Creaholic Pulse Feedback

Conditions générales de contrat (CGC), Version 2.1

Status: 2026

1. Ce qu'est Creaholic Pulse Feedback

Creaholic Pulse Feedback (ci-après: « Pulse ») est une plateforme basée sur Internet permettant aux entreprises d'effectuer facilement des sondages auprès des collaborateurs que ce soit au moyen de questions mises à disposition par Creaholic ou de questions téléchargées par l'entreprise elle-même (feedback et questions ensemble ci-après « contenus »). Pulse Feedback se compose de deux modules: Team Feedback pour les sondages à l'échelle de l'entreprise et de l'équipe, et Peer Feedback, qui permet aux cadres et aux collaborateurs d'effectuer un feedback personnel.

2. Parties au contrat

Creaholic SA, Zentralstrasse 115, CH-2503 Biel/Bienne, N° TVA : CHE-103.710.386 (ci-après : « Creaholic »), met à la disposition de la cliente sous le lien https://[kunde].start-pulse.com ou similaire (ci-après : « site Internet ») la plateforme/le logiciel (ensemble ci-après : « Pulse ») et l'exploite. Creaholic est le partenaire contractuel de l'entreprise (ci-après : « cliente ») qui souhaite mettre Pulse à la disposition de ses collaborateurs et éventuellement de personnes extérieures (ci-après : « personnes autorisées »).

3. Objet du contrat

Le contrat porte sur l'octroi d'une licence pour l'utilisation du logiciel Pulse, ou de l'un ou des deux modules, sur la plateforme Pulse. En général, Creaholic assiste la cliente dans le cadre d'un mandat de conseil. Creaholic propose plusieurs services (p. ex. définition du mode, de la fréquence du sondage, évaluation du contenu des résultats).

La licence d'utilisation du logiciel Pulse sur la plateforme Pulse est octroyée conformément aux conditions suivantes et au contrat effectivement conclu entre Creaholic et la cliente.

Les fonctionnalités de Pulse sont mises à disposition via SaaS (Software as a Service) dans un cloud. Une installation locale du logiciel chez la cliente n'est pas possible.

4. Conclusion du contrat

4.1 Version d'essai gratuite

Le contrat portant sur la version d'essai gratuite prend fin avec l'expiration de la durée d'essai indiquée, sans qu'une résiliation ne soit nécessaire. Il ne se transforme pas automatiquement en un abonnement payant. Après écoulement de la période d'essai gratuite et en l'absence de conclusion d'un autre contrat, la cliente n'a plus de droit sur les données collectées pendant la période d'essai. Si la cliente n'achète pas de licence(s) à Pulse Feedback dans les deux mois suivant la fin de la période d'essai gratuite, Creaholic supprime toutes les données de la cliente.

4.2 Version payante

Si la cliente est intéressé par un abonnement payant, soit Creaholic lui soumet une offre personnalisée, soit la cliente soumet son offre pour un abonnement proposé sur le site Internet. Dans ce cas, le contrat est conclu lors de l'acceptation par l'autre partie.

L'offre personnelle soumise à la cliente est valable pendant huit semaines, à compter de la date de l'offre, respectivement de l'envoi de l'offre. Dans ce cas, le contrat est conclu par la contre-signature de l'offre et l'acceptation des CGC qui en découle. Celles-ci font partie intégrante du contrat.

Creaholic est en droit de se fier au droit de signature des signataires, mais se réserve le droit d'exiger à tout moment des informations plus détaillées sur l'identité de la cliente ou sur le droit de signature des personnes compétentes.

Creaholic est libre de refuser une demande de conclusion de contrat de la cliente sans en indiquer les raisons.

Pulse Feedback est mis à la disposition de la cliente dès la conclusion du contrat. Le contrat est conclu pour une durée déterminée. À l'expiration de cette durée, le contrat est automatiquement reconduit pour la même durée. Le délai de résiliation est d'un mois pour un abonnement mensuel et de trois mois pour un abonnement annuel, dans chaque cas à l'échéance de la durée contractuelle convenue. La résiliation doit parvenir à Creaholic au plus tard un mois (abonnement mensuel) ou trois mois (abonnement annuel) avant l'expiration de la durée contractuelle en cours, sauf délai différent convenu dans le contrat. Le délai se calcule à partir de la réception de la résiliation. La résiliation doit être effectuée par écrit. Ce délai de résiliation s'applique de la même manière à la Cliente et à Creaholic.

Une résiliation pour des raisons importantes, qui rendrait la poursuite des relations contractuelles inacceptable pour la partie qui résilie, reste réservée et est possible à tout moment par écrit, sans respecter de délai de résiliation.

