

SERVICE FID PRO

CONDITIONS GÉNÉRALES

ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT

Le Service FID Pro est un service permettant une connaissance accrue des clients et de les fidéliser. Il constitue un service facultatif complémentaire au contrat d'adhésion au système de paiement par carte bancaire en proximité ou en vente à distance.

Les présentes Conditions Générales fixent les modalités d'utilisation du Service FID Pro qui est proposé par BRED Banque Populaire (ci-après dénommée « la Banque ») à ses CLIENTS professionnels (ci-après dénommé le « Client »).

Les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières Avenant au Contrat d'Adhésion au Système de Paiement par Carte Bancaire en vertu desquelles le Client a souscrit au Service FID Pro constituent le contrat FID Pro (ci-après dénommé le « Contrat »). Les Conditions Générales au contrat d'adhésion au système de paiement par carte bancaire en proximité ou en vente à distance viennent, le cas échéant, en complément du Contrat.

ARTICLE 2 - PRÉSENTATION DE LA SOLUTION FID PRO

Le Service FID Pro se compose en deux modules détaillés ci-après.

2.1 - MODULE D'ANALYSE ET INFORMATIONS

Ce module est un service utile au pilotage de l'activité du Client qui lui permet de visualiser un ensemble de tableaux de bord sur ses encaissements par carte bancaire. Ce module permet également au Client de recevoir par e-mail des flashs Info ou flashs Activité ainsi que des newsletters et de se constituer un fichier de Clients Finaux.

• Analyse des encaissements CB

Ce module permet au Client d'accéder à une analyse approfondie et non nominative sur les données liées aux transactions carte bancaire effectuées par ses clients au cours des 24 derniers mois. Ces analyses sont retranscrites sous forme de tableaux, graphiques et autres indicateurs clés d'activité, comme : suivi du chiffre d'affaires Carte Bancaire par jour / semaine / mois ou nombre de Visiteurs uniques ou évolution de la fréquence d'achat ou analyse du panier moyen... Ces informations sont mises à jour quotidiennement.

• Informations périodiques

En complément de l'analyse des encaissements carte bancaire du Client, le module permet au Client de recevoir par courrier électronique des informations périodiques :

a. Des Flashs Activité ou Flashs Info : chaque semaine, le CLIENT reçoit un e-mail mettant en avant une variation importante d'un indicateur d'activité: chiffre d'affaires; panier moyen; nombre de transactions; CA client récurrents; clients gagnés-perdus; ...

b. Une newsletter mensuelle

Les informations fournies au titre de ce module sont données à titre indicatif et sous réserve des opérations en cours.

2.2. CRÉATION D'UN FICHER CLIENTS

Ce module permet au Client de constituer un fichier clients, pouvant être utilisé pour des campagnes marketing ou ultérieurement pour intégrer le programme de fidélité du Client. Les Clients Finaux pourront renseigner leur numéro de mobile sur l'écran du TPE, après le règlement d'un achat par carte bancaire et ainsi accepter d'être utilisé à des fins marketing par le Client. L'inscription est réservée aux Clients Finaux détenant au moins une carte bancaire, un numéro de mobile et étant âgé de 18 ans et plus.

Les Clients Finaux ayant renseigné leur numéro de téléphone, reçoivent par SMS une offre de bienvenue pouvant être utilisé dans le commerce du Client.

Les Clients Finaux pourront concomitamment ou postérieurement à leur enrôlement proposé par le Client, fournir des données personnelles, notamment leur nom, e-mail, date de naissance dans l'espace qui leur est mis à disposition.

2.3. MODULE DE FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE

Ce module offre au Client une solution permettant la gestion d'un programme de fidélisation pour ses clients acceptant d'y adhérer. Il permet l'animation personnalisée en lien avec les transactions carte bancaire effectuées par ses clients au cours des 24 derniers mois. Ce module propose notamment au CLIENT une recommandation de programme de fidélité sur mesure destinée

à accroître la fréquence d'achat et à optimiser les ventes. Le CLIENT bénéficie ainsi d'un accompagnement et peut suivre les résultats de son programme de fidélité via internet sur le portail dédié ci-après dénommé « le Portail Commerçant ».

