



CPP – Adobe Journey Optimizer avec le Produit de Messagerie Complémentaire Sinch (2025v1)

1. **Responsabilités du Client.** Le Client est seul responsable de :
 - 1.1 s'assurer du respect des Règles applicables ;
 - 1.2 la totalité de ses propres tests de Personnalisations du Client, y compris les tests de sécurité ;
 - 1.3 s'assurer que toutes les données ingérées dans Adobe Journey Optimizer adhèrent aux normes XDM ;
 - 1.4 s'assurer que les étiquettes DULE pertinentes ont été attribuées à toutes les données ingérées dans Adobe Journey Optimizer ;
 - 1.5 s'assurer de l'implémentation et de l'exécution au sein d'Adobe Journey Optimizer de politiques d'utilisation des données appropriées (p. ex., des politiques basées sur des notifications de confidentialité du client, des droits contractuels ou des droits basés sur le consentement) ;
 - 1.6 l'utilisation de techniques d'authentification fiables (par ex. SPF, DKIM) pour les noms de domaine utilisés lors d'envois de communications par e-mail si le Client ne délègue pas un sous-domaine à Adobe ; et
 - 1.7 s'assurer que l'API du Service de confidentialité n'est utilisée que pour traiter les demandes d'accès, de correction et de suppression des données provenant de sujets de données individuels.

Adobe ne sera pas tenu responsable de quelque défaillance que ce soit dans le fonctionnement ou la sécurité d'Adobe Journey Optimizer provoquée par les Personnalisations du Client ou par le manquement du Client à satisfaire aux obligations des sections 1.1 à 1.7 ci-dessus.
2. **Limitations liées aux Canaux.** Certains Canaux peuvent nécessiter des services tiers pour permettre la remise de communications, et le Client devra souscrire à un service tiers pour permettre cette remise.
3. **Erreurs de remise.** Adobe décline toute responsabilité en cas d'absence ou de retard de remise des courriers électroniques imputable à des erreurs dans les adresses électroniques, aux avis de non-distribution définitive ou temporaire, aux filtres appliqués aux courriers électroniques par les clients, aux listes de blocage d'adresses électroniques, etc. Les types d'erreurs qui précèdent peuvent également porter atteinte aux performances de remise des courriers électroniques et Adobe n'est pas responsable de la dégradation des performances provoquée par ces erreurs.
4. **Conservation des données.**
 - 4.1 **Service de Profil.** Les données comportementales/temporelles jointes à un Profil peuvent être supprimées d'Adobe Journey Optimizer 30 jours à compter de leur date d'ajout à un Profil ou après une autre période sélectionnée par le Client dans Adobe Journey Optimizer.
 - 4.2 **Lac de données.** Les Données du Client stockées dans le Lac de données seront conservées :
 - (A) pendant 7 jours pour faciliter l'intégration des Données du Client dans les Services de Profil, après quoi elles peuvent être définitivement supprimées ; ou
 - (B) jusqu'à leur suppression par le Client.
 - 4.3 **Assistant IA.** Les Entrées et Résultats de l'Assistant IA peuvent être supprimés au bout de 30 jours.

