

CONDITIONS DE PRESTATION DE SERVICES GROUPE SKEEPERS

I : Portée des Conditions Générales de Prestation de services

La Société SKEEPERS, titulaire du nom de domaine www.skeepers.io vous présente ses Conditions Générales de Prestation de services dites CGP.

SKEEPERS agit en tant que tiers de confiance pour permettre de générer des avis et contenus d'Internautes mais également de piloter l'amélioration continue de l'expérience Client.

SKEEPERS se démarque par la qualité de ses process et veille à préserver la fiabilité des avis et contenus générés grâce à ses Solutions.

C'est dans ce contexte et conformément à la législation en vigueur, que SKEEPERS souhaite informer ses Clients des conditions relatives à l'utilisation de ses services et de son Site Internet.

II : Plan des Conditions Générales de Prestation de services

III : Contenu de Conditions Générales de Prestation de services

Article 1 : Définitions

Chaque terme à la signification indiquée dans sa définition, qu'il soit au singulier ou au pluriel :

Back Office : Interface web réservée au Client pour accéder aux différentes fonctionnalités développées par le Groupe et les Filiales du Groupe pour la mise en œuvre de leurs Solutions.

Client : Personne physique ou morale faisant appel aux services de Skeepers pour bénéficier de ses Produits.

Conditions tarifaires : Proposition commerciale proposée par l'une ou plusieurs des Filiales du Groupe et acceptée par le Client.

Contrat : Convention signée par le Client avec le Groupe afin d'encadrer la fourniture des Produits et Solutions par l'une ou plusieurs des Sociétés du Groupe.

CGU ou Conditions Générales d'Utilisation : Conditions applicables à toute personne se connectant sur le site Internet de l'une des Filiales du Groupe et/ou utilisant ses services.

Données à caractère personnel : Toute information relative à une personne physique susceptible d'être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Filiale : Toute entité contrôlée ou contrôlante, directement ou indirectement, à hauteur de cinquante pourcent (50%) ou plus du capital et/ou des droits de vote du Client.

Filiale du Groupe / Société du Groupe : Toute entité contrôlée, directement ou indirectement, par le Groupe Skeepers.

Groupe Skeepers ou Skeepers : Entité économique formée par la société Skeepers et l'ensemble de ses Filiales.

Internaute : Personne utilisant le réseau Internet pour accéder à différents contenus mis à disposition publiquement.

Internet : Ensemble de réseaux informatiques et de télécommunication interconnectés, de dimension mondiale, permettant l'accès à des contenus par des Internautes, via des serveurs.

Produit : Composantes des Solutions de type SaaS relatives à l'expérience client et développées par l'une des Filiales du Groupe ou le Groupe Skeepers.

Propriété Intellectuelle : Tous droits de propriété intellectuelle, enregistrés ou non, et toutes demandes d'enregistrement, renouvellements et extensions en découlant y compris, sans limitation, droits d'auteur, copyright, droits sur les logiciels, droits sur les bases de données, brevets, savoir-faire, marques, dénominations sociales, noms de domaine, dessins et modèles, secrets commerciaux ainsi que tous droits équivalents existants et/ou à venir - enregistrés ou non - dans le monde entier.

Site : Site Internet à partir duquel Skeepers propose ses Produits et accessible depuis le nom de domaine suivant : www.skeepers.io.

Solution : Logiciel SaaS au sein duquel une Filiale du Groupe ou le Groupe héberge ses applications ainsi que ses Produits et les rend disponibles pour le Client par l'intermédiaire d'Internet.

Utilisateur : Toute personne physique placée sous la responsabilité du Client (notamment salarié, prestataire, représentant) et le cas échéant des Filiales bénéficiant des Produits.

Article 2 : Objet des Conditions Générales de Prestation de services

Le Groupe Skeepers a pour activité le développement de logiciels d'exploitation de l'expérience client permettant l'engagement des Internaute. Skeepers a développé des Solutions innovantes permettant de générer des avis et contenus d'Internaute mais également de piloter l'amélioration continue de l'expérience Client.

Skeepers propose, à cette fin, différentes offres adaptées aux besoins de ses Clients.

Les présentes CGP ont pour but de déterminer les Conditions dans lesquelles Skeepers va fournir sa solution au Client.

Les présentes CGP peuvent être complétées par des Conditions Particulières figurant dans un bon de commande, un contrat ou plus généralement tout autre document signé entre les parties. L'ensemble formera, avec les présentes Conditions Générales de Prestations de service, un tout indivisible.

Aucun bon de commande ne peut être validé sans acceptation concomitante des présentes CGP par le Client. Une fois que le Client a accepté les présentes CGP et le bon de commande, le Contrat est formé et l'engagement du Client est définitif pour la durée prévue au sein du bon de commande. Le bon de commande signé et le cas échéant les Conditions Particulières signées entre les parties prévalent sur les présentes CGP. Les CGP prévalent sur tous les autres documents contractuels émis par le Client.

Le Client reconnaît avoir lu et compris les CGP et accepte d'être lié par elles pour la durée des services.

Il est à noter que Skeepers se réserve le droit de modifier et mettre à jour les CGP à tout moment en notifiant par écrit le client soit par email soit lors de sa connexion au Back Office. Les CGP telles que modifiées s'appliqueront pour l'avenir mais jamais de manière rétroactive.

Article 3 : Entrée en vigueur et durée du Contrat

Article 3.1 : Conditions d'engagement

Le Contrat entre en vigueur à compter de sa signature par les Parties et demeure en vigueur tant que des Produits sont fournis au Client par l'une ou plusieurs des Filiales du Groupe.

Chacun des Produits souscrit par le Client l'est par la signature d'un bon de commande, pour la durée mentionnée dans le bon de commande, tacitement reconductible pour une même durée ; sauf mentions contraires au sein dudit bon de commande.

Chaque Produit pourra être dénoncé par l'une ou l'autre des Parties au moins un (1) mois avant sa date anniversaire, par lettre recommandée avec accusé de réception. La dénonciation par l'une des Parties de l'un des Produits ou l'une des Solutions du Groupe dans les conditions ci-dessus ne pourra donner lieu à dommages et intérêts.

Article 3.2 : Résiliation anticipée

Dans tous les cas, chaque Partie aura la faculté de résilier de manière unilatérale et à tout moment le Contrat en cas de manquement grave de l'autre Partie à l'une quelconque des obligations mises à sa

charge ; après l'envoi par lettre recommandée avec accusé de réception d'une mise en demeure demeurée infructueuse à l'issue du délai indiqué au sein du courrier. Elle pourra ainsi se prévaloir unilatéralement de la résiliation de plein droit du présent Contrat, sans préjudice de tous dommages et intérêts, pénalités et intérêts de retard auxquels elle pourrait prétendre en vertu des présentes.

En cas de résiliation par le prestataire imputable à un manquement du Client, ce dernier restera redevable de plein droit de la totalité du montant des Prestations dues au titre du présent contrat.

Par ailleurs, il pourra également y être mis fin en cas de cessation d'activité de l'une ou l'autre des Parties, à charge pour la Partie concernée de le notifier à l'autre par lettre recommandée avec accusé de réception, justificatifs à l'appui.

Étant entendu que la cessation d'activité au sens des présentes s'entend comme l'arrêt définitif de l'activité de la Partie pour une raison volontaire ou involontaire et correspond à l'abandon par l'entreprise de l'ensemble de ses activités - une fusion intra-groupe ou toute restructuration interne n'étant pas considérée comme une cessation d'activité. La cessation d'activité est caractérisée par la radiation du RCS ou de tout autre registre auquel serait enregistrée la Partie concernée, la dissolution ou la liquidation de l'entreprise.

Article 4 : Produits Skeepers

Les Sociétés du Groupe proposent un panel varié de Produits ci-après exposés. Le Client pourra souscrire à tous ou certains Produits par la signature de divers bon(s) de commande :

❖ Solution Ratings & Reviews

Le périmètre de la mise en œuvre de la Solution Ratings & Reviews peut notamment couvrir les éléments suivants :

- La collecte des Avis Client sous forme d'étoiles allant de 1 à 5 accompagnée d'un commentaire ;
- La mise à disposition du Back office client comprenant notamment l'ensemble des Avis du Client ;
- La diffusion et l'affichage des Avis par les partenaires de Skeepers (Google, Bing, autres sociétés commerciales) ;
- L'indexation de l'attestation Avis Vérifiés par les différents moteurs de recherche à partir de laquelle les Internautes pourront consulter les Avis déposés au cours de la dernière année ;
- La création et mise à disposition de widgets Avis Vérifiés.

❖ Solution CX-Management

Le périmètre de la mise en œuvre de la Solution peut notamment couvrir les éléments suivants :

- Création de questionnaires personnalisables ;
- Collecte des avis soit par le biais d'une API, soit par l'affichage sur les sites internet et mobile du Client, soit par mail, soit par SMS et QRcode ;
- Chargement de données tierces d'expérience Client / de données historiques ;
- Restitution au Client sous forme de rapports ainsi que de tableaux de bord (dashboards) et analyses de performance en matière d'expérience Client ;
- Analyses des irritants clients et pilotage des plans d'actions ;
- Alertes et gestion de recontacts clients ;
- Développement de l'orientation client au sein de l'organisation du Client.

La mise à disposition de la Solution CX-Management peut être complétée par des services professionnels de formation et d'accompagnement.

❖ Solution Visual Contents

Le périmètre de la mise en œuvre de la Solution peut notamment couvrir les éléments suivants :

- Création automatique de vidéos d'avis client pour présenter les produits depuis le site web du Client ;
- Identification, gestion et engagement, via la plateforme de créateurs, d'ambassadeurs dans la création de vidéos pour parler des produits et services du Client sur tous supports de communication choisis ;
- Mise à disposition d'un lecteur vidéo personnalisé améliorant l'expérience utilisateur sur chaque fiche produit du site du Client ;
- Création d'une galerie vidéo interactive dans laquelle les Internauts peuvent liker, commenter, partager les vidéos d'autres Internauts et ajouter les produits présentés à leur panier en un clic ;
- La diffusion automatique des vidéos sur Youtube.

Les divers Produits de la Solution et les conditions générales de chaque Produit sont détaillés en ANNEXE 1 du présent Contrat.

Article 5 : Conditions financières

Article 5.1 : Généralités

De manière générale, le Groupe se référera uniquement aux informations fournies par le Client pour lui proposer une offre tarifaire répondant à ses besoins et correspondant à son volume d'activité.

Ces informations sont communiquées à la discrétion et sous la responsabilité du Client, celui-ci étant seul gestionnaire de son activité et des besoins de celle-ci, le Groupe n'ayant pas à s'immiscer dans l'activité de son Client.

Aucune responsabilité ne pourra être retenue à l'égard du Groupe ou de ses Filiales notamment pour défaut de conseil dans le cas où les informations fournies par le Client s'avéraient inexactes ou incomplètes.

En contrepartie des Produits fournis par les Sociétés du Groupe, le Client règlera au Groupe les prix fixés au sein de(s) bon(s) de commande signé(s) par le Client.

Pour les périodes annuelles suivant la période d'engagement initiale, le prix des Produits sera automatiquement révisé à chaque date anniversaire du Contrat, dans la limite d'une augmentation annuelle de cinq pourcent (5%), appliqué sur le montant annuel du renouvellement.

Sauf si un grave manquement du Groupe était avéré, tout paiement effectué au titre des Conditions financières souscrites restera acquis au Groupe. Aucun remboursement *pro rata temporis* ne pourra être sollicité à raison de la cessation du présent Contrat et pour quelque cause que ce soit.

Dans le cas où le Client ne respecterait pas ses obligations de paiement, les Sociétés du Groupe seraient en droit d'interrompre la fourniture des prestations souscrites après l'écoulement du délai fixé dans une mise en demeure infructueuse. À ce titre, conformément aux articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce, des pénalités de retard d'un montant égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque

Centrale Européenne à son opération de refinancement majoré de 10 points de pourcentage sont applicables dès le jour suivant la date d'échéance de la facture.

Le Client sera également tenu de payer de plein droit au Groupe une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement, conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce.

Faute pour le Client de ne pas régulariser cet incident de paiement, le présent Contrat sera rompu et ses comptes définitivement supprimés.

Dans la mesure du possible, Skeepers informera le Client préalablement à leur date d'application, de toutes modifications des tarifs applicables.

Article 5.2 : Modalités de facturation et de paiement

Le Client fournira toutes les informations ou documents nécessaires à la facturation unique par Skeepers.

