, ses services et ses campagnes respectent les lois applicables.

Le Client doit informer Digitalutile lorsqu'il exerce dans un secteur réglementé, notamment :

finance ;
assurance ;
santé ;
pharmacie ;
jeux d'argent ;
crédit ;
investissement ;
télécommunications ;
emploi ;
immobilier ;
produits soumis à une autorisation ;
services destinés aux mineurs.

Digitalutile peut exiger :

les licences ;

les autorisations ;

les mentions obligatoires ;

une validation juridique ;

des justificatifs ;

des restrictions de ciblage.

Digitalutile peut refuser toute mission qui créerait un risque juridique, éthique ou réputationnel disproportionné.

ARTICLE 64 — LUTTE CONTRE LA CORRUPTION, LA FRAUDE ET LES SANCTIONS

Chaque Partie s'engage à respecter les lois applicables en matière :

de lutte contre la corruption ;

de lutte contre le blanchiment ;

de fraude ;

de sanctions économiques ;

de contrôle des exportations.

Le Client s'engage à ne pas utiliser les Services pour :

dissimuler une activité illicite ;

tromper des prospects ;

contourner des sanctions ;

effectuer des paiements interdits ;

promouvoir une activité illégale.

Digitalutile peut suspendre les Services et effectuer les vérifications raisonnablement nécessaires lorsqu'un risque sérieux est identifié.

ARTICLE 65 — ABSENCE DE GARANTIE GÉNÉRALE DE RÉSULTAT

Digitalutile fournit des Services d'analyse, de conseil, de création, de configuration, de suivi et d'optimisation.

Les résultats dépendent de facteurs que Digitalutile ne contrôle pas entièrement.

Sauf garantie particulière écrite, Digitalutile ne garantit pas :

un chiffre d'affaires ;

une marge ;

une rentabilité ;

un nombre de ventes ;

un volume de prospects ;

une position Google ;

un coût d'acquisition ;

- un taux de conversion ;
- une validation publicitaire ;
- une décision favorable d'une Plateforme ;
- une absence d'interruption ;
- une croissance continue.

Les objectifs, projections et estimations servent à orienter le travail et ne constituent pas des engagements de résultat.

ARTICLE 66 — RESPONSABILITÉ DU CLIENT À L'ÉGARD DES PROSPECTS

Digitalutile peut contribuer à générer ou transmettre des contacts.

Le Client demeure responsable :

- de contacter les prospects ;
- de respecter les règles de prospection ;
- de vérifier les besoins ;
- de qualifier les demandes ;
- de fournir les informations nécessaires ;
- d'émettre ses propres contrats et factures ;
- de livrer ses produits ou services ;
- de gérer les réclamations ;
- de respecter les droits de ses propres clients.

Digitalutile n'est pas partie aux contrats conclus entre le Client et ses Clients finaux.

ARTICLE 67 — LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Dans la mesure permise par la loi, Digitalutile n'est pas responsable :

- des pertes indirectes ;
- des pertes de bénéfices ;
- des pertes de chiffre d'affaires ;
- des pertes de clientèle ;
- des pertes d'opportunité ;
- des pertes d'économies attendues ;
- des pertes de réputation ;
- des pertes de données imputables au Client ou à un tiers ;
- des dommages consécutifs ;
- des décisions prises par une Plateforme tierce ;
- des modifications d'algorithmes ;
- des interruptions de services tiers ;

des conséquences d'informations erronées fournies par le Client ;
des conséquences d'une absence de collaboration ;
des modifications réalisées par le Client ou un tiers ;
de l'usage d'un Livrable hors de sa destination prévue.

Sous réserve des responsabilités qui ne peuvent légalement être exclues, la responsabilité totale cumulée de Digitalutile, toutes causes confondues, est limitée au montant hors taxes effectivement payé par le Client à Digitalutile au cours des douze mois précédant l'événement ayant directement donné lieu à la réclamation.

Pour une prestation ponctuelle d'une durée inférieure à douze mois, la limite correspond au montant payé pour la prestation directement concernée.

Cette limitation s'applique uniquement dans la mesure où elle est raisonnable au regard des circonstances.

ARTICLE 68 — RESPONSABILITÉS NON EXCLUES

Aucune disposition du Contrat n'exclut ou ne limite une responsabilité qui ne peut légalement être exclue ou limitée, notamment, selon le droit applicable :

le décès ou les dommages corporels causés par une négligence ;
la fraude ;
la déclaration frauduleuse ;
les obligations qui ne peuvent être exclues par la loi ;
les droits impératifs applicables.

ARTICLE 69 — OBLIGATION DE LIMITER LES PERTES

Chaque Partie doit prendre les mesures raisonnables afin de limiter les dommages susceptibles de résulter d'un incident ou d'un manquement.

Le Client doit notamment informer Digitalutile rapidement de tout problème afin de permettre une correction.

Digitalutile n'est pas responsable de la partie d'un dommage qui aurait raisonnablement pu être évitée par une action du Client.

ARTICLE 70 — RÉCLAMATIONS

Toute réclamation relative aux Services doit être adressée par écrit à :

legal@digitalutile.net

ou, pour une question opérationnelle :

support@digitalutile.net

La réclamation doit préciser :

l'identité du Client ;
le numéro de Commande ;
le Service concerné ;
les faits ;
les dates ;

les éléments justificatifs ;

la solution demandée.

Le Client doit signaler toute difficulté dans un délai raisonnable après sa découverte.

Digitalutile s'efforce d'accuser réception et d'examiner la demande dans un délai raisonnable.

Les Parties s'engagent à coopérer de bonne foi en vue d'une résolution.

ARTICLE 71 — INDEMNISATION PAR LE CLIENT

Dans la mesure permise par la loi, le Client garantit Digitalutile contre les réclamations de tiers résultant directement :

d'un Contenu du Client ;

d'une information trompeuse imposée par le Client ;

d'une violation des droits de propriété intellectuelle par un élément fourni par le Client ;

d'un traitement de données demandé sans base légale ;

d'une activité illégale du Client ;

d'un produit ou service du Client ;

d'une violation des règles sectorielles applicables au Client.

Cette garantie couvre les dommages, condamnations, frais et honoraires juridiques raisonnables, sous réserve que Digitalutile :

informe le Client de la réclamation ;

permette au Client de participer à la défense ;

ne conclue pas un accord imposant une obligation au Client sans consultation raisonnable.

ARTICLE 72 — FORCE MAJEURE

Aucune Partie n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution causé par un événement échappant raisonnablement à son contrôle.

Peuvent notamment constituer un événement de force majeure :

catastrophe naturelle ;

incendie ;

inondation ;

guerre ;

terrorisme ;

émeute ;

pandémie ;

coupure électrique majeure ;

défaillance générale d'Internet ;

cyberattaque de grande ampleur ;

panne d'un fournisseur critique ;

décision administrative ;
modification réglementaire ;
grève généralisée ;
indisponibilité prolongée d'une Plateforme essentielle.

La Partie affectée informe l'autre dans un délai raisonnable et prend des mesures raisonnables pour limiter les effets.

Si l'événement se prolonge au-delà de soixante jours et empêche substantiellement l'exécution, chaque Partie peut résilier la partie affectée du Contrat.

Les sommes correspondant aux Services déjà exécutés ou aux coûts irrévocablement engagés restent dues.

ARTICLE 73 — CONTINUITÉ ET SAUVEGARDES

Digitalutile peut mettre en œuvre des sauvegardes raisonnables de ses propres systèmes.

Ces sauvegardes ne remplacent pas les obligations du Client concernant ses données et comptes.

Le Client doit conserver ses propres copies :

de ses contenus ;
de ses bases de données ;
de ses fichiers ;
de ses accès ;
de ses rapports ;
de ses campagnes ;
de ses informations critiques.

Sauf accord spécifique, Digitalutile ne fournit pas de service d'archivage permanent ou de reprise après sinistre pour les systèmes du Client.

ARTICLE 74 — MODIFICATION DES SERVICES

Digitalutile peut faire évoluer ses méthodes, outils et processus afin :

d'améliorer les Services ;
de renforcer la sécurité ;
de remplacer un fournisseur ;
de respecter la réglementation ;
de s'adapter aux évolutions techniques.

Ces évolutions ne doivent pas réduire substantiellement les fonctionnalités essentielles expressément promises pendant une période déjà payée.

Lorsque la modification affecte substantiellement le Service, Digitalutile informe le Client et recherche une solution raisonnable.

ARTICLE 75 — MODIFICATION DES CGV

Digitalutile peut modifier les présentes CGV afin de tenir compte :

- d'une évolution légale ;
- d'une évolution réglementaire ;
- d'une modification des Services ;
- d'un changement technique ;
- d'un changement de prestataire ;
- d'une amélioration contractuelle.

La version applicable à une Commande est celle acceptée lors de cette Commande.

Pour les Abonnements en cours, une modification substantielle est communiquée avant son application.

Les modifications imposées par la loi ou nécessaires à la sécurité peuvent prendre effet plus rapidement.

Une modification ne réduit pas rétroactivement les droits déjà acquis au titre d'une période payée.

ARTICLE 76 — CESSIION DU CONTRAT

Le Client ne peut céder le Contrat, en tout ou partie, sans l'accord écrit préalable de Digitalutile.

