

## Annexe de Service Brandwatch – dernière mise à jour : 11 février 2026

La présente Annexe de Service Brandwatch (« Annexe »), également désignée en tant que « Annexe au Service d'écoute de médias sociaux » ou « Annexe au Service de gestion de médias sociaux » complète le contrat existant entre les parties (« Contrat-Cadre de Souscription »). Les termes en majuscules utilisés mais non définis dans la présente Annexe ont la signification qui leur est donnée dans le Contrat-Cadre de Souscription. En cas de conflit entre les termes de la présente Annexe et ceux du Contrat-Cadre de Souscription, la présente Annexe prévaudra.

### 1. Définitions

« **Livrable** » désigne un travail personnalisé, réalisé par l'équipe chargée de recherche du Fournisseur, pour le compte du Client.

« **Influence Help Center** » désigne la documentation d'assistance disponible à partir du lien suivant : <https://influence-help.brandwatch.com/hc/en-us>.

« **Services d'Influence** » désigne les services de recherche d'influenceurs, de gestion de la relation client (CRM) et de gestion de campagne que le Fournisseur fournit au Client.

« **Rapport** » désigne un rapport personnalisé réalisé par l'équipe chargée de recherche du Fournisseur, au profit du Client.

« **Services** » désigne les services d'écoute des médias sociaux, les services de gestion des médias sociaux et d'engagement des clients, et les Services d'Influence que le Fournisseur fournit au Client.

« **Suite Help Center** » désigne la documentation d'assistance disponible à l'adresse suivante : <https://social-media-management-help.brandwatch.com/hc/en-us>.

« **Services de Tiers** » désigne des services qui ne sont pas fournis par le Fournisseur, mais auxquels le Client peut accéder ou qu'il peut utiliser en relation avec les Services, y compris les réseaux sociaux.

### 2. Conditions d'utilisation du Service

**2.1 Responsabilité.** Le Client se conformera aux Conditions d'utilisation de X, (anciennement Twitter), généralement disponibles à l'adresse suivante : <https://twitter.com/tos>, aux Conditions d'utilisation de YouTube, généralement disponibles à l'adresse suivante : <https://www.youtube.com/t/terms>, aux Conditions d'utilisation de Méta (anciennement Facebook), généralement disponibles à l'adresse suivante : <https://www.facebook.com/terms.php>, aux Conditions de la Solution WhatsApp Business, généralement disponibles à l'adresse suivante : <https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms>, ainsi qu'à l'Accord Utilisateur de Reddit, généralement disponible à l'adresse suivante : <https://www.redditinc.com/policies/user-agreement>, en fonction du cas applicable, ou aux autres stipulations prévues par un accord conclu directement entre le Client et un fournisseur de données de médias sociaux concerné.

**2.2 Services de Tiers.** L'utilisation par le Client des Services de Tiers et l'accès aux données des Services de Tiers sont régis par les conditions et politiques d'utilisation du fournisseur tiers concerné. Le Fournisseur n'est responsable que de ses propres Services et non des Services de Tiers. Les sources tierces peuvent décider à tout moment de modifier les restrictions applicables ou d'interdire l'accès à leur contenu, à leurs outils ou à leurs fonctionnalités dans le cadre du présent Contrat. Si un fournisseur de Services de Tiers cesse la mise à disposition d'un Service de Tiers en vue de son utilisation avec certains outils et fonctionnalités relatifs aux Services, le Fournisseur cessera de fournir l'accès audits outils ou

fonctionnalités, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée. Le nombre de comptes avec Services de Tiers que le Client est habilité à gérer via les Services est soumis à des limites d'utilisation.

**2.3 Approbation des cas d'utilisation.** Si un fournisseur de contenu tiers requiert l'approbation d'un cas d'utilisation, le Client n'utilisera pas ce contenu tiers tant que l'approbation du cas d'utilisation en question ne lui aura pas été notifié par écrit. En outre, l'utilisation continue par le Client du contenu tiers approuvé est soumise à toute modification ou révocation de l'approbation par le fournisseur de contenu tiers. Le Client s'engage à cesser immédiatement toute utilisation du contenu tiers en cas de modification, suspension ou révocation ultérieure de l'approbation préalable.

**2.4 Utilisation de l'IA.** Le Client s'engage à ne pas utiliser, ni à permettre à un tiers ou un sous-traitant d'utiliser, les Données du Fournisseur pour entraîner, développer, améliorer ou contribuer à des modèles d'intelligence artificielle générative, à des modèles d'apprentissage automatique ou à toute forme de systèmes d'intelligence artificielle algorithmiques ou logiciels, sans l'obtention du consentement écrit préalable du Fournisseur.