Chaque facture sera générée par Skeepers selon les modalités définies dans le bon de commande et sera envoyée au Client par e-mail à l'adresse communiquée à cet effet.

Le Client accepte expressément que les frais supplémentaires tels que les consommations additionnelles, les frais de communication et les réunions de pilotages additionnelles, tels que prévus dans le bon de commande, puissent faire l'objet de factures dites de régularisation. Ces factures seront imputées selon les cas sur la facture suivant la période concernée ou sur une facture de régularisation.

Le Client règlera selon les modalités prévues dans le bon de commande.

Article 6 : Obligations et responsabilités de Skeepers

Article 6.1 : Fonctionnement des Produits et garantie

Skeepers aura pour obligation principale de permettre au Client l'utilisation des Solutions, ce que celui-ci reconnaît expressément. Par conséquent, le Groupe n'est pas responsable d'un défaut d'installation ou d'utilisation de la ou des Solutions imputable au Client.

Le Groupe garantit le Client contre tout défaut de conformité des services et tout vice caché provenant d'un défaut de conception ou de fourniture desdits services à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client.

En tout état de cause, au cas où la responsabilité du Groupe serait retenue, la garantie du Groupe serait limitée au montant hors taxe payé par le Client au cours des douze (12) derniers mois pour la fourniture des services et dans les conditions de l'Article 6.3.

Article 6.2 : Mise à disposition des Produits

Skeepers déclare et garantit que :

- Il détient les droits nécessaires pour conclure le présent Contrat et fournir au Client les Solutions ;
- Les Produits sont fournis au Client selon les usages de la profession et les termes du Contrat ;

- Les Solutions sont substantiellement conformes aux spécifications énoncées dans les Conditions des Filiales du Groupe faisant partie intégrante du Contrat et disponibles en ANNEXES quand elles sont utilisées dans des conditions normales d'utilisation ;
- À la connaissance de Skeepers, les Solutions ne portent pas atteinte à un quelconque droit de propriété dûment enregistré par un tiers ;
- Skeepers et les Filiales du Groupe mettent en œuvre les moyens administratifs et techniques appropriés au regard de l'état de la technique, aux fins de préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données, notamment les Données à caractère personnel, dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Skeepers et les Filiales du Groupe ne garantissent pas (i) que les fonctions contenues dans les Solutions répondront aux besoins du Client, (ii) que le fonctionnement des Solutions sera ininterrompu ou exempt de bogues, d'erreurs ou toutes autres malfaçons, et/ou (iii) les résultats obtenus du fait de l'utilisation des Solutions.

Sauf stipulation contraire expresse du présent Contrat et dans la mesure autorisée par la loi applicable, Skeepers et les Filiales du Groupe excluent toutes garanties, déclarations et/ou autres engagements de toute nature, exprès ou tacites, autres que ceux/celles expressément prévu(e)s par la loi applicable.

Le Client déclare bien connaître internet, ses caractéristiques et ses limites, et reconnaît notamment que (i) tous les équipements du Client sont connectés au serveur sous son entière responsabilité ; (ii) les données circulant sur internet, malgré les modes de protection existants et mis en œuvre par Skeepers, peuvent faire l'objet de détournements éventuels, et qu'ainsi la communication des Données et plus généralement de toute information, est effectuée par le Client à ses risques et périls ; (iii) il appartient au Client de veiller à la sécurisation du fonctionnement des Solutions et des accès aux Solutions qui sont sous son contrôle, de sorte, notamment à ne pas compromettre les mesures de sécurité adoptées par Skeepers ; (iv) du fait de la mise à disposition des Solutions aux Utilisateurs, et en dépit des mesures de sécurité que Skeepers a adoptées, les Solutions peuvent faire l'objet d'intrusions de tiers non autorisés, et être en conséquence corrompues.

Article 6.3 : Responsabilité de Skeepers et des Filiales du Groupe

Le Client est seul responsable (i) du choix des Produits, de l'utilisation qui en est faite et des résultats qui en sont obtenus, et du respect des termes du Contrat par les Utilisateurs, le Client et le cas échéant ses Filiales, et (ii) des dommages résultant d'une utilisation non autorisée ou non conforme des Produits et Solutions et/ou de toute information incorrecte ou incomplète fournie par le Client au Groupe.

Le Groupe Skeepers et les Filiales du Groupe sont tenus par une obligation de moyens au titre du Contrat. En effet, le Groupe et ses Filiales doivent mettre à disposition du Client les moyens nécessaires à la fourniture des Produits et Solutions, tel que défini dans le présent Contrat et le ou les bons de commande y afférents.

En cas de mise en cause de la responsabilité du Groupe Skeepers et des Filiales du Groupe, quel(le)(s) que soi(en)t la nature (intérêts et frais inclus), le nombre d'actions, de fondements invoqués, ou de parties aux litiges :

- (i) seuls les dommages directs et prévisibles sont susceptibles de donner lieu à réparation, à condition que le Client ait établi un lien de causalité direct entre le dommage allégué et la preuve du manquement contractuel du Groupe Skeepers et des Filiales du Groupe ;
- (ii) tous dommages indirects ou imprévisibles, et notamment en cas d'interruption du fonctionnement des Solutions, préjudice commercial, de perte de Clientèle, de perte d'image de marque, de perte ou endommagement de données, de coûts relatifs à l'acquisition ou la souscription à un service/une solution de substitution tiers subis par le Client, ses Utilisateurs

et/ou par un tiers, ne pourront ouvrir droit à réparation au profit du Client et ce, même si le Groupe et les Filiales du Groupe ont été prévenues d'un tel dommage ;

(iii) l'entière responsabilité du Groupe relative à toute indisponibilité, manquement, négligence ou faute, relevé à l'occasion de l'exécution des prestations, sera plafonnée au prix effectivement payé par le Client au titre du Produit mis en cause au cours des douze (12) derniers mois afin de couvrir les réclamations de toute nature.

En tout état de cause, le Groupe sera exonéré de toute responsabilité :

- (i) en cas d'utilisation des Produits et / ou Solutions non conforme au Contrat et/ou à la documentation techniques des Filiales du Groupe ;
- (ii) en cas de difficultés d'accès à son Site dues à des perturbations du réseau internet ;
- (iii) en cas d'accès au système si les Utilisateurs ont été négligents quant aux conditions d'identification ou n'ont pas respecté les dispositions de l'article 7.3 ;
- (iv) quant au fonctionnement des Solutions dans l'hypothèse où les équipements informatiques du Client s'avèreraient obsolètes, défaillants ou insuffisants. La configuration informatique du Client relève de sa seule responsabilité.

La présente clause limitative de responsabilité constitue une condition déterminante de l'engagement du Groupe et restera en vigueur, même en cas de résiliation ou de résolution du Contrat.

Le Client reconnaît que les prix des Solutions et des Produits reflètent la répartition des risques au titre du Contrat et l'équilibre économique requis par les Parties d'une part, et que le Contrat n'aurait pas été conclu sans les limitations de responsabilité définies au présent article, d'autre part.

Les Parties conviennent expressément que toute action en responsabilité à l'encontre du Groupe et des Filiales du Groupe est prescrite à l'issue d'un délai de douze (12) mois à compter du fait générateur du dommage considéré.

Article 6.4 : Maintenance

Le Groupe fournit au Client l'accès aux nouvelles versions des Produits et Solutions souscrits au fur et à mesure de leur disponibilité à l'exclusion de tout module additionnel.

Le Groupe se réserve le droit de modifier tout ou partie de ses Produits ou Solutions, temporairement ou de manière définitive, notamment pour y apporter des améliorations, sous réserve de s'assurer qu'elles n'entraîneront aucune régression des Solutions en termes de performances et de fonctionnalités.

Le Groupe pourra interrompre de manière exceptionnelle l'accès au service pour des opérations de maintenance, sans indemnité.

Le Groupe s'efforce de réaliser les opérations de maintenance en préservant la disponibilité des services. Si nécessaire, le Groupe pourra néanmoins rendre temporairement les services indisponibles pendant une période de maintenance programmée.

Article 7 : Obligations du Client

Le Client devra respecter l'intégralité des présentes stipulations contractuelles et ne pas entraver la bonne application de ses engagements à l'égard notamment des Internautes et résultant des CGU

prévues par les Filiales du Groupe et dont il utilise les Solutions. Il sera plus particulièrement tenu aux obligations suivantes :

Article 7.1 : Engagement de collaboration

Le Client déclare et garantit que :

- (i) il détient les droits nécessaires pour l'exécution du Contrat et que la conclusion du Contrat n'enfreint pas les termes d'un quelconque accord conclu par le Client avec un tiers et/ou porte atteinte aux droits de Propriété intellectuelle et/ou de la personnalité de tiers ;
- (ii) il s'engage à respecter toutes les lois et réglementation sur les Données à caractère personnel en vigueur lors de la collecte, la compilation, le stockage, la consultation et le traitement de toute Donnée à caractère personnel utilisée dans le cadre des Solutions et Produits, et de manière générale toutes les lois et réglementations applicables.

Article 7.2 : Droit concédés

Pendant la durée de la fourniture des Produits et en contrepartie du paiement des sommes dues par le Client à ce titre, et sauf stipulation contractuelle contraire, les Filiales du Groupe concèdent au Client un droit personnel, non exclusif, révocable, non transférable d'accès et d'utilisation des Solutions dans le cadre du présent Contrat pour ses besoins propres exclusivement et dans le périmètre défini dans l'ANNEXE 1, et ce, conformément aux Conditions des Sociétés du Groupe.

Le Client s'engage à faire respecter les Conditions d'Utilisation des Sociétés du Groupe par tous les Utilisateurs des Solutions fournies par les Sociétés du Groupe. De convention expresse, le Client se porte fort de l'accès et de l'utilisation conforme de la Solution par ses Utilisateurs, y compris le cas échéant, ceux de ses Filiales.

Le Client reconnaît que toute personne accédant à la solution est réputée être un Utilisateur, aucun tiers n'est autorisé à accéder aux Solutions. Par conséquent, il appartient au Client de faire de ces tiers des Utilisateurs.

Le Client s'interdit directement ou indirectement de :

- (i) utiliser les Solutions autrement que dans le cadre défini au sein et/ou à toute fin autre que celles expressément définies dans le Contrat, en particulier à des fins autres que ses besoins propres ;
- (ii) permettre à un tiers (autre qu'un Utilisateur) d'accéder et d'utiliser les Solutions ;
- (iii) copier, afficher dans un cadre ou répliquer sur un site miroir tout ou partie du contenu des Solutions, ou tenter de procéder à l'un quelconque de ces actes ;
- (iv) modifier, traduire, créer des œuvres dérivées des Solutions, effectuer de l'ingénierie à rebours, décompiler, désassembler, recréer les Solutions et Produits, même partiellement, tenter ou permettre à des tiers d'effectuer de tels actes, sauf dans les cas prévus par la loi ;
- (v) modifier, altérer ou supprimer les mentions de droit d'auteur, les marques, ou tout autre privilège de Propriété intellectuelle figurant dans ou sur les Solutions et Produits, ou permettant de l'identifier ;
- (vi) vendre, louer, sous licencier, ou transférer et/ou partager tout ou partie des droits afférents aux Solutions et/ ou Produits et ce, par quelque moyen que ce soit ;

- (vii) accéder aux Solutions en vue de créer un produit ou service concurrent, ou copier des caractéristiques, fonctions ou des éléments graphiques de ces dernières ;
- (viii) effectuer ou divulguer les résultats d'essais ou des tests de performance des Solutions ou Produits, sans l'autorisation expresse et préalable de la Filiale du Groupe concernée ;
- (ix) introduire dans les Solutions tout virus, robot, bot, système automatisé quelconque ou tout autre élément de code, destiné en tout ou partie à perturber ou endommager les Solutions et/ou altérer, endommager ou effacer un contenu quelconque, et/ou récupérer ou enregistrer des informations sur les Solutions ;
- (x) utiliser les Solutions pour enregistrer ou transmettre un code malveillant et/ou des éléments illicites, diffamatoires ou autrement illicites ou délictueux.

