

3 Mettre en place une démarche webmarketing efficace dans l'E-tourisme

Formation professionnelle Inter-entreprises, personnalisable en Intra-entreprise



OBJECTIFS COMPÉTENCES VISÉES

- Connaître les tendances et les comportements des internautes sur un site de e-tourisme
- Maîtriser les leviers webmarketing à actionner en fonction de ses objectifs



PUBLICS VISÉS

Professionnels du tourisme



PRÉREQUIS

Maîtriser la navigation Internet, connaître les usages des moteurs de recherche



MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Un support de formation complet
- Assistance téléphonique gratuite pendant 1 an
- Un formateur expert en e-tourisme salarié de Mediaveille
- Alternance de théorie et de cas pratiques tenant compte de l'expérience, du contexte et de la réalité du travail
- Questionnaire préalable à la formation



DURÉE

2 JOURS (= 14 HEURES) - DÉBUTANT
1 JOUR (= 7 HEURES) - CONFIRMÉ



MODALITÉS D'ÉVALUATION

Attestation de formation individuelle remise en fin de formation



PROGRAMME

L'e-tourisme sur Internet

- Les chiffres - Les évolutions
- Le webmarketing pour l'e-tourisme

Ergonomie

Acquisition : obtenir des prospects et clients

- Le référencement naturel SEO
- Le référencement payant SEA
- Les Social Ads
- Le remarketing
- Les meta-search
- Les annuaires comparateurs
- L'affiliation

La notoriété : se faire connaître sur Internet

- Display
- Vidéo
- Social Ads
- L'emailing de masse
- Le content marketing

Fidéliser ma clientèle

- Newsletters et Marketing Automation
- Les médias sociaux

Comment piloter son plan de communication ?

- Définir ses objectifs & ses leviers

Suivre et optimiser son plan de communication

- Mesure des performances & Web analyse

Dossier à retourner :

par courrier : Mediaveille - Bâtiment MV Group - Espace Performance III
Centre Affaires Alphas - Bâtiment T - 35760 Saint-Grégoire
ou par fax : 02 99 14 59 18 ou par e.mail : formation@mediaveille.com

Pour toute(s) question(s), contactez-nous au 09 70 14 28 96.

Bulletin d'inscription

FORMATIONS 2020

Merci de l'intérêt que vous portez à nos formations.

Nous vous demandons de bien vouloir compléter ce bulletin et de nous le retourner à l'adresse ci-contre. Dès réception, nous vous adresserons les conventions de formation correspondantes afin de formaliser chaque prise en charge.

FORMATION

- Intitulé de la formation.....
- Date(s) souhaitée(s)
- Lieux : Rennes Nantes Paris Toulouse Lille
 Strasbourg Lyon Tours Marseille Bordeaux
 Nice Envois locaux:.....
- Durée.....

PARTICIPANT

- Nom Prénom.....
- Fonction Tél. _____
- E.mail@
- Objectifs pédagogiques et attentes de la formation :
.....
.....

ENTREPRISE

- Nom de la société.....
- Adresse
- CP _____ Ville.....
- Tél. _____
- Site Internet.....
- Signataire de la convention :
Nom Prénom.....

Facturation pour cette formation (si différente de l'entreprise) :

- Nom de votre Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA)
.....
- Interlocuteur.....
- Adresse
- CP _____ Ville.....
- Tél. _____
- E.mail@

Date & Signature

Cachet de l'entreprise

XIV-2. Référencement payant
 Le référencement payant ou SEA (Search Engine Advertising) consiste en l'achat aux enchères de mots-clés sur les Réseaux de Diffusion. MEDIAVEILLE accompagne les Clients dans la définition des mots-clés stratégiques qui sont utilisés pour les opérations de Webmarketing. MEDIAVEILLE ou le Réseau de Diffusion se réserve le droit de refuser certains mots-clés dans un délai de 72 heures après mise en ligne de la campagne. Le référencement payant/achat d'espace publicitaire s'entend des Prestations suivantes :
 • L'achat de mots-clés sponsorisés ;
 • L'achat de liens sponsorisés sur les réseaux sociaux ;
 • L'achat d'espaces publicitaires de manière automatisée en temps réel via un système d'enchères ;
 • Les partenariats avec des régies publicitaires, des sites Internet, etc. ;
 • La présence sur des comparateurs ;
 • La présence sur une plateforme d'affiliation ;
 • Tous les autres moyens publicitaires payants ;

Pour le référencement payant, un minimum de facturation sera appliqué quelle que soit la consommation réelle. Ce montant minimum en honoraires de gestion sera de 250 € HT par mois et par levier (Google Ads, Facebook, Twitter, LinkedIn, affiliation, display, etc) hors Microsoft Advertising (Bing Ads) dont le montant minimum est de 50 € HT par mois uniquement s'il existe déjà une campagne Google Ads en place et en cours et gérée par Médiaeville.