Ce module est basé notamment sur les données cartes bancaires des clients du CLIENT, appelés les CLIENTS FINAUX, inscrits au programme de fidélité. Ils pourront s'enrôler lors d'un achat dans la boutique du CLIENT avec leur Instrument de Paiement, par le remplissage d'un formulaire papier ou par le Terminal de Paiement Electronique lors de la transaction de paiement et bénéficier dès lors des Offres de Fidélité définie par le CLIENT.

Les CLIENTS FINAUX souhaitant bénéficier de ces avantages pourront, lors de leur inscription au programme de fidélité, fournir des informations ordinaires, et notamment leur nom, numéro de téléphone, email, date de naissance, 4 derniers chiffres de la carte de paiement. Ces informations seront associées aux données récupérées sur le Terminal de Paiement électronique du CLIENT afin, et exclusivement à cette fin, de mettre à jour les analyses et calculer les récompenses auxquelles le CLIENT FINAL peut prétendre eu égard au programme de Fidélité du CLIENT.

Le fonctionnement de ce module requiert que le CLIENT FINAL utilise sa carte bancaire enregistrée sur le Portail Commerçant afin que ses achats soient identifiés automatiquement lors de chaque transaction.

Afin d'informer les CLIENTS FINAUX et de faciliter leur inscription au programme de Fidélité en point de vente, la BANQUE met à la disposition CLIENT :

- un programme informatique à implanter sur le TPE et permettant aux Clients Finaux de souscrire à l'Offre de Fidélité directement depuis le TPE;
- un kit de communication en point de vente composé d'affiches,
- des formulaires papiers à mettre à disposition des clients pour l'inscription au programme de fidélité, dans le respect de la loi relative à l'Informatique et aux Libertés du 6 janvier 1978.

ARTICLE 3 - ACCÈS AU SERVICE FID PRO

Le Client reconnaît expressément qu'il est seul responsable de l'utilisation et de l'adaptation du Projet de Kit de Communication et du Projet de Formulaires.

Le Service FID Pro est disponible sur internet sur un portail dédié ci-après dénommé « le Portail Commerçant ».

Pour accéder au Portail Commerçant, le Client doit se connecter avec un ordinateur ou une tablette au site internet <https://fidpro.bred.fr>. Le Client doit donc disposer du matériel et des outils lui permettant d'accéder à Internet dans des conditions normales d'utilisation. L'ordinateur utilisé doit être équipé d'un système d'exploitation, d'un modem relié au réseau téléphonique pour le transport des informations et de logiciels de navigation. Le Client fait son affaire personnelle de son accès à Internet (notamment choix d'un fournisseur d'accès) ainsi que de la compatibilité, du bon fonctionnement et de la sécurité de son équipement informatique. Les coûts d'accès internet sont à la charge du Client.

Pour accéder au Service FID Pro, le Client doit se connecter au Portail Commerçant et s'authentifier en saisissant l'identifiant unique et le mot de passe, ci-après dénommé « Codes d'Accès », qui lui ont été adressés par mail dans les jours suivant la date de signature du Contrat FID Pro. Le Client a la pleine et entière responsabilité de la conservation et la protection de ses Codes d'Accès.

Le Client doit disposer de comptes valides auprès des réseaux sociaux s'il veut pouvoir interagir avec ces médias (voir annexe Conditions Générales et annexe connexion à Facebook) et renseigner les liens vers les accès permettant la récupération dans le portail commerçant de la note GoogleMyBusiness le concernant et le nombre d'abonnés Facebook et Instagram.