En outre, le Client s'engage à ne pas utiliser les Solutions dans le cadre d'activités de nature à contrevenir à la législation ou la réglementation en vigueur, et notamment, sans que cette liste n'ait un quelconque caractère limitatif ou exhaustif, les activités dont l'objet ou le contenu :

- (i) encouragerait à la commission de toute infraction, crime ou délit ;
- (ii) ferait la promotion d'informations fausses ou trompeuses ;
- (iii) porterait atteinte aux droits de la personnalité d'une personne, en particulier à sa vie privée, au secret des correspondances et/ou aux Données à caractère personnel ;
- (iv) serait constitutif ou encouragerait le harcèlement ou la réitération d'appels téléphoniques non sollicités ou malveillants ;
- (v) aurait un caractère injurieux, haineux, diffamatoire, dénigrant, raciste, antisémite, ou xénophobe ;
- (vi) solliciterait ou manipulerait des informations personnelles sans être expressément en conformité avec toutes les lois en vigueur ;
- (vii) porterait atteinte d'une quelconque façon aux droits de Propriété intellectuelle d'un tiers ;
- (viii) impliquerait la transmission de « pourriels », chaînes de courriels, de courriels de masse non sollicités ou de spams.

Article 7.3 : Sécurité de l'identifiant et du mot de passe

Le Client est seul et totalement responsable de l'utilisation et de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe. En effet, les mots de passe stockés dans la base de données des Filiales du Groupe y sont chiffrés.

Le Client devra s'assurer que lui seul a accès à son compte personnel et autoriser si nécessaire ses Utilisateurs. Il devra prendre toutes les mesures et précautions utiles pour se protéger des tiers qui pourraient y avoir accès momentanément et éviter toute intrusion indésirable dans ses Back Office.

Il devra informer sans délai Skeepers et les Filiales du Groupe s'il constate une faille de sécurité liée notamment à la communication volontaire ou au détournement de son identifiant et de son mot de passe, afin qu'ils puissent prendre sans délai toute mesure adaptée en vue de faire remédier à la faille de sécurité.

En cas de perte ou de détournement d'un identifiant et d'un mot de passe, une procédure d'attribution d'un nouvel identifiant et d'un nouveau mot de passe est mise en œuvre.

Le Client supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation de ses identifiants et mots de passe par des tiers qui en auraient eu connaissance. Il devra notamment répondre de toute récupération et divulgation des Données à caractère personnel des Internautes effectuée à partir de son compte personnel.

Le Client est responsable de la mise en œuvre et la mise à jour des systèmes de protection et des antivirus sur ses ordinateurs accédant au Service.

Enfin, le Client accepte, dans son intérêt, que Skeepers et les Filiales du Groupe puissent, au cours de l'exécution du Contrat, mettre à jour leur politique de gestion des mots de passe afin de se conformer aux règles de l'art et dernières recommandations en la matière.

Article 7.4 : Devoir de collaboration

Article 7.4.1 : Généralités

Le Client s'engage à prévenir immédiatement le Groupe de tout changement d'activité, total ou partiel, qui impacterait le fonctionnement des Solutions ou le règlement des factures.

Le Client s'engage en outre à signaler sans délai toute anomalie concernant l'utilisation des Solutions.

De manière générale, le Client s'engage à collaborer avec les Filiales du Groupe en vue de leurs fournir, dans les meilleurs délais, toutes les informations et documents jugés utiles et par elles sollicités, pour l'accomplissement de leurs prestations. Il s'engage à leur communiquer spontanément toutes informations et documents nécessaires à l'exécution du présent Contrat.

Article 7.4.2 : Suivi des performances

Dans le cadre de sa collaboration avec le Groupe, le Client communiquera les indicateurs de performance relatifs au référencement et au taux de conversion de son site internet afin d'établir un suivi des performances des Solutions.

À cet égard, le Client fournira au Groupe, de manière trimestrielle, les informations concernant le SEO, le SEA et le taux de conversion de son site internet.

Skeepers et les Filiales du Groupe s'engagent à considérer comme strictement confidentielles toutes les informations qui lui auront été communiquées par le Client dans le cadre du suivi des performances.

En conséquence, Skeepers et les Filiales du Groupe s'interdisent, pendant toute la durée du présent Contrat et sans limitation de durée après son expiration, de divulguer ces informations à quelque titre, sous quelque forme et à quelque personne que ce soit sauf en cas d'accord exprès du Client à la réalisation d'un Business case tel que défini à l'Article 9.4 du présent Contrat.

Article 8 : Circonstances exceptionnelles

Article 8.1 : Force majeure

Article 8.1.1 : Généralités sur la force majeure

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des Parties, empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des Parties.

Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux Parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des Parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles.

De façon expresse, sont notamment considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français :

- (i) les tremblements de terre, les incendies, inondations et autres catastrophes naturelles, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux Parties, la défaillance d'un opérateur national de télécommunications (en France ou à l'étranger), et/ou
- (ii) la défaillance d'un fournisseur ou partenaire sous réserve de démontrer qu'une telle défaillance était irrésistible.

Les Parties reconnaissent que les pandémies et épidémies ne sauraient constituer un cas de force majeure.

Article 8.1.2 : Modalités d'application et incidences de la force majeure

La Partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus :

- (i) doit notifier l'autre Partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai ne pouvant excéder cinq (5) jours ouvrés ; et
- (ii) s'engage à faire de son mieux pour éviter ou éliminer toute cause de retard, et continuer l'exécution du contrat dès que ces causes seront éliminées.

Dans un premier temps, le cas de force majeure suspend les obligations contractuelles, et la durée de l'engagement contractuel en sera prolongé d'autant.

Dès que l'effet d'empêchement dû à la force majeure cesse, lesdites obligations reprennent pour la durée d'engagement restant à courir à la date de la suspension.

Toutefois, dans l'hypothèse où le cas de force majeure viendrait à se prolonger au-delà d'un délai de six (6) mois, l'une ou l'autre des Parties pourrait notifier sa décision de mettre un terme au Contrat de plein droit, par lettre recommandée avec accusé de réception, avec effet immédiat.

Si l'empêchement est définitif, le Contrat est alors résilié de plein droit, et les Parties sont libérées de leurs obligations selon les dispositions des articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

Article 8.2 : Imprévisibilité

Article 8.2.1 : Généralités sur l'imprévisibilité

Les Parties sont tenues d'exécuter leurs obligations contractuelles, quelles que soient les circonstances – autres que la force majeure – dans lesquelles elles se trouvent. Notamment, les Parties s'engagent à respecter leurs engagements, même lorsque des événements externes à leur organisation rendraient l'exécution du Contrat plus onéreuse qu'elles n'auraient pu raisonnablement le prévoir au moment de sa conclusion.

Toutefois, sans préjudice du paragraphe précédent, les Parties s'obligent à négocier de nouvelles conditions contractuelles lorsqu'une Partie établit que :

- (i) le coût de l'exécution de ses obligations contractuelles a augmenté de cinquante (50) pourcent ou plus et que cette augmentation la prive de toute contrepartie réelle, ou que la raison principale pour laquelle elle a contracté a disparue ; et
- (ii) cette évolution est liée à un événement hors de son contrôle et qu'elle ne pouvait raisonnablement prévoir au moment de la conclusion du Contrat ; et
- (iii) cette Partie ne peut raisonnablement éviter ou surmonter cet événement ou ses effets ; et
- (iv) il n'était pas prévu entre les Parties, explicitement ou implicitement, qu'elle supporterait ce risque.

Il est expressément admis par les Parties que les pandémies et épidémies constituent des circonstances économiques prévisibles au jour de la signature du présent contrat.

La présente clause s'applique à l'exclusion de toute disposition légale ou réglementaire, nationale ou extranationale, applicable et relative à la gestion de l'imprévision dans les contrats, soit notamment l'article 1195 du Code Civil.

Article 8.2.2 : Modalités d'application et incidences de l'imprévisibilité

Les Parties s'engagent à organiser une réunion exceptionnelle de renégociation du Contrat dans les plus brefs délais et en tout état de cause, dans les quinze (15) jours ouvrés suivant la demande écrite de la Partie affectée.

La renégociation devra se tenir dans un esprit de bonne foi et se matérialiser par l'adoption d'un avenant au Contrat.

L'exécution du Contrat se poursuivra pendant les négociations, sauf accord contraire des Parties.

Dans le cas où, à l'issue d'une durée de trois (3) mois après la première réunion de renégociation du Contrat organisée entre les Parties, aucun accord n'a été trouvé, la Partie ayant invoqué la présente clause est en droit de prononcer la résiliation du Contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception et sous réserve d'un préavis de trois (3) mois.

Article 9 : Propriété intellectuelle

Article 9.1 : Droits de Skeepers et des Filiales du Groupe

Skeepers et les Filiales du Groupe garantissent qu'elles disposent de tous les droits de propriété intellectuelle permettant de fournir les Solutions, les Produits et les marques. Elles garantissent à ce titre que les Solutions qu'elles se sont engagées à assurer au sein du présent Contrat ne constituent pas une contrefaçon d'une œuvre préexistante, de quelque nature qu'elle soit.

Dans ces conditions, Skeepers et les Filiales du Groupe garantissent le Client contre toute action en contrefaçon qui serait engagée à son encontre de la part de toute personne invoquant un droit de propriété intellectuelle portant sur l'une quelconque des Solutions fournies.

L'entrée en vigueur du présent Contrat n'entraîne pas de cession de droits de Propriété intellectuelle au sens du code de la propriété intellectuelle sur les Solutions, les Produits et les marques du Groupe et des Filiales du Groupe dont ces dernières demeurent pleinement propriétaires.

Ceci étant, pour la durée d'exécution du présent Contrat, Skeepers et les Filiales du Groupe accordent au Client un droit d'utilisation portant sur ses droits de Propriété intellectuelle dont l'usage est rendu indispensable par l'exécution du présent Contrat.

Ce droit d'utilisation est limité au strict cadre d'une utilisation conforme des Solutions au présent Contrat et aux Conditions Générales des Filiales du Groupe. Il est en outre, révocable, non exclusif, incessible, intransmissible et sans limitation territoriale.

Ce droit d'utilisation des titres de Propriété intellectuelle de Skeepers et des Filiales du Groupe est octroyé sous réserve du respect des obligations contractuelles par le Client, notamment, le paiement à échéance des factures. Tout défaut de paiement ou interruption de paiement emporte la nullité de ce droit d'utilisation.

Une utilisation postérieure de l'une ou plusieurs des marques du Groupe, à un défaut de paiement ou suite à la résiliation du Contrat serait qualifiée de contrefaçon et susceptible d'une action judiciaire.

Article 9.2 : Conditions d'utilisation des Solutions et interdictions

Le Client s'interdit formellement d'intervenir ou de faire intervenir un tiers sur les Solutions.

Il s'engage à n'utiliser les informations concernant les Solutions mises à sa disposition que pour ses besoins propres et pour les seules finalités visées au présent Contrat, ce qui exclut, formellement la possibilité de :

- (i) reproduire de façon permanente ou provisoire les Solutions et les Produits mis à disposition, en tout ou partie, par tout moyen et sous toute forme, y compris à l'occasion du chargement, de l'affichage, de l'exécution ou du stockage le cas échéant ; et
- (ii) de traduire, adapter, d'arranger ou de modifier les Solutions et les Produits, de les exporter ou de les fusionner avec d'autres applications informatiques ; et
- (iii) d'effectuer une quelconque copie de tout ou partie des Solutions et des Produits ; et
- (iv) de modifier, notamment en décompilant, altérer, adapter, notamment en traduisant, arranger et plus généralement modifier tout ou partie des Solutions et des Produits.

Il s'engage, en particulier, à ne traiter, diffuser, télécharger, ou transmettre par l'intermédiaire des Solutions que des informations et données dont l'exploitation ne viole aucun droit de Propriété intellectuelle ou industrielle ou tout autre droit privatif, ni ne constitue la commission d'une infraction pénale.

Le Client s'engage à ne transmettre par l'intermédiaire des Solutions aucun contenu comprenant des virus informatiques ou tout autre code, dossier ou programme conçus pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, ordinateur ou outil de télécommunication, sans que cette énumération ne soit limitative.

Il s'engage à ne pas développer ou commercialiser des solutions ou des produits susceptibles de les concurrencer.

Article 9.3 : Droit d'utilisation des marques et logos

Chacune des Parties garantit être titulaire des marques sous le nom desquelles elle exerce son activité et assure ainsi que la reproduction du nom, des logos ou des marques par l'autre Partie ne donnera pas lieu à des quelconques demandes de dommages et intérêts pouvant découler d'une violation des droits de tiers par l'utilisation dans le strict cadre de leur relation contractuelle desdits noms, logos ou marques.