XIV-3. Réseaux sociaux
 MEDIAVEILLE engage à assurer la présence du Client (marque et produits) sur des médias communément appelés réseaux sociaux tels que : Facebook, Twitter, Google+, Instagram, Pinterest, LinkedIn, etc. En lien avec le Client, MEDIAVEILLE définira les objectifs et la stratégie de cette présence. MEDIAVEILLE proposera et mettra en œuvre les meilleurs moyens pour atteindre ces objectifs. Dans ce cadre, MEDIAVEILLE propose notamment les Prestations suivantes :
 • Étude des pratiques des concurrents ;
 • Analyse de la présence du Client sur les réseaux sociaux ;
 • Conseil et accompagnement visant à améliorer la visibilité du Client sur les réseaux sociaux ;
 • Définition d'une stratégie de présence sur les réseaux sociaux ;
 • Animation de votre communauté sur les réseaux sociaux ;
 • Accompagnement dans la création de jeux concours.

XIV-4. Optimisation d'ergonomie
 MEDIAVEILLE propose d'optimiser l'ergonomie du Site selon les conditions définies au sein du Devis notamment à travers les Prestations suivantes :
 • Étude des pratiques des concurrents ;
 • Audit du Site (vérification du respect des normes techniques Web, évaluation du confort de navigation, analyse des zones cliquables, des structures de pages, de la hiérarchie visuelle, de la charge cognitive, du respect des conventions) ;
 • Définition d'une stratégie d'ergonomie pour le Site ;
 • Création des principes de navigation et conception des maquettes fonctionnelles (wireframe) ;
 • Comparaison de différentes versions du Site.

MEDIAVEILLE fournit des recommandations ou des demandes d'évolution sur des agences de développement choisie et dirigée par le Client mettra en œuvre. MEDIAVEILLE ne peut être tenue responsable de la mauvaise exécution des prestations d'intégration de l'agence de développement.

Article XV. Mandat
 Le Client donne mandat à MEDIAVEILLE pour effectuer en son nom et pour son compte auprès de ses partenaires l'achat des médias. Ce mandat est établi pour la durée de la Prestation définie dans le Devis. MEDIAVEILLE peut faire évoluer des montants facturés par les partenaires (type Google, Bing, etc.) et refacturer au Client ou, à son choix et sans en justifier, demander au Client de réaliser directement ces paiements.

Article XVI. Obligations et responsabilité du Client
 Le Client s'engage à ne pas réaliser la ou les Prestations, directement ou indirectement, par des sociétés autres que celles confiées à MEDIAVEILLE sans lui en référer au préalable. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des conditions et règles d'utilisation applicables et s'engage à respecter ces conditions et règles des Réseaux de diffusion utilisés par MEDIAVEILLE. En cas de coupure du compte du Client, de suspension provisoire et/ou de refus de diffusion d'une annonce par un Réseau de diffusion pour non-respect des conditions relatives au site du client, ou de coupure d'accès ou non accès aux outils du type Google Ads ou Google Analytics par le Client, aucun remboursement ne pourra être demandé à MEDIAVEILLE. La responsabilité de MEDIAVEILLE ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.

Article XVII. Obligations et responsabilité de MEDIAVEILLE
 Les opérations de référencement payant consistent à investir un budget alloué par le Client sur une période donnée, sur un ensemble de médias pour atteindre les objectifs fixés. Le budget, la période, les médias sont définis par MEDIAVEILLE, en accord avec le Client, dans le Devis. En cas de dépassement du budget prévu, le budget sera ajusté sur le mois suivant. MEDIAVEILLE s'engage à respecter le budget et la période, et dans cette limite, à mettre tout en œuvre pour atteindre les objectifs. Le déploiement de moyens est à la discrétion de MEDIAVEILLE sur la période convenue, notamment le choix du ou des Réseaux(x) de diffusion (Google, Facebook, etc.) à utiliser. MEDIAVEILLE et le Client détermineront ensemble le budget, qui sera annuel (MEDIAVEILLE restant libre de répartir ce budget annuel sur les mois de l'année). Dans le cadre de ses Prestations, MEDIAVEILLE ne s'engage en aucun cas à fournir un minimum de clics sur le Site et/ou un nombre de ventes ou de contacts minimum. Le Client disposera chaque mois, trimestre, semestre, ou année ou en fin de campagne d'un rapport détaillé concernant les performances de référencement et le détail des dépenses engagées.En fin de contrat, l'accès aux comptes mis en place par les partenaires type Google ou Bing (Analytics, Google Ads, etc.) ne pourra être transféré qu'après paiement par le Client de la totalité des sommes dues à MEDIAVEILLE.

Article XVIII. Prestations de créations graphiques
 MEDIAVEILLE propose des Prestations de Créations Graphiques. La destination des Créations Graphiques est définie au sein du Devis.

Le Client doit formuler très précisément son/ses besoin(s). Le projet de Création Graphique est présenté sous toute forme au Client (maquette, descriptif, etc.), sous réserve de modalités spécifiques définies au sein du Devis. Le Client peut refuser jusqu'à 3 bons à tirer (BAT). Au moment de la livraison de la Création graphique dans sa version définitive, sans réponse du Client sous 72h, la Création graphique sera considérée comme validée.