Digitalutile peut céder le Contrat :

- à une société affiliée ;
- à un successeur ;
- dans le cadre d'une fusion ;
- dans le cadre d'une restructuration ;
- dans le cadre d'une cession d'activité ;

à condition que cette cession ne réduise pas substantiellement les droits du Client.

ARTICLE 77 — NON-RENONCIATION

Le fait pour une Partie de ne pas exercer immédiatement un droit ne constitue pas une renonciation à ce droit.

Toute renonciation doit être claire et, lorsqu'elle porte sur un droit important, formulée par écrit.

Une renonciation ponctuelle ne vaut pas renonciation pour l'avenir.

ARTICLE 78 — DIVISIBILITÉ

Si une disposition du Contrat est déclarée invalide, illégale ou inapplicable, les autres dispositions demeurent en vigueur.

La disposition concernée doit être interprétée ou limitée dans la mesure nécessaire afin de préserver autant que possible son objectif économique et juridique.

ARTICLE 79 — INTÉGRALITÉ DU CONTRAT

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties concernant les Services.

Il remplace les discussions, négociations, présentations et échanges antérieurs relatifs au même objet.

Chaque Partie reconnaît ne pas s'être fondée sur une déclaration non reprise dans le Contrat, sous réserve des déclarations frauduleuses qui ne peuvent être exclues.

ARTICLE 80 — DROITS DES TIERS

Sauf disposition expresse, aucune personne autre que les Parties ne peut se prévaloir du Contrat en application du Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999 ou de toute règle équivalente.

Cette clause n'empêche pas un successeur ou cessionnaire autorisé d'exercer les droits régulièrement transmis.

ARTICLE 81 — NOTIFICATIONS

Les notifications contractuelles peuvent être adressées :

à l'adresse électronique communiquée lors de la Commande ;

à l'adresse électronique de l'interlocuteur principal ;

à contact@digitalutile.net ;

à legal@digitalutile.net pour les notifications juridiques ;

à l'adresse postale du siège social.

Le Client doit maintenir ses coordonnées à jour.

Une notification électronique est réputée reçue lorsqu'elle est envoyée sans message d'échec, sous réserve de la preuve contraire.

Les demandes de résiliation doivent respecter les modalités prévues à l'article correspondant.

ARTICLE 82 — LANGUE

Les présentes CGV sont rédigées en français.

La version française constitue la version contractuelle applicable lorsqu'elle est celle acceptée par le Client.

Une traduction peut être fournie à titre informatif.

En cas de contradiction entre une traduction et la version française, la version française prévaut, sauf stipulation contraire dans les Conditions particulières ou exigence impérative d'une autorité compétente.

ARTICLE 83 — DROIT APPLICABLE

Le Contrat est régi par le droit de l'Angleterre et du pays de Galles.

Ce choix s'applique sous réserve des dispositions impératives d'un autre droit qui seraient obligatoirement applicables malgré le choix des Parties.

La Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'applique pas aux Services.

ARTICLE 84 — RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

Avant toute procédure judiciaire, les Parties s'efforcent de résoudre le litige à l'amiable.

La Partie qui soulève le litige adresse une notification écrite détaillée.

Les interlocuteurs opérationnels tentent d'abord de parvenir à une solution.

À défaut, le dossier peut être transmis aux dirigeants ou représentants habilités des Parties.

Les Parties peuvent convenir de recourir à une médiation commerciale.

Le recours à une procédure amiable n'empêche pas une Partie de solliciter une mesure urgente ou conservatoire.

ARTICLE 85 — JURIDICTION COMPÉTENTE

À défaut de résolution amiable, les tribunaux d'Angleterre et du pays de Galles disposent d'une compétence exclusive pour connaître des litiges découlant du Contrat ou s'y rapportant.

Cette clause s'applique sous réserve :

des règles impératives de compétence ;

du droit de Digitalutile de demander le recouvrement d'une créance devant toute juridiction compétente ;

du droit de chaque Partie de solliciter une mesure urgente ou conservatoire dans une juridiction compétente.

ARTICLE 86 — ACCEPTATION DES CGV

En validant une Commande, le Client reconnaît :

avoir reçu les informations nécessaires ;

avoir lu les présentes CGV ;

les avoir comprises ;

les accepter sans réserve ;

agir à titre professionnel ;

disposer du pouvoir nécessaire pour contracter ;

avoir vérifié l'adéquation de l'Offre à ses besoins ;

accepter l'utilisation de preuves et documents électroniques ;

accepter les modalités de paiement et, le cas échéant, de renouvellement.

ARTICLE 87 — CONTACT

Pour toute demande commerciale :

contact@digitalutile.net

Pour toute question relative à l'exécution des Services :

support@digitalutile.net

Pour toute question juridique ou réclamation formelle :

legal@digitalutile.net

Pour toute question relative aux données personnelles :

privacy@digitalutile.net

Adresse postale :

TENGIVER GROUP LTD

Office 7268

58 Peregrine Road

Hainault

Ilford

Essex

IG6 3SZ

United Kingdom

Company Number : 17318146

© 2026 TENGIVER GROUP LTD – Digitalutile. Tous droits réservés.

III. Politique de confidentialité et de gestion des cookies

Dernière mise à jour : 30 août 2026

La présente Politique de confidentialité et de gestion des cookies explique comment TENGIVER GROUP LTD, exploitant la marque Digitalutile, collecte, utilise, conserve, protège et partage les données personnelles des visiteurs, prospects, Clients, représentants de Clients, partenaires et autres utilisateurs de ses services.

Elle précise également les droits dont disposent les personnes concernées et les modalités permettant de les exercer.

Cette Politique s'applique notamment :

au site digitalutile.net ;

au sous-domaine diagnostic.digitalutile.net ;

aux autres sous-domaines exploités par Digitalutile ;

aux formulaires accessibles sur le Site ;

au Diagnostic Digitalutile ;

aux pages de commande ;

aux espaces Clients ;

aux prises de rendez-vous ;

aux échanges commerciaux ;

aux prestations fournies par Digitalutile ;

aux communications électroniques ;

aux interactions téléphoniques ou en visioconférence ;

aux campagnes de prospection réalisées par Digitalutile pour son propre compte.

Elle doit être lue conjointement avec :

les Mentions légales ;

les Conditions Générales de Vente ;

les informations affichées au moment de la collecte ;

le gestionnaire de cookies ;

les éventuelles annexes de traitement des données conclues avec les Clients.

1. IDENTITÉ DU RESPONSABLE DU TRAITEMENT

Le responsable du traitement est :

TENGIVER GROUP LTD

Société privée à responsabilité limitée de droit britannique constituée sous la forme d'une Private Limited Company.

Company Number : 17318146

Société enregistrée auprès de Companies House en Angleterre et au pays de Galles.

Siège social :

Office 7268

58 Peregrine Road

Hainault

Ilford

Essex

IG6 3SZ

United Kingdom

Marque exploitée : Digitalutile

Site internet : digitalutile.net

Contact général : contact@digitalutile.net

Contact relatif aux données personnelles : privacy@digitalutile.net

Contact juridique : legal@digitalutile.net

Dans la présente Politique, les termes « Digitalutile », « nous », « notre » ou « nos » désignent TENGIVER GROUP LTD agissant dans le cadre de l'exploitation de Digitalutile.

2. CONTACT RELATIF À LA PROTECTION DES DONNÉES

Toute question concernant la collecte, l'utilisation ou la protection des données personnelles peut être adressée à :

privacy@digitalutile.net

Cette adresse peut notamment être utilisée pour :

demander l'accès à des données personnelles ;

demander la correction de données ;

demander la suppression de données ;

exercer un droit d'opposition ;

retirer un consentement ;

signaler un incident ;

déposer une réclamation relative à la protection des données ;

demander des informations sur un transfert international ;

poser une question sur les prestataires utilisés.

Digitalutile peut demander des informations complémentaires afin de vérifier l'identité du demandeur et d'éviter la communication de données à une personne non autorisée.

3. CADRE JURIDIQUE APPLICABLE

Digitalutile traite les données personnelles conformément aux règles qui lui sont applicables, notamment :

le UK General Data Protection Regulation, appelé « UK GDPR » ;

le Data Protection Act 2018 ;

le Data (Use and Access) Act 2025 ;

le Privacy and Electronic Communications Regulations 2003, appelé « PECR » ;

le Règlement général sur la protection des données de l'Union européenne lorsque celui-ci est applicable ;

les réglementations locales impératives applicables aux personnes concernées.

Lorsque plusieurs réglementations peuvent s'appliquer, Digitalutile s'efforce d'appliquer les garanties les plus appropriées au traitement concerné.

Les droits prévus par une réglementation impérative locale ne sont pas exclus par la présente Politique.

4. DÉFINITIONS

4.1 Client

Désigne toute entreprise, organisation, association, institution, indépendant ou autre professionnel utilisant ou ayant souscrit les Services Digitalutile.

4.2 Donnée personnelle

Désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

Une personne peut être identifiable directement ou indirectement, notamment à partir :

de son nom ;

de son adresse électronique ;

de son numéro de téléphone ;

de son adresse IP ;

de son identifiant de connexion ;

de sa fonction ;

de données relatives à son activité professionnelle ;

de plusieurs informations combinées.