Pour la durée de leur relation contractuelle, Skeepers et les Filiales du Groupe accordent à titre gracieux le droit non exclusif, non transférable ni transmissible, d'utiliser leurs noms, logos et marques sur le ou les sites internet du Client ainsi que dans le cadre de sa publicité de référence.

Le Client accorde réciproquement à titre gracieux à Skeepers et aux Filiales du Groupe le droit non exclusif, non transférable ni transmissible, d'utiliser pour la durée de leur relation contractuelle, son nom, logo et marque sur les sites de Skeepers et des Filiales du Groupe, notamment pour l'exécution des prestations objet du présent Contrat.

En outre, le Client accorde à titre gracieux à Skeepers et aux Filiales du Groupe le droit non exclusif, non transférable ni transmissible, d'utiliser pour la durée de leur relation contractuelle et pour le monde entier, son nom, logo et marque dans le cadre de leurs publicités de référence.

Article 9.4 : Publicité de référence / Business case

Le Client accepte de collaborer à la réalisation d'une étude de cas Client, ou « Business case », au sein duquel seront présentés les bénéfices des Solutions sur son ou ses sites internet ou établissements. À cet égard, Skeepers s'engage à faire valider au Client le « Business case » formalisé conjointement.

Le Client autorise Skeepers à utiliser, au sein du « Business case », les informations et données à sa disposition et relatives à l'implémentation des Solutions sur son ou ses sites internet ou établissements.

Le Client accepte de collaborer à la réalisation de l'étude de cas en transmettant les informations et données à sa disposition nécessaires à la mesure des performances des Solutions sur son ou ses sites internet ou établissements (SEO, SEA, taux de conversion, etc.).

Skeepers s'engage, entre autres, à respecter l'intégrité des informations et des données utilisées au sein du « Business case ».

Le Client autorise Skeepers et les Filiales du Groupe à diffuser le « Business case » ainsi élaboré sous tous formats, formes, présentations, par tous modes, moyens, procédés et sur tous supports.

Article 10 : Confidentialité

Les Parties considéreront comme strictement confidentielles toutes les données, informations ou connaissances, sous quelque forme, nature ou support que ce soit, qu'elles seraient amenées à connaître dans le cadre du Contrat et s'engagent à ne pas communiquer ni divulguer lesdites informations confidentielles à des tiers, sauf stipulation contraire du Contrat.

Les Parties ne pourront communiquer les informations confidentielles qu'aux seuls salariés ou préposés ayant besoin de les connaître dans le cadre du Contrat et qui acceptent de se soumettre à un engagement de confidentialité contenant des termes ayant un niveau de protection au moins aussi strict que pour ses propres informations confidentielles.

L'engagement prévu au présent article prend rétroactivement effet dès la période de négociation s'ouvrant entre les Parties et prendra fin trois (3) ans après la cessation du Contrat pour quelque cause que ce soit, sous réserve des informations confidentielles liées aux Produits ou Solutions du Groupe, pour lesquelles l'obligation de confidentialité demeurera applicable pour toute la durée des droits de propriété intellectuelle y afférents, et/ou liées aux données à caractère personnel, pour lesquelles l'obligation de confidentialité demeurera applicable pour toute la durée des droits de protection y afférents.

Article 11 : Traitement des Données à caractère personnel

Dans le cadre de l'exécution de ses prestations, le Groupe est susceptible de collecter et/ou traiter des Données à caractère personnel pour le compte du Client.

Sauf stipulation contraire, le Groupe s'engage à ne pas utiliser les Données à d'autres fins que d'exécuter les services souscrits par le Client et tel qu'expressément convenus avec le Client.

De manière générale, le Client garantit disposer des droits requis sur les Données pour l'exécution des Produits souscrits.

Le Client, en sa qualité de titulaire exclusif des droits susmentionnés, assume seul l'entière responsabilité du contenu des Données et la manière dont ces Données sont collectées, traitées et distribuées aux tiers. À ce titre, le Client est responsable de la pertinence, la qualité et la légalité des Données.

Le Client s'engage à ne faire figurer ou transférer aucune donnée illicite. Sont notamment illicites, les informations dont le contenu fait représentation de violence, d'incitation à commettre une action répréhensible, de même que les informations lésant les droits de Propriété Intellectuelle de tiers ou le droit à l'intimité de la vie privée desdits tiers.

Les fondements, modalités, finalités, termes et conditions relatifs au traitement des Données à Caractère Personnel sont définis au sein de l'Annexe 2.

Article 12 : Assurance

Chacune des Parties atteste avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant l'ensemble de leurs activités relatives au Contrat.

Chacune des Parties déclare que les paiements des primes sont effectués et resteront à jour et s'engage à fournir à l'autre Partie - sur demande écrite de sa part - tous justificatifs ou attestations, relatifs au règlement des primes correspondantes.

Article 13 : Indépendance

Les Parties sont indépendantes tant juridiquement que financièrement. Le Contrat ne peut en aucun cas être considéré comme un acte constitutif d'une relation de mandat, d'une concession de franchise ou d'une entité juridique quelconque. Chaque Partie est responsable de son personnel, et assure l'encadrement, le contrôle exclusif et la gestion administrative, sociale et comptable de ses collaborateurs, et le cas échéant, de ses sous-traitants.

Article 14 : Non-validité partielle

Si une ou plusieurs stipulation(s) du Contrat est/sont tenue(s) pour non valide(s) ou déclarée(s) telle(s) en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les Parties conviennent de se concerter pour trouver une solution acceptable dans l'esprit du Contrat. Toutes les autres stipulations conservent toute leur force et leur portée, à moins que l'objet même du Contrat disparaisse de ce fait. Toute renonciation ne sera opposable que si elle a été exprimée par un écrit signé par un représentant dûment habilité par chaque Partie.

Article 15 : Réclamation – demande d'information

Skeepers fournira ses meilleurs efforts pour répondre à toute réclamation et tenter de résoudre le différend. Toute question ou demande peuvent être adressées à l'adresse suivante : julien.reymond@skeepers.io ou par courrier :

SKEEPERS,

18-20 Avenue Robert Schuman –

CS 40494 – 13002 Marseille

Toutes les réclamations, qu'elles soient amiables ou judiciaires, relatives à l'exécution des prestations devront être formulées dans un délai d'une (1) année à compter de la fin de la réalisation de la prestation.

Article 16 : Droit applicable et résolution des litiges

Le présent Contrat est soumis à la loi française à l'exception de ses règles de conflit de lois.

Tout différend lié à l'interprétation, l'exécution ou la validité du présent Contrat devra être porté à la connaissance de l'autre Partie afin que soit envisagé un mode alternatif de règlement des différends tel que la médiation ou la conciliation.

En cas de différend entre les Parties, relatif à la formation, la validité, l'exécution et/ou la cessation du Contrat, et à l'exception des cas d'urgence justifiant le recours à une procédure judiciaire d'urgence, les Parties s'efforcent de trouver une solution amiable. Pour ce faire, elles s'engagent - préalablement à toute action judiciaire - à se réunir dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la notification de la demande d'une réunion ad hoc de l'une des Parties, en présence des interlocuteurs des deux (2) Parties, de niveau Direction Générale.

Si au terme d'un nouveau délai de quinze (15) jours, les Parties ne parviennent pas à trouver un accord sur un compromis ou une solution, le Tribunal de commerce de Marseille sera seul compétent pour connaître du litige et ce, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou sur requête.

Version 1.0 du 05/01/2022

ANNEXE 1 – CONDITIONS DES PRODUITS

Seules les conditions des produits souscrits par le Client via la signature d'un bon de commande sont applicables.

❖ Ratings & Reviews

• Installation de la Solution Ratings & Reviews

La Solution peut être installée de plusieurs façons et notamment :

- par l'intermédiaire de modules développés par Skeepers propres à la plupart des solutions de commerce électronique (exemples : Prestashop, Magento, etc.) ;
- par l'intermédiaire d'une application nommée « API » complète, permettant une parfaite intégration de la Solution au système informatique du Client.

Skeepers pourra utiliser et fournir tout procédé et support technique à son Client afin qu'il installe la Solution dans son système informatique.

Il appartiendra à son Client d'y procéder, et ce sous son entière responsabilité. Skeepers propose une aide pour faciliter son intégration et met à disposition sur son Site Internet un document explicatif, ainsi que son équipe technique pour répondre à toute question du Client et/ou intervenir à distance sur son ordinateur, afin d'installer le module, l'API ou autre support technique dans son système.

Le Client demeurera, en tout état de cause, seul responsable de tout dysfonctionnement de la Solution résultant d'une mauvaise installation. Il en sera de même s'il ne procède pas à l'installation de la Solution, la désinstalle ou encore ne l'utilise pas.

• Fourniture de la Solution

L'objet de la Prestation de Skeepers est de mettre à disposition sa Solution et d'en permettre l'utilisation.

La Solution comprend plusieurs fonctionnalités et services qui lui sont associés :

- La collecte des avis concernant la qualité des produits et/ou des services du Client ;
- La mise à disposition du Back Office client comprenant notamment l'ensemble des avis du Client ;
- La diffusion et l'affichage des avis par des partenaires (Google, Bing, autres sociétés commerciales) ;
- L'indexation de l'attestation Avis Vérifiés par des moteurs de recherche ;
- La création et mise à disposition de Widget (dessins créés par Skeepers affichant la note moyenne obtenue des Avis Marque ou des Avis Produit).

Le fonctionnement de la collecte des Avis Client est le suivant : chaque commande effectuée par un consommateur donne lieu à une demande d'avis envoyée par Skeepers à l'adresse électronique ou sur le numéro de téléphone que le Client aura communiqué à Skeepers.

Les avis collectés par la solution Ratings & Reviews correspondent à une note donnée sous forme d'étoiles allant de 1 à 5 accompagnée d'un commentaire.

Tous les avis et commentaires sont stockés et accessibles dans le Back Office du Client et sur les serveurs de Skeepers.

Au cours de la collaboration entre Skeepers et le Client, et à tout moment, ce dernier pourra se connecter au Back Office client et récupérer les avis qui ont été déposés à son égard à l'emplacement prévu à cet effet.

Pendant ou à l'issue de la collaboration, le Client pourra se rapprocher de son chargé de compte ou ancien chargé de compte afin de demander que lui soit remis les Avis déposés à son égard.

Cette possibilité est limitée dans le temps à cinq (5) ans après le dépôt de l'avis.

Skeepers a par ailleurs conclu un partenariat avec Google. Celui-ci permet notamment d'afficher automatiquement l'évaluation du Client à côté du lien URL de son site Internet lorsque ce dernier fait une campagne adwords, s'il a atteint une note moyenne et minimale de 3,5 sur 5.

Skeepers se réserve la possibilité de conclure des accords avec des sociétés commerciales, et notamment des moteurs de recherches comme Google ou Bing, afin d'afficher les avis Client ou encore d'indexer leur attestation Avis Vérifiés ; ce que le Client accepte.

Le Client est expressément informé que seuls les partenaires décident et contrôlent l'insertion de son évaluation comprenant les étoiles et le nombre d'avis collectés. A titre indicatif seulement, il est précisé que celle-ci sera visible dans un délai allant en moyenne de 2 à 4 semaines. En aucun cas, Skeepers ne pourra être tenue responsable des conditions et des délais relatifs à l'affichage de l'évaluation du Client par ses partenaires. En effet, Skeepers ne peut pas être tenue pour responsable d'un défaut d'affichage ou mauvais affichage des avis Client ; les partenaires ayant leurs propres règles d'affichage. Skeepers est seulement tenue d'assurer la correcte transmission des avis, commentaires et notes récoltés par sa Solution.

Le Client a également la possibilité de sonder ses consommateurs sur des thèmes précis par l'intermédiaire de questions. Le fonctionnement de cette option est identique au fonctionnement de la demande d'avis Marque ou d'avis Produit. Les questions supplémentaires posées aux consommateurs seront intégrées aux demandes

envoyées par email. A la suite de l'envoi de la demande, Skeepers se charge de collecter les réponses et de les communiquer au Client sur son Back-Office.

- **Mise à disposition de Widgets**

Skeepers met à disposition différents modèles de Widgets pouvant être apposés sur toutes les pages du site du Client afin de mettre en avant sa note globale et le dernier commentaire reçu d'un consommateur. Le Widget fait apparaître la marque Avis Vérifiés.