5. **Ciblage Publicitaire.** Le Client n'a pas le droit d'utiliser Adobe Journey Optimizer ni de transmettre des données d'Adobe Journey Optimizer dans le but d'effectuer de la publicité ciblée sur un site ou une application qui n'appartient pas au Client.
6. **Adobe Journey Optimizer Starter.** A l'exception des sections 1.6, 2, 3 et 8.6, ces CPP – Adobe Journey Optimizer s'appliquent à l'octroi d'une licence Adobe Journey Optimizer Starter.
7. **Description de Produit.** La description du Service Couvert, y compris les droits, paramètres de portée et limites, est détaillée dans la Description de Produit applicable accessible à l'adresse suivante : <https://helpx.adobe.com/legal/product-descriptions.html>.
8. **Conditions supplémentaires relatives à l'octroi de licence du Produit de Messagerie.** Si le Client réside aux États-Unis ou au Canada et obtient une licence d'utilisation du Produit de Messagerie (tel que défini ci-dessous) auprès d'Adobe, l'accès et l'utilisation d'un tel Produit de Messagerie par le Client sont soumis aux conditions supplémentaires suivantes :
 - 8.1. Les Parties reconnaissent que le Produit de Messagerie est mis à la disposition du Client sous forme d'intégration native d'Adobe Journey Optimizer (si le Client en détient la licence). La licence d'Adobe Journey Optimizer, assortie en tant que produit combiné du droit d'utilisation du Produit de Messagerie, comprend les Services On-demand. Par conséquent, toute référence aux Services On-demand dans le Contrat se rapportera et s'appliquera au produit combiné d'Adobe Journey Optimizer et du Produit de Messagerie.
 - 8.2. **Licence et restrictions.**
 - (A) Le Client accorde à Adobe (y compris ses Sociétés Affiliées et sous-traitants) un droit mondial non exclusif d'utiliser et de traiter les Données et le Contenu du Client pour qu'Adobe puisse fournir et prendre en charge le Produit de Messagerie.
 - (B) Le Client utilisera le Produit de Messagerie conformément à la Documentation Sinch. Cette dernière pourra être mise à jour afin d'inclure de nouvelles fonctionnalités ou d'autres modifications du Produit de Messagerie (collectivement, les « Modifications »). Le Client pourra utiliser de telles Modifications sous réserve de la Documentation Sinch en vigueur.
 - (C) Le Client utilisera le Produit de Messagerie uniquement pour des Messages Commerciaux. Il est expressément interdit au Client d'utiliser le Produit de Messagerie pour des échanges de messagerie mobile à mobile ou de pair à pair.
 - (D) L'utilisation du Produit de Messagerie par le Client sera limitée aux États-Unis et au Canada uniquement.
 - (E) Sauf accord écrit d'Adobe, le Client n'utilisera pas le Produit de Messagerie pour transmettre des Messages contenant des Informations Médicales Protégées (IMP). Les IMP sont définies dans la Loi américaine HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) de 1996. Si le Client est contractuellement autorisé à utiliser le Produit de Messagerie pour transmettre des Messages contenant des IMP, Sinch fera office de Sous-Traitant Associé d'Adobe et s'engage à informer Adobe dans les trente (30) jours de tout(e) Incident ou Violation de Sécurité des IMP conservées par Sinch dans le cadre de son rôle de Sous-Traitant Associé. Adobe informera ensuite le Client conformément au Contrat d'Association applicable conclu entre Adobe et le Client. Par souci de clarté, les IMP mentionnées dans la présente section 8.2(E) se limitent uniquement aux IMP fournies par le Client pour une utilisation dans le Produit de Messagerie.
 - 8.3. **Responsabilités du Client.**
 - (A) Le Client s'engage à vérifier l'utilisation et la gestion des Données ou du Contenu du Client soumis ou transmis en lien avec le Produit de Messagerie, notamment : (i) en vérifiant les informations du Destinataire, comme son numéro de téléphone ou son adresse, et en s'assurant qu'elles sont correctement saisies dans le Produit de Messagerie ; (ii) en informant raisonnablement tout Destinataire du caractère non sécurisé de la messagerie texte comme moyen de transmission de

données personnelles (le cas échéant) ; (iii) en limitant raisonnablement la quantité ou le type d'informations divulguées via le Produit de Messagerie ; et (iv) en cryptant les données personnelles transmises via le Produit de Messagerie, lorsque cela est approprié ou requis en vertu du droit applicable (par exemple, par l'utilisation de pièces jointes cryptées, d'outils PGP ou S/MIME). Lorsque le Client décide de ne pas configurer le cryptage obligatoire, il reconnaît que le Produit de Messagerie peut inclure la transmission d'e-mails non cryptés en texte clair sur l'Internet public et les réseaux ouverts.