4.3 Personne concernée

Désigne la personne physique à laquelle se rapportent les données personnelles.

4.4 Responsable du traitement

Désigne l'organisation qui détermine pourquoi et comment les données personnelles sont traitées.

4.5 Sous-traitant

Désigne l'organisation qui traite des données personnelles pour le compte et sur instruction d'un responsable du traitement.

4.6 Traitement

Désigne toute opération effectuée sur des données personnelles, notamment :

la collecte ;

l'enregistrement ;

l'organisation ;

la consultation ;

l'utilisation ;
la transmission ;
l'analyse ;
la modification ;
l'archivage ;
la suppression.

4.7 Site

Désigne digitalutile.net, ses sous-domaines et les interfaces numériques exploitées par Digitalutile.

4.8 Services

Désigne les diagnostics, audits, prestations, abonnements et accompagnements proposés par Digitalutile.

5. PRINCIPES APPLIQUÉS PAR DIGITALUTILE

Digitalutile s'efforce de respecter les principes suivants :

5.1 Licéité, loyauté et transparence

Les données sont collectées et utilisées sur une base juridique appropriée, de manière loyale et transparente.

5.2 Limitation des finalités

Les données sont collectées pour des objectifs déterminés, explicites et légitimes.

Elles ne sont pas réutilisées d'une manière incompatible avec ces objectifs, sauf lorsqu'une base juridique autorise cette réutilisation.

5.3 Minimisation des données

Digitalutile s'efforce de ne collecter que les données raisonnablement nécessaires aux finalités poursuivies.

5.4 Exactitude

Digitalutile prend des mesures raisonnables afin de maintenir les données exactes et à jour.

Les personnes concernées sont invitées à signaler toute information incorrecte.

5.5 Limitation de la conservation

Les données ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire, sous réserve des obligations légales, comptables, fiscales, contractuelles ou probatoires.

5.6 Intégrité et confidentialité

Digitalutile met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles raisonnables afin de protéger les données contre :

l'accès non autorisé ;
la divulgation ;
la perte ;
la destruction ;
l'altération ;
l'utilisation abusive.

5.7 Responsabilisation

Digitalutile documente, dans la mesure appropriée, ses traitements, ses décisions, ses mesures de sécurité et ses relations avec ses prestataires.

6. PERSONNES CONCERNÉES

Digitalutile peut traiter les données personnelles des catégories de personnes suivantes :

visiteurs du Site ;

personnes réalisant le Diagnostic ;

prospects ;

Clients ;

représentants légaux de Clients ;

dirigeants ;

salariés et collaborateurs de Clients ;

interlocuteurs opérationnels ;

utilisateurs d'un espace Client ;

fournisseurs ;

partenaires ;

sous-traitants ;

candidats ;

participants à des réunions ;

personnes contactant le support ;

destinataires de communications commerciales ;

personnes figurant dans des sources professionnelles publiques ;

prospects de Clients lorsque Digitalutile agit pour le compte de ces derniers.

7. SOURCES DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données peuvent être obtenues de différentes manières.

7.1 Données fournies directement

Les données peuvent être communiquées directement lorsque la personne :

remplit un formulaire ;

réalise un Diagnostic ;

demande un audit ;

prend rendez-vous ;

souscrit une Offre ;

valide un Bon de commande ;

effectue un paiement ;

échange avec Digitalutile ;
envoie un courrier électronique ;
participe à un appel ;
sollicite le support ;
crée un compte ;
transmet des documents ;
répond à une enquête ou à un questionnaire.

7.2 Données collectées automatiquement

Certaines données techniques peuvent être collectées automatiquement lors de l'utilisation du Site, notamment au moyen :

de journaux de connexion ;
de cookies ;
de scripts ;
de pixels ;
de technologies de stockage local ;
d'outils de mesure d'audience ;
de mécanismes de sécurité.

7.3 Données provenant de sources publiques

Dans le cadre de ses activités commerciales B2B, Digitalutile peut consulter des informations professionnelles accessibles publiquement, notamment sur :

les sites internet d'entreprises ;
Google Business Profile ;
les annuaires professionnels ;
les registres publics ;
les pages professionnelles de réseaux sociaux ;
LinkedIn ;
les Pages Jaunes ou annuaires équivalents ;
les publications publiques d'une entreprise ;
les bases de données professionnelles licites.

7.4 Données transmises par un Client

Lorsqu'un Client confie à Digitalutile des opérations d'acquisition, de CRM, de prospection, d'automatisation ou de suivi commercial, le Client peut transmettre des données relatives à ses propres prospects, contacts ou Clients.

Dans ce cas, les rôles respectifs de Digitalutile et du Client sont précisés dans le Contrat et, lorsque nécessaire, dans une annexe de traitement des données.

7.5 Données transmises par des prestataires

Certaines informations peuvent être communiquées par :

- un prestataire de paiement ;
- un outil de prise de rendez-vous ;
- un outil de téléphonie ;
- une Plateforme publicitaire ;
- un fournisseur de services techniques ;
- un partenaire commercial ;
- un prestataire de vérification ou de prévention de la fraude.

8. CATÉGORIES DE DONNÉES COLLECTÉES

Les catégories exactes de données dépendent de la relation entretenue avec Digitalutile.

8.1 Données d'identification

Digitalutile peut collecter :

- nom ;
- prénom ;
- civilité ;
- signature ;
- identifiant interne ;
- numéro de commande ;
- numéro de Client.

8.2 Coordonnées

Digitalutile peut collecter :

- adresse électronique professionnelle ;
- numéro de téléphone ;
- adresse postale professionnelle ;
- pays ;
- ville ;
- langue de communication ;
- fuseau horaire.

8.3 Informations professionnelles

Digitalutile peut collecter :

- nom de l'entreprise ;
- forme juridique ;
- fonction ;

poste ;
service ;
secteur d'activité ;
taille de l'entreprise ;
pays d'activité ;
adresse du site internet ;
pages professionnelles sur les réseaux sociaux ;
établissements ;
zone géographique desservie ;
numéro d'immatriculation de l'entreprise ;
numéro fiscal ou autre identifiant professionnel lorsque nécessaire.

8.4 Données relatives au Diagnostic

Dans le cadre du Diagnostic Digitalutile, nous pouvons collecter :

les réponses au questionnaire ;
les objectifs commerciaux ;
les canaux d'acquisition utilisés ;
le nombre approximatif de prospects ;
les méthodes commerciales ;
l'existence d'un CRM ;
l'utilisation de publicités ;
l'utilisation des réseaux sociaux ;
les informations relatives au site internet ;
les informations relatives à Google Business Profile ;
les difficultés déclarées ;
le niveau de maturité digitale ;
le score obtenu ;
les résultats calculés ;
l'Offre recommandée ;
la date et l'heure du Diagnostic ;
l'identifiant du Diagnostic.

8.5 Données relatives à la Commande

Lorsqu'une Commande est créée, Digitalutile peut enregistrer :

le numéro de Commande ;
l'Offre sélectionnée ;
le montant ;

la devise ;
la périodicité du paiement ;
les options sélectionnées ;
la durée de l'engagement ;
le récapitulatif de la Commande ;
le Bon de commande ;
le statut de la Commande ;
la date et l'heure de création ;
la date et l'heure de validation ;
les documents contractuels acceptés ;
la version des CGV ;
la version de la Politique de confidentialité ;
les cases d'acceptation cochées ;
l'adresse IP ;
le navigateur ;
le User Agent ;
certains journaux techniques.

8.6 Données relatives aux paiements

Digitalutile peut traiter ou recevoir :

le nom du payeur ;
l'adresse de facturation ;
les quatre derniers chiffres d'une carte, lorsque transmis par le prestataire ;
le type de moyen de paiement ;
la devise ;
le montant ;
l'identifiant du paiement ;
l'identifiant Stripe ;
l'identifiant GoCardless ;
la date et l'heure du paiement ;
le statut du paiement ;
le numéro de facture ;
le statut d'une tentative de paiement ;
les informations relatives à une rétrofacturation ;
les informations nécessaires à la prévention de la fraude.

Les données bancaires complètes et les numéros complets de carte sont généralement traités directement par le prestataire de paiement et ne sont pas conservés par Digitalutile.

8.7 Données contractuelles et administratives

Digitalutile peut conserver :

devis ;

propositions commerciales ;

Bons de commande ;

contrats ;

factures ;

justificatifs de paiement ;

échanges relatifs à la souscription ;

preuves d'acceptation ;

demandes de résiliation ;

réclamations ;

éléments relatifs à un litige.

8.8 Données relatives aux prestations

Dans le cadre de l'exécution des Services, Digitalutile peut traiter :

objectifs de campagne ;

budgets ;

données de performance ;

données publicitaires ;

rapports ;

contenus ;

documents ;

accès délégués ;

informations relatives aux prospects ;

données CRM ;

commentaires ;

validations ;

demandes de modification ;

historique des Livrables ;

comptes rendus de réunions ;

tâches et échéances.