Skeepers propose deux types de Widgets : des Widgets fixes et des Widgets flottants. Les premiers doivent être intégrés à la charte graphique du Client. Les deuxièmes ne demandent aucune modification de la charte graphique. Le choix, l'intégration et l'affichage du Widget se feront sous la seule et entière responsabilité du Client. Skeepers décline notamment toute responsabilité si la représentation visuelle du Widget sur le site du Client diffère de celle créée et mise à disposition par Skeepers.

Le Client ne devant pas instrumentaliser le Widget pour tromper le consommateur, il s'engage au sein de à suivre les préconisations de Skeepers visant à afficher sur son site internet le Widget dynamique en utilisant le lien mis à disposition par Skeepers afin que la note puisse être mise à jour quotidiennement tout au long de la relation contractuelle entre les sociétés.

Le Client s'interdit de modifier, de quelque façon que ce soit, la charte graphique et le modèle du Widget.

Dans le cas où le Client souhaite modifier le design du Widget proposé par Skeepers, ce dernier fournit à celui-ci un lien URL permettant de créer son propre Widget et l'informant en temps réel de son nombre d'Avis Client et de sa note moyenne.

Il est strictement interdit pour le Client de continuer à utiliser de quelque façon que ce soit le Widget dès la suspension de compte ou dès la cessation du contrat. Toute utilisation fautive entraînera de plein droit l'application d'une astreinte de cent (100) euros par jour d'infraction constatée et par site Internet (URL), sans préjudice des dommages et intérêts qui seraient sollicités par Skeepers en compensation du préjudice subi.

- **Mise à disposition de l'attestation Avis Vérifiés**

Skeepers met à disposition du Client une page web, référencée par les moteurs de recherche, depuis laquelle l'ensemble des Internautes peuvent consulter les avis de consommateurs du Client datant de moins d'un (1) an.

Il est à noter que cette page peut ne pas être référencée par les moteurs de recherche dans l'hypothèse où, à la demande du Client, ce dernier fait un usage exclusivement interne des avis Client collectés.

En outre, il est à noter que l'affichage de l'attestation Avis Vérifiés, au même titre que l'accessibilité à la plateforme, en tant que composante des prestations fournies au titre de la Solution Ratings & Reviews, n'aura pas vocation à survivre à la disparition de la collaboration.

- **Modération**

Le processus de Modération (filtrage, analyse ou processus réalisé automatiquement ou par des moyens humains en vue d'accepter ou de rejeter un Avis Client) est décrit ci-après.

Le Client est informé de la collecte et de la présence d'avis négatifs pouvant émaner des consommateurs.

Les avis considérés comme négatifs sont représentés par des notes égales ou inférieures à 2/10. Ces avis sont très facilement accessibles depuis son Back Office dans une rubrique intitulée « avis en Modération ».

Le Client pourra entrer en contact et répondre aux consommateurs ayant déposé un commentaire et une note qu'ils soient positifs ou négatifs par l'intermédiaire de son Back Office.

Il est à noter que la réponse apportée par le Client est rendue publique sur l'attestation Avis Vérifiés du Client et que le consommateur recevra un email pour prendre connaissance de tout message adressé par le Client.

Le consommateur pourra y répondre mais ne pourra pas modifier sa note. Le Client sera de son côté informé des messages laissés par les consommateurs.

Les différents échanges qui peuvent suivre un avis Client seront visibles par les Internautes ; sauf si le Client a masqué les échanges de la conversation depuis son Back Office.

Ce procédé offre la possibilité au Client de solliciter des explications lorsqu'une note et/ou un commentaire lui paraît injustifié et d'avoir un droit de réponse.

En aucun cas, Skeepers n'a à s'immiscer dans la relation existante entre le Client et le consommateur. Il appartiendra au Client de gérer toute difficulté survenue avec ce dernier suite à la collecte d'un avis.

- **Statistiques**

Le Client a accès par l'intermédiaire de son Back Office, à des reportings et statistiques établis par Skeepers à partir des avis Client collectés.

Skeepers propose, en outre, un outil de statistiques entièrement personnalisable sur devis permettant de croiser les données collectées lors du dépôt d'avis via la Solution Ratings & Reviews avec des données envoyées par le Client directement.

- **Module « Questions / Réponses »**

Le Client a la possibilité de souscrire à l'option « Questions / Réponses ».

Skeepers propose à ses Clients un module « Questions / Réponses » à intégrer sur leur site internet permettant aux Consommateurs, ayant eu, ou dans l'optique d'avoir une expérience de consommation, de poser une question ou de répondre à une question posée.

Installation du module « Questions / Réponses »

Le Client a le choix de la méthode d'intégration du module sur son site :

- par une connexion à l'API Ratings & Reviews ;

- par une intégration complète en iframe ;
- par une intégration mixte en iframe et flux JSON ;
- par l'installation du module Magento ou Prestashop développé pour le module « Questions / Réponses ».

Le Client est seul responsable de l'installation du module dans son système informatique et de l'intégration sur son site internet, il lui appartient d'y procéder. Skeepers propose un accompagnement afin de faciliter son installation et intégration par la fourniture d'un document explicatif dédié au module « Questions / Réponses » ainsi que la mise en relation avec une équipe technique pour répondre à toute question du Client et/ou apporter son aide pour l'installation.

Le Client demeurera, en tout état de cause, seul responsable de tout dysfonctionnement du module « Questions / Réponses » résultant d'une mauvaise installation ou intégration. Il en sera de même s'il ne procède pas à l'installation ou l'intégration du module « Questions / Réponses », le désinstalle ou encore ne l'utilise pas.

Les factures émises par Skeepers resteront dues en cas de défaut d'utilisation de la part du Client (par exemple : absence de questions ou réponses posées).

Mise à disposition du module « Questions / Réponses »

Le Client, souhaitant bénéficier du module, doit contacter son chargé de compte Skeepers afin que les équipes lui ouvre un accès au module.

Après activation du module, la gestion du module « Questions / Réponses » se fait depuis le Back Office standard, sous l'onglet « Intégration » et la rubrique « Questions / Réponses ».

Le Client bénéficiera des options de personnalisation du module et des formulaires de question ou réponse afin de les intégrer à son site internet selon sa charte graphique.

A ce titre, le Client s'engage à prévoir, dans la charte graphique de ses formulaires personnalisés, l'intégration d'une case à cocher valant acceptation des Conditions Générales d'Utilisation et de la Politique de Confidentialité. Cette intégration doit permettre le dépôt d'une question, d'une réponse ou d'un signalement seulement lorsque la case est cochée.

Fourniture du module « Questions / Réponses »

L'objet de la Prestation de Skeepers est de mettre à disposition le module « Questions / Réponses » et d'en permettre l'utilisation.

Lorsqu'il est installé sur le site internet, le module « Questions / Réponses » comprend les fonctionnalités suivantes :

- Poser une question ;
- Apporter une réponse publique à une question (de la part du Client, des consommateurs ayant eu une expérience avec le produit ou d'internautes) ;
- Signaler une question / réponse ;
- Échanger sur une question / réponse ;
- Voter pour une question / réponse.

Toutes les questions et réponses collectées via le module « Questions / Réponses » sont stockés sur les serveurs de Skeepers et accessibles dans le Back Office « Questions / Réponses » du Client.

A cet égard, le Client pourra traiter et publier les questions, les réponses et les échanges en conséquence à partir de son Back Office « Questions / Réponses ». Chaque action effectuée est enregistrée et consultable sur le Back Office « Questions / Réponses » grâce à une gestion selon les profils attribués (administrateur et modérateur).

Pour des raisons de sécurité et de traçabilité des actions, chaque utilisateur doit avoir un compte individuel.

• Processus de collecte des avis Client

Skeepers s'engage au moment de la collecte, à ne pas faire de sélection des consommateurs en fonction de leurs types ou de leurs fréquences d'achats. Tous les consommateurs seront donc sondés.

Chaque avis est relié à un consommateur contactable.

Le consommateur, aura la possibilité de déposer un avis pendant une durée de trois (3) mois suivant l'invitation envoyée par email par Skeepers et résultant elle-même d'un acte de consommation. La possibilité, pour un consommateur, d'émettre un avis Client, suite à un acte de consommation est donc limitée dans le temps.

En outre, le consommateur ayant déposé un avis, pourra le modifier pendant une période de trois (3) mois suivant la rédaction de son avis.

Skeepers dispose dans sa base des éléments permettant d'identifier le consommateur et d'attester de son acte de consommation. Il est rappelé que Skeepers agit en tant que tiers.

Aucune contrepartie n'est fournie en échange du dépôt des avis Client.

• Processus d'identification du rédacteur de l'avis

La solution Ratings & Reviews est basée sur de la collecte d'avis après commandes. Les demandes d'avis sont donc liées à une expérience de consommation et à un consommateur clairement identifié. L'identification peut se faire par e-mail, téléphone ou tout autre moyen permettant de rentrer en contact direct avec le consommateur.

• Contenu et contrôle des avis et des commentaires collectés

Skeepers est un tiers de confiance qui garantit une totale transparence à l'égard des Clients et des Consommateurs.

Skeepers s'engage à transmettre et à publier des informations, notes et commentaires de manière strictement identique à ceux qu'elle collecte, à l'exception de toute mention et déclaration à caractère illégal ou illicite.

Il est expressément rappelé que le contenu des commentaires ne doit pas contrevenir aux lois et réglementations en vigueur. Sont notamment illicites les propos racistes, antisémites, sexistes, diffamatoires ou injurieux, portant atteinte à la vie privée d'une personne, reproduisant des échanges privés, utilisant des œuvres protégées par les droits d'auteur (textes, photos, vidéos...).

Skeepers n'intervient pas d'une quelconque façon dans la relation existante entre le Client et le consommateur. En aucune façon, sa responsabilité ne pourra être recherchée dans le cas où les consommateurs ne répondraient pas aux demandes d'avis, ni dans le cas d'une baisse du nombre de visiteurs, d'une diminution des commandes, ou encore de la survenance d'un problème lié à la publication d'un avis négatif ou à l'exécution d'une Commande.

Skeepers vérifie la provenance des avis générés, au moyen notamment de l'adresse IP identifiée.

Elle ne peut toutefois garantir un parfait fonctionnement de son système d'évaluation, en raison des aléas inhérents à celui-ci, et notamment des risques d'intrusion, de détournement, de virus, et de fraude présents dans un système informatique et numérique.

- **Exclusions et limitations de responsabilité supplémentaires**

Skeepers ne pourra être tenue responsable d'un quelconque dysfonctionnement dans le cas où le Client aurait fourni des informations erronées ou incomplètes. Il en sera de même dans les hypothèses suivantes :

- absence de mise à jour du module par le Client ;
- erreur de manipulation du consommateur ;
- intervention d'un tiers non autorisée par le Client pour procéder à la réparation de la Solution ;
- désinstallation de la Solution ;
- inutilisation ou utilisation partielle de la Solution.

Skeepers n'est pas responsable de l'insertion par les moteurs de recherche de la note globale du Client et du nombre d'avis collectés, ni du référencement du site du Client par ceux-ci. Seul Google ou autres moteurs de recherche en sont les gestionnaires.

Enfin, Skeepers ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des préjudices indirects, subis par le Client, qui pourraient survenir du fait ou à l'occasion de l'exécution du présent Contrat et de ses suites. Par dommages indirects, il est entendu notamment et de façon non exhaustive, les pertes de gains ou de profits, perte de Données, perte de chance, dommages commerciaux, les conséquences de plaintes ou réclamations de tiers contre le Client etc.

- **Processus de Modération**

Description du processus de Modération

La Modération est un processus préalable à la publication d'un avis qui a pour but de garantir la conformité du contenu collecté au droit français et à la norme ISO 20488 ainsi qu'aux présentes Conditions Générales de Prestation de services et aux Conditions Générales d'Utilisation du site de Net Reviews.

Skeepers s'engage à respecter l'ensemble de ces dispositions afin de préserver la fiabilité des avis Clients publiés. Ainsi, Skeepers est amené au cours du processus de Modération à publier ou rejeter des avis lorsque cela est justifiable.

Le rejet d'un avis résulte nécessairement d'une action manuelle des modérateurs Skeepers suite au signalement de l'avis concerné.

Tous les intervenants et les actes liés à la Modération sont identifiés et traçables.

Le service de Modération proposé par Skeepers est constitué d'un modèle standard compris dans toute souscription à la Solution par Skeepers. Par ailleurs, Skeepers propose également un modèle personnalisé complémentaire à la version standard, soumis à option.