ARTICLE 4 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le Délégué à la Protection des Données Personnelles de la Banque peut être contacté par courrier électronique à l'adresse suivante: delegue-protection-donnees@bred.fr.

Les termes « Réglementation relative à la protection des données » désigne les lois et réglementations applicables en matière de protection des données

personnelles et de la vie privée, en particulier le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement général sur la protection des données » (RGPD), ainsi que les lois nationales, délibérations et recommandations de la CNIL ou de toute autre autorité de contrôle ou de supervision compétente au titre du contrat ou d'une des parties.

Les termes « responsable de traitement », « sous-traitant », « données personnelles » et « traitement » utilisés dans le cadre du présent article ont la signification qui leur est donnée au RGPD.

Traitement mis en œuvre par la Banque, en qualité de responsable de traitement, pour l'exécution du Contrat

La Banque, en qualité de responsable de traitement, traite les données personnelles du Client pour les finalités suivantes :

la sécurisation du Portail Commerçant (contrôle d'accès et suivi des connexions) ce qui constitue un intérêt légitime pour la Banque et la fourniture du Service, en exécution du Contrat.

Ces données seront communiquées au prestataire intervenant en qualité de sous-traitant de la Banque dans le cadre de la fourniture du

Service ainsi que les prestataires de la Banque en charge de l'installation du Service sur les TPE.

Si le Client ne communique pas ces données, le Service ne peut être fourni.

La Banque est tenue au secret professionnel à l'égard de ces données. Toutefois, la Banque est autorisée par le représentant légal/mandataires, signataires des présentes, à communiquer les données les concernant dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales.

Durée de conservation : les données à caractère personnel sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et jusqu'à l'expiration des délais de prescription de droit commun pour les finalités liées à la gestion du contrat, soit pendant une durée de 5 ans à compter de la cessation de la relation contractuelle pour des résiliations intervenant dans les conditions fixées à l'article « Durée - Résiliation » ;

Pendant une durée de 10 ans pour les données à caractère personnel liées aux données et documents comptables et à leurs pièces justificatives.

Dans les conditions prévues à la Réglementation relative à la Protection des Données Personnelles, les personnes physiques concernées disposent d'un droit d'accès de rectification, d'effacement s'agissant de leurs données ainsi que d'un droit d'opposition ou de limitation au traitement de ces données.

Ces données sont transférées pour des raisons techniques à des sous-traitants adhérent au Privacy Shield ce qui assure une protection équivalente à celle de l'UE.

Ces droits peuvent être exercés par courrier accompagné d'une copie de tout document d'identité signé par le demandeur auprès de la Banque, en s'adressant au Service Relations Clientèle à l'adresse suivante :

- par courrier : DPO 9057A, 4 route de la pyramide, 75012 PARIS
- par e-mail : delegue-protection-donnees@bred.fr

Prestations réalisées par la Banque pour le compte du Client dans le cadre du traitement de données personnelles ayant pour finalité la gestion du Programme Fidélité pour les Clients Finaux Fidélisés

La Banque agit en qualité de sous-traitant pour le traitement mis en œuvre par le Client, en qualité de responsable de traitement, ayant pour finalité la gestion du Programme de Fidélité pour les Clients Finaux Fidélisés. La Banque ne traite les données personnelles qu'en stricte conformité avec les instructions documentées du Client telle que reprises en Annexe au présent Contrat.

La Banque s'engage à assurer la confidentialité des données personnelles et ne recourt qu'à des collaborateurs liés par des engagements de confidentialité ou soient soumis à une obligation légale appropriée de confidentialité ;

La Banque tiendra informé le Client de toute demande d'information ou enquête d'une autorité de protection des données personnelles concernant le Programme de Fidélité du Client ;

La Banque informe le Client si :

elle n'est plus en mesure d'exécuter le Contrat conformément aux instructions de celui-ci ou la Réglementation relative à la Protection des Données ; une instruction du Client lui semble en violation avec la Réglementation relative à la Protection des Données Personnelles.