Article XIX. Recette
 Le Client devra réaliser la procédure de recette en réalisant des tests. Les tests de recette auront pour objet de vérifier l'exécution conforme des Services et la conformité du Livrable au Cahier des charges. Le Client portera à la connaissance de MEDIAVEILLE l'ensemble des Anomalies qu'il constatera dans un délai de 10 jours ouvrés. La présence d'Anomalies bloquantes suspend le processus de recette et MEDIAVEILLE doit représenter une version corrigée du Livrable dans un délai de 10 jours. Les Anomalies non bloquantes constatées sont identifiées et corrigées dans un délai de 10 jours. En l'absence d'Anomalie notifiée par écrit à MEDIAVEILLE dans les 10 jours de la demande émanant de MEDIAVEILLE, le Client sera présumé l'avoir prononcée.

Article XX. Support et maintenance
 Dans le cadre des Prestations de création de Site, MEDIAVEILLE ne s'engage pas à assurer une Prestation de support et de maintenance, sauf commande spécifique du Client, avec Devis spécifique. MEDIAVEILLE fournit au Client un support téléphonique pour les problèmes rencontrés dans l'utilisation du Livrable. Ce support téléphonique réalisé depuis les locaux de MEDIAVEILLE s'effectuera les jours ouvrés de 9h00 à 12h00 et 14h00 à 18h00. En dehors de ces limites, il pourra être convenu que MEDIAVEILLE puisse également intervenir, mais sur des bases de facturation au cas par cas précisées dans le Devis. Chaque demande d'intervention (par courrier électronique à l'adresse qui sera indiquée au Client) est enregistrée par MEDIAVEILLE qui établit une fiche par appel sur laquelle seront mentionnés, l'heure d'appel, les coordonnées de l'appelant, le type de dysfonctionnement et les actions menées par MEDIAVEILLE pour y remédier.

MEDIAVEILLE notifie la prise en compte de l'Anomalie par message électronique. Sont formellement exclues de l'assistance téléphonique :
 • La réalisation ou la modification d'états ou d'analyses ;
 • L'installation ou la mise à jour du Livrable sur site ;
 • Les problèmes et bugs non liés au Livrable, ou liés à l'intervention d'un tiers.

Il est également expressément convenu entre les Parties que le Client ne pourra être mis en place qu'après que :
 • Le Livrable aura fait l'objet d'un procès-verbal de recette validé et signé ;
 • Et que MEDIAVEILLE aura formé le Client sur le Livrable.

Article XXI. Propriété intellectuelle
 Le Contenu est développé à partir de Composants Libres et fait l'objet de Développements spécifiques. Sur demande expresse du Client, MEDIAVEILLE communiquera au Client la liste des Composants Libres utilisés.

MEDIAVEILLE s'engage à respecter l'ensemble des droits et obligations prévus dans les licences des Composants libres utilisés. En particulier, MEDIAVEILLE garantit le Client que, sous réserve que les dispositions des licences libres applicables l'exigent, le Client sera en mesure de disposer des informations suivantes :
 • l'accès au code source des Composants Libres distribués et de ses éventuelles modifications régies par les conditions de licence des Composants Libres auxquelles elles se rapportent ;
 • l'identification des auteurs des Composants Libres distribués ;
 • l'accès aux termes et conditions des licences des Composants Libres distribués.

Les développements informatiques réalisés spécifiquement pour le Client restent la propriété de MEDIAVEILLE et ne peuvent en aucun cas être utilisés et/ou vendus pour un autre site Internet par le Client sans l'autorisation expresse et écrite de MEDIAVEILLE.

MEDIAVEILLE accorde au Client une licence d'exploitation non exclusive sur les développements spécifiques. Cette licence d'exploitation non cessible est consentie pour toute la durée légale de protection des droits de propriété intellectuelle afférents aux Développements spécifiques et sans limitation de territoire.

De la même manière, aux fins d'exploitation des Créations Graphiques, MEDIAVEILLE accorde au Client une licence d'exploitation non exclusive. Cette licence d'exploitation non cessible est consentie pour toute la durée légale de protection des droits de propriété intellectuelle afférents aux Créations Graphiques et sans limitation de territoire. Le prix du Contrat comprend la concession desdits droits.

Ce droit d'utilisation personnel au Client ne sera acquis au Client qu'après paiement de toutes les sommes dues à MEDIAVEILLE.

Article XXII. Garantie
 Le Client s'engage à exprimer clairement et de manière exhaustive ses besoins ainsi qu'à procéder aux vérifications et validations requises dans les délais prévus. Pour les parties du Livrable utilisant ou intégrant des Composants Libres, MEDIAVEILLE ne peut offrir aucune garantie.

La responsabilité de MEDIAVEILLE ne pourra être mise en cause pour tout dommage direct et/ou indirect lié à l'utilisation ou l'intégration de Composants libres. Le Client déclare avoir été informé des conditions d'utilisation de tous les Composants libres et s'engage à faire son affaire de l'absence de toute garantie de MEDIAVEILLE à ce titre.

Article XXIII. Prestations de Formation
 MEDIAVEILLE est affiliée à la Direction Régionale du Travail et de la Formation Professionnelle de RENNES sous le numéro 53 3506420 35.

Les Formations proposées par MEDIAVEILLE sont énumérées et présentées dans un Catalogue de Formations.