Le même délai de Modération s'applique à l'ensemble des avis qu'ils soient positifs ou négatifs.

Rôles et moyens des modérateurs

La Modération est réalisée par des outils informatiques et/ou des personnes physiques que l'on désigne généralement comme « modérateurs ».

Les capacités requises et les moyens nécessaires à la personne qui occupe la fonction de modérateur sont :

- maîtriser parfaitement la langue dans laquelle l'avis a été rédigé. Cette maîtrise doit avoir été validée objectivement avant la prise de poste, équivalent à un niveau de type « Maîtrise » du Cadre Européen Commun de Référence pour les langues (niveau C2 du CECR) ;
- accéder à l'intégralité du contenu de l'avis Client collecté ;
- accéder aux éléments relatifs à l'identité du rédacteur collectés lors du dépôt d'avis pour pouvoir le cas échéant entrer en contact avec le rédacteur ;
- accéder à toutes les informations relatives à l'historique du dépôt d'avis (nombre de soumissions du même avis après rejet initial) ;
- accéder à l'historique des informations concernant le rédacteur (nombre d'avis publiés, sujet des précédents avis) ;
- pouvoir confier - de façon traçable - la Modération d'un avis Client à un autre modérateur.

Modération standard

Le procédé de Modération est scindé en deux étapes : une Modération automatique suivi d'une Modération manuelle.

Lors de la première étape, appelée Modération automatique, certains avis sont filtrés et placés en Modération au sein du Back Office du Client. Il s'agit des cas suivants :

- La note de l'avis est égale ou inférieure à 2 (seuil modifiable dans le Back office du Client) ;
- L'avis comporte des données à caractère personnel identifiables par le système ;
- L'avis présente des injures ou grossièretés ;
- L'avis contient cinq caractères identiques.

Ces avis ainsi placés en Modération au sein de leur Back Office permettent au Client d'identifier et de répondre facilement aux avis potentiellement problématiques.

En parallèle, au cours de la Modération automatique, certains avis sont signalés aux modérateurs Skeepers pour examen lorsque :

- L'avis comporte des données à caractère personnel identifiables par le système ;
- L'avis présente des injures ou grossièretés.

Pour les autres cas, il appartiendra au Client de signaler l'avis qu'il considère problématique, aux modérateurs Skeepers au cours de l'étape suivante.

Postérieurement à la Modération automatique, une Modération manuelle est effectuée :

- d'une part du fait de l'action des Clients, répondant aux consommateurs et effectuant un signalement (auprès des modérateurs Skeepers) des avis considérés comme problématiques ;
- d'autre part, par l'action des modérateurs Skeepers suite à tout signalement d'avis effectué par les Clients ou le système lors de la Modération automatique.

Ainsi, après examen des avis, les modérateurs Skeepers décident de la publication ou non des avis en Modération. Ce système de Modération automatique et humain permet d'éviter la publication d'avis ne respectant pas le droit français et la norme ISO 20488 ainsi que les Conditions Générales d'Utilisation et Conditions Générales de Prestation de services de Skeepers.

La Modération standard se fait par défaut « a priori » c'est-à-dire avant la publication des avis. Cependant, la partie manuelle est disponible à n'importe quel moment depuis le Back Office du Client et donc peut se faire « a posteriori » si nécessaire. L'avis est alors traité après sa publication.

Modération en option

S'agissant de l'option de Modération, établie sur devis, Skeepers propose une Modération sur mesure permettant au Client de se décharger de la Modération manuelle qui lui revient lorsque la Modération est standard.

Cette option comprend la relecture des avis collectés par les modérateurs Skeepers.

Le Client devra structurer avec précision ses besoins et ses demandes dans un cahier des charges.

Ainsi, il pourra :

- Définir s'il le souhaite, une relecture de tous les avis ou seulement ceux correspondant à une note qu'il définit ;
- Paramétrer s'il le souhaite, des réponses prédéfinies qu'il aura fournies en fonction du type d'avis et de la note ;
- Configurer s'il le souhaite, les cas de refus pour lesquels les modérateurs peuvent agir en autonomie sans validation préalable de sa part dans le respect des motifs de refus listés ci-après ;
- Construire s'il le souhaite, une catégorisation des avis à travers un système d'attribution de « Tags » propre à chaque avis (exemple : livraison, paiement, service Client...).

Délai de Modération de l'avis Client

Skeepers s'engage à respecter un même délai de Modération pour l'ensemble des avis, qu'ils soient positifs ou négatifs. Celui-ci sera automatiquement fixé à sept (7) jours à compter du dépôt de l'avis.

Il est précisé que d'autres délais de Modération existent et peuvent aller de quatorze (14) à vingt-huit (28) jours. Dans certains cas, il est possible d'envisager des délais exceptionnels. Ces délais sont possibles sur demande expresse du Client à son chargé de compte et au moyen de justificatifs. À titre d'exemple, un délai de Modération exceptionnel peut être octroyé en cas de déménagement de l'entreprise du Client.

Rejet de l'avis Client et motif de rejet

Skeepers s'engage à informer systématiquement le consommateur du rejet d'un avis ainsi que du motif du rejet.

Skeepers s'engage également à donner la possibilité au consommateur de soumettre un nouvel avis suite à la suppression de son premier avis au cours du processus de Modération ; dans la limite de trois (3) avis maximum. Skeepers n'est pas tenue de préciser les motifs du rejet d'un avis ayant été identifié comme visant à construire artificiellement ou à biaiser l'évaluation du produit ou service.

Motifs de rejet des avis marque de consommateurs :

- L'avis déposé est considéré comme inapproprié, injurieux, diffamatoire, discriminatoire, accusatoire, raciste, ou comporte un appel à une action en justice ;
- L'avis ne peut pas être considéré comme véridique car Skeepers dispose d'éléments contradictoires ;
- La note ne correspond pas au commentaire ;
- L'avis porte uniquement sur les caractéristiques du produit ou service acheté, et pas sur l'expérience globale avec la société notée ;
- Les éléments de description de l'expérience de consommation ne sont pas renseignés, ou sont considérés comme inintelligibles ;
- L'avis est identifié comme visant à biaiser la moyenne de la société notée ou comporte des éléments concrets de conflits d'intérêt ;
- L'avis est sans rapport avec le sujet noté ;
- L'avis comporte des informations à caractère personnel ou toute autre information susceptible d'identifier son rédacteur, de le contacter ou d'aboutir à un vol d'identité ;

- L'avis mentionne le nom d'un concurrent et/ou incite à l'achat chez la concurrence ;
- Le rédacteur précise dans son avis qu'il n'est pas encore en mesure d'évaluer la société notée, ou qu'il n'a pas eu recours à ses services ;
- L'avis comporte des éléments promotionnels, est considéré comme spam, et/ou mentionne des sites web ;
- La société notée est intervenue sur le traitement du litige, et le rédacteur de l'avis souhaite le mettre à jour ;
- Le rédacteur de l'avis a contacté Skeepers ou la société notée afin de modifier ou de supprimer son avis ;
- Skeepers estime que sa responsabilité civile ou pénale peut être engagée ;
- Skeepers a identifié cet avis comme frauduleux.

Motifs de rejet des avis produits de consommateurs :

- L'avis déposé est considéré comme inapproprié, injurieux, diffamatoire, discriminatoire, accusatoire, raciste, ou comporte un appel à une action en justice ;
- L'avis ne peut pas être considéré comme véridique car Skeepers dispose d'éléments contradictoires.
- La note ne correspond pas au commentaire ;
- L'avis porte uniquement sur l'expérience d'achat (service Client, livraison, site web) et non sur les caractéristiques du produit ou service acheté ;
- Les éléments de description des caractéristiques du produit ou service acheté ne sont pas renseignés, ou sont considérés comme inintelligibles ;
- L'avis est identifié comme visant à biaiser la moyenne du produit ou du service noté, ou comporte des éléments concrets de conflits d'intérêt ;
- L'avis est sans rapport avec le produit noté ;
- L'avis comporte des informations à caractère personnel ou toute autre information susceptible d'identifier son rédacteur, de le contacter d'aboutir à un vol d'identité ;
- L'avis mentionne le nom d'un concurrent et/ou incite à l'achat chez un concurrent ;
- Le rédacteur précise dans son avis qu'il n'est pas encore, ou qu'il ne sera pas, en mesure d'évaluer ce produit ou service ;
- L'avis comporte des éléments promotionnels, est considéré comme spam, et/ou mentionne des sites web ;
- La société notée est intervenue sur le traitement du litige, et le rédacteur de l'avis souhaite le mettre à jour ;
- Le rédacteur de l'avis a contacté Skeepers ou la société notée afin de modifier ou de supprimer son avis ;
- Skeepers estime que sa responsabilité civile ou pénale peut être engagée ;
- Skeepers a identifié cet avis comme frauduleux.

Édition et modification

Skeepers s'engage à ne pas modifier ou supprimer le contenu d'un avis Client. Skeepers ne peut donc pas :

- corriger les fautes d'orthographe incluses dans un avis ;
- changer le pseudonyme d'un membre ;
- masquer une partie du texte de l'avis ;
- modifier la note.

Dans de rares cas, les noms et numéros de téléphone renseignés dans les avis peuvent être remplacés par des étoiles afin de respecter la confidentialité des Données à caractère personnel.

- **Critères de publications et restitutions des avis**

Restitution des avis

Skeepers affiche l'ensemble des avis qu'ils soient positifs ou négatifs du moment qu'ils n'ont pas été rejetés au cours du processus de Modération. Skeepers ne fait donc pas de sélection quant aux avis qu'elle publie.

Skeepers affiche les avis chronologiquement du plus récent au plus ancien sur la base de la date de dépôt de l'avis. Skeepers restitue les avis dans leur intégralité.

Skeepers affiche pour chaque avis a minima les informations suivantes :

- la date et l'heure du dépôt de l'avis ;
- la date d'expérience de consommation ;
- le prénom et la première lettre du nom du rédacteur.

Skeepers pourra également afficher les informations suivantes :

- le produit acheté ;
- le lieu d'achat ou lieu d'intervention.

Skeepers peut afficher en dessous de chaque avis le droit de réponse du représentant du produit ou service évalué.

Skeepers n'agrège pas de note et ne pondère pas de note. Skeepers affiche donc de manière transparente la note moyenne pour chacun de ses marchands partenaires. La note est obtenue par le calcul suivant : Note moyenne = (somme des notes des avis publiés / nombre total des avis publiés).

Skeepers restitue aux Internaute les avis Client collectés au cours d'une période d'un (1) an glissant. Les avis Clients, le nombre d'avis ainsi que la note moyenne sont calculés sur cette même période, et affichés depuis la page attestation.

Les avis sont conservés pendant une durée de cinq (5) ans dans la base de Données Skeepers.

La note est calculée comme suit :

- calcul de la moyenne, à cinq (5) chiffres après la virgule, de toutes les notes des avis publiés ;
- pour avoir une note sur 5 : cette moyenne, à cinq (5) chiffres après la virgule, est arrondie à un chiffre après la virgule ;

- pour avoir une note sur 10 : cette moyenne, à cinq (5) chiffres après la virgule, est multipliée par deux (2), puis arrondie à un (1) chiffre après la virgule.

Signalement d'un avis au contenu illicite ou inapproprié

Skeepers permet le signalement d'un avis au contenu illicite ou inapproprié. Ce signalement peut se faire par le biais de l'adresse : moderation@avis-verifies.com ou encore depuis la page attestation du Client.

Droit de réponse du marchand partenaire

Skeepers donne la possibilité au représentant du produit ou service évalué, de répondre à tout moment à un avis reçu par le biais de son Back Office Client. Il peut alors :

- remercier le Consommateur pour sa contribution ;
- donner des éléments de réponse à des questions présentes dans le commentaire ;
- donner sa version des faits (avec possibilité de dépôt de pièces jointes) ;
- indiquer les éventuels changements introduits dans le produit ou service depuis la rédaction de l'avis.

Les réponses sont affichées en dessous des avis concernés. Le consommateur recevra un email pour prendre connaissance de tout message relatif à son avis adressé par le représentant du produit ou service évalué. Le consommateur pourra y répondre sans pouvoir modifier sa note.

Ces différents échanges seront visibles par les Internauts, à moins que le marchand partenaire ait masqué les échanges de la conversation depuis son Back Office.

Le marchand partenaire sera de son côté informé des messages laissés par les consommateurs sur ses produits et/ou services.