Le traitement de gestion du Programme de fidélité ne contient pas de données sensibles et ne présente pas un risque élevé au regard du droit à la protection des données personnelles.

La Banque met en œuvre les mesures appropriées au regard du traitement notamment en terme de sécurité et confidentialité.

La Banque fait ses meilleurs efforts pour apporter au Commerçant toute l'aide nécessaire pour :

répondre aux demandes des personnes concernées exerçant leurs droits prévus à la Réglementation relative à la Protection des Données.

l'aider à garantir le respect de ses obligations issues de la Réglementation relative à la Protection des Données.

La Banque assiste le Client dans le cadre de la gestion des requêtes d'une autorité de contrôle de la protection des données personnelles.

La Banque met à la disposition du Responsable la documentation nécessaire pour démontrer le respect de ses obligations et pour faciliter la réalisation d'audits et d'inspections, par le responsable du traitement ou un mandataire.

La Banque a mis en place un système lui permettant de détecter, de prendre en charge et de notifier toute violation.

Elle informe le Client dans les meilleurs délais en cas de violation de Données personnelles.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de protection.

La Banque s'engage à coopérer avec le Client pour :

limiter les effets de la violation et prendre les mesures pour remédier à la violation, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives ;

notifier à l'autorité de protection des données compétente toute violation. Le Sous-traitant s'engage à mobiliser les moyens humains et techniques adaptés afin de prendre les mesures de sauvegarde nécessaires, et à n'effectuer aucune notification auprès des personnes concernées ou autorités sans instructions et accord du Responsable.

La Banque s'engage à fournir sur demande les résultats des audits réalisés sur le Programme de Fidélité.

Le Client autorise la Banque à faire appel aux sous-traitants listés en Annexe « Description du Traitement ». La Banque informe le Client préalablement et par écrit de tout changement dans les sous-traitants. Le Client peut résilier le Contrat dans les conditions de l'article « résiliation » s'il refuse le nouveau sous-traitant.

Les sous-traitants sont tenus de respecter les obligations prévues au Contrat pour le compte et selon les instructions du Client. Il appartient à la Banque de s'assurer que les sous-traitants présentent les mêmes garanties quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le Traitement réponde à la Réglementation relative à la protection des Données.

En cas de défaut d'un sous-traitant, la Banque demeure pleinement responsable vis-à-vis du Client.

TRÈS IMPORTANT

Dans le cadre du Programme de Fidélité qu'il offre à ses clients, le Client est responsable du traitement de données personnelles ayant pour finalité la gestion de ce programme pour ses clients.

Le Client s'engage, pour les besoins du Service, à systématiquement et préalablement informer et recueillir l'accord de ses Clients Finaux lors de leur enrôlement au Programme de Fidélité et de se conformer à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles. Le Client et la Banque reconnaissent que la collecte, la communication et la gestion des informations personnelles relatives aux Clients Finaux Fidélisés sont soumises à la réglementation sur la protection des données personnelles. Enfin, il est précisé qu'en cas de résiliation du Service le Client autorise la Banque à effacer toutes données qui seraient en sa possession passé un délai de 30 jours ouvrés.

ARTICLE 5 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à utiliser le Service FID Pro dans le respect des modalités du Contrat FID Pro ainsi que dans le respect des dispositions légales.

Le CLIENT déclare qu'il exerce son activité en conformité avec les lois et les règlements et s'engage pendant toute la durée du contrat à respecter la réglementation applicable à son activité. A toutes fins utiles, il est précisé que le Client demeure seul responsable de la qualité des produits et services qu'il propose aux CLIENTS FINAUX et ne saurait engager la responsabilité de la BANQUE.

Le CLIENT devra modifier, dans les meilleurs délais, son numéro de téléphone et/ou son adresse e-mail si ces derniers venaient à changer. La BANQUE ne peut être tenue responsable de la non réception des envois par courrier électronique ni de leur réception par un tiers si le CLIENT ne renseigne pas ses coordonnées ou ne les met pas à jour.