8.9 Données de communication

Digitalutile peut traiter :

courriers électroniques ;
messages de support ;
messages sur des outils professionnels ;
conversations téléphoniques ;
notes d'appel ;
messages vocaux ;
comptes rendus ;
réponses à des questionnaires ;
demandes commerciales ;
réclamations.

8.10 Enregistrements d'appels et de réunions

Lorsque cela est nécessaire et autorisé, Digitalutile peut enregistrer :

certaines appels téléphoniques ;
certains rendez-vous commerciaux ;
certaines réunions opérationnelles ;
certaines visioconférences.

La personne concernée est informée avant l'enregistrement lorsque la réglementation applicable l'exige.

8.11 Données techniques

Digitalutile peut collecter :

adresse IP ;
date et heure de connexion ;
type d'appareil ;
navigateur ;
système d'exploitation ;
résolution d'écran ;
pages consultées ;
parcours de navigation ;
source de la visite ;
durée de la session ;
erreurs techniques ;
identifiants de session ;
événements de sécurité ;
données relatives aux cookies ;
journaux techniques.

8.12 Données marketing

Digitalutile peut traiter :

préférences de communication ;
consentements marketing ;
désinscriptions ;
campagnes reçues ;
ouverture d'un message lorsque cette mesure est activée ;
clics sur certains liens ;
origine commerciale du contact ;
interactions avec des publicités ;
réponses à des campagnes.

8.13 Données issues de sources publiques

Digitalutile peut enregistrer des informations professionnelles publiques telles que :

nom d'une entreprise ;
nom d'un dirigeant ou représentant professionnel ;
fonction ;
numéro de téléphone professionnel ;
adresse électronique professionnelle ;
site internet ;
fiche Google ;
secteur ;
localisation ;
observations relatives à la présence digitale.

9. DONNÉES OBLIGATOIRES ET CONSÉQUENCES D'UN REFUS

Certaines données sont nécessaires afin de :

répondre à une demande ;
établir une proposition ;
créer une Commande ;
conclure un Contrat ;
traiter un paiement ;
exécuter les Services ;
respecter une obligation légale ;
prévenir la fraude ;
assurer la sécurité.

Les champs obligatoires sont généralement identifiés dans les formulaires.

Lorsque les données nécessaires ne sont pas communiquées, Digitalutile peut être dans l'impossibilité :

de fournir un résultat de Diagnostic ;

de recommander une Offre ;

de répondre à une demande ;

de créer un Bon de commande ;

de traiter un paiement ;

d'ouvrir un dossier Client ;

de fournir les Services ;

de respecter une demande particulière.

Les données utilisées uniquement à des fins facultatives ou commerciales sont distinguées lorsque cela est nécessaire.

10. DONNÉES QUE NOUS NE DEMANDONS PAS

Digitalutile ne demande pas, en principe, aux Utilisateurs de transmettre :

des données médicales ;

des informations sur les opinions politiques ;

des informations sur les convictions religieuses ;

des informations sur l'orientation sexuelle ;

des données génétiques ;

des données biométriques ;

des informations sur les condamnations pénales ;

des numéros complets de carte bancaire ;

des mots de passe par courrier électronique ;

des données personnelles concernant des enfants.

Les Utilisateurs sont invités à ne pas transmettre de données sensibles qui ne sont pas nécessaires à leur demande.

Si une prestation exige exceptionnellement le traitement de données sensibles, une analyse spécifique et des garanties supplémentaires devront être mises en place avant le traitement.

11. FINALITÉS ET BASES JURIDIQUES

Digitalutile utilise les données personnelles uniquement lorsque le traitement repose sur une base juridique appropriée.

11.1 Répondre aux demandes de contact

Finalités :

répondre à une demande ;

fournir des informations ;

organiser un échange ;
transmettre une proposition ;
assurer le suivi d'un prospect.

Bases juridiques :

mesures précontractuelles ;
intérêt légitime à répondre aux demandes professionnelles ;
consentement lorsque celui-ci est requis.

11.2 Réaliser le Diagnostic

Finalités :

analyser les réponses ;
calculer un score ;
générer un résultat ;
recommander une Offre ;
permettre la reprise du parcours ;
améliorer la pertinence du Diagnostic.

Bases juridiques :

mesures précontractuelles ;
intérêt légitime à proposer une évaluation utile ;
consentement pour certains traitements facultatifs ou cookies lorsque requis.

11.3 Créer et gérer une Commande

Finalités :

identifier le Client ;
générer un numéro de Commande ;
produire un Bon de commande ;
enregistrer les acceptations ;
conserver la preuve contractuelle ;
gérer le statut de la Commande.

Bases juridiques :

exécution du Contrat ;
mesures précontractuelles ;
respect d'obligations légales ;
intérêt légitime à prévenir les contestations et la fraude.

11.4 Traiter les paiements

Finalités :

encaisser le prix ;

gérer les paiements récurrents ;
émettre ou rapprocher les factures ;
gérer les échecs ;
gérer les remboursements autorisés ;
répondre aux contestations ;
prévenir la fraude.

Bases juridiques :

exécution du Contrat ;
obligations légales, comptables et fiscales ;
intérêt légitime à sécuriser les transactions ;
défense de droits en justice.

11.5 Fournir les Services

Finalités :

réaliser les audits ;
gérer les campagnes ;
produire les Livrables ;
assurer le suivi ;
gérer les projets ;
organiser les échanges ;
fournir le support ;
assurer la continuité de la prestation.

Bases juridiques :

exécution du Contrat ;
intérêt légitime à organiser et améliorer les Services ;
obligations légales applicables.

11.6 Gérer la relation Client

Finalités :

gérer l'onboarding ;
organiser les rendez-vous ;
répondre aux demandes ;
suivre les performances ;
gérer les modifications ;
renouveler ou résilier les Services ;
gérer les réclamations.

Bases juridiques :

exécution du Contrat ;
intérêt légitime à assurer une relation commerciale efficace ;
obligations légales.

11.7 Assurer la sécurité

Finalités :

détecter les comportements anormaux ;
prévenir les accès non autorisés ;
sécuriser les comptes ;
prévenir la fraude ;
protéger l'infrastructure ;
conserver des journaux techniques ;
enquêter sur les incidents.

Bases juridiques :

intérêt légitime à protéger le Site, les Utilisateurs et les systèmes ;
obligations légales ;
défense de droits en justice.

11.8 Assurer la preuve et gérer les litiges

Finalités :

prouver une Commande ;
prouver un consentement ;
répondre à une rétrofacturation ;
traiter une réclamation ;
établir l'exécution d'une prestation ;
exercer ou défendre un droit.

Bases juridiques :

intérêt légitime à constituer et conserver des preuves ;
exécution du Contrat ;
obligation légale ;
défense de droits en justice.

11.9 Prospecter des entreprises

Finalités :

identifier des entreprises susceptibles d'être intéressées ;
analyser leur présence digitale publique ;
prendre contact avec des professionnels ;
proposer un Diagnostic ou un audit ;

assurer le suivi commercial.

Bases juridiques :

intérêt légitime à développer l'activité B2B de Digitalutile ;

consentement lorsque la réglementation applicable l'exige ;

respect des règles applicables à la prospection électronique et téléphonique.

11.10 Envoyer des communications commerciales

Finalités :

présenter les Services ;

envoyer des conseils ;

informer sur une Offre ;

proposer un audit ;

inviter à un événement ;

relancer une demande.

Bases juridiques :

consentement ;

intérêt légitime dans le cadre de relations professionnelles, lorsque cela est autorisé ;

mécanismes de prospection autorisés par la réglementation applicable.

11.11 Mesurer l'audience et améliorer le Site

Finalités :

comprendre l'utilisation du Site ;

détecter les difficultés ;

analyser les parcours ;

améliorer les performances ;

tester des fonctionnalités ;

mesurer l'efficacité des campagnes.

Bases juridiques :

consentement lorsque requis ;

intérêt légitime pour certaines mesures strictement limitées ou exemptées de consentement ;

nécessité technique pour les technologies indispensables.

11.12 Respecter les obligations légales

Finalités :

tenir les registres comptables ;

répondre aux autorités ;

traiter les droits des personnes ;

gérer les réclamations ;

respecter les obligations fiscales ;
respecter les obligations de sécurité.

Base juridique :

obligation légale.

12. INTÉRÊTS LÉGITIMES POURSUIVIS

Lorsque Digitalutile se fonde sur son intérêt légitime, cet intérêt peut notamment consister à :

développer son activité auprès de professionnels ;
répondre aux demandes ;
améliorer ses Services ;
prévenir la fraude ;
assurer la sécurité ;
protéger ses systèmes ;
conserver une preuve ;
gérer ses relations commerciales ;
défendre ses droits ;
mesurer les performances de ses Services ;
garantir la continuité de ses activités.

Avant de se fonder sur cette base, Digitalutile examine dans quelle mesure :

le traitement est nécessaire ;
la personne peut raisonnablement s'y attendre ;
le traitement présente un risque pour ses droits ;
des garanties supplémentaires sont nécessaires ;
la personne doit pouvoir s'opposer facilement.

13. DIAGNOSTIC, NOTATION ET PROFILAGE

Le Diagnostic Digitalutile peut utiliser un traitement automatisé afin de :

attribuer des points aux réponses ;
calculer un score ;
regrouper les réponses par catégorie ;
identifier des besoins ;
classer le niveau de maturité digitale ;
recommander une Offre.