5. Obligations de la cliente

5.1 En général

La cliente est tenue de permettre à Creaholic de fournir les prestations contractuelles et de communiquer à Creaholic toutes les informations essentielles à la fourniture des prestations contractuelles par Creaholic.

5.2. Création d’un compte

Le compte de la cliente est créé par Creaholic avec au moins les informations suivantes transmises par la cliente: Nom, prénom, adresse e-mail, nom de l’entreprise et langue par défaut.

La cliente autorise d’autres personnes (en premier lieu les collaborateurs, mais aussi des personnes externes) en fournissant des informations telles que les nom, prénom, adresse e-mail et appartenance à l’équipe. Au début du premier sondage, les personnes autorisées par la cliente reçoivent automatiquement un e-mail contenant un lien leur permettant de s’enregistrer au moyen d’un mot de passe qu’elles auront elles-mêmes choisi, ce qui leur donne l’accès à Pulse Feedback. Ces liens d’enregistrement peuvent être également envoyés manuellement sur demande. La connexion des personnes autorisées au système d’inscription de la cliente (au Single Sign-on) ne nécessite aucun enregistrement supplémentaire, l’accès de toutes les personnes autorisées étant possible avec le mot de passe qu’elles utilisent au sein de l’entreprise.

Les personnes externes autorisées ont accès à Pulse Feedback, mais ne peuvent pas participer aux sondages. Elles peuvent consulter les résultats et accéder à l'espace admin, si elles sont administrateurs.

Il appartient à la cliente de s'assurer que les personnes qu'elle a autorisées conservent les données d'accès en sécurité et les gardent secrètes. Si la cliente soupçonne des accès non autorisés, elle doit en informer Creaholic immédiatement.

5.3. Autorisation des personnes ayant un droit d'accès

Il incombe à la cliente de s'assurer que seule les personnes autorisées par ses soins aient accès à Pulse Feedback. La cliente effectue les éventuelles modifications (p.ex. départ ou accès de collaborateurs, changements de noms) dans l'espace admin.

5.4. Utilisation légitime et responsabilité à cet égard

La cliente est responsable d'informer ses collaborateurs et les personnes qu'elle a autorisées sur l'utilisation légale et les directives en matière de protection des données, et d'obtenir le cas échéant les autorisations nécessaires (voir également l'article 6 ci-dessous). La cliente prend note du fait qu'en particulier les actes suivants sont interdits:

a) Mentionner des personnes dans les commentaires
b) Confier son accès ou ses résultats à d'autres personnes sous une forme non anonymisée
c) Téléchargement de contenus portant atteinte à l'honneur, à caractère pornographique ou violent ainsi que plus généralement les contenus illicites ou contraires aux mœurs
d) Utilisations et diffusion non autorisée de contenus en violation de droits de tiers ou de Creaholic supérieurs, notamment les droits de propriété intellectuelle (droits d'auteur, des marques, sur le design et de brevet)
e) Infractions à la législation sur la protection des données aux droits de la personnalité et aux obligations légales ou contractuelles en matières de confidentialité
f) Données personnelles sensibles selon la loi sur la protection des données Suisse (LPD) ou européenne (RGPD), tels que les données sur l'origine raciale et ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, les données sur l'appartenance syndicale, les données biométriques, les données sur la santé, les données sur la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle
g) Actes qualifiés d'actes anticoncurrentiels au sens de la loi fédérale contre la concurrence déloyale
h) Utilisation de fichiers et/ou programmes visant à nuire aux programmes et au matériel informatiques et/ou à les détériorer (en particulier les virus, les chevaux de Troje, est.) et/ou qui peuvent entraver la disponibilité de la plateforme
i) Toute autre utilisation interdite du logiciel Pulse Feedback

Creaholic n'est pas responsable des dommages éventuellement causés par une utilisation illégale de Pulse Feedback.

5.5. Indemnisation/blocage de l’accès

En cas de prétentions formulées par des tiers à l’encontre de Creaholic en lien avec la violation d’obligations de la cliente, cette dernière est tenue d’indemniser intégralement Creaholic.

Creaholic est en droit de bloquer (temporairement) l’accès à Pulse Feedback de la cliente ou des personnes autorisées par ses soins, en cas de soupçon d’actes interdits et/ou de violation d’autres obligations contractuelles. Creaholic n’est toutefois pas tenue de rechercher de tels contenus ou d’effectuer un contrôle à ce sujet.