Le CLIENT est le seul responsable de son terminal informatique ou de son téléphone pour l'accès au Service. Il lui appartient notamment de préserver la confidentialité des informations délivrées par la BANQUE en utilisant tous les moyens de sécurité mis à sa disposition.

Le CLIENT sera responsable des conséquences d'une divulgation même involontaire de ses codes confidentiels et mots de passe. Toute perte, vol, modification d'adresse email devront être signalés par écrit à La BANQUE, qui mettra fin à la transmission des informations.

ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DE LA BANQUE

La Banque s'engage à mettre en œuvre les meilleurs moyens pour assurer au Client un accès continu au Service FID Pro. Ceci constitue une obligation de moyens de la Banque.

La Banque se réserve cependant le droit d'interrompre l'accès au Service FID Pro, sans encourir de responsabilité, pour assurer les nécessaires prestations de maintenance ou d'actualisation. En outre, la Banque pourra suspendre la fourniture du Service en cas de non - respect par le Client de

l'une de ses obligations au titre du Contrat FID Pro notamment le paiement de la tarification du Service FID Pro.

En tout état de cause, la Banque n'est pas responsable d'un dommage de quelque nature que ce soit en cas de survenance d'un cas de force majeure, au sens de la réglementation ou en cas de dysfonctionnement des réseaux internet et de télécommunication. Par ailleurs, la responsabilité de la Banque ne pourra pas être engagée dans le cas où l'inexécution résulte du non-respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat. De manière générale, la Banque n'est pas tenue d'indemniser les dommages immatériels et/ou indirects (entendus comme les pertes financières, les pertes de revenus ou de chiffres d'affaires, l'atteinte à l'image de marque, les dommages moraux, etc.) qui pourraient résulter de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le Service FID Pro. En tout état de cause, la responsabilité de la Banque est limitée au montant de la tarification du mois en cours.

ARTICLE 7 - TARIFICATION

Le Service FID Pro fait l'objet d'une tarification dont le montant et les modalités de paiement sont fixées au sein des Conditions Particulières. Cette tarification sera prélevée mensuellement sur le compte du Client dûment provisionné à cet effet.

Le prix du Service FID Pro est susceptible d'évoluer. En cas de hausse du prix, la BANQUE en informera le Client par tout moyen, au moins un mois avant son entrée en vigueur. La nouvelle tarification s'applique dès le mois suivant sauf résiliation du Contrat par lettre recommandée selon les dispositions prévues à l'article « Durée - Résiliation » ci-après.

En cas d'impayé au titre de la tarification du Service FID Pro, la BANQUE se réserve le droit de suspendre le Service, et ce, jusqu'à complet paiement et sauf résiliation intervenue conformément aux dispositions ci-après.

ARTICLE 8 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Client autorise la BANQUE, dans la limite des besoins liés à l'exécution du Contrat FID Pro notamment en vue de la présentation des Offres de Fidélité sur le Portail Commerçant à effectuer ou faire effectuer toute reproduction ou représentation, en tout ou en partie, par tous moyens et procédés, sur tous supports et tous matériaux de son logo, des images, ou de tout autre élément appartenant au Client et lié à son activité que le Client aura remis à la Banque.

à ce titre, le CLIENT s'engage et garantit à la BANQUE que tous les éléments ainsi communiqués à la Banque ne constituent ni une contrefaçon ni une atteinte aux droits de tiers et que rien ne peut faire obstacle à la reproduction ou représentation par la BANQUE des éléments. En conséquence, le CLIENT garantit la BANQUE contre toute action, réclamation, revendication ou opposition de la part de toute personne invoquant un droit de propriété intellectuelle ou industrielle ou un acte de concurrence et/ou de parasitisme.