Ce traitement peut constituer une forme limitée de profilage professionnel.

Le Diagnostic évalue principalement l'organisation, les outils et les besoins d'une entreprise. Il n'a pas pour objectif d'évaluer la personnalité, la solvabilité personnelle, la santé, les opinions ou le comportement privé d'une personne.

Le résultat du Diagnostic :
est indicatif ;
repose sur les informations fournies ;
peut être revu par un consultant ;
ne produit pas, à lui seul, d'effet juridique significatif sur une personne ;
n'oblige pas l'Utilisateur à souscrire l'Offre recommandée ;
ne garantit pas l'acceptation définitive d'une Commande.

L'Utilisateur peut demander :
une explication générale du résultat ;
la correction de réponses incorrectes ;
une intervention humaine ;
la réévaluation de la recommandation.

Ces demandes peuvent être adressées à :

privacy@digitalutile.net

ou

contact@digitalutile.net

14. DÉCISIONS AUTOMATISÉES

Digitalutile ne prend pas, en principe, de décision reposant exclusivement sur un traitement automatisé produisant des effets juridiques ou affectant de manière similaire et significative une personne physique.

Certaines opérations peuvent toutefois être automatisées, notamment :

recommandation d'une Offre ;
détection technique d'un risque ;
limitation temporaire d'une activité suspecte ;
validation technique d'un formulaire ;
acheminement d'une demande ;
calcul d'un score de Diagnostic.

Lorsqu'une décision exclusivement automatisée susceptible de produire un effet significatif est mise en place, Digitalutile fournira les informations nécessaires et les garanties applicables, notamment la possibilité :

d'obtenir une intervention humaine ;
d'exprimer son point de vue ;
de contester la décision.

15. UTILISATION DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Digitalutile peut utiliser des outils d'intelligence artificielle afin d'assister certaines tâches, notamment :

la synthèse d'informations ;
l'analyse de réponses ;

la préparation de recommandations ;

l'assistance rédactionnelle ;

l'analyse de contenus publics ;

la structuration de rapports ;

l'automatisation de tâches internes ;

la génération de variantes de contenus.

Digitalutile applique les principes suivants :

les données ne sont utilisées que dans la mesure nécessaire ;

les données sensibles ne doivent pas être transmises sans nécessité et garanties adaptées ;

les résultats importants peuvent faire l'objet d'un contrôle humain ;

les collaborateurs doivent vérifier la pertinence des résultats ;

les données confidentielles doivent être minimisées ou anonymisées lorsque cela est possible ;

les paramètres professionnels excluant l'utilisation des données pour l'entraînement sont privilégiés lorsqu'ils sont disponibles.

Digitalutile n'utilise pas les données confidentielles de ses Clients pour entraîner ses propres modèles d'intelligence artificielle destinés à être commercialisés auprès de tiers.

Digitalutile ne transmet pas volontairement les données confidentielles des Clients à un outil d'intelligence artificielle dans le but d'entraîner un modèle public.

Toutefois, lorsqu'un fournisseur externe est utilisé, son traitement reste également régi par :

son contrat ;

ses paramètres de confidentialité ;

ses conditions professionnelles ;

les instructions configurées par Digitalutile.

Les Utilisateurs ne doivent pas transmettre dans un formulaire général des informations sensibles ou confidentielles qui ne sont pas nécessaires.

16. ENREGISTREMENT DES APPELS ET RÉUNIONS

Certains appels ou rendez-vous peuvent être enregistrés pour les finalités suivantes :

assurer le suivi commercial ;

conserver une trace des instructions ;

améliorer la qualité du service ;

former les équipes ;

vérifier le respect des procédures ;

prévenir ou résoudre un litige ;

établir une preuve contractuelle lorsque cela est nécessaire.

Lorsque la réglementation l'exige, la personne est informée avant le commencement de l'enregistrement.

Elle peut signaler son opposition avant ou pendant l'échange.

Lorsque l'enregistrement n'est pas indispensable, Digitalutile peut proposer :

de poursuivre sans enregistrement ;

de prendre uniquement des notes ;

d'utiliser un autre canal.

L'accès aux enregistrements est limité aux personnes autorisées et aux prestataires nécessaires.

Les enregistrements ne sont pas conservés indéfiniment.

17. PROSPECTION COMMERCIALE B2B

Digitalutile peut contacter des professionnels afin de présenter ses Services ou proposer un Diagnostic.

Les coordonnées peuvent provenir :

d'un formulaire ;

d'un échange antérieur ;

d'une recommandation ;

d'un site professionnel ;

d'un annuaire professionnel ;

d'un registre public ;

de Google Maps ;

de Google Business Profile ;

de LinkedIn ;

d'une page professionnelle ;

d'un partenaire autorisé ;

d'une base professionnelle acquise légalement.

Avant ou lors du premier contact, Digitalutile s'efforce de communiquer :

son identité ;

la finalité du contact ;

la possibilité de s'opposer ;

un moyen simple de ne plus être contacté.

Toute personne peut s'opposer à la prospection en répondant au message ou en écrivant à :

privacy@digitalutile.net

ou

contact@digitalutile.net

Une liste limitée d'opposition peut être conservée afin d'éviter que la personne ne soit recontactée ultérieurement.

18. COMMUNICATIONS COMMERCIALES

Digitalutile peut envoyer des communications relatives :

aux Services ;
aux Offres ;
aux audits ;
aux diagnostics ;
aux conseils marketing ;
aux événements ;
aux actualités de Digitalutile ;
aux évolutions susceptibles d'intéresser des professionnels.

Lorsque le consentement est requis, les communications ne sont envoyées qu'après obtention de ce consentement.

Lorsqu'une communication repose sur l'intérêt légitime ou une relation commerciale existante, Digitalutile tient compte :

de la nature professionnelle du destinataire ;
de la pertinence du message ;
des attentes raisonnables ;
du droit d'opposition.

Chaque communication commerciale électronique doit, lorsque cela est applicable, comporter un mécanisme simple de désinscription.

Le retrait d'un consentement marketing n'empêche pas l'envoi :

des confirmations de Commande ;
des factures ;
des messages de sécurité ;
des communications contractuelles ;
des messages indispensables à l'exécution des Services.

19. PAIEMENTS ET PRÉVENTION DE LA FRAUDE

Les paiements peuvent être traités par des prestataires spécialisés, notamment :

Stripe ;
GoCardless ;
des banques ou établissements financiers ;
Interac e-Transfer pour certaines opérations au Canada ;
d'autres prestataires expressément proposés lors de la Commande.

Ces prestataires peuvent agir comme responsables du traitement indépendants pour certaines opérations, notamment :

traitement bancaire ;
vérification du moyen de paiement ;
prévention de la fraude ;

conformité réglementaire ;
lutte contre le blanchiment ;
gestion des contestations.

Digitalutile peut transmettre à ces prestataires les informations nécessaires, notamment :

identité ;
coordonnées ;
montant ;
devise ;
numéro de Commande ;
description de l'Offre ;
adresse IP ;
métadonnées de transaction ;
informations nécessaires à la défense d'une contestation.

En cas de rétrofacturation ou de contestation, Digitalutile peut fournir :

le Bon de commande ;
les preuves d'acceptation ;
les versions des documents acceptés ;
les échanges ;
les Livrables ;
les journaux techniques ;
les preuves d'exécution ;
les informations de connexion ;
les factures.

20. DESTINATAIRES INTERNES

Les données sont accessibles uniquement aux personnes qui en ont raisonnablement besoin dans le cadre de leurs fonctions, notamment :

direction ;
équipe commerciale ;
équipe opérationnelle ;
service Client ;
équipe technique ;
équipe administrative ;
équipe comptable ;
collaborateurs autorisés ;
consultants ;

prestataires spécialisés.

Les accès sont attribués selon :

la fonction ;

le projet ;

le besoin d'en connaître ;

le niveau d'autorisation.

Les personnes autorisées sont soumises à des obligations de confidentialité.

21. PRESTATAIRES ET SOUS-TRAITANTS

Digitalutile utilise ou peut utiliser différents prestataires nécessaires au fonctionnement de ses activités.

La liste exacte peut évoluer selon les Services activés.

21.1 Hébergement, déploiement et infrastructure

Digitalutile peut utiliser :

Vercel ;

Cloudflare ;

d'autres fournisseurs d'infrastructure.

Ces prestataires peuvent traiter des données techniques, des journaux, des adresses IP et des informations nécessaires au fonctionnement du Site.

21.2 Messagerie et collaboration

Digitalutile peut utiliser :

Google Workspace ;

Gmail professionnel ;

Google Drive ;

Google Docs ;

Google Sheets ;

Notion ;

d'autres outils collaboratifs.

Ces services peuvent contenir :

coordonnées ;

documents ;

dossiers Clients ;

informations de Commande ;

comptes rendus ;

données de suivi ;

Livrables.

21.3 Google Sheets

Pendant la phase initiale de développement de Digitalutile, Google Sheets peut être utilisé comme registre opérationnel provisoire pour certaines Commandes.

