

## ANNEXE 1 : Charte du bon usage des adresses Comm'Back

### Pourquoi une Charte Comm'Back ?

Les contacts Comm'Back, adresses e-mail et numéros de fax, sont issus d'un processus de collecte et de traitement reposant sur des principes de qualité et loyauté, du recueil au désabonnement. Ils sont informés dès le premier contact téléphonique, ainsi que lors de la mise à jour des données, que leurs coordonnées seront utilisées par nos partenaires et clients uniquement aux fins de prospection B to B sur un univers d'offres de produits et services informatiques et télécom et dans le cadre de la fonction occupée par le destinataire au sein d'une entreprise ou d'un organisme.

### La Charte Comm'Back définit cinq règles d'utilisation des données

La Charte Comm'Back définit cinq règles d'utilisation des données destinées à garantir le respect de la finalité de la collecte et le caractère non intrusif des messages de prospection. Ainsi, la Charte garantit aux contacts la possibilité de bénéficier de la protection reconnue par la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978 et la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004 : droits d'accès et de rectification sur les données, droit de ne pas être prospecté, droit à une information claire et loyale.

#### 1) Mise à jour des fichiers inférieure à 7 jours :

Afin que le fichier livré par Comm'Back contienne uniquement les contacts non désabonnés, le client s'engage à demander à nos services le fichier correspondant à ses critères et à mettre sa base de données à jour via Internet et ce, avant chaque opération d'e-mailing ou de faxing. Une fois le fichier livré, le client s'engage à l'utiliser dans un délai maximum de sept jours. Ce délai dépassé, même s'il n'y a pas eu d'utilisation, le client s'engage à détruire le fichier concerné et à ne plus jamais l'utiliser. C'est le principe de l'utilisation seule et unique des données extraites de nos fichiers. Si le client utilisait ou réutilisait ce fichier en dehors de ces exigences de qualité, il serait seul responsable des poursuites engagées par les contacts désabonnés dans ce laps de temps et dont la demande aurait été valablement enregistrée par Comm'Back.

#### 2) Caractère informatif du message transmis :

Les clients de Comm'Back sont responsables de la présentation et des contenus des e-mails transmis aux contacts. Ils s'engagent dans tous les cas à respecter les exigences de transparence résultant de la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004 faisant que doivent pouvoir être clairement identifiées de façon claire et non équivoque dès réception du message par son destinataire, le caractère publicitaire ou promotionnel d'un message, l'identité de la personne physique ou morale pour le compte de laquelle elle est réalisée, présenter un caractère toujours loyal et informatif et aucunement trompeur ou de nature à induire en erreur.

#### 3) Insertion de deux liens obligatoires de désabonnement :

Toujours dans le respect de la loi Informatique et libertés et de la loi pour la confiance dans l'économie numérique, le client s'engage à faire figurer dans son document de prospection deux liens présentés ci-après et permettant au contact de se désabonner s'il ne désire plus être contacté :

##### 3.1) le lien spécifique client :

Le client mettra en place un lien permettant au contact de spécifier qu'il ne désire plus être contacté par le client.

Lorsque le contact utilisera ce lien, le client enregistrera les coordonnées de la personne concernée dans un fichier dit « repoussoir ». Avant toute action de routage, le client dédoublonnera son fichier d'avec le fichier repoussoir ainsi constitué.

##### Exemple de lien e-mail :

"Ce message vous est adressé à titre informatif et s'il vous a importuné, nous vous prions de nous en excuser ; si vous ne souhaitez plus recevoir d'information de notre part cliquez ici (indiquer l'URL de désabonnement ou la boîte de réception de votre serveur)."

"Pour en savoir plus sur l'envoi de ce message cliquez ici (indiquer l'URL de la page d'information client)".

##### Exemple de lien fax :

"Ce message vous est adressé à titre informatif et s'il vous a importuné, nous vous prions de nous en excuser ; si vous ne souhaitez plus recevoir d'information de notre part, merci de nous retourner ce fax avec mention NO FAX au (indiquer votre numéro de Fax)".

"Pour en savoir plus sur l'envoi de ce message, vous pouvez vous adresser à (indiquer l'adresse contact client)"

##### 3.2) le lien fichier source Comm'Back :

Il est bien entendu que l'obligation d'insérer le lien de désabonnement, requise par les textes en vigueur, entraîne l'obligation de router séparément les fichiers s'ils proviennent de divers fournisseurs de données afin que chacun d'entre eux propose la possibilité d'un désabonnement du fichier source correspondant.

#### 4) Limite d'usage :

Le client s'engage à ne pas utiliser le système de communication par mail ou par fax hors des limites suivantes : une publicité ou promotion et/ou une information (invitation, news ...) par mois et par contact enregistré dans le fichier concerné.

#### 5) Confidentialité, devoir d'information et de retour:

Afin de garantir le respect de la loi Informatique et libertés et veiller au respect de la finalité de la collecte, le client s'engage à ne pas enregistrer d'informations issues de ce fichier dans sa base de données, et à ne pas les communiquer à un tiers.

La bonne réussite de la Charte Comm'Back passe par une prise en compte permanente du retour d'information client. C'est pourquoi, le client s'engage à informer Comm'Back sans délai de l'exercice d'une demande de désabonnement par un contact et de façon générale maintient Comm'Back informé de tout litige rencontré avec un contact issu de la base de données e-mail ou numéros de fax Comm'Back.