6. Protection des données/sécurité de l’information

Creaholic s’engage à respecter la législation Suisse sur la protection des données ainsi que la législation Européenne correspondante, si celle-ci est applicable. Si la cliente permet aux personnes autorisées d’accéder à Pulse Feedback depuis l’étranger en dehors de l’Union européenne, elle est seule responsable de ce processus et de ses éventuelles conséquences. La cliente assume en outre les obligations selon le chiffre 5. En particulier, une indication de Creaholic sur le traitement des données dans le cadre des sondages sur le site internet ne libère en aucune manière la cliente de ses obligations et de sa responsabilité en la matière.

Creaholic protège les données personnelles et toutes les autres données contre tout traitement non autorisé par des mesures techniques et organisationnelles appropriées. Creaholic garantit expressément que les données et les résultats des enquêtes sont traités de manière confidentielle et protégés de manière adéquate. Ils ne sont pas rendus accessibles à des tiers, à l'exception des sous-traitants auxquels Creaholic fait appel (voir article 8 ci-dessous). Creaholic conclut des contrats (de traitement des commandes) avec les tiers auxquels elle fait appel.

La conclusion de la licence Pulse Feedback entraîne automatiquement la conclusion des sous-contrats qui font partie intégrante du présent contrat:

- Annexe 1 – Les dispositions relatives au traitement des commandes : Elles règlent les détails du traitement des données
- Annexe 2 – décrit la transmission et le traitement des données

Creaholic traite les données mises à disposition pour l'exécution du contrat. Les données anonymes sont utilisées pour l'établissement d'un benchmark. Les finalités du traitement sont décrites plus en détail à l'annexe 2.

7. Licence du logiciel Pulse Feedback/droits

Creaholic est titulaire des droits de propriété intellectuelle et dispose des droits nécessaires pour mettre à la disposition de la cliente le logiciel Pulse Feedback en tant que SaaS. La cliente reçoit une licence limitée à la durée du contrat, non exclusive, non transmissible et ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence, pour utiliser le logiciel sur la plate-forme ou le mettre à la disposition de personnes autorisées par elle.

8. Fonctionnement et utilisation des services Pulse Feedback

Creaholic exploite Pulse Feedback et s'efforce d'assurer un temps de fonctionnement continu (7×24h) sous réserve des fenêtres de maintenance prévues. Les fenêtres de maintenance plus longues (durée prévue de plus d'un jour) sont communiquées au préalable à la cliente et les perturbations de fonctionnement sont éliminées le plus rapidement possible. Un fonctionnement permanent et sans perturbation n'est toutefois pas garanti. La réalisation d'une sauvegarde quotidienne des données fait également partie des prestations d'exploitation. En cas de perte de données de la part de la cliente, Creaholic restaure les données sur demande conformément à la sauvegarde de la veille (à l'exception des photos de profil téléchargées). La restauration de données individuelles (par ex. les feedbacks d'une personne) n'est pas possible. La cliente est responsable des autres sauvegardes de données. Les dommages causés à la cliente par cette perte de données ne peuvent pas être revendiqués.

Si la perte de données est due à une faute de la cliente (y compris des personnes autorisées par elle), à la faute d'un tiers ou à un cas de force majeure, Creaholic facture la restauration à la cliente en fonction du temps passé, au taux horaire convenu dans le contrat de licence.

Pour la réalisation de ses prestations, Creaholic fait appel à des sous-traitants, notamment pour l'exploitation dans le cloud, l'établissement de rapports et le développement de Pulse Feedback et le dépannage. Le nom des sous-traitants peut être consulté à tout moment sur le site https://start-pulse.com. Les changements sont communiqués par e-mail. Si la cliente n'est pas d'accord, elle peut résilier le contrat avant la fin de la période contractuelle convenue.

Si Creaholic remarque un accès non autorisé aux données de la cliente, elle l'en informera immédiatement. Creaholic n'est cependant pas tenue de rechercher les accès non autorisés.

9. Assistance

Creaholic met à disposition une assistance par e-mail à l'adresse team@start-pulse.com. Elle s'efforce de répondre aux demandes le plus rapidement possible. En règle générale, une réponse est donnée dans un délai d'un jour ouvrable. En cas de dysfonctionnement, les prestations d'assistance sont gratuites ; dans le cas contraire, une taxe correspondante en francs suisses est imposée.

10. Garantie

Creaholic garantit que le logiciel Pulse Feedback peut être utilisé conformément aux conditions décrites ici pour obtenir un feedback sur les questions chargées sur Pulse Feedback par Creaholic ou par la cliente. Creaholic n'est pas responsable des logiciels tiers (en particulier des logiciels utilisés localement par la cliente, tels que le système d'exploitation et le navigateur).

Il incombe à la cliente d'utiliser Pulse Feedback avec soin et conformément à sa destination et de vérifier les résultats fournis. Creaholic n'assume aucune garantie à cet égard.