- (B) Le Client n'envoiera des Messages qu'aux Destinataires qui ont consenti et continuent de consentir sciemment à recevoir de tels Messages, qui ont été informés de leurs droits et ont bénéficié d'une procédure gratuite et facilement accessible pour annuler la réception ou se désabonner de futurs Messages, par exemple en utilisant les réponses textuelles STOP, QUITTER, ANNULER, SE DÉSABONNER et/ou SE DÉSINSCRIRE. Le Client cessera immédiatement d'envoyer des Messages à un Destinataire qui a choisi de ne plus recevoir de tels Messages. À la demande d'Adobe, le Client fournira à Adobe la preuve de chaque acceptation et désabonnement, ainsi que le délai de réponse pour interrompre la transmission des Messages après le désabonnement, à la satisfaction raisonnable d'Adobe.
- (C) Le Client n'utilisera pas le Produit de Messagerie ni ne permettra que le Produit de Messagerie soit utilisé :
 - (1) pour transmettre tout Message ou tout matériel électronique (y compris des virus ou autres routines de programmation informatique destructrices similaires) qui cause, ou est susceptible de causer, un préjudice ou un dommage à tout réseau ou à tout système informatique ou équipement de télécommunications ou téléphones portables appartenant à toute personne, ou pour faciliter la transmission ou l'utilisation de tout code qui permettrait à un tiers d'interférer avec ou d'accéder à des Données du Client ;
 - (2) pour envoyer des spams, des « courriers indésirables » ou des Messages ou du matériel publicitaires ou promotionnels non sollicités, ou pour envoyer, recevoir ou utiliser sciemment tout Message ou matériel obscène, offensant, abusif, harcelant, trompeur, frauduleux, violent, contraire à l'éthique, indécent, diffamatoire, discriminatoire, menaçant, calomnieux, illégal ou menaçant, ou qui encourage l'abus d'alcool ou la consommation de drogues illégales ; ou
 - (3) pour envoyer des Messages contenant des informations d'urgence médicale et/ou vitale si un tel Message constitue le seul canal de transmission au Destinataire concernant une telle urgence.
- (D) Le Client reconnaît que les Numéros d'Accès utilisés pour la diffusion des Messages demeurent, à tout moment, la propriété de l'entité autorisée à les gérer et sont soumis aux conditions générales applicables imposées par celle-ci. Les Numéros d'Accès utilisés pour la diffusion des Messages depuis le Produit de Messagerie peuvent être attribués à la seule discrétion d'Adobe et sous réserve de disponibilité. Le Client ne peut utiliser les Numéros d'Accès que pour la fourniture du Produit de Messagerie.
- (E) Le Client se conformera aux Conditions du Fournisseur de Services ainsi qu'aux Principes et Bonnes Pratiques de Messagerie de la Cellular Telecommunications Industry Association (CTIA) disponibles à l'adresse <https://www.ctia.org>.
- (F) Le Client est responsable de veiller à ce que son compte n'est pas utilisé pour transmettre des Messages frauduleux.
- (G) Le Client déclare et garantit qu'il se conformera à toutes les exigences légales et réglementaires applicables aux consentements, aux désabonnements et à toute autre exigence relative à la transmission de Messages, y compris, mais sans s'y limiter, le Telephone Consumer Protection Act (« TCPA ») et tous les règlements d'application, les règles et ordonnances de la Federal

Communications Commission (FCC), ainsi que la Telemarketing Sale Rule (« TSR ») de la Federal Trade Commission (FTC), ou toute autre loi similaire sur le télémarketing. Le Client déclare et garantit qu'il se conformera à la Loi Canadienne Anti-Pourriel (LCAP), et : (1) qu'il est l'expéditeur des communications, (2) qu'il est responsable de la documentation, de la conformité et de la tenue des registres, et (3) qu'il est responsable de l'obtention de tous les consentements requis par la LCAP. Il est entendu que la transmission de Messages par le Client sera soumise aux lois et règlements fédéraux des États-Unis, à toute loi canadienne et aux lois de tout État américain ou de toute province canadienne, y compris, mais sans s'y limiter, la Loi 25 du Québec.