Ce procédé offre la possibilité au marchand partenaire de solliciter des explications lorsqu'une note et/ou un commentaire lui paraît injustifié et ainsi, un droit de réponse.

En aucun cas, Skeepers n'a à s'immiscer dans la relation existante entre le Client et le consommateur. Il appartiendra à ses marchands partenaires de gérer toute difficulté survenue avec un consommateur suite à la collecte d'un avis par Skeepers.

Perte du droit de déposer un avis pour le rédacteur d'un avis reconnu comme illicite ou inapproprié après Modération

En cas d'identification d'un rédacteur ayant déposé un ou des avis reconnus comme illicites ou inappropriés après Modération, Skeepers mettra fin à la possibilité de déposer un avis pour ce consommateur et supprimera l'ensemble des avis liés à ce dernier.

Nature juridique des avis Client émis par le consommateur

Skeepers anonymise les avis Client dix-huit (18) mois après leur émission.

L'avis Client émis par le consommateur s'apparente à un témoignage, toujours relatif à une expérience de consommation vécue et relève de la pure information des futurs consommateurs.

Ainsi, Skeepers et ses marchands partenaires peuvent librement utiliser, reproduire, publier, rendre disponible et traduire le contenu des avis Client dans le monde et dans quelque média et quelque support que ce soit.

En parallèle, Skeepers et ses marchands partenaires disposent du droit d'utiliser le pseudonyme utilisé par le consommateur en lien avec le contenu de l'avis Client durant dix-huit (18) mois.

En outre, Skeepers garantit à ses Clients qu'à tout moment, lors du contrat ou à la fin de celui-ci, ses marchands partenaires peuvent récupérer l'ensemble de leurs avis.

• Obligations du Client

Le Client devra respecter dès son inscription les présentes Conditions et toutes autres Conditions Particulières prévues.

Le Client sera plus particulièrement tenu aux obligations décrites ci-après.

Acceptation des évaluations

Le Client s'engage à sonder l'intégralité de ses Clients. Le Client se doit d'accepter tout type d'évaluation à la suite d'une commande. Il aura la possibilité de la signaler et d'y répondre si celle-ci lui semble injustifiée.

L'activité de Skeepers est basée sur une certification AFNOR qui exige beaucoup de rigueur et d'efforts afin que les Consommateurs puissent se fier à son image. Skeepers s'engage à cet égard à maintenir l'intégrité de ses process et à lutter contre les faux avis.

Le Client ne doit en aucun cas générer de fausses évaluations par le biais de fausses commandes, de faux commentaires ou toute autre manipulation. Il ne doit pas non plus empêcher des évaluations négatives en détournant les fonctionnalités de la Solution.

Le cas échéant, Skeepers pourra engager des poursuites à son encontre, outre la faculté de mettre fin à son contrat. Les situations seront traitées par le Service Qualité dans l'ordre suivant :

1. Après une prise de contact par email pour explications, une astreinte de cent (100) euros par faux avis constaté pourra être appliquée au titre de frais de gestion.
2. Au-delà de cinq (5) faux avis, Skeepers mettra en demeure le Client de s'expliquer sur les anomalies constatées à propos des avis concernés.

Les pénalités relatives aux faux avis ont donc une vocation dissuasive et si elles ne permettent pas d'obtenir l'effet escompté, l'absence de respect des process de la part du Client sur ce point pourra entraîner la résolution du contrat.

3. A l'issue d'échanges infructueux entre les parties et à défaut d'action du Client dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la mise en demeure, Skeepers aura la faculté de mettre fin à leur collaboration pour non-respect de ses process.

Les parties s'engagent à collaborer de bonne foi pour clarifier toute irrégularité dans le process de collecte des avis et résoudre toute problématique relative à un quelconque biais de la manière la plus appropriée.

Accès au site du Client

Le Client est seul responsable de l'accès à son site Internet. Il lui appartient de prendre toutes les dispositions nécessaires pour maintenir cet accès, et notamment de s'acquitter du prix de connexion au réseau Internet sans lequel aucun accès n'est possible à la Solution.

- **Devoir de collaboration**

Généralités

Le Client s'engage à communiquer à Skeepers spontanément toutes informations et documents nécessaires à l'exécution du présent contrat.

De manière générale, le Client s'engage à collaborer avec Skeepers en vue de lui fournir, dans les meilleurs délais, toutes les informations et documents jugés utiles et sollicités par Skeepers, pour l'accomplissement de ses Prestations. Enfin, dans l'hypothèse d'une cession du site internet bénéficiant de la prestation objet du présent contrat, le Client s'engage à prendre en considération la valorisation du site internet par les avis collectés et à introduire Skeepers auprès du cessionnaire du site internet susmentionné. Il appartient au Client cédant de s'acquitter du montant de son abonnement jusqu'à son échéance ou de négocier le moment de la passation du contrat avec le cessionnaire. Le Client informera le cessionnaire qu'il devra prendre attache avec Skeepers pour envisager les conditions et la poursuite de la prestation ainsi que la signature d'un nouveau bon de commande en ce sens.

Collaboration conforme aux exigences de l'Afnor

Le Client s'engage à communiquer à Skeepers l'intégralité de ses commandes, sans tri préalable afin que Skeepers puisse répondre aux exigences de l'AFNOR et sonder tous les consommateurs, sans biais dans le processus de collecte d'avis Clients. Le Client reconnaît savoir que :

- la certification a été attribuée à Skeepers et qu'il ne peut pas revendiquer la certification pour son propre compte ;
- la certification concerne le processus de gestion des avis en ligne. Les avis eux-mêmes ne sont pas certifiés ;
- le logo NF est une marque déposée et que son usage répond à des règles et des droits spécifiques que le Client s'engage à respecter. Entre autres, le logo NF n'est pas utilisable par le marchand partenaire sur son site, sur son application ou ses documents à usage public sans l'accord préalable additionnel d'AFNOR Certification.

En outre et afin de refléter une image fidèle de la réalité et de ne pas tromper le consommateur, le Client s'engage à toujours afficher sur son site internet le Widget dynamique en utilisant le lien mis à disposition en ce sens par Skeepers afin que la note puisse être mise à jour quotidiennement tout au long de la relation contractuelle entre les sociétés. À cette fin, le Client s'engage à s'abstenir de procéder à toute reproduction du Widget autre que celle préconisée par Skeepers.

Suspension ou suppression du compte personnel

Skeepers est en droit de suspendre ses prestations si le Client ne respecte pas l'une de ses obligations, le temps que le différend soit amiablement ou judiciairement réglé.

Skeepers pourra fermer temporairement ou supprimer définitivement le compte personnel du Client selon la nature et gravité du manquement commis.

Il sera formellement interdit au Client à compter de la suspension ou suppression définitive de son compte d'utiliser les services ou fonctionnalités associés à la Solution, à l'exception de l'affichage des avis collectés. Il lui sera également interdit de citer d'une quelconque façon que ce soit, le nom de Avis Vérifiés ou encore d'utiliser tout élément graphique, toute représentation visuelle relative à Avis Vérifiés et ses prestations. A défaut, il sera tenu de plein droit au paiement d'une pénalité de cent (100) euros par jour d'infraction constatée.

Respect de la qualité de consommateur

En acceptant les Conditions Générales d'Utilisation de Avis Vérifiés, les Internautes qui déposent un avis ont été informés qu'ils devront respecter certaines conditions cumulatives pour pouvoir émettre un avis, à savoir :

- être une personne physique ;
- ne pas être en situation de conflit d'intérêts ;
- avoir eu personnellement l'expérience de consommation du produit ou service sur lequel porte leur avis.

Pour la bonne exécution du contrat, le Client devra veiller au respect des conditions susmentionnées.

Il est à noter que Skeepers pourra recontacter le consommateur à des fins de vérification du respect des conditions évoquées.

Insertion au sein des documents du Client

Le Client, en tant que Responsable de traitement, est soumis à l'obligation de transparence prévue aux articles 12 et suivants du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Pour cela, il doit insérer dans sa Politique de confidentialité, ou tout autre document dédié, une mention informant les consommateurs du transfert de leurs données personnelles à Skeepers, ainsi que de la finalité visée. Elle peut être rédigée de la façon suivante :

« Certaines de vos Données personnelles pourront être transmises à notre sous-traitant Skeepers, dans le but de collecter votre avis sur votre expérience client relative à votre commande, tel que prévu par le Règlement Général

sur la Protection des Données (RGPD) en son article 6. f) (intérêt légitime). Les Données personnelles que nous communiquons sont les suivantes : nom, prénom, adresse mail, numéro de commande et date de la commande. Skeepers anonymisera votre / vos avis dix-huit (18) mois après sa / leur publication.

Skeepers n'utilise vos Données personnelles que dans le seul cadre de sa Solution, et pour les seuls besoins de celle-ci. Skeepers s'interdit formellement de communiquer à quiconque vos informations personnelles ou nominatives permettant de vous identifier ou portant atteinte au respect de votre vie privée.

Vous pouvez vous opposer à tout moment à la diffusion de vos informations à Skeepers, via l'adresse : rgpd@nomdusite.fr (par exemple) ».

Ce paragraphe étant un modèle générique, le Client devra l'adapter si nécessaire en fonction des particularités de son activité.

Pour rappel, le non-respect des droits dont bénéficient les personnes concernées en vertu des articles 12 à 22 du RGPD est sanctionné en son article 83 d'amendes administratives pouvant s'élever jusqu'à 20 000 000 EUR ou, dans le cas d'une entreprise, jusqu'à 4 % du chiffre d'affaires annuel mondial total de l'exercice précédent, le montant le plus élevé étant retenu.

Ainsi, en cas de condamnation de Skeepers pour manquement au respect des articles 12 à 22 du RGPD du fait du Client, alors qu'il l'avait informé de ses obligations au regard de la réglementation en vigueur, ce dernier indemnise pleinement Skeepers de tous frais exigibles, y compris :

- a) des coûts (dont les frais juridiques), réclamations, demandes, actions, règlements, charges, procédures, dépenses, pertes et dommages (qu'ils soient matériels ou non, et y compris en cas de détresse émotionnelle) ;
- b) de la perte ou atteinte à la réputation, à la marque ou à l'image ;
- c) dans la mesure admise par la loi applicable :
 - i) des amendes administrative, pénales, sanctions, dettes ou autres recours imposés par une Autorité de contrôle ou une juridiction et
 - ii) des indemnités versées à une ou aux Personnes concernées.

❖ CX Management

• **Prérequis**

Le Client a fait et fera son affaire de l'acquisition des prérequis techniques, c'est-à-dire de l'Environnement (l'équipement informatique du Client - matériels, système d'exploitation, bases de données, logiciels tiers, souscription à un service d'accès internet - requis pour le fonctionnement de la Solution, et de manière générale, la fourniture des Services applicatifs, dont le Client reconnaît avoir été informé préalablement à la conclusion du Contrat, ainsi que toutes évolutions y afférentes pendant la durée du Contrat), de sa maintenance et de manière générale, de toute évolution de l'Environnement. Il appartient au Client de consulter régulièrement ledit site. Toute configuration non conforme à l'Environnement pourra entraîner une dégradation de la qualité du Service, voire son dysfonctionnement, dont Skeepers ne pourra en aucun cas être tenue responsable.

• **Ouverture et mise en œuvre du service**

A compter de l'Ouverture du Service, Skeepers met à disposition du Client un accès à la Solution pour la durée du Service, pour au moins un (1) Utilisateur (l'administrateur désigné par le Client tel que mentionné dans le Bon de Commande).

Toute utilisation du Service à des fins de production vaudra recette de l'accessibilité du Service.

Sauf accord exprès entre les Parties, la Solution est accessible à partir des ordinateurs du Client et des Utilisateurs, au moyen des Données de Connexion fournies pour chaque Utilisateur.

• **Droits concédés**

En contrepartie du paiement des sommes dues par le Client à ce titre, et sauf stipulation contraire du Bon de Commande, Skeepers concède au Client un droit personnel, non exclusif, révocable, non transférable d'accès et d'utilisation du service conformément à sa destination professionnelle, pour ses besoins propres exclusivement, dans la limite du périmètre, du territoire et de la durée de la souscription au Service, et de manière générale, conformément aux termes et conditions du Contrat et de la documentation. Le Client est uniquement autorisé à effectuer des copies de la documentation pour les besoins propres des utilisateurs aux fins exclusives d'utilisation du Service.