11. Frais

L'utilisation de Pulse Feedback entraîne des frais (droits de licence) basés sur le nombre maximal d'utilisateurs possible. Les prix s'entendent en francs suisses, hors TVA. Les prestations d'assistance demandées par la cliente qui ne sont pas dues à un mauvais fonctionnement de la plate-forme et/ou de Creaholic sont facturées séparément. Ces prestations sont facturées en fonction du temps consacré et au tarif horaire utilisé par Creaholic. Les frais de licence et autres frais sont facturés sous forme électronique pour le mois écoulé, avec un délai de paiement de 30 jours à compter de la date de facturation.

Toute objection à une facture doit être formulée par écrite dans un délai de 10 jours à compter de sa réception. À l'expiration de ce délai, la facture est considérée comme acceptée par la cliente. Après l'expiration du délai de 30 jours, Creaholic est en droit, après avoir fixé un court délai supplémentaire, de bloquer à tout moment le service Pulse Feedback pour la cliente en cas de non-paiement et d'effacer les données déjà disponibles après un délai raisonnable. Les frais qui en résultent sont à la charge de la cliente. Creaholic n'assume aucune responsabilité pour les éventuels dommages qui en résulteraient pour la cliente.

Si le nombre de personnes autorisées dépasse le maximum convenu, la cliente est tenue d'en informer Creaholic afin que les frais de licence puissent être adaptés en conséquence. Si un changement se produit, les frais de licence seront adaptés en conséquence. Creaholic est également autorisée à contrôler le nombre d'utilisateurs à des fins de facturation. Elle informe la cliente si elle constate des écarts significatifs. La cliente peut ajouter ou supprimer des personnes autorisées afin de respecter le nombre d'utilisateurs fixé.

Creaholic se réserve le droit d'adapter les frais à l'avenir ou de passer à un autre plan tarifaire pour l'utilisation de Pulse Feedback. Dans ce cas, les clientes en seront informées au préalable. Sauf avis contraire des clientes dans les 30 jours suivant la réception des modifications, les nouveaux tarifs seront considérés comme acceptés pour les prestations futures.

12. Confidentialité

Pendant la durée du contrat, la cliente et Creaholic s'engagent mutuellement à respecter la confidentialité de toutes les informations, documents et données confiés par l'autre partie. Cette obligation incombe également à tous les employés des parties ainsi qu'à leurs conseillers, agents, auxiliaires et sous-traitants.

Cette obligation de confidentialité ne constitue pas une licence ou tout autre droit d'usage concernant les informations, documents et données confiés.

L'obligation ci-dessous ne s'applique pas aux informations qui

a) étaient déjà connues du public avant d'être communiquées par l'une des parties à l'autre ;

b) ont été communiquées à l'une des parties par un tiers autorisé, ou

c) étaient déjà connues d'une partie avant d'être divulguées par l'autre partie.

En l'absence d'autorisation écrite préalable, la cliente ou des tiers n'ont pas accès aux locaux de Creaholic.

Pendant la durée du contrat et après son expiration, chaque partie est en droit d'inclure inclure ou publier dans sa liste de références le nom de l'autre partie, y compris son logo, et le projet sous une forme générique, dans le respect du contrat en vigueur et des intérêts commerciaux de l'autre partie.

Pour le surplus, l'éventuel contrat de confidentialité conclu entre les parties fait foi.

13. Droits de propriété intellectuelle

Toute propriété intellectuelle et tout savoir-faire de Creaholic existants et nécessaires à l'exécution du contrat sur l'ensemble des informations, documents, procédés, données, objets, savoir-faire, logiciels, etc. mis à la disposition de la cliente par Creaholic dans le cadre du contrat restent la propriété de Creaholic.

L'utilisation à des fins internes chez la cliente est accordée sans restriction.

Creaholic développe continuellement Pulse Feedback et apporte des modifications et des améliorations au logiciel. Elle est autorisée à faire évoluer librement le logiciel, c'est-à-dire à y ajouter de nouvelles fonctions et à supprimer ou modifier celles qui existent déjà. Creaholic se réserve le droit de facturer séparément les nouvelles fonctions et les nouveaux modules.

Le développement de nouvelles fonctionnalités à la demande de la cliente fait l'objet d'un accord séparé, y compris la propriété intellectuelle, et est facturé.

14. Droits sur les contenus téléchargés et les évaluations

Les droits sur les contenus téléchargés et les évaluations résultant de Pulse Feedback restent la propriété de la cliente. Elle accorde toutefois à Creaholic le droit de les sauvegarder et de les mettre à disposition des personnes autorisées de la cliente dans le cadre de Pulse Feedback.