Les Formations sont réalisées conformément à un programme préalable qui :
 • Répond à des objectifs pédagogiques déterminés ;
 • Précise les moyens pédagogiques utilisés ;

• Mentionne, le cas échéant, les prérequis exigés ;
 • Stipule, le cas échéant, le public visé. Le lieu, la date la durée et les horaires de la Formation sont précisés dans la Convention de Formation.

Article XXIII-1. Assistance téléphonique
 MEDIAVEILLE met à disposition du Client des Prestations de Formations accompagnées d'un Service d'assistance téléphonique sur le thème de la Formation faisant l'objet de la Convention de Formation, gratuit pendant un 1 an à compter de la date de signature de la première Convention de Formation. Au-delà de cette période, pour avoir accès au Service d'assistance téléphonique, le Client doit payer le Prix en vigueur.

Article XXIII-2. Entrée en vigueur – durée
 MEDIAVEILLE transmet au Client son Catalogue de Formation accompagné d'un Devis. Dès lors que les Parties se mettent d'accord sur le détail des Formations, à savoir son contenu et le déroulé du programme, MEDIAVEILLE remet au Client la Convention de Formation qui reprend ces informations.

Article XXIII-3. Modification - Report - Annulation Modification
 MEDIAVEILLE se réserve le droit d'apporter à tout moment toute modification qu'elle juge utile à son Catalogue de Formations, ses programmes et au planning/ calendrier de ses Formations. MEDIAVEILLE se réserve le droit de modifier, sans avis préalable, les Intervenants et de supprimer un ou plusieurs contenus de sa gamme de Formations.

Report
 MEDIAVEILLE se réserve le droit de reporter ou d'annuler une Formation, ou de modifier le lieu de son déroulement, en cas d'empêchement justifié et/ou si l'effectif minimum spécifié au sein de la Convention de Formation n'est pas atteint, sans aucune pénalité de rupture et sans que le Client ne puisse lui réclamer une compensation pour ce motif.

Les raisons seront précisées au Client par courrier ou courriel. L'annulation de la Formation à l'initiative de MEDIAVEILLE donnera le droit au Client d'être intégralement remboursé des sommes versées pour ladite Formation.

Annulation
 Toute Formation commencée est due en totalité et/ou toute Convention de Formation signée donnera lieu à une facturation due en totalité, même si le Stagiaire ne s'est pas présenté. Les remplacements de Stagiaires sont admis à tout moment, sans frais, en communiquant par écrit le nom et les coordonnées du remplaçant sous réserve de remplir les conditions d'acceptation à la Formation.

Le Client peut dans les conditions fixées ci-dessous annuler la commande en informant MEDIAVEILLE par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas d'annulation de la commande par le Client, il sera appliqués les conditions suivantes :
 • Toute annulation de la part du Client doit être notifiée à MEDIAVEILLE par écrit ;
 • Toute annulation intervenant au moins 10 jours ouvrés avant le début de la Formation donnera lieu à un remboursement intégral de la ou des Formations commandées ;
 • Toute annulation intervenant au moins entre 8 et 10 jours ouvrés avant le début de la Formation donnera lieu à un paiement de 30 % de la ou des Formations commandées ;
 • Toute annulation intervenant au moins entre 5 et 7 jours ouvrés avant le début de la Formation donnera lieu à un paiement de 50 % de la ou des Formations commandées ;
 • Toute annulation intervenant moins de 4 jours ouvrés avant le début de la Formation donnera lieu à un paiement de 100 % de la ou des Formations commandées.

Article XXIII-4. Obligations du Client
 Le Client veuille à ce que les Stagiaires inscrits possèdent bien les connaissances requises et disposent des compétences exigées pour suivre les Formations. MEDIAVEILLE se réserve le droit de refuser les Stagiaires qui ne répondraient pas aux conditions d'acceptation à la Formation telles que spécifiées au sein de la Convention de Formation, sans préjudice du paiement de l'intégralité du Prix par le Client.

Article XXIII-5. Documents remis à l'issue de la Formation
 MEDIAVEILLE adresse au Client, à l'issue de la Formation :
 • Les attestations de Formation ;
 • La copie des feuilles d'émargement dûment complétées par les Stagiaires et l'Intervenant ayant dispensé la Formation ;
 • Une évaluation à retourner par le stagiaire.

Article XXIII-6. Prix
 Le Prix de la Formation est mentionné dans la Convention de Formation signée par le Client. L'acceptation de MEDIAVEILLE est conditionnée par le règlement intégral de la facture avant le début de la Formation. MEDIAVEILLE se réserve expressément le droit de ne pas délivrer la Formation au client tant que le Client n'a pas réglé la totalité du Prix, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, à quelque titre que ce soit. Si le Client souhaite que l'OPCA dont il dépend paie MEDIAVEILLE, il doit faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et s'assurer de la bonne fin de cette demande (notamment de paiement), et l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur son bon de commande.

Si l'OPCA ne paie pas MEDIAVEILLE de la totalité du coût de la Formation, le reliquat sera dû par le Client et MEDIAVEILLE pourra suspendre ses prestations en cas de non-paiement préalable par le Client.