Une feuille peut notamment contenir :

- numéro de Commande ;
- identité ;
- entreprise ;
- coordonnées ;
- Offre ;
- montant ;
- devise ;
- score du Diagnostic ;
- statut de paiement ;
- identifiant Stripe ;
- dates d'acceptation ;
- versions des documents contractuels ;
- statut de la prestation.

L'accès à cette feuille doit être limité aux personnes autorisées.

Google Sheets n'est pas destiné à recevoir :

- des mots de passe ;
- des numéros complets de carte ;
- des données sensibles non nécessaires ;
- des documents confidentiels sans protection adaptée.

21.4 Gestion de projet et CRM

Digitalutile peut utiliser :

- Notion ;
- un CRM ;
- des outils de gestion de tâches ;
- des outils de reporting.

Ces outils permettent notamment :

- de suivre une Commande ;
- de gérer l'onboarding ;
- de suivre les tâches ;
- de conserver les comptes rendus ;
- de gérer les Livrables ;

d'attribuer un consultant.

21.5 Prise de rendez-vous

Digitalutile peut utiliser Calendly ou un outil équivalent pour organiser les rendez-vous.

Les données peuvent inclure :

nom ;

adresse électronique ;

numéro de téléphone ;

entreprise ;

motif du rendez-vous ;

date et heure ;

fuseau horaire ;

réponses à des questions préparatoires.

21.6 Téléphonie

Digitalutile peut utiliser Ringover ou un service équivalent pour :

passer des appels ;

recevoir des appels ;

gérer des numéros professionnels ;

conserver des journaux d'appels ;

enregistrer certains échanges ;

analyser la qualité du service.

21.7 Paiement

Digitalutile peut utiliser :

Stripe ;

GoCardless ;

Interac e-Transfer ;

des banques ;

d'autres prestataires de paiement.

21.8 Publicité et analyse

Digitalutile peut utiliser, selon les paramètres acceptés :

Google Ads ;

Google Analytics ou un outil équivalent ;

Meta Ads ;

Meta Pixel ;

LinkedIn Ads ;

des outils de mesure d'audience.

21.9 Envoi de communications

Digitalutile peut utiliser un prestataire de messagerie ou d'automatisation pour :

confirmations ;

messages transactionnels ;

communications commerciales ;

support ;

notifications.

21.10 Intelligence artificielle

Digitalutile peut utiliser des fournisseurs professionnels d'intelligence artificielle ou d'automatisation.

Les données transmises doivent être limitées à ce qui est nécessaire.

21.11 Conseillers professionnels

Des données peuvent être communiquées, lorsque nécessaire, à :

avocats ;

comptables ;

auditeurs ;

assureurs ;

conseillers fiscaux ;

prestataires de recouvrement ;

autorités compétentes.

22. ABSENCE DE VENTE DES DONNÉES

Digitalutile ne vend pas les données personnelles.

Digitalutile ne loue pas les données personnelles à des tiers pour leur propre prospection indépendante.

Un partage avec un prestataire technique nécessaire au fonctionnement des Services ne constitue pas une vente.

Digitalutile peut transmettre des données dans le cadre :

de l'exécution d'un Contrat ;

d'une obligation légale ;

d'une restructuration ;

d'une fusion ;

d'une cession d'activité ;

de la défense de ses droits.

Dans le cadre d'une opération de restructuration, les données restent soumises à des mesures de confidentialité et de protection appropriées.

23. DIGITALUTILE COMME RESPONSABLE DU TRAITEMENT

Digitalutile agit généralement comme responsable du traitement pour les données utilisées afin de :

- gérer le Site ;
- réaliser le Diagnostic ;
- gérer les prospects Digitalutile ;
- traiter les Commandes ;
- facturer ;
- gérer les paiements ;
- assurer le support ;
- gérer ses propres communications ;
- sécuriser ses systèmes ;
- respecter ses obligations ;
- défendre ses droits.

Dans ces situations, Digitalutile détermine les finalités et les principaux moyens du traitement.

24. DIGITALUTILE COMME SOUS-TRAITANT D'UN CLIENT

Lorsque Digitalutile traite des données personnelles pour le compte d'un Client, notamment dans le cadre :

- d'une campagne d'acquisition ;
- d'un CRM ;
- d'une automatisation ;
- d'une base de prospects ;
- d'une campagne publicitaire ;
- d'un système de prise de rendez-vous ;
- d'une opération de suivi commercial ;

le Client peut agir comme responsable du traitement et Digitalutile comme sous-traitant.

Dans cette situation :

- le Client détermine les finalités ;
- le Client garantit la licéité de la collecte ;
- le Client doit informer les personnes concernées ;
- Digitalutile traite les données conformément aux instructions documentées ;
- les obligations applicables sont précisées dans le Contrat ;
- une annexe de traitement des données peut être conclue.

Les demandes relatives à des données traitées exclusivement pour le compte d'un Client peuvent être transmises au Client concerné.

25. OBLIGATIONS DU CLIENT CONCERNANT LES DONNÉES

Lorsqu'un Client transmet des données personnelles à Digitalutile, il garantit :

- disposer d'une base juridique ;
- avoir fourni les informations requises ;
- respecter les règles de prospection ;
- ne pas transmettre de données obtenues illégalement ;
- limiter les données au nécessaire ;
- respecter les demandes d'opposition ;
- disposer des autorisations nécessaires ;
- transmettre des instructions licites.

Le Client ne doit pas utiliser les Services Digitalutile pour :

- envoyer des communications illégales ;
- acheter ou exploiter des bases illicites ;
- contourner une demande de désinscription ;
- collecter des données sensibles sans base juridique ;
- usurper une identité ;
- pratiquer une prospection trompeuse.

Digitalutile peut suspendre un traitement ou demander des justificatifs si une instruction paraît manifestement contraire à la réglementation applicable.

26. TRANSFERTS INTERNATIONAUX

Digitalutile est exploité par une société britannique et peut travailler avec :

- des Clients internationaux ;
- des collaborateurs situés dans plusieurs pays ;
- des prestataires situés au Royaume-Uni ;
- des prestataires situés dans l'Espace économique européen ;
- des prestataires situés aux États-Unis ;
- des collaborateurs ou prestataires autorisés intervenant depuis le Cameroun ;
- d'autres fournisseurs internationaux.

Certaines données peuvent donc être accessibles ou hébergées en dehors du pays de la personne concernée.

Lorsque la réglementation applicable exige un encadrement spécifique, Digitalutile peut utiliser :

- une décision d'adéquation ;
- les UK International Data Transfer Agreements ;
- l'Addendum britannique aux clauses contractuelles types ;
- les clauses contractuelles types de l'Union européenne ;

des engagements contractuels de confidentialité et de sécurité ;
une analyse des risques du transfert ;
une dérogation prévue par la réglementation ;
toute autre garantie reconnue.

Digitalutile examine, lorsque cela est requis :

la destination ;
la nature des données ;
le fournisseur ;
les mesures de sécurité ;
les accès possibles ;
les lois applicables dans le pays destinataire.

Une personne concernée peut demander des informations complémentaires sur les garanties utilisées en écrivant à :

privacy@digitalutile.net

Certaines informations peuvent être occultées lorsqu'elles sont confidentielles ou concernent la sécurité.

27. SÉCURITÉ DES DONNÉES

Digitalutile met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles raisonnables et proportionnées.

Ces mesures peuvent notamment comprendre :

protocole HTTPS ;
protection Cloudflare ;
contrôle des accès ;
mots de passe individuels ;
authentification multifacteur lorsque disponible ;
limitation des droits administrateurs ;
sauvegardes ;
journalisation ;
mises à jour ;
protection des équipements ;
gestion des habilitations ;
clauses de confidentialité ;
sensibilisation des collaborateurs ;
sélection de prestataires reconnus ;
séparation des environnements ;
limitation des données collectées ;
suppression ou archivage contrôlé ;

surveillance des événements de sécurité.

L'accès aux données est accordé selon le principe du besoin d'en connaître.

Aucune méthode de transmission ou de stockage ne peut toutefois garantir une sécurité absolue.

28. RESPONSABILITÉ DES UTILISATEURS EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

Les Utilisateurs doivent également prendre des précautions raisonnables.

Ils doivent notamment :

utiliser des mots de passe robustes ;

ne pas partager leurs identifiants ;

activer l'authentification multifacteur ;

vérifier les destinataires avant un envoi ;

ne pas transmettre de mot de passe par courrier électronique ;

révoquer les accès des anciens collaborateurs ;

informer Digitalutile en cas de comportement suspect ;

utiliser des appareils sécurisés ;

maintenir leurs systèmes à jour.

Digitalutile ne demandera jamais à un Client de communiquer le mot de passe complet de sa carte bancaire.

Lorsqu'un accès à une plateforme est nécessaire, l'accès délégué doit être privilégié.

29. VIOLATIONS DE DONNÉES

Une violation de données peut notamment résulter :

d'un accès non autorisé ;

d'une perte ;

d'un envoi au mauvais destinataire ;

d'une destruction accidentelle ;

d'une modification non autorisée ;

d'une divulgation ;

d'une cyberattaque ;

du vol d'un appareil.

Digitalutile dispose de procédures destinées à :

identifier l'incident ;

limiter ses effets ;

préserver les preuves ;

analyser les risques ;

corriger la vulnérabilité ;

informer les parties concernées ;

effectuer les notifications réglementaires nécessaires.