15. Responsabilité

La responsabilité de Creaholic est limitée aux dommages causés par négligence grave ou intentionnellement et ne s'applique qu'aux dommages directs. Toute autre prétention en dommages-intérêts de la cliente à l'encontre de Creaholic, notamment pour faute lors de la conclusion du contrat (culpa in contrahendo), pour violation positive du contrat, pour violation d'obligations contractuelles accessoires, pour dommages consécutifs à un défaut, pour acte illicite, pour retard, pour impossibilité ainsi que pour violation de droits de protection de tiers est exclue. Creaholic n'assume aucune responsabilité pour les dommages pécuniaires directs ou indirects qui pourraient être causés par l'utilisation du logiciel Pulse Feedback. Creaholic n'est pas responsable du personnel auxiliaire qu'elle emploie. La législation relative aux données personnelles demeure réservée.

Si, au cours de l'exécution du contrat, Creaholic apprend que la propriété intellectuelle ou d'autres droits de tiers pourraient être violés, elle en informe la cliente. Si la cliente insiste sur l'exécution du contrat, elle est tenue d'indemniser Creaholic et de la dégager de toute responsabilité.

Si Creaholic est directement confronté à des prétentions de tiers, la cliente indemnise immédiatement et intégralement Creaholic. Dans ce cas, Creaholic bloquera immédiatement l'accès de la cliente à la plateforme.

16. Effet de la fin du contrat

Avant l'expiration du contrat, la cliente peut télécharger les données enregistrées sur Pulse Feedback à l'aide des fonctions d'exportation. Creaholic n'est pas tenue de mettre les données à la disposition de la cliente sous une autre forme. Sauf accord contraire avec la cliente, les données personnelles sont conservées par Creaholic pendant 12 mois après l'expiration du contrat et peuvent être livrées sur demande moyennant paiement. Après cette période de 12 mois, les données personnelles sont effacées. Les obligations légales d'archivage demeurent réservées.

Après la fin du contrat, la cliente n'a plus aucun droit à l'utilisation de la plateforme.

17. Dispositions générales

La cliente déclare par la présente d'accepter que les données clientèles et personnelles (par ex. coordonnées) transmises à Creaholic dans le cadre de la relation commerciale soient traitées par Creaholic aux fins du contrat et que Creaholic puisse transmettre ces données à des tiers (par ex. vérification de la solvabilité, sociétés de recouvrement, assurances) dans la mesure où cela est nécessaire pour l'exécution du contrat ou l'exercice de droits.

Pendant la durée du contrat et jusqu'à un an après la fin du contrat, il est interdit à la cliente et aux autres personnes et/ou sociétés qui lui sont liées d'engager ou de mandater des collaborateurs ou des conseillers de Creaholic, sous peine de dommages et intérêts.

Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales devaient être nulles ou invalides, ou si les conditions générales de vente devaient présenter une lacune, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée. Une disposition invalide ou non valide doit être interprétée ou remplacée de la manière la plus proche possible du sens économique et du but économique recherché de la disposition invalide ou non valide. Il en va de même en cas de lacune.

Les modifications des présentes CGC sont communiquées à la cliente par écrit (par e-mail) et sont considérées comme acceptées si la cliente ne les refuse pas dans un délai de 30 jours à compter de la réception des modifications.

Creaholic se réserve le droit d'envoyer directement par e-mail à la cliente et aux personnes autorisées des informations en rapport avec Pulse Feedback. Les destinataires peuvent se désabonner individuellement de ces newsletters.

18. Droit applicable/for

Les présentes CGC et le contrat avec la cliente sont exclusivement régis par le droit suisse, à l'exclusion des règles de conflit de lois.

Le for juridique, en renonçant au for juridique ordinaire de la cliente, est le siège de Creaholic. Creaholic a toutefois le droit de poursuivre la cliente devant le tribunal de son domicile ou de son siège social ou devant tout autre tribunal compétent.

Annexe 1

Dispositions relatives au traitement des commandes

1. Objet

Creaholic a conclu avec la cliente un contrat (ci-après : « contrat Pulse Feedback ») portant sur l'utilisation du logiciel Creaholic Pulse Feedback (ci-après : « Pulse Feedback »). Les conditions générales de vente de Creaholic Pulse Feedback (ci-après : « CGC Pulse Feedback ») font partie intégrante du contrat Pulse Feedback.

Les présentes dispositions relatives au traitement des données de commande fournissent les détails du traitement des données par Creaholic et constituent une annexe au contrat Pulse Feedback à compter de la date de sa signature. Elles complètent les dispositions de ce dernier en matière de protection des données (notamment le point 6 des conditions générales Pulse Feedback). En cas de contradiction, les dispositions de l'annexe 1 prévalent.