Les repas des stagiaires sont à la charge des stagiaires et ne sont pas inclus dans les tarifs MEDIAVEILLE. En cas de présence de Stagiaires supérieure au nombre initialement prévu, MEDIAVEILLE facturera un supplément égal à 10 % du prix de la Formation par personne supplémentaire. Dans tous les cas, le Formateur pourra refuser d'assurer la Formation en cas de nombre trop important de Stagiaires.

Article XXIII-7. Propriété intellectuelle
 Le contenu pédagogique conçu par MEDIAVEILLE est

protégé par le droit d'auteur. MEDIAVEILLE est titulaire des droits d'auteur sur les supports fournis au Stagiaire. L'exécution des Prestations de Formation n'emporte aucun transfert de droits de propriété intellectuelle.

Par conséquent, le Client et/ou le Stagiaire s'engage à exclusivement les utiliser dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Ces documents ne pourront pas être communiqués ou rendus accessibles à des tiers, en tout ou partie, sauf accord préalable et écrit de MEDIAVEILLE.

Article XXIV. Divers : assurance, prescription, confidentialité, etc.
 MEDIAVEILLE certifie au Client qu'elle est titulaire d'une assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle limitée aux dommages matériels et corporels directement liés à l'exécution des Services pour les besoins du présent Contrat et souscrit auprès d'une compagnie notoirement solvable. Toute action en responsabilité contre MEDIAVEILLE est prescrite un 1 an après la survenance du fait dommageable générateur. Les Prestations fournies au Client par MEDIAVEILLE ne font l'objet d'aucune exclusivité.

Les Parties étant des entrepreneurs indépendants, le Contrat ne les lie entre elles qu'aux fins qui y sont mentionnées. Par conséquent, les dispositions du Contrat ne peuvent nullement être interprétées comme créant une quelconque association ou société entre les Parties ou comme confiant un quelconque mandat de l'une à l'autre. De plus, aucune des Parties ne peut lier l'autre, de quelque façon que ce soit et envers qui que ce soit, autrement qu'en conformité avec les dispositions du Contrat.

Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour garder le secret le plus absolu sur les informations désignées comme confidentielles par l'autre Partie, et auxquelles elle aurait eu accès à l'occasion de l'exécution du Contrat. Le Client autorise Mediaeville à utiliser sa marque et son logo dans ses références Client.

Chacune des Parties s'engage à faire respecter cette obligation par ses employés, société mère, filiales et sous-traitants éventuels. L'obligation de confidentialité continuera pendant une durée de deux 2 ans après l'expiration du Contrat. Elle deviendra caduque si l'information tombe dans le domaine public en dehors de toute intervention de la partie qui aura reçu l'information.

À la fin du Contrat, MEDIAVEILLE s'engage à restituer au Client, après paiement de l'ensemble des sommes dues, les documents remis par le Client et contenant des Données, ou à les détruire. Pour le besoin des présentes, un ancien salarié dont le contrat de travail avec l'autre Partie a pris fin depuis plus d'un an, pour quelque raison que ce soit, ne saurait être considéré comme un employé et son embauche ne saurait par conséquent donner lieu à l'application de la clause pénale mentionnée ci-dessus. Les Parties peuvent citer le nom de l'autre Partie à titre de référence commerciale, sur tout document comme tout support pendant toute la durée du Contrat.

Aucune renonciation de l'une ou l'autre des Parties à se prévaloir de l'un quelconque de ses droits conformément aux termes du Contrat, ne saurait constituer une renonciation pour l'avenir auxdits droits.

Si une ou plusieurs dispositions du Contrat se révélaient nulles ou sans objet, elles seront réputées non écrites et n'entraîneront pas la nullité des autres dispositions sauf si elles présentent un caractère substantiel.

Les Parties remplaceront par voie d'avenant les dispositions nulles par de nouvelles dispositions juridiquement valables et aussi près que possible du sens et du but envisagés aux plans juridique et économique. Le Contrat représente la totalité et l'intégralité de l'accord intervenu entre les Parties.

Article XXV. Données à caractère personnel
XXV-1. Engagements de MEDIAVEILLE
 XXV-1-1. *Présentation du traitement de données à caractère personnel*

Dans le cadre de la réalisation des Prestations, MEDIAVEILLE pourra avoir accès, en qualité de sous-traitant, à des données à caractère personnel au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif aux données à caractère personnel. MEDIAVEILLE pourra ainsi être amené à procéder à des traitements de telles données ou y avoir accès pour le compte du Client, responsable de traitement, aux seules fins de réalisation des Prestations et pour la durée du Contrat.

Dans ce cadre :
 • Les données à caractère personnel pouvant être traitées sont des données relatives à l'identité, les coordonnées, la vie personnelle, la vie professionnelle, les informations d'ordre économique ou financier, les données de connexion, les données issues de l'utilisation de cookies, les traceurs et autres technologies similaires...], et plus généralement l'ensemble des données à caractère personnel qui seraient nécessaires pour l'exécution du Contrat ;
 • Les catégories de personnes concernées sont les suivantes : les clients et prospects du Client, et le cas échéant leurs collaborateurs, les internautes ;
 • La nature des opérations réalisées sur les données à caractère personnel est : consultation, collecte, enrichissement, qualification, stockage et hébergement, analyse et élaboration de statistiques.