Lorsqu'une notification à une autorité est légalement requise, Digitalutile s'efforce de l'effectuer dans le délai applicable.

Lorsque le risque pour les personnes est élevé et qu'une information individuelle est requise, Digitalutile communique les informations nécessaires sans retard injustifié.

Tout incident peut être signalé à :

privacy@digitalutile.net

ou

support@digitalutile.net

30. DURÉES DE CONSERVATION

Digitalutile conserve les données pendant une durée proportionnée aux finalités poursuivies.

La durée peut être prolongée lorsque cela est nécessaire pour :

respecter une obligation légale ;

répondre à une autorité ;

établir une preuve ;

défendre un droit ;

gérer un litige ;

prévenir une fraude ;

assurer la sécurité.

30.1 Données des prospects

Les données des prospects peuvent être conservées pendant une durée maximale indicative de trois ans à compter :

du dernier contact ;

de la dernière interaction ;

de la dernière manifestation d'intérêt.

Une opposition peut être conservée plus longtemps dans une liste d'exclusion limitée.

30.2 Données du Diagnostic sans Commande

Les réponses et résultats d'un Diagnostic peuvent être conservés pendant une durée indicative de trois ans après la dernière interaction.

Les données peuvent être supprimées plus tôt lorsque :

aucune reprise de parcours n'est nécessaire ;

la personne demande leur suppression ;

aucun intérêt légitime ne justifie leur conservation.

30.3 Données contractuelles

Les contrats, Bons de commande, acceptations, échanges essentiels et preuves d'exécution peuvent être conservés pendant la relation contractuelle puis pendant une durée pouvant aller jusqu'à six ans ou davantage lorsque la loi ou un litige l'exige.

30.4 Données comptables et fiscales

Les factures, paiements et pièces comptables sont conservés pendant la durée imposée par les obligations comptables et fiscales applicables, généralement au moins six ans pour les documents concernés.

30.5 Données relatives aux paiements

Les identifiants de paiement et informations nécessaires au rapprochement, à la fraude ou aux contestations sont conservés pendant la durée nécessaire à ces finalités et aux obligations légales.

30.6 Données de projet

Les données opérationnelles sont conservées pendant la prestation puis archivées ou supprimées selon :

la nature du projet ;

les obligations contractuelles ;

les demandes du Client ;

les besoins de preuve ;

les obligations légales.

30.7 Enregistrements d'appels

Les enregistrements sont conservés pendant une durée limitée, généralement comprise entre quelques mois et douze mois.

Ils peuvent être conservés plus longtemps lorsqu'ils sont nécessaires :

à une réclamation ;

à un litige ;

à une enquête ;

à la preuve d'une instruction.

30.8 Journaux de sécurité

Les journaux techniques peuvent être conservés pendant une durée indicative de six à vingt-quatre mois selon :

leur nature ;

leur niveau de risque ;

les besoins de sécurité ;

les capacités du prestataire.

30.9 Communications commerciales

Les données relatives au consentement, aux préférences et aux désinscriptions peuvent être conservées aussi longtemps que nécessaire pour démontrer le respect du choix de la personne.

30.10 Candidatures

Les candidatures non retenues peuvent être conservées pendant une durée indicative de deux ans avec l'accord ou l'information du candidat, sauf opposition.

30.11 Sauvegardes

Les données supprimées des systèmes actifs peuvent subsister temporairement dans des sauvegardes sécurisées.

Elles ne sont pas réutilisées à des fins courantes et sont supprimées selon le cycle normal de rotation des sauvegardes.

31. ANONYMISATION ET STATISTIQUES

Digitalutile peut anonymiser certaines données afin de :

- produire des statistiques ;
- analyser les tendances ;
- améliorer les Services ;
- évaluer les performances ;
- réaliser des études internes.

Une donnée réellement anonymisée ne permet plus d'identifier raisonnablement une personne.

Les données anonymisées peuvent être conservées plus longtemps, puisqu'elles ne constituent plus des données personnelles.

Lorsque les données restent pseudonymisées mais réidentifiables, elles demeurent protégées comme des données personnelles.

32. COOKIES ET TECHNOLOGIES SIMILAIRES

Le Site peut utiliser des cookies et technologies similaires.

Un cookie est un petit fichier ou identifiant déposé ou consulté sur un appareil.

Les technologies concernées peuvent inclure :

- cookies ;
- pixels ;
- balises ;
- stockage local ;
- scripts ;
- identifiants de session ;
- technologies de mesure ;
- journaux de connexion.

Ces technologies peuvent permettre :

- le fonctionnement du Site ;
- la sécurité ;

la mémorisation des préférences ;
la mesure d'audience ;
l'analyse du parcours ;
la publicité ;
la prévention de la fraude ;
l'amélioration des performances.

33. CATÉGORIES DE COOKIES

33.1 Cookies strictement nécessaires

Ces cookies sont nécessaires notamment pour :

afficher le Site ;
sécuriser les connexions ;
gérer les sessions ;
mémoriser un panier ou une Commande ;
enregistrer les préférences de confidentialité ;
prévenir la fraude ;
répartir la charge technique.

Lorsque la réglementation le permet, ces cookies sont utilisés sans consentement préalable.

Ils ne peuvent généralement pas être désactivés depuis le gestionnaire de cookies sans affecter le fonctionnement essentiel du Site.

33.2 Cookies fonctionnels

Ces cookies peuvent permettre :

de mémoriser la langue ;
de mémoriser le pays ;
de mémoriser certaines préférences ;
d'améliorer une fonctionnalité ;
de faciliter la reprise d'un parcours.

Selon leur finalité et la réglementation applicable, ils peuvent être soumis au consentement ou bénéficier d'une exception limitée.

33.3 Cookies de mesure d'audience

Ces cookies permettent notamment :

de compter les visites ;
d'identifier les pages consultées ;
de mesurer les performances ;
de comprendre les parcours ;
de détecter les problèmes.

Lorsque ces outils sont configurés de manière limitée, peu intrusive et conforme à une exception applicable, ils peuvent être utilisés sans consentement dans certaines juridictions.

Dans les autres cas, le consentement est demandé.

33.4 Cookies marketing

Ces cookies peuvent permettre :

- de mesurer une campagne ;
- de personnaliser une publicité ;
- de créer une audience ;
- de limiter la répétition d'une annonce ;
- de mesurer une conversion ;
- de cibler un visiteur.

Ils peuvent notamment être fournis par :

- Google ;
- Meta ;
- LinkedIn ;
- d'autres plateformes publicitaires.

Ces cookies sont activés après consentement lorsque celui-ci est requis.

33.5 Cookies de services tiers

Lorsqu'un contenu tiers est intégré, le fournisseur peut déposer ses propres cookies.

Il peut notamment s'agir :

- d'un calendrier ;
- d'une vidéo ;
- d'un outil de chat ;
- d'un formulaire ;
- d'un système de paiement ;
- d'une carte ;
- d'un réseau social.

34. GESTION DU CONSENTEMENT AUX COOKIES

Lorsqu'un consentement est requis, le Site présente un gestionnaire permettant notamment :

- d'accepter les cookies ;
- de refuser les cookies non essentiels ;
- de personnaliser les choix ;
- de retirer le consentement.

Le refus doit être possible sans difficulté disproportionnée.

Le consentement n'est pas déduit :

du silence ;
de la poursuite de la navigation ;
d'une case précochée.

Les choix peuvent être conservés pendant une durée limitée afin d'éviter de demander le même consentement à chaque visite.

Le retrait du consentement n'affecte pas la licéité du traitement effectué avant ce retrait.

L'Utilisateur peut également gérer certains cookies depuis son navigateur.

La suppression de cookies peut entraîner la perte de certaines préférences.

35. OUTILS DE MESURE ET PUBLICITÉ

Lorsque ces outils sont activés et autorisés, Digitalutile peut utiliser :

Google Analytics ou une solution équivalente ;

Google Ads ;

Meta Pixel ;

Meta Ads ;

LinkedIn Insight Tag ;

d'autres outils d'analyse et de conversion.

Ces outils peuvent traiter :

adresse IP ;

identifiant de cookie ;

appareil ;

navigateur ;

page consultée ;

action effectuée ;

source de la visite ;

conversion ;

interaction publicitaire.

Digitalutile s'efforce de configurer ces outils de façon proportionnée, notamment en limitant :

la durée de conservation ;

les finalités ;

les catégories de données ;

le partage publicitaire lorsque celui-ci n'est pas nécessaire.

36. LIENS ET SERVICES TIERS

Le Site peut contenir des liens vers des sites ou services tiers.

Digitalutile n'est pas responsable des pratiques de confidentialité d'un service tiers agissant pour son propre compte.

L'Utilisateur est invité à consulter la politique de confidentialité du service concerné avant de lui transmettre des données.

Le fait de proposer un lien ne signifie pas que Digitalutile contrôle le traitement réalisé par le tiers.

37. RÉSEAUX SOCIAUX

Digitalutile peut disposer de pages professionnelles sur :

LinkedIn ;

Facebook ;

Instagram ;

YouTube ;

TikTok ;

d'autres réseaux.