- 8.4. **Demandes de confidentialité.** Le Service de Confidentialité d'Adobe n'est pas disponible pour le traitement des demandes de confidentialité liées à l'utilisation du Produit de Messagerie par le Client. De telles demandes seront appelées « Demandes de Confidentialité liées à Sinch ». Lors de la fourniture du Produit de Messagerie et du traitement des Données Personnelles contenues dans les Données du Client, Sinch fera à la fois office de sous-traitant d'Adobe et de responsable indépendant du traitement des données. En sa qualité de sous-traitant, Sinch mettra en œuvre un processus de suppression automatique à compter du 1^{er} avril 2025, qui supprimera les Messages dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de transmission, applicable à chaque Message transmis via le Produit de Messagerie (« Processus de Suppression Automatique de Sinch »). Le Client reconnaît que le Processus de Suppression Automatique de Sinch ne sera pas disponible avant le 1^{er} avril 2025. Avant cette date, les Demandes de Confidentialité liées à Sinch seront transmises à Sinch et traitées individuellement par Sinch. Le Processus de Suppression Automatique de Sinch est géré exclusivement par Sinch. En sa qualité de responsable indépendant du traitement des données, Sinch conservera et supprimera les données conformément à sa Politique de Confidentialité, disponible à l'adresse <https://sinch.com/legal/privacy-notice/>. Hormis ce qui précède, les Demandes de Confidentialité relatives à l'utilisation d'Adobe Journey Optimizer par le Client seront traitées par le Service de Confidentialité d'Adobe conformément à la documentation d'Adobe.
- 8.5. **Coopération mutuelle.** Les deux Parties coopéreront de bonne foi et fourniront rapidement à la Partie demandeuse les informations relatives au Produit de Messagerie, suite à une demande d'un organisme réglementaire, gouvernemental, juridique ou statutaire, ou de tout autre tiers jugé compétent par les Parties pour effectuer une telle demande. Les Parties conviennent de se prêter mutuellement assistance dans les enquêtes et les réponses aux demandes de tiers. Toute information et tout matériel échangés ou découverts conformément au présent Article 8.5 constitueront les Informations Confidentielles de la Partie divulgateuse.
- 8.6. **Effet de la résiliation.** L'Article 8.3(B) des présentes CPP survivra à la résiliation du Contrat.
- 8.7. **Clause de non-responsabilité.** Adobe : (A) n'exerce aucun contrôle sur les Données et le Contenu du Client, et agit comme un simple canal passif dans la transmission et le traitement des Données et du Contenu du Client ; (B) ne déclare pas bloquer ou empêcher la transmission de Messages frauduleux ; et (C) ne sera pas responsable, que ce soit contractuellement, délictuellement ou sans faute, envers le Client, tout Destinataire, tout autre client du Client ou un utilisateur final pour : (i) tout Message supprimé ou non délivré, quelle que soit la raison de la suppression ou de la non-délivrance, y compris les erreurs de traitement des messages, les erreurs de transmission ; (ii) l'exactitude des informations fournies via le Produit de Messagerie dans la mesure où elles ne sont pas liées aux paramètres d'acceptation ou de refus fournis par le Client ; ou (iii) tout acte effectué par Sinch en tant que responsable indépendant du traitement des données. De plus, le Client reconnaît par les présentes que nonobstant la référence à Sinch et au Produit Sinch dans le présent Contrat, Sinch n'est pas partie au présent Contrat. À l'exception des réclamations découlant de ou liées à l'Article 8.7 (iii), le Client décline par la présente et accepte de ne pas faire valoir toute réclamation de responsabilité contre Sinch liée au Produit Sinch ou à l'un des produits et services vendus en vertu du présent Contrat, y compris le Produit de Messagerie ou autre, et toutes les mises à jour de celui-ci.
- 8.8. **Définitions spécifiques à l'octroi de licence du Produit de Messagerie.** Dans la mesure où il existe un conflit ou une incohérence entre les définitions du présent Article 8 et d'autres éléments du Contrat,

l'Article 8 des présentes CPP prévaudra en ce qui concerne l'interprétation et l'application des conditions supplémentaires du Produit de Messagerie telles qu'énoncées dans les présentes.