2. Période de validité de l’annexe

La validité de la présente annexe 1 correspond à celle du contrat Pulse Feedback. L'obligation de confidentialité concernant les données faisant l'objet du contrat reste en vigueur même après la fin du contrat Pulse Feedback. Les obligations légales et contractuelles de Creaholic en matière de conservation des données demeurent réservées.

3. Champ d’application et responsabilité

Creaholic traite les données personnelles pour le compte de la cliente. Cela comprend des activités qui sont concrétisées dans le contrat Pulse Feedback et dans les conditions générales de Pulse Feedback. Dans le cadre de ce contrat, la cliente est seule responsable du respect des dispositions légales des lois sur la protection des données, en particulier de la légalité de la transmission des données à Creaholic ainsi que de la légalité du traitement des données.

4. Obligations de Creaholic

1. Creaholic s'engage à traiter les données personnelles mises à sa disposition par la cliente ainsi que par les personnes autorisées par celle-ci, exclusivement conformément aux instructions de la cliente et dans le cadre de l'exécution du contrat Pulse Feedback. L'étendue est notamment décrite au point 6 des conditions générales de Pulse Feedback, qui font partie intégrante du contrat Pulse Feedback. L'obligation y afférente est transférée aux collaborateurs de Creaholic et aux tiers auxquels il est fait appel pour le traitement des données à caractère personnel. Le traitement des données sur la base d'obligations légales et/ou d'ordonnances administratives prononcées à l'encontre de Creaholic demeure expressément réservé. Creaholic informe la cliente de ce traitement de données le plus rapidement possible. En outre, Creaholic garantit que les personnes autorisées à traiter les données personnelles se sont engagées à respecter la

confidentialité ou sont soumises à un devoir de discrétion légal approprié. L'obligation de confidentialité/de secret professionnel subsiste même après la fin de la commande.

2. Creaholic prend des mesures raisonnables pour garantir la fiabilité de tous les collaborateurs, agents ou sous-traitants qui ont accès aux données personnelles. Creaholic veillera en particulier à ce que l'accès soit limité aux personnes qui ont besoin de connaître les données personnelles aux fins mentionnées dans le contrat Pulse Feedback et les conditions générales de Pulse Feedback.
3. Creaholic s'engage à appliquer des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles faisant l'objet du contrat dans sa sphère de risque et de contrôle. Creaholic prend des mesures qui garantissent durablement la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la sécurité en cas de panne des systèmes et des services en rapport avec le traitement des données personnelles. Creaholic garantit que ces mesures offrent un niveau de sécurité adapté aux risques du traitement et à la nature des données personnelles à protéger, compte tenu de l'état de la technique et des coûts de leur mise en œuvre.
   Creaholic est en droit de modifier les mesures organisationnelles et techniques prises. Il faut toutefois veiller à ce que le niveau de protection convenu contractuellement ne soit pas inférieur.
4. Il incombe à la cliente de garantir les droits des personnes concernées. Creaholic s'engage toutefois à mettre à la disposition de la cliente, en temps utile, les informations nécessaires à l'accomplissement de ses obligations envers les personnes concernées, dans la mesure où elle a accès aux informations demandées (droits des personnes concernées à l'information, au renseignement, à la rectification et à l'effacement, à la portabilité des données, à l'opposition et - dans la mesure où cela est applicable - en relation avec des prises de décision automatisées dans des cas individuels). Sont réservées les dispositions légales impératives ou les injonctions des autorités qui s'opposent à ces informations.
5. Si les autorités demandent à Creaholic de fournir des données sur la cliente ou sur les personnes autorisées par celui-ci, Creaholic enverra immédiatement la demande correspondante à la cliente. Il en va de même si des personnes concernées font valoir par erreur leurs droits auprès de Creaholic en tant que responsable du traitement des données. Les demandes correspondantes doivent également être transmises immédiatement à la cliente. La cliente est responsable de l'introduction des démarches nécessaires, respectivement de l'octroi des instructions nécessaires. Si la cliente ne réagit pas dans le délai fixé par l'autorité, Creaholic est autorisé, même sans l'accord de la cliente, à informer l'autorité qu'il n'agit dans le présent contexte qu'en tant que sous-traitant et que la cliente doit être contactée en tant que personne responsable. Si l'autorité maintient sa demande à l'égard de Creaholic, celle-ci a le droit de transmettre des données afin de pouvoir, le cas échéant, s'opposer à des sanctions à son encontre.
6. Creaholic tient un registre écrit des traitements de données personnelles qu'elle effectue pour l'exécution du contrat. Celui-ci contient le nom et les coordonnées de Creaholic, des sous-traitants et, le cas échéant, des délégués à la protection des données, les catégories de traitements de données, le cas échéant, les transferts de données personnelles.
7. Si Creaholic est d'avis qu'une instruction de la cliente est contraire au droit en vigueur, elle en informera la cliente. Jusqu'à ce que la cliente ait répondu, Creaholic est en droit de ne pas suivre une telle instruction.
8. Creaholic informera immédiatement la cliente si elle a connaissance d'une violation de la protection des données personnelles de la cliente. L'information se fait par écrit (un e-mail suffit) et de manière appropriée sur la nature et l'étendue de la violation. Creaholic prend les mesures nécessaires à la sauvegarde des données et à la réduction des éventuelles conséquences négatives pour les personnes concernées et se concerte immédiatement avec la cliente à ce sujet.