Lorsque l'Utilisateur interagit avec une page Digitalutile, la plateforme concernée peut traiter les données selon ses propres conditions.

Digitalutile peut accéder à certaines informations rendues disponibles par la plateforme, notamment :

nom du profil ;

commentaire ;

message ;

réaction ;

données statistiques agrégées.

Selon la fonctionnalité, Digitalutile et la plateforme peuvent agir comme responsables indépendants ou responsables conjoints pour certains traitements.

38. MINEURS

Les Services Digitalutile sont destinés à des professionnels et ne sont pas conçus pour être utilisés par des mineurs.

Digitalutile ne cherche pas volontairement à collecter des données personnelles concernant des personnes âgées de moins de dix-huit ans.

Lorsqu'une telle collecte est identifiée sans justification, Digitalutile peut supprimer les données concernées.

Un parent ou représentant légal peut signaler une collecte en écrivant à :

privacy@digitalutile.net

39. DROITS DES PERSONNES CONCERNÉES

Selon la réglementation applicable et la base juridique utilisée, une personne peut disposer des droits suivants.

39.1 Droit d'être informé

La personne a le droit de recevoir des informations claires sur la manière dont ses données sont utilisées.

39.2 Droit d'accès

La personne peut demander :

si Digitalutile traite ses données ;

une copie des données ;

les finalités ;

les catégories ;

les destinataires ;

les durées de conservation ;

les sources lorsque les données n'ont pas été collectées directement.

39.3 Droit de rectification

La personne peut demander la correction d'une donnée inexacte ou la complétion d'une donnée incomplète.

39.4 Droit à l'effacement

La personne peut demander la suppression de ses données dans les cas prévus par la réglementation.

Ce droit n'est pas absolu.

Digitalutile peut conserver certaines données lorsqu'elles sont nécessaires :

au respect d'une obligation légale ;

à la facturation ;

à la défense de droits ;

à la prévention de la fraude ;

à la constatation ou à la gestion d'un litige.

39.5 Droit à la limitation

La personne peut demander de limiter temporairement l'utilisation de ses données dans certaines situations.

39.6 Droit d'opposition

La personne peut s'opposer à un traitement fondé sur l'intérêt légitime pour des raisons tenant à sa situation particulière.

Digitalutile cesse alors le traitement sauf s'il existe :

des motifs légitimes impérieux ;

une obligation légale ;

un besoin de défense de droits.

L'opposition à la prospection commerciale est prise en compte sans que la personne ait à fournir une justification particulière.

39.7 Droit à la portabilité

Lorsque ce droit est applicable, la personne peut recevoir les données qu'elle a fournies dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine.

39.8 Droit de retirer un consentement

Lorsque le traitement repose sur le consentement, celui-ci peut être retiré à tout moment.

Le retrait n'affecte pas les traitements réalisés légalement avant le retrait.

39.9 Droits relatifs aux décisions automatisées

Lorsqu'une décision exclusivement automatisée produit un effet juridique ou similaire significatif, la personne peut demander :

une intervention humaine ;

une explication ;

la possibilité de contester ;

la prise en compte de son point de vue.

39.10 Droit de déposer une réclamation

La personne peut déposer une réclamation directement auprès de Digitalutile et, le cas échéant, auprès de l'autorité de protection des données compétente.

40. MODALITÉS D'EXERCICE DES DROITS

Les demandes peuvent être adressées à :

privacy@digitalutile.net

La demande doit, dans la mesure du possible, préciser :

nom ;

prénom ;

adresse électronique utilisée ;

entreprise concernée ;

nature du droit exercé ;

données ou traitement concerné ;

informations permettant d'identifier la relation avec Digitalutile.

Aucun formulaire juridique particulier n'est exigé.

Digitalutile peut demander une preuve d'identité lorsque cela est raisonnablement nécessaire.

Cette vérification vise à protéger les données contre un accès non autorisé.

La copie d'une pièce d'identité ne doit pas être demandée systématiquement si une autre méthode raisonnable permet la vérification.

Digitalutile répond sans retard injustifié et vise à traiter les demandes dans un délai d'un mois.

Ce délai peut être prolongé lorsque la demande est complexe ou multiple, dans les conditions prévues par la réglementation.

Digitalutile informe alors le demandeur de la prolongation et de ses motifs.

Une demande est généralement traitée gratuitement.

Des frais raisonnables peuvent être appliqués ou une demande peut être refusée lorsqu'elle est manifestement infondée ou excessive, dans les limites autorisées.

41. DEMANDES PRÉSENTÉES PAR UN TIERS

Une personne peut être représentée par un tiers.

Digitalutile peut demander :

une autorisation écrite ;

un mandat ;

une preuve d'identité du demandeur ;

une preuve de l'identité du représentant ;

des informations permettant de vérifier l'étendue du mandat.

Digitalutile veille à ne communiquer que les données couvertes par l'autorisation.

42. RÉCLAMATIONS RELATIVES AUX DONNÉES PERSONNELLES

Toute personne estimant que Digitalutile n'a pas respecté ses obligations peut déposer une réclamation.

La réclamation peut notamment concerner :

la collecte ;

l'utilisation ;

la conservation ;

la sécurité ;

le partage ;

une demande de droit ;

une communication commerciale ;

un cookie ;

une violation de données ;

une décision automatisée.

La réclamation peut être transmise à :

privacy@digitalutile.net

Elle doit, dans la mesure du possible, contenir :

l'identité du plaignant ;

ses coordonnées ;

une description des faits ;

les dates ;

les données concernées ;

les justificatifs disponibles ;

la solution demandée.

Digitalutile :

facilite le dépôt de la réclamation ;

accuse réception dans un délai maximal de trente jours ;
mène une enquête appropriée ;
demande des informations complémentaires si nécessaire ;
informe la personne de l'avancement lorsque l'enquête se prolonge ;
répond sans retard injustifié ;
communique le résultat ;
informe la personne de ses possibilités de recours.

L'accusé de réception ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité.

Une demande d'exercice d'un droit et une réclamation peuvent être traitées séparément lorsqu'elles nécessitent des procédures différentes.

43. RÉCLAMATION AUPRÈS D'UNE AUTORITÉ

Une personne peut déposer une réclamation auprès de l'autorité de protection des données compétente.

Pour les traitements relevant du droit britannique, l'autorité compétente est :

Information Commissioner's Office — ICO

Wycliffe House

Water Lane

Wilmslow

Cheshire

SK9 5AF

United Kingdom

Téléphone : 0303 123 1113

Digitalutile recommande de contacter d'abord :

privacy@digitalutile.net

afin de permettre un examen interne et une résolution rapide.

Cette recommandation ne prive pas la personne de son droit de saisir une autorité.

Lorsqu'une autre réglementation s'applique, la personne peut également saisir l'autorité compétente de son pays ou de son lieu de résidence.

44. DEMANDES DES AUTORITÉS ET OBLIGATIONS LÉGALES

Digitalutile peut communiquer des données lorsqu'une telle communication est nécessaire pour :

respecter une loi ;
répondre à une décision judiciaire ;
répondre à une autorité compétente ;
prévenir une fraude ;
protéger la sécurité ;
défendre un droit ;

protéger une personne contre un risque grave.

Digitalutile examine, dans la mesure autorisée :

la validité de la demande ;

l'autorité du demandeur ;

le périmètre ;

la proportionnalité ;

les données strictement nécessaires.

Lorsque la loi le permet, Digitalutile peut informer la personne concernée de la demande.

45. MODIFICATION DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

Digitalutile peut modifier la présente Politique afin de tenir compte :

d'une évolution légale ;

d'une évolution réglementaire ;

d'une modification des Services ;

d'un nouveau prestataire ;

d'une évolution technique ;

d'une modification des pratiques internes ;

d'une amélioration de la transparence.

La date de la dernière mise à jour est indiquée en haut du document.

En cas de modification importante, Digitalutile peut informer les personnes concernées par :

un message sur le Site ;

un courrier électronique ;

une notification dans l'espace Client ;

tout autre moyen approprié.

La version publiée sur le Site est la version applicable à compter de sa date d'entrée en vigueur.

46. DOCUMENTS COMPLÉMENTAIRES

La présente Politique peut être complétée par :

une information affichée dans un formulaire ;

une bannière de cookies ;

une annexe de traitement des données ;

une notice destinée aux collaborateurs ;

une notice destinée aux candidats ;

les conditions d'un prestataire ;

les Conditions Générales de Vente ;

le Bon de commande ;

un accord spécifique avec un Client.

En cas de contradiction, le document spécifique prévaut pour le traitement particulier qu'il encadre, sous réserve des droits impératifs applicables.

47. CONTACTS

Pour toute demande relative aux données personnelles :

privacy@digitalutile.net

Pour toute demande générale :

contact@digitalutile.net

Pour toute question juridique :

legal@digitalutile.net

Pour toute question technique ou de sécurité :

support@digitalutile.net

Adresse postale :

TENGIVER GROUP LTD

Office 7268

58 Peregrine Road

Hainault

Ilford

Essex

IG6 3SZ

United Kingdom

Company Number : 17318146

© 2026 TENGIVER GROUP LTD – Digitalutile. Tous droits réservés.