ARTICLE 9 - MODIFICATION DU CONTRAT

La BANQUE pourra à tout moment proposer à son CLIENT la modification des caractéristiques du Service FID Pro. Ces propositions de modifications seront portées à la connaissance du CLIENT par tout moyen au moins une semaine avant leur date d'application. à défaut de contestation et de résiliation du contrat par le CLIENT dans ce délai, le CLIENT sera réputé avoir accepté les modifications.

Toutes dispositions législatives ou réglementaires qui rendraient nécessaire la modification de tout ou partie du Contrat seront applicables dès leur date d'entrée en vigueur, sans préavis.

ARTICLE 10 - DURÉE -RÉSILIATION

Le Contrat entre en vigueur à la date de sa signature et est conclu pour une durée indéterminée.

Le Client ou la Banque peuvent résilier, à tout moment par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le Service FID Pro sous réserve du respect d'un préavis 1 mois pour la Banque. Toutefois, en cas de manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat, la Banque pourra résilier sans préavis le Contrat. En outre, il est précisé que la résiliation du contrat d'adhésion au contrat d'adhésion au système de paiement par carte bancaire en proximité ou en vente à entraîne de facto la résiliation du Service FID Pro.

En cas de résiliation du Contrat, pour quelque raison que ce soit, la tarification due au titre de la période en cours restera due et acquise par la Banque.

ARTICLE 11 - MODE DE COMMUNICATION

La Banque et le Client conviennent expressément que toutes les informations relatives au Service FID Pro seront adressées par courrier électronique. La Banque et le Client reconnaissent par conséquent la validité et la force probante des courriers électroniques échangés entre eux ainsi que de tous enregistrements électroniques conservés par la Banque.

ARTICLE 12 - LITIGES ET JURIDICTIONS

Le présent Contrat et toutes les questions qui s'y rapportent sont régis par le droit français et tout différend relatif à l'interprétation, la validité, et/ou l'exécution du présent Contrat est soumis à la compétence des Tribunaux français, y compris les procédures tendant à obtenir des mesures d'urgence ou conservatoires, en référé ou sur requête.

ARTICLE 13 - LANGUE DU PRÉSENT CONTRAT

Le présent Contrat est le contrat original rédigé en langue française qui est le seul qui fait foi.

SERVICE FID PRO - FID ProPlus

ANNEXES AUX CONDITIONS GÉNÉRALES

DESCRIPTION DES OFFRES	FID PRO STANDARD	FID PRO PLUS
Module d'analyse et informations	Oui	Oui
Enrôlement des Clients Finaux via le TPE	Oui	Oui
Offre de bienvenue par SMS	Oui	Oui
Mise en place d'un programme de fidélité sur mesure.	Oui	Oui
Crédit de SMS offerts par an pour les campagnes ponctuelles et les notifications automatiques à destination des Clients Finaux Fidélisés	800 SMS/an	1 500 SMS/an
Campagnes ⁽¹⁾ d' emailing et SMS à la main du commerçant à destination des Clients Finaux Fidélisés.	4 campagnes par an	Illimité
Intégration avec les réseaux sociaux ⁽²⁾	Non	Oui
Comparaison des chiffres clés du Client avec ceux de commerces similaires ⁽³⁾	Non	Oui
Segmentation avancée pour les Campagnes et notifications automatiques avancées ⁽⁴⁾	Non	Oui
Prise en compte des flux de transactions e-commerce.	Non	Oui
Import du fichier clients du commerçant au format .CSV (données tabulaires sous forme de valeurs séparées par des virgules)	Oui	Oui
Kit de communication en point de vente (PLV)	Oui	Oui
Accompagnement d'un expert en marketing et analyse de données	Oui	Oui
Assistance de mise en service		

(1) Campagne : le commerçant a la possibilité de lancer un envoi groupé de courriels et/ou de SMS vers tout ou partie des membres de son programme de fidélité et, pour l'offre Premium uniquement, des contacts importés depuis l'extérieur de la plateforme (les contacts ne sont pas nécessairement des membres). L'envoi groupé peut cibler une partie des membres et, pour l'offre Premium uniquement, des contacts, selon différents critères. L'envoi de SMS est décompté du crédit SMS du commerçant.