Les données à caractère personnel traitées, les catégories de personnes concernées et la nature des opérations réalisées pourront être complétées aux termes du Cahier des charges ou du Devis.

XXV-1-1.2. Sécurité et confidentialité

MEDIAVEILLE garantit qu'il met en œuvre toutes les mesures nécessaires pour préserver la sécurité, et notamment la confidentialité, de ces données à caractère personnel auxquelles il pourrait accéder ou qui pourraient lui être communiquées dans le cadre de l'exécution du Contrat. Aussi, MEDIAVEILLE s'engage à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées, compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités des traitements de données à caractère personnel, qui seraient nécessaires au respect par lui-même et par son personnel de ces obligations de sécurité, et notamment à :

- Ne pas traiter, consulter lesdites données à caractère personnel à d'autres fins que l'exécution des obligations qui lui incombent en vue de l'exécution des Prestations pour le compte du Client au titre du Contrat ;
- Ne traiter, consulter ces données à caractère personnel que dans le cadre des instructions licites et documentées du Client (étant précisé que les parties reconnaissent la notion d'instruction documentée comme étant acquise lorsque MEDIAVEILLE agit dans le cadre de l'exécution du Contrat), y compris en ce qui concerne les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union européenne ou d'un Etat membre auquel MEDIAVEILLE est soumis ; dans ce cas, MEDIAVEILLE informera le Client de cette obligation avant le traitement des données à caractère personnel, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- Prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité desdites données à caractère personnel, de veiller à ce qu'elles ne soient pas déformées, endommagées, que des tiers non autorisés y aient accès, et d'empêcher tout accès qui ne serait pas préalablement autorisé par le Client ;
- Prendre toutes mesures afin (i) de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et services de traitement utilisés, (ii) de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans les délais appropriés en cas d'incident physique ou technique et (iii) de tester, analyser et évaluer régulièrement l'efficacité de ces mesures ;
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel soient soumises à une obligation conventionnelle ou légale appropriée de confidentialité ;

Le Client donne instruction, par défaut, à MEDIAVEILLE de procéder à la destruction, au terme du Contrat, de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les données à caractère personnel traitées pour le compte du Client y compris leurs copies éventuelles, à moins que le droit de l'Union européenne ou la législation française n'exige la conservation par MEDIAVEILLE de ces données à caractère personnel. Toutefois, le Client pourra donner à MEDIAVEILLE des instructions spécifiques dérogeant à ce principe et demander à MEDIAVEILLE de procéder à la restitution des données à caractère personnel traitées pour le compte du Client. En cas de demande par le Client de restitution des données à caractère personnel, ce dernier collaborera activement avec MEDIAVEILLE afin de faciliter la récupération desdites données à caractère personnel. Les moyens, mis en œuvre par MEDIAVEILLE, destinés à assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel sont conformes à l'état de l'art. MEDIAVEILLE s'engage à maintenir ces moyens tout au cours de l'exécution du Contrat et à défaut, à en informer immédiatement le Client. En tout état de cause, MEDIAVEILLE s'engage en cas de changement des moyens visant à assurer la sécurité et la confidentialité de ces données à caractère personnel, à les remplacer par des moyens d'une performance équivalente.

XXV-1-1.3. Sous-traitance

Par ailleurs, il est expressément convenu entre les Parties que MEDIAVEILLE est autorisé à avoir recours à d'autres sous-traitants (ci-après les sous-traitants ultérieurs) pour mener des activités de traitement spécifiques. Les sous-traitants ultérieurs identifiés au jour de la conclusion du Contrat sont visés au Devis. MEDIAVEILLE informera, par mail le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants ultérieurs. Le Client disposera alors d'un délai de 72 heures à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le Client n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

MEDIAVEILLE s'engage en outre à ce que les sous-traitants ultérieurs respectent les obligations du présent Contrat ainsi que les normes édictées par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016. MEDIAVEILLE s'engage à conclure à cette fin un contrat écrit avec chaque sous-traitant ultérieur, étant précisé qu'en cas de non-respect par un sous-traitant ultérieur de ses obligations en matière de protection des données à caractère personnel, MEDIAVEILLE demeurera pleinement responsable à l'égard du Client.

XXV-1-1.4. Coopération

MEDIAVEILLE, en sa qualité de sous-traitant, s'engage également à prêter assistance au Client, dans le cadre des obligations lui incombant aux termes du Contrat, en vue :

- Du respect par le Client de ses propres obligations en

matière de sécurité et de confidentialité des données à caractère personnel ;

- De la réalisation des analyses d'impact des traitements sur la protection des données à caractère personnel si la nature des traitements l'exige et de l'éventuelle consultation préalable de l'autorité de contrôle qui peut être nécessaire le cas échéant.