- (A) « **Numéro d'Accès** » désigne un ensemble de chiffres permettant au Client d'envoyer et/ou de recevoir des Messages dans le cadre du Produit Sinch sous licence Adobe Journey Optimizer. Les Numéros d'Accès comprennent des codes courts et longs, selon le cas.
- (B) « **Messages Commerciaux** » désigne les messages destinés à promouvoir ou à faciliter, directement ou indirectement, les biens, les services ou l'image de toute personne ou entité exerçant une activité commerciale.
- (C) « **Message** » désigne un message numérique contenant des Données ou du Contenu du Client sous une forme destinée à être livrée via la technologie Short Message Service (SMS), la technologie Multi-Media Messaging Service (MMS), le protocole Internet (IP) ou d'autres technologies, protocoles ou normes utilisés pour transmettre du contenu ou des informations numériques mobiles.
- (D) « **Produit de Messagerie** » désigne la plateforme de livraison Sinch pour la transmission de messages, en tant que produit complémentaire identifié dans le Bon de Commande applicable.
- (E) « **Destinataire** » désigne l'utilisateur final qui reçoit les Messages du Client via le Produit de Messagerie.
- (F) « **Conditions du Fournisseur de Services** » désigne les tarifs, conditions et « codes de conduite » ou les règles et restrictions relatives au contenu des messages imposés par les Fournisseurs de Services Sinch.
- (G) « **Documentation Sinch** » désigne la documentation technique et fonctionnelle en vigueur ainsi que toutes les descriptions de services et descriptions de rôles et responsabilités, le cas échéant, pour le Produit de Messagerie qui est mis à la disposition du Client.
- (H) « **Produit Sinch** » désigne les services fournis par Sinch à Adobe en soutien du Produit de Messagerie. Aux fins des présentes, « Sinch » désigne Sinch America Inc. et ses filiales.
- (I) « **Fournisseurs de Services Sinch** » désigne toute entité, y compris, mais sans s'y limiter, les opérateurs de réseaux mobiles et les agrégateurs de messagerie mobile, utilisés en relation avec la fourniture du Produit Sinch.

9. Définitions.

- 9.1. « **Assistant IA** » désigne une Fonctionnalité d'IA Générative proposant une intégration de langue naturelle conversationnelle dans le cadre du Service Couvert.
- 9.2. « **Service Couvert** » désigne Adobe Journey Optimizer, tel qu'identifié dans un Bon de Commande applicable.
- 9.3. L'expression « **Personnalisations du Client** » désigne les personnalisations apportées à Adobe Journey Optimizer par un Client ou selon ses souhaits. Le Client est propriétaire (ou, le cas échéant, doit s'assurer qu'il dispose d'une licence valide pour) des Personnalisations du Client, sous réserve de la propriété intellectuelle sous-jacente d'Adobe dans la Technologie Adobe. Le Client reconnaît et accepte que l'accès d'Adobe aux Personnalisations du Client n'empêche pas Adobe de développer indépendamment (sans utiliser les Personnalisations du Client) ou d'acquérir une technologie similaire sans obligation envers le Client.
- 9.4. Le terme « **Règles Applicables** » désigne toutes les lois, lignes directrices, réglementations, règles et Meilleures Pratiques de Référence du Secteur applicables à l'utilisation des Produits et Services par le Client.
- 9.5. L'expression « **DULE** » désigne le cadre de travail de gouvernance pour l'utilisation, l'étiquetage et l'application des données d'Adobe.

- 9.6. Le terme « **Meilleures Pratiques de Référence du Secteur** » désigne la Politique d'utilisation acceptable d'Adobe, qui est consultable sur www.adobe.com/legal/terms/aup.html ou toute page qui y succéderait.
- 9.7. « **XDM** » désigne le Modèle de données d'expérience. Vous en saurez plus à son propos sur <https://github.com/adobe/xdm>.