(2) Intégration avec les réseaux sociaux : possibilité de communiquer, dans la limite du nombre de campagnes disponibles, sur la page professionnelle Facebook du Client directement à partir du Portail Commerçant. Avec la possibilité de proposer un coupon de réduction ou cadeau aux clients non membre du programme de fidélité. Le détail de la connexion à Facebook est décrit en Annexe Connexion à Facebook. Il est également possible de consulter sur le Portail Commerçant, la note GoogleMyBusiness et le nombre d'abonnés Facebook et Instagram du commerçant.

(3) Comparaison des chiffres clés du Client avec ceux de commerces similaires : Les indicateurs clés sont l'évolution du chiffre d'affaires, du panier moyen, du taux de clients uniques. La base de comparaison est déterminée automatiquement par le Service Fidélisation, et inclura au minimum 50 commerces en France, proches en terme de secteur d'activité, volume d'activité, fréquentation, saisonnalité. Les commerces dits similaires ne sont pas identifiables. Le Client ne peut pas choisir les commerces faisant partie de la comparaison.

(4) Segmentation avancée pour les Campagnes et notifications automatiques avancées : possibilité d'envoyer des messages SMS ou e-mail aux Clients Finaux suivant leur probabilité de réachat (presque inactifs, inactifs ou perdus) en les incitant à revenir en point de vente. Ces SMS sont décomptés du Crédit de SMS.

CONNEXION À FACEBOOK

En plus d'une diffusion par SMS et e-mail, le Client peut également diffuser ses campagnes marketing sur Facebook, en les paramétrant directement depuis son Portail Commerçant. Ces campagnes Facebook pourront contenir un coupon pour inciter les internautes à lui rendre visite en point de vente.

A - Connexion à Facebook

Le Client clique sur "Connecter ma page Facebook" depuis son Portail Commerçant, afin de connecter techniquement son compte Facebook à son Portail Commerçant,

B - Permissions accordées par le commerçant

Après s'être connecté à son compte Facebook, le Client donne son autorisation pour permettre de publier des messages sur Facebook (avec ou sans coupon), directement depuis son Portail Commerçant.

Informations échangées entre Facebook et le Service Fidélisation.

- 1) De Facebook vers le Service Fidélisation: Nom du profil Facebook du Client, utilisé par ce dernier dans le cadre professionnel
Nom de sa page professionnelle Facebook
Autorisation de gérer sa page
Autorisation de publier sur sa page
- 2) Du Service Fidélisation vers Facebook: Contenu de la publication Facebook définie par le Client
Date de publication définie par le Client

C - Durée de la connexion

Lorsque la connexion est effectuée, Facebook transmet au Service Fidélisation une autorisation d'accès d'une durée de 60 jours, définie par Facebook.

Au bout de 60 jours, le Client devra renouveler la connexion depuis son Portail Commerçant.

Le Client peut déconnecter le Portail Commerçant de Facebook, à n'importe quel moment en cliquant sur « déconnexion »

D- Gestion de la publication sur facebook

Le message créé par le Client dans son portail Commerçant, est envoyé à Facebook dès sa validation et mis en attente de publication sur le compte Facebook du Client, jusqu'à la date et l'heure définies dans le Portail Commerçant au moment de la création de la campagne. Une fois le message envoyé à Facebook, le Client doit aller directement sur son compte Facebook pour modifier ou supprimer le message, avant sa publication ou après.

Le Client est seul responsable du contenu des messages postés sur Facebook.