• A cet égard, il est précisé que l'obligation de réalisation de telles analyses d'impact ou encore de consultation de l'autorité de contrôles dans les hypothèses prévues par les dispositions applicables n'incombe pas à MEDIAVEILLE. Toutefois, MEDIAVEILLE communiquera au Client, sur demande écrite de celui-ci, toute information en sa possession demandée par le Client et qui serait nécessaire pour le Client au respect par ce dernier des dites obligations ;

• De la gestion des demandes d'exercice des droits reconnus aux personnes concernées par la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel (droit d'accès, de rectification, d'effacement et à la portabilité desdites données, droit d'opposition et droit à la limitation du traitement, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée, y compris le profilage) et des réponses à y apporter.

La réponse à de telles demandes n'est pas de la responsabilité MEDIAVEILLE. Aussi, celui-ci ne répondra pas lui-même à ce type de demandes. Toutefois, il informera le Client, par mail de toute demande reçue en ces sens. MEDIAVEILLE communiquera également au Client, sur demande écrite de celui-ci, toute information en sa possession demandée par le Client et qui serait nécessaire en vue du traitement des demandes et de l'élaboration des réponses appropriées auxdites demandes d'exercice de leurs droits par les personnes concernées ;

- Du respect de l'obligation de notification à l'autorité de contrôle et d'information de la personne concernée en cas de violation de données à caractère personnel, à savoir toute violation de la sécurité entraînant accidentellement ou de manière illicite la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé à des données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement.

Ces obligations ne sont pas de la responsabilité MEDIAVEILLE. Aussi, celui-ci ne procédera pas lui-même à cette notification à l'autorité de contrôle ni à l'information des personnes concernées. Toutefois, il informera le Client, par mail dans les meilleurs délais après qu'il en a eu connaissance, de toute violation de données à caractère personnel. MEDIAVEILLE communiquera également au Client, sur demande écrite de celui-ci, toute information en sa possession demandée par le Client et qui serait nécessaire pour le Client en vue de procéder à la notification et à l'information précitées lorsqu'elles sont requises. MEDIAVEILLE s'engage en outre à informer immédiatement le Client si, selon lui, une instruction constitue une violation des dispositions du droit de l'Union européenne ou d'autres dispositions du droit des Etats membres relatives à la protection des données à caractère personnel auquel MEDIAVEILLE serait soumis.

XXV-1-1.5. Vérifications

Le Client dispose du droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect par MEDIAVEILLE de ses obligations en matière de protection des données à caractère personnel, notamment au moyen d'audits (ou d'inspections), à la convenance et aux frais du Client, y compris les frais internes MEDIAVEILLE, notamment les journées de travail de son personnel, étant précisé que le tarif d'un (1) jour de travail sera facturé 900 € HT Ces vérifications pourront être réalisées par le Client lui-même ou par un tiers qu'il aura sélectionné, missionné et mandaté à cette fin, non concurrent de MEDIAVEILLE. Dans ce cadre, MEDIAVEILLE mettra à la disposition du Client ou dudit tiers les informations nécessaires pour permettre la réalisation de ces vérifications et apporter la preuve du respect des obligations précitées, et s'engage à contribuer auxdites vérifications en collaborant avec le Client.

S'agissant de ces vérifications, les principes suivants devront être respectés : le Client ne demandera qu'un (1) audit ou qu'une (1) inspection par année contractuelle, sauf si MEDIAVEILLE manque gravement à ses obligations, auquel cas le Client pourra demander un audit ou une inspection supplémentaire. En vue de ces opérations de vérification, le Client notifiera MEDIAVEILLE par lettre recommandée avec avis de réception au moins trente (30) jours avant la date de l'audit ou de l'inspection prévue et inclura un plan détaillé de sa demande dans cette notification.

Les principes suivants s'appliqueront en toutes circonstances :

- Il est expressément convenu que ne seront pas soumis aux opérations de vérification : toute donnée financière ou donnée à caractère personnel qui ne concerne pas le Client, toute information dont la divulgation serait susceptible d'affecter la sécurité des systèmes et/ou données MEDIAVEILLE (par exemple risque pour la confidentialité des informations) ou d'autres clients MEDIAVEILLE, ou encore le code source des programmes informatiques utilisés dans le cadre de la fourniture des Prestations ;
- La durée des opérations de vérification ne dépassera pas trois (3) jours ouvrables ;
- La personne en charge des opérations de vérification ne pourra pas faire copie de document, fichier, donnée ou information, en tout ou partie, ni prendre des photos, numériser, ou capter des enregistrements sonores, vidéo ou informatiques ; il ne pourra pas non plus demander que tout ou partie de ces éléments lui soient fournis ou envoyés ; MEDIAVEILLE pourra organiser une présentation de documents sensibles dans une salle sécurisée (black room) ;

• Toute personne en charge des opérations de vérification ne pourra être admise sur un site MEDIAVEILLE ou d'un de ses sous-traitants qu'après déclaration par le Client de son identité ; le Client devra s'assurer de la probité des personnes mandatées aux fins de réalisation des opérations de vérification, qu'elles soient employées du Client ou d'un cabinet d'audit externe, et le Client garantit MEDIAVEILLE que ces personnes respecteront les obligations de confidentialité mentionnées dans le présent Contrat, et plus généralement une confidentialité la plus absolue des éléments dont elles pourraient avoir connaissance dans le cadre de ces opérations de vérification ;

- Les opérations de vérification devront se dérouler pendant les heures d'ouverture normales des bureaux MEDIAVEILLE et seront conduites de façon à ne gêner ni la fourniture des Prestations ni toute autre activité effectuée par MEDIAVEILLE au bénéfice de ses autres clients, lesquels resteront en tous cas de figure prioritaires sur la réalisation des opérations de vérification ;

MEDIAVEILLE pourra à tout moment interrompre ces opérations de vérification si la fourniture des Prestations ou de toute autre activité effectuée par MEDIAVEILLE au bénéfice de ses autres clients exige que les ressources et/ou les moyens occupés par les vérifications soient mobilisés à d'autres fins.