**2.5 Protection des Utilisateurs.** Le Client s'engage à ne pas : (a) afficher ou distribuer les Données du Fournisseur ou à les mettre à disposition de toute personne ou entité dont il pense raisonnablement qu'elle peut utiliser les Données du Fournisseur d'une manière qui pourrait être incompatible avec les attentes raisonnables en matière de vie privée de la personne concernée ; (b) effectuer des recherches ou des analyses qui identifient un petit groupe de personnes ou une seule personne à des fins illégales ou discriminatoires ; (c) utiliser les Données du Fournisseur dans l'intention de nuire ou pour cibler, segmenter ou profiler tout individu sur la base de son état de santé, de sa situation financière négative, de son affiliation ou de ses convictions politiques, de son origine raciale ou ethnique, de son affiliation ou de ses croyances religieuses ou philosophiques, de sa vie sexuelle ou de son orientation sexuelle, de son appartenance à un syndicat, de données liées à un crime réel ou présumé, ou de toute autre catégorie sensible d'informations personnelles interdite par le Droit Applicable ; (d) sans l'accord écrit préalable du Fournisseur, mais sous réserve du Droit Applicable, afficher, distribuer ou mettre de toute autre manière les Données du Fournisseur à la disposition de tout membre de la communauté du renseignement ou de toute autre entité gouvernementale ou du secteur public ; ou (e) utiliser les Services pour télécharger, stocker ou transmettre : (i) du matériel indécent ou illégal ; (ii) des communications non sollicitées ; ou (iii) du matériel ne respectant pas la vie privée, la publicité ou les droits de propriété intellectuelle de tiers, ou les conditions générales, les politiques ou les lignes directrices de tout Service tiers.

**2.6 Données du Fournisseur.** Si le Client traite des Données du Fournisseur contenant des données à caractère personnel, il est responsable de la fourniture aux personnes concernées, d'avis appropriés relatifs à la confidentialité des données, y compris la désignation du Fournisseur en tant que source de données à caractère personnel. Un concédant de licence ou le Droit applicable peut exiger du Fournisseur qu'il supprime les données personnelles contenues dans les Données du Fournisseur. Dans un tel cas, le Fournisseur notifiera au Client les Données du Fournisseur concernées, devant être supprimées, et il appartient au Client de supprimer rapidement ces données de ses systèmes, que ce soit pendant ou après la Durée du Contrat. Les Données du Fournisseurs sont fournies « en l'état », et toute garantie expresse ou implicite est exclue.

**2.7 Utilisateurs.** Les Services peuvent être utilisés par le nombre d'Utilisateurs indiqué dans un Bon de Commande et ne peuvent être utilisés simultanément par un nombre supérieur d'Utilisateurs. Chaque compte Utilisateur est destiné à une seule personne et ne doit pas être partagé entre plusieurs personnes. Un compte Utilisateur générique (par exemple social@customer.com) n'est pas un compte Utilisateur valide même s'il n'est utilisé que par une seule personne. Sauf indication contraire dans un Bon de

Commande, les Utilisateurs doivent être des employés, consultants, sous-traitants ou agents de l'entité Cliente spécifiquement identifiée dans le Bon de Commande.

**2.8 Sécurité.** Le Client déploiera des efforts économiquement raisonnables en vue d'empêcher tout accès non autorisé aux Services ou aux Données du Fournisseur et mettra en oeuvre des mesures de sécurité conformes aux meilleures pratiques du secteur, afin de sauvegarder toutes les Données du Fournisseur téléchargées sur les systèmes du Client. Il incombe au Client de déterminer s'il convient d'utiliser une méthode d'authentification multifacteur au-delà des paramètres de sécurité par défaut du Fournisseur. Si le Client choisit d'utiliser son propre système de fourniture d'identité (« IdP ») afin d'authentifier ses Utilisateurs, le Client examinera périodiquement et garantira l'adéquation du niveau de sécurité de cet IdP à ses frais. Si le Client autorise l'accès aux Données du Client par le Fournisseur via un portail web ou d'autres sites web non publics ou des services extranet sur le site web ou le système du Client ou d'un tiers, le Client est responsable de la gestion de la sécurité de l'information en relation avec cet accès, y compris la gestion des comptes d'utilisateurs et des droits d'accès.

**2.9 Assistance.** Sauf stipulation contraire contenue dans la présente Annexe, l'assistance du Client concernant les Services (à l'exclusion des Services Influence) interviendra conformément aux informations fournies dans le Help Center. L'assistance Client pour les Services d'Influence sera fournie de la façon décrite dans le Centre d'aide d'Influence.