9. Creaholic indique à la cliente l'interlocuteur pour les questions de protection des données qui se posent dans le cadre du contrat.
10. Creaholic rectifie ou supprime les données faisant l'objet du contrat si la cliente en donne l'ordre et si cela est compris dans le cadre des instructions. Les données personnelles sont effacées au plus tard après 5 ans.

5. Obligations de la cliente

1. La cliente ne partage avec Creaholic que les données nécessaires à l'exécution du contrat, respectivement de l'enquête (principe de minimisation).
2. En tant que responsable, la cliente a l'obligation d'informer ses collaborateurs et les personnes qu'elle a autorisées et qui transmettent des données personnelles dans le cadre de l'utilisation du logiciel Pulse Feedback sur la manière dont les données sont traitées, de les informer de leurs droits et de recueillir elle-même les autorisations éventuellement nécessaires. Elle est seule responsable de la légalité du traitement des données vis-à-vis des personnes qu'elle a autorisées (voir également les dispositions des conditions générales de Pulse Feedback).
3. La cliente doit informer immédiatement Creaholic s'il constate des erreurs ou des irrégularités dans les résultats de la commande en ce qui concerne les dispositions relatives à la protection des données.
4. La cliente indique l'interlocuteur pour les questions de protection des données qui se posent dans le cadre du contrat.

6. Possibilités de contrôle

1. Si, dans un cas particulier, des inspections devaient être effectuées dans la sphère de contrôle de Creaholic par la cliente ou par un(e) inspecteur(trice) mandaté(e) par celle-ci, celles-ci seront effectuées pendant les heures de bureau habituelles, sans perturber le fonctionnement de l'entreprise, après notification et en tenant compte d'un délai de prévenance d'au moins 14 jours. Creaholic a le droit d'accompagner l'inspection. Creaholic peut la faire dépendre de l'annonce préalable avec le délai de préavis et de la signature d'une déclaration de confidentialité et des mesures techniques et organisationnelles mises en place. Si l'auditeur mandaté par la cliente se trouve dans une relation de concurrence avec Creaholic, Creaholic a un droit d'opposition à son encontre. Creaholic a le droit de faire appel, à sa demande, à un auditeur indépendant pour l'inspection.
   Creaholic a le droit de demander une rémunération pour ses dépenses dans le cadre de l'inspection, au taux horaire indiqué dans le contrat Pulse Feedback. Les frais de l'auditeur externe sont à la charge de la cliente. Creaholic prend en charge les frais de l'auditeur externe dans la mesure où des violations graves de la protection des données sont découvertes et que celles-ci ne sont pas contestées par Creaholic.
2. Si une autorité de contrôle de la protection des données ou une autre autorité de contrôle souveraine inspecte Creaholic dans le cadre d'une inspection de la cliente, le point a) s'applique.

7. Sous-traitant de données

Creaholic est autorisée à faire appel à des sous-traitants de données pour l'exécution du contrat Pulse Feedback. Elle mentionne les sous-traitants auxquels elle fait appel sur le site https://www.start-pulse.com/unsere-partner et tient cette liste à jour. Creaholic informe la cliente au préalable lorsqu'elle fait appel à de nouveaux sous-traitants ou remplace des sous-traitants existants. La cliente peut, pour des raisons importantes relevant de la protection des données, s'opposer au recours aux nouveaux sous-traitants dans un délai de 30 jours à compter de la réception de l'information. En l'absence d'opposition dans ce délai, le consentement à la modification est réputé acquis. Si la cliente s'y oppose, les deux parties disposent d'un droit de résiliation (spécial) immédiat pour une durée d'un mois avec un préavis d'un mois. Sans résiliation, le contrat se poursuit en principe avec les nouvelles conditions. Des informations sur les mesures de sécurité des sous-traitants sont disponibles sur datenschutz@creaholic.com.