XXV-1-1.6. Délégué à la protection des données
MEDIAVEILLE communique au Client le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément aux dispositions légales ou réglementaires applicables.

XXV-1-1.7. Registre des activités de traitement
MEDIAVEILLE déclare tenir par écrit un registre des activités de traitement effectuées pour le compte du Client, conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables.

XXV-2. Engagements du Client

Le Client, en qualité de responsable de traitement, est responsable des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre ou réalisés dans le cadre de l'exécution des Prestations. Il garantit MEDIAVEILLE du respect des dispositions prévues par le droit de l'Union européenne et le droit français en matière de traitement de données à caractère personnel.

Le Client est tenu de documenter ses instructions relatives à l'exécution du Contrat et y a procédé aux termes du Cahier des charges et le cas échéant d'une annexe au Devis, et notamment aux traitements de données à caractère personnel devant être mis en œuvre dans ce cadre pour son compte par MEDIAVEILLE. Le Client s'engage également à faciliter la tâche MEDIAVEILLE en lui fournissant l'ensemble des éléments d'information nécessaires à l'accomplissement des Prestations.

Il appartient également au Client, qui s'y engage, de s'assurer :

- Du caractère licite, loyal et transparent de la collecte et du traitement des données à caractère personnel (notamment information des personnes concernées, voire recueil du consentement desdites personnes concernées lorsque celui-ci est requis en particulier en raison de la finalité ou des modalités du traitement ou encore des données collectées et traitées). A cet égard, le Client communiquera en outre à MEDIAVEILLE toute mention d'information ou de recueil de consentement qu'il jugera utile à porter à la connaissance des personnes concernées lors d'opérations de collecte de données à caractère personnel qui pourraient être effectuées par MEDIAVEILLE pour le compte du Client ;
- Que ces données ne sont traitées que pour une finalité déterminée, explicite et légitime, et qu'elles ne sont pas traitées pour des finalités ultérieures incompatibles avec cette finalité initiale ;
- Que les données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre de l'exécution des Prestations sont adéquates, pertinentes, non excessives et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités poursuivies, et que la collecte de telles données n'est pas illicite. Notamment, le Client s'engage à ne pas traiter de données relatives à des infractions, condamnations ou mesures de sûreté. Il s'engage de même à ne pas traiter, sauf en cas de nécessité pour les finalités poursuivies et après avoir recueilli le consentement de la personne concernée, de données à caractère personnel nécessitant une protection particulière, telles que des opinions ou activités religieuses, syndicales, philosophiques ou politiques, des données sur la santé et équivalentes, des données biométriques, des données génétiques, ou encore des données concernant la vie ou l'orientation sexuelle des personnes concernées ;
- De la qualité, de l'actualité, de la mise à jour et de l'exactitude de ces données ;
- Que les données à caractère personnel ne sont conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées que pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées. A cet égard, il appartient également au Client de déterminer et de communiquer MEDIAVEILLE les durées de conservation souhaitées pour les données à caractère personnel traitées afin qu'elles soient implémentées dans le cadre de l'exécution des Prestations, sous réserve de dispositions contrares d'ordre réglementaire, légal ou contractuel imposant MEDIAVEILLE une autre durée de conservation des données à caractère personnel ;
- Que les habilitations aux données à caractère personnel sont strictement limitées aux utilisateurs qui ont la nécessité d'en connaître, sur la base de la règle du moindre privilège ;
- Du respect des droits des personnes concernées (droit d'accès, d'interrogation, de rectification, d'opposition, d'effacement, de limitation, de portabilité, etc.) et de

répondre selon les modalités et dans les délais impartis par les dispositions applicables aux demandes formulées en ce sens par les personnes concernées.

Le Client libère MEDIAVEILLE de toute revendication émanant de personnes concernées dont les données sont traitées, aux seules fins de réalisation des Prestations, par MEDIAVEILLE.

En sa qualité de responsable de traitement, le Client s'engage à mettre à disposition MEDIAVEILLE l'ensemble des informations et éléments nécessaires en vue du respect MEDIAVEILLE de ses propres obligations en matière de protection des données à caractère personnel.

Article XXVI. Loi applicable et juridiction compétente
Les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française. Tout litige relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes Conditions Générales devra être prioritairement réglé à l'amiable entre les Parties. En cas de désaccord persistant entre les Parties, il sera porté devant le tribunal de commerce de RENNES..