**2.10** Le Client peut exporter les Données du Client pendant la Durée du Contrat. Après expiration du présent Contrat ou déchéance d'une plateforme existante concernée, le Fournisseur ne sera tenu à aucune obligation de stockage des Données du Client et il supprimera toutes les copies de ces données dans le cours normal de ses activités, sauf obligation contraire prévue par la loi.

**2.11 Mises à jour.** La présente Annexe peut être mise à jour périodiquement pour tenir compte de l'évolution des produits, des techniques ou des modifications de la législation ou pour inclure les conditions exigées par les fournisseurs de contenu. Les modifications importantes seront notifiées conformément à la loi. Sous réserve de ce qui précède, la poursuite de l'utilisation de ces Services vaut acceptation des présentes conditions.

---

### 3. Propriété intellectuelle

**3.1 Rapports.** Le Fournisseur est propriétaire de tout Rapport, à l'exclusion de toute Donnée du Client contenue dans un Rapport. Le Fournisseur accorde au Client une licence mondiale, non exclusive, non transférable et libre de redevance en vue de l'utilisation du Rapport et des Données du Fournisseur dans le Rapport en conformité avec le Contrat.

**3.2. Licence relative aux Données du Fournisseur.** Le Fournisseur accorde au Client une licence mondiale, non exclusive, non transférable et libre de redevance lui permettant d'utiliser, télécharger, copier ou retirer de toute autre manière les Données du Fournisseur des systèmes du Fournisseur, en conformité avec le Contrat et pendant la Durée de celui-ci. Tout droit non expressément concédé au Client dans les présentes est réservé au Fournisseur et à ses concédants de licence de données, le cas échéant.

**3.3. Licence relative aux Données du Client.** Le Client accorde au Fournisseur une licence non exclusive et libre de redevances en vue de traiter les Données du Client aux fins de la fourniture des Services.

---

#### 4. Conditions relative au Module Benchmark

Le présent article 4 ne sera applicable, que si le Bon de Commande du Client inclut l'accès à la fonctionnalité de benchmark (« Module Benchmark »).

**4.1. Assistance.** Concernant le Module Benchmark, le Client recevra une assistance par courrier électronique en envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante [unmetric-help@brandwatch.com](mailto:unmetric-help@brandwatch.com) et recevra une réponse dans les 24 heures. Le Fournisseur fera preuve d'efforts économiquement raisonnables afin de : (a) corriger les erreurs de type "bugs informatiques" dans un délai raisonnable ; et (b) assurer la disponibilité du Module Benchmark 24 heures par jour, 7 jours par semaine, sauf en cas de : (i) temps d'arrêt programmés (dont le Client sera informé par courriel au moins 6 heures à l'avance) ; ou (ii) toute indisponibilité causée par des circonstances échappant au contrôle raisonnable du Fournisseur.

---

#### 5. Conditions relatives aux Services Professionnels

Le présent article 5 s'applique uniquement lorsque le Bon de Commande du Client comprend des services professionnels personnalisés que le Fournisseur fournit au Client (« Services Professionnels »).

**5.1. Livrables.** Le Fournisseur est propriétaire de tout Livrable, à l'exclusion de toutes les Données du Client contenues dans un Livrable. Le Fournisseur accorde au Client une licence mondiale, non exclusive, non transférable et libre de redevances en vue de l'utilisation du Livrable et des Données du Fournisseur présentes dans le Livrable, en conformité avec le présent Contrat.

**5.2. Heures.** Le Fournisseur fournira au Client des Services Professionnels à hauteur du nombre d'heures indiqué dans un Bon de Commande (« Heures »). Tout temps consacré par le Fournisseur à la fourniture au Client des Services Professionnels (y compris les travaux préparatoires) sera déduit des Heures octroyées au Client. Sur demande du Client, l'utilisation des Heures sera déterminée en concertation avec ce dernier. Le Fournisseur peut facturer au Client des frais de formation supplémentaires si le Client ne se présente pas à plusieurs reprises à ses sessions de formation ou annule sa participation moins de 24 heures à l'avance. Les Heures non utilisées ne pourront être utilisées ou remboursées suite à l'expiration ou la résiliation d'un Bon de Commande.

**5.3. Retards.** Le Client mettra rapidement à disposition du Fournisseur, l'ensemble des données demandées par ce dernier afin de permettre la fourniture des Livrables. Le Client ne peut prétendre au remboursement des frais en cas de retards ou de Livrables incomplets résultant du non-respect par le Client des obligations qui lui incombent en vertu de la présente Annexe.