Creaholic conclura des accords avec ces tiers dans la mesure nécessaire pour garantir des mesures appropriées de protection des données et de sécurité de l'information.

8. Modifications & résiliation

1. Toute modification de ces dispositions relatives au traitement des données de commande doit être consignée dans un avenant. Un avenant peut également prendre la forme d'un e-mail, c'est-à-dire que Creaholic peut envoyer des modifications à ce sujet par e-mail. La cliente peut s'opposer à la modification dans un délai de 30 jours à compter de la réception de l'information. Si elle ne s'y oppose pas dans ce délai, elle est réputée avoir accepté la modification. Si la cliente s'y oppose, les deux parties disposent d'un droit de résiliation (spécial) immédiat pour une durée d'un mois avec un préavis d'un mois. Sans résiliation, le contrat se poursuit en principe avec les nouvelles conditions.
   Creaholic est en droit de modifier à tout moment les mesures organisationnelles et techniques prises. Il faut toutefois s'assurer que le niveau de protection convenu contractuellement ne soit pas inférieur.
2. En cas de résiliation du contrat Pulse Feedback, les dispositions du contrat de Pulse Feedback et des conditions générales de Pulse Feedback s'appliquent.
   Creaholic est tenue de retourner ou d'effacer physiquement les données enregistrées chez elle à la demande de la cliente 12 mois après la fin du contrat et de confirmer l'effacement à la cliente. Les obligations légales de conservation demeurent expressément réservées.
   Creaholic ne conserve aucune copie, à moins que ce droit ne lui soit conféré par le contrat Pulse Feedback ou que cela ne soit nécessaire en vertu d'obligations légales de conservation.
   Les parties conviennent que les copies de sécurité générées automatiquement (copies de sauvegarde) sont exclues de cette réglementation, respectivement qu'elles ne doivent pas être effacées au moment de la résiliation du contrat.

Annexe 2

Description de la transmission et du traitement des données

1. Catégorie de données

- **Données des participants**
  Comme par ex. le nom, le prénom, l'adresse e-mail, le numéro personnel, l'équipe/le service, la langue
- **Données d'enquête**
  Comme par ex. les évaluations, les commentaires sur les questions
- **Données d'utilisation**
  Comme par ex. les clics, les fichiers journaux, l'adresse IP

2. Objectif du transfert et du traitement

- Exploiter une plateforme pour recueillir et analyser le feedback des collaborateurs. Dans ce cadre, par exemple : Collecte et enregistrement des données des participants, envoi d'e-mails aux administrateurs et aux participants, collecte des feedbacks (évaluations et commentaires), calcul et analyse sémantique des résultats de l'enquête sur la base des évaluations et des commentaires.
- Traitement des données dans le cadre de la réalisation et de l'évaluation des enquêtes, par exemple analyse spécifique des résultats dans le cadre d'un mandat de conseil.
- Création d'un benchmark avec les données anonymisées.

3. Catégories de personnes concernées

- Collaborateurs de la cliente
- Personnes (externes) autorisées par la cliente

4. Catégories particulières de données

En raison de la fonction de commentaire, il n'est pas exclu que des données particulières soient traitées. Il peut s'agir des catégories de données suivantes :

- Données relatives à l'origine raciale et ethnique
- Opinions politiques
- Convictions religieuses ou philosophiques
- Données sur l'appartenance syndicale
- Données biométriques
- Données de santé
- Données sur l'aide sociale

- Données relatives aux poursuites et sanctions administratives ou pénales
- Données relatives à la vie sexuelle ou à l'orientation sexuelle

6. Lieu de stockage des données personnelles

Le logiciel Pulse Feedback est hébergé dans des centres de données répondant aux normes de sécurité les plus élevées chez Amazon Web Services (« AWS ») dans l'UE (Francfort et Dublin). Les services web d'Amazon sont certifiés ISO/IEC 27001, 270017, 27018 et 9001. Des détails sur la protection des données d'AWS sont disponibles sur le lien suivant : https://aws.amazon.com/de/compliance/data-privacy-faq/.

Dans certains cas (p. ex. dans le cadre du support, de travaux de développement, d'analyses de résultats), des sauvegardes locales des données peuvent être réalisées et stockées en dehors d'AWS. Dans ces cas, les données sont uniquement hébergées localement sur des ordinateurs cryptés ou sur des serveurs de Microsoft SharePoint, dans les deux cas en Suisse. Des détails sur la protection des données de Microsoft SharePoint sont disponibles sur le lien suivant : https://learn.microsoft.com/de-ch/sharepoint/safeguarding-your-data.