Le service dépend d'un fournisseur tiers (Facebook) qui est libre de modifier son interface, la procédure de connexion, de faire de mises à jours ou toute autre intervention susceptible de rendre le service inopérant. La Banque fera ses meilleurs efforts pour réduire les éventuelles interruptions de service consécutifs à des changements unilatéraux de la part de Facebook, et ne saurait être tenue pour responsable des conséquences en cas d'impossibilité de rétablir la connexion.

DESCRIPTION DU TRAITEMENT DE DONNÉES PERSONNELLES MIS EN ŒUVRE DANS LE CADRE DES SERVICES ANALYTIQUES ET FIDÉLISATION

Le Client, en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données personnelles ayant pour finalité la gestion de sa base de Clients Finaux enrôlés.

La Banque intervient pour les besoins de ce traitement en qualité de sous-traitant et réalise pour le compte du Client les traitements de données suivants :

- Enrôlement des Clients Finaux via le TPE
- Mise à disposition du Portail Commerçant permettant de gérer et d'héberger la base des Clients Finaux Fidélisés
- Mise à disposition en marque blanche de l'Espace Client Final
- Outil permettant la réalisation de campagnes d'e-mailing et SMS

LES DONNÉES CONCERNÉES SONT LES SUIVANTES :

• Les données collectées lors de l'inscription d'un Client Final sur le terminal de paiement électronique :

PAN Tokenisé (jeton de substitution permettant d'identifier la carte bancaire du Client Final Fidélisé sans avoir accès au numéro de carte)
PAN Tronqué (les 4 derniers chiffres du numéro de carte bancaire du Client Final Fidélisé)
Le numéro de téléphone portable du Client Final Fidélisé*
Date d'achat
Heure d'achat
Montant d'achat
Devise utilisée pour la transaction
Autres données techniques

• Les données collectées lors de l'inscription d'un Client Final via le formulaire papier :

Nom*
Prénom*
E-mail*
Numéro de téléphone portable*
Date de naissance*
PAN Tronqué (les 4 derniers chiffres du numéro de carte bancaire du Client Final Fidélisé)
Date d'achat

• Les autres données éventuellement ajoutées par le Commerçant Adhérent depuis le Portail Commerçant et concernant un Client Final Fidélisé, dans la zone de commentaire libre.

• Les données enregistrées volontairement par le Client Final Fidélisé depuis l'Espace Client Final :

Nom*
Prénom*
Date de naissance*
Numéro de téléphone portable*
E-mail*
Cartes bancaires associées au Programme de Fidélité*

• Les données enregistrées dans le Portail Commerçant, lors de l'ajout d'un utilisateur :

Nom et prénom de l'utilisateur *
E-mail de l'utilisateur*

Les données marquées d'un « * » sont des données personnelles.

Les données enregistrées dans le Portail Commerçant, lors de l'ajout d'un Client Final via Réseau Social : numéro de téléphone portable*, prénom*.

Les numéros de cartes bancaires sont tokénisés avant envoi par le Client au Prestataire, et sont hébergés sur des serveurs certifiés PCI DSS. Les numéros de cartes bancaires enregistrées par les Clients Finaux Fidélisés sur l'Espace Client Final sont également tokénisés par le Prestataire et hébergés sur des serveurs certifiés PCI DSS. La tokenisation permet de remplacer un numéro de carte bancaire par un identifiant unique, sans qu'il soit possible de déterminer le numéro de carte bancaire à partir de l'identifiant unique.

Les données personnelles d'un Client Final Fidélisé sont conservées par la Banque pendant la durée de l'adhésion du Client Final Fidélisé au Programme de Fidélité.

Les données personnelles des Clients Finaux, à l'exception des cartes bancaires associées au Programme de Fidélité, sont restituées sur demande au Client.

La Banque pour réaliser les traitements mentionnés à recours à un sous-traitant :

IZICAP immatriculée au RCS de Nice sous le numéro B 791 892 953, dont le siège social se situe au 455 Promenade des Anglais, 06200, NICE.