---

#### 6. Conditions applicables aux Agences

Le présent article 6 s'applique uniquement lorsque le Client est abonné aux Services, au Module Benchmark ou aux Services Professionnels en tant qu'Agence, en vue de la fourniture de ses propres services d'agence à ses clients (« Agences Clientes »). Le Client doit respecter les conditions disponibles à partir du lien suivant : <https://www.cision.com/legal/service-appendices/agency-service-appendix/>.

## 7. Conditions API

Le présent article 7 s'applique uniquement lorsque le Bon de Commande du Client inclut les produits API ou API+.

**7.1. « Documentation API »** désigne la documentation du fournisseur présentée dans le [Help Center](#) ou fournie d'une quelconque autre façon par le Fournisseur.

**7.2. Licence.** Le Fournisseur accorde au Client une licence non exclusive, révocable, non transférable et non sous-licenciable en vue d'accéder et d'utiliser l'API conformément à la présente Annexe, aux fins d'échange de données entre les Services et le système du Client, et sous réserve de l'approbation d'un cas d'utilisation (*Use case*) par le Fournisseur (« Licence API »). Sauf accord contraire, le Client dispose d'un maximum de cinq clés API à utiliser au sein d'une seule entité juridique (« Organisation »), ces clés API ne pouvant être partagées qu'au sein de cette Organisation. Nonobstant la phrase précédente, le Client est autorisé à partager la clé API avec l'un des tiers autorisés du Client, à condition que la clé API soit utilisée dans la cadre de l'usage interne du Client. Toute intégration d'API développée par le Client, ou par un tiers au nom du Client, devra se conformer aux stipulations du présent Contrat. Lorsqu'il accède à du contenu via une API, le Client s'engage à actualiser toutes les requêtes API au moins une fois par jour, ou plus fréquemment à la demande du Fournisseur.

**7.3. Divers.** Aux fins de la présente Annexe, l'API fait partie des Services et tous les droits, restrictions et obligations (y compris les clauses de limitation et d'exclusions de responsabilité) concernant les Services s'appliquent à l'API. Nonobstant la phrase précédente, le Fournisseur peut à tout moment résilier la Licence API pour des raisons de commodité et, à condition que le Client ne soit pas en infraction, le Fournisseur fournira un remboursement au prorata de tous les frais payés à l'avance relativement à la Licence API. Le Fournisseur se réserve le droit de vérifier l'utilisation par le Client des Données du Fournisseur obtenues via l'API, et le Client s'engage à se conformer aux demandes raisonnables du Fournisseur. En cas de conflit entre les documents identifiés dans les présentes Conditions API, l'ordre de priorité sera : (a) la Documentation API ; (b) les présentes Conditions API ; (c) l'article 2 de la présente Annexe ; et (d) le Contrat-Cadre de Souscription.

## 8. Services de tiers

Les différentes sous-sections du présent article 8 ne sont applicables que si le Bon de Commande du Client inclut les services tiers concernés. Chacun des Services mentionnés ci-dessous est un Service Revendu. Sous réserve pour le Client d'avoir conclu un contrat en direct avec le prestataire de services tiers concerné, les conditions générales énoncées ci-dessous sont applicables.

**8.1 Trajaan.** Le Client s'engage à se conformer aux conditions générales de Trajaan, disponibles à l'adresse <https://trajaan.io/legal/terms-and-conditions/>.

**8.2 Blackbird.ai.** Le Client s'engage à se conformer aux conditions générales de Blackbird.ai, disponibles à l'adresse <https://blackbird.ai/terms-of-service/>.

**8.3 OSavul.** Le Client s'engage à se conformer aux conditions générales d'OSavul, disponibles à l'adresse <https://www.osavul.cloud/terms-and-conditions>.

**8.4 Sociuu.** Le Client s'engage à se conformer aux conditions générales de Sociuu, disponibles à l'adresse <https://sociuu.com/general-terms-and-conditions-gtc-of-use-of-sociuu-services/>, ainsi que l'accord de traitement des données (ATD), disponible à l'adresse <https://sociuu.com/signed-dpa-240829/>.

**8.5 StoryStream.** Le Client s'engage à se conformer aux conditions générales de StoryStream et l'accord sur le traitement des données (ATD) disponibles à l'adresse <https://storystream.ai/wp-content/uploads/2023/05/StoryStream-Brandwatch-Customer-Terms-and-Conditions-DPA-2023.pdf>.

**8.6 Converseon.** Le Client s'engage à respecter les conditions générales de Converseon, disponibles à l'adresse <https://app.conversus.ai/termservice>.