• **Données**

A l'exception des données non susceptibles d'appropriation, les Données fournies par le Client demeurent la propriété exclusive du Client et/ou des Utilisateurs, dont il est seul responsable du contenu, y compris des Enquêtes ou de la manière dont les Données sont distribuées aux tiers. Le Client s'engage à ne faire figurer ou transférer aucune donnée illicite. Skeepers ne peut en aucun cas être tenue responsable du contenu des Données et/ou du contrôle des Données, lesquelles sont sous l'entière responsabilité du Client. Sauf stipulation contraire du Contrat, Skeepers s'engage à ne pas utiliser les Données à d'autres fins que d'exécuter le Service et/ou tel qu'expressément convenu avec le Client. Skeepers garantit qu'elle utilise les technologies et plus généralement les moyens appropriés pour assurer l'intégrité, la sécurité et la confidentialité des Données. Dans la mesure où le transport des données est effectué par un tiers opérateur, ce dernier est responsable de toute difficulté qui interviendrait dans le cadre du transfert des données. Le Client est entièrement responsable des équipements permettant le traitement des données lesquels sont connectés au Serveur et devant être en conformité avec l'Environnement. En

conséquence, Skeepers ne saurait être tenue responsable d'un quelconque dommage subi par les équipements de traitement des données du Client. Les Données sont sauvegardées régulièrement par Skeepers conformément au SLA. En outre, le Service comprend des fonctionnalités permettant au Client de mettre en place des communications auprès de personnes identifiées par le Client afin de communiquer et/ou recueillir des informations. Le Client assume seul la responsabilité de telles communications. Skeepers ne saurait être tenue responsable en cas de non-conformité de ces communications aux lois et réglementations sur la protection des Données à Caractère Personnel en vigueur en France et dans l'UE ; Skeepers se réservant le droit de suspendre l'accès au Service en cas de non-conformité de ces communications auxdites lois et réglementations.

- **Conditions financières**

Les requêtes reçues lors de l'utilisation de la solution seront conservées par Skeepers et vaudront preuve entre les Parties aux fins du calcul des niveaux d'utilisation du Service par le Client, en particulier afin de vérifier l'adéquation entre l'usage réel du Client et les seuils de volumétrie définis dans le bon de commande ; étant entendu que le nombre autorisé d'enquêtes et/ou le nombre autorisé d'utilisateurs souscrit(s) par le Client ne peu(ven)t en aucun cas être revu(s) à la baisse pour la période contractuelle en cours. En cas de dépassement du volume de requêtes prévu, Skeepers peut procéder à la régularisation de palier volumétrique correspondante à la fin de chaque période trimestrielle considérée, sauf stipulation contraire dans le bon de commande, en prenant en compte le volume de requêtes effectivement reçues pendant la période concernée. Une facture de régularisation sera émise par Skeepers, conformément aux tarifs indiqués dans le tarif catalogue de Skeepers à la date de régularisation, sauf stipulation contraire du bon de commande. Une telle extension sera effectuée prorata temporis jusqu'à l'expiration de la période contractuelle en cours ; étant entendu qu'une telle régularisation sera prise en compte dans le calcul du montant dû au titre du Service pour la période de facturation suivante.

Nonobstant ce qui précède, le Client reconnaît et accepte que la liste des prix relative aux Consommables peut être modifiée pendant la durée du Contrat, en fonction notamment des tarifs appliqués par les fournisseurs des Consommables et/ou du pays au sein du territoire dans lequel le Client exerce son activité. Dans la mesure du possible, Skeepers informera le Client préalablement à leur date d'application, de toutes modifications des tarifs applicables.

Les frais de déplacement, de voyage, de séjour engagé dans le cadre de l'exécution du Contrat ne sont pas compris dans le prix du Service et des Prestations Associées. Ces frais seront facturés à leur coût réel, sur présentation de justificatifs.

❖ VISUAL

• **Service fournis**

Le Client autorise expressément Skeepers à externaliser certaines des fonctions nécessaires à l'exécution de sa prestation (notamment la modération des vidéos). Étant entendu que si Skeepers fait appel à un prestataire extérieur, Skeepers s'engage à ce que ce prestataire soit tenu aux mêmes obligations et conditions que celles auxquelles il est lui-même tenu et en assume la responsabilité.

Skeepers améliore régulièrement son offre commerciale et est susceptible de proposer au Client pendant la durée des Services de nouvelles prestations. Si le Client souhaite bénéficier des nouvelles prestations proposées par Skeepers, un nouveau bon de commande sera soumis à l'approbation du Client.

Création d'un Back Office Client

Skeepers met à la disposition du Client un Back Office (désigne l'interface web réservée aux Clients pour accéder aux différentes fonctionnalités développées par Skeepers pour la mise en œuvre de sa plateforme) via lequel le Client peut notamment accéder à ses informations personnelles et gérer ses Campagnes (désigne l'appel à contribution organisé sur la Plateforme à la demande du Client portant sur le ou les produits ou services que le Client aura déterminé et visant à créer et diffuser les Vidéos Utilisateurs sur tout type de support).

Le Client garantit l'exactitude, la validité et le caractère complet des informations qu'il renseigne pour permettre la création de son compte sur la plateforme Skeepers.

Le compte Skeepers du Client sera personnalisé par Skeepers aux couleurs de l'enseigne et/ou de la marque du Client. À cette fin, le Client communique à Skeepers son logo sous format PNG ou JPEG.

Le Client autorise expressément Skeepers à utiliser son nom commercial ou sa marque dans le nom de domaine qui sera réservé et utilisé par Skeepers pour créer son Back Office.

Les factures émises par Skeepers, correspondant à l'abonnement du Client ainsi qu'aux frais de set-up, resteront dues en cas de défaut d'utilisation de son Back Office par le Client (par exemple : le Client ne se connecte pas à son compte et ne crée pas de Campagnes).

Organisation des Campagnes

L'objet du Service fourni par Skeepers est de mettre à disposition du Client une Plateforme - ainsi que les sous-domaines qui seront créés par Skeepers pour le compte du Client - qui lui est dédiée, permettant de collecter des Vidéos Utilisateurs (désigne tout enregistrement audiovisuel composé d'images, voix et sons, téléchargé sur la Plateforme par un Créateur dans le cadre des Campagnes) au cours de Campagnes et d'en permettre l'utilisation au Client. Pour bénéficier des Services, le Client créera des Campagnes via son Back Office.

Lors de la création de chaque Campagne, il appartiendra au Client de communiquer à Skeepers toutes les informations utiles suivantes :

- le nom du produit devant être testé et ses références ; et
- l'URL de la fiche produit ; et
- l'URL de l'image du produit devant être testé ; et
- la description du produit devant être testé ; et
- la récompense offerte par le Client au Créateur qui remportera la Campagne.

En outre, le Client pourra également communiquer à Skeepers les informations suivantes :

- la catégorie du produit devant être testé ; et
- la durée de la Campagne.

Les Parties peuvent définir en début de collaboration un package de Vidéos comprenant un nombre de Vidéos déterminé pour la durée de l'abonnement. Lorsqu'un package de Vidéos a été défini entre les Parties, le Client a l'obligation d'allouer les ressources nécessaires à l'organisation, la création et le suivi des Campagnes. Ainsi, si le nombre de Vidéos définit en début de collaboration n'était pas atteint, les Vidéos non-livrées par Skeepers ne pourront être remboursées, sauf faute avérée de la part de Skeepers sur le déroulement du Service (le reporting trimestriel faisant foi).

Le Client s'engage à remettre au Créateur ayant remporté la Campagne la récompense annoncée. La remise de la récompense se fait sous la seule responsabilité du Client. En conséquence, le Client garantit et relève Skeepers indemne contre tout recours, demande, réclamation ou action du Créateur au titre de la remise de la récompense notamment en cas de retard de livraison, de non-conformité, de défauts ou vices affectant la récompense remise au Client.

• **Propriété intellectuelle**

Droits de Propriété Intellectuelle des parties

Chacune des Parties s'engage à respecter les Droits de Propriété Intellectuelle dont dispose l'autre Partie et, notamment, à ne pas contrefaire ses Droits de Propriété Intellectuelle ou déposer directement ou indirectement tous droits de propriété littéraire, artistique ou industrielle identiques, similaires ou dérivés dans quelque classe de produits et de services sur quelque territoire géographique que ce soit.

Les noms, marques, images et logos fournis par chaque partie dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme et des Services restent la propriété exclusive de leur titulaire.

Chaque partie déclare disposer de tous les droits notamment de propriété intellectuelle et/ou autorisations nécessaires sur ces éléments, garantit l'autre et la relève indemne contre toutes réclamations, demandes, actions éventuelles des tiers au titre notamment de la violation de leurs Droits de Propriété Intellectuelle.

Dans le cadre de chaque Campagne, le Client autorise expressément Skeepers à créer un espace ou une page aux couleurs de son enseigne et/ou de sa marque et à apposer sur cet espace, à côté de la marque et du logo de Skeepers, son logo et/ou sa marque.

Chaque partie autorise expressément l'autre à utiliser son nom commercial ou sa marque au sein du nom de domaine qui sera réservé et utilisé pour créer la page consacrée à la Campagne du Client.

Licence de Droits de Propriété Intellectuelle sur les Vidéos

La souscription des Services par le Client, sous réserve de leur complet paiement par le Client, emporte la concession d'un droit d'exploitation et de diffusion des Vidéos des Créateurs ayant été validées lors des Campagnes. Aux termes du présent accord de licence, ladite concession est relative à une diffusion des Vidéos par le Client, sur tous formats et supports et notamment : (i) sur internet (en particulier sur le site internet et/ou les réseaux sociaux du Client, tels que Facebook et Twitter, sur le(s) site(s) e-commerce sur le(s)quel(s) le Client propose ses produits à la vente, qu'il soit ou non l'éditeur de ce(s) site(s) e-commerce) et ce quels que soient le suffixe générique, géographique ou l'extension du nom de domaine du site internet du Client, et le pays de réception de la Vidéo ; (ii) sur les lieux de vente (magasins, corner) du Client, sur les foires, salons, expositions et toutes autres manifestations publiques où le Client sera présent ou représenté ; (iii) en interne au profit des membres et salariés du Client.

Cette licence est consentie pour une durée de vingt (20) ans et pour le monde entier. Le prix de la présente licence est inclus dans le prix payé par le Client dans le cadre de l'utilisation des Services.

Nonobstant cette licence, Skeepers pourra continuer à diffuser la Vidéo du Créateur sur la Plateforme, auprès de distributeurs des produits concernés, et via ses comptes sur les réseaux sociaux tels que notamment Facebook, Youtube, Instagram, Snapchat, IGTV, etc.

En dehors des droits expressément concédés au Client aux termes de l'accord de licence ci-dessus exposé ou qui serait conclu entre les parties, le Client ne détient et ne détiendra aucun droit sur les autres Vidéos réalisées par les Créateurs dans le cadre des Campagnes. En conséquence, le Client s'interdit notamment de les utiliser, reproduire, distribuer, fixer, diffuser, extraire, communiquer au public, représenter, exploiter de quelle que manière et sur quel que support que ce soit. A défaut, le Client s'expose notamment à des poursuites pour contrefaçon. En tout état de cause, le Client s'engage à garantir et relever Skeepers indemne en cas de recours, réclamation, demande ou action résultant de l'utilisation illicite ou non autorisée des Vidéos.

Skeepers se réserve le droit de suspendre ou résilier les Services, de plein droit et sans préavis, en cas de violation par le Client des termes du présent article, sans préjudice des éventuels dommages et intérêts qu'il pourrait réclamer.

• Responsabilités

Skeepers fera ses meilleurs efforts pour assurer le bon fonctionnement de la Plateforme et permettre au Client de bénéficier des Services. Toutefois, s'agissant d'une simple obligation de moyens, Skeepers ne sera pas responsable et ne sera pas tenue d'indemniser les dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels que pourraient subir le Client du fait des dysfonctionnements de la Plateforme et notamment : (i) compte tenu de la nature même d'Internet, du fait des vitesses d'accès à la Plateforme, d'ouverture et de consultation des pages de la Plateforme, de ralentissements externes, de la suspension ou de l'inaccessibilité de la Plateforme ; (ii) en cas d'évènement de force majeure telle que définie par la loi et la jurisprudence, de pannes et de problèmes d'ordre technique ; (iii) en cas d'intrusion de tiers, pouvant, le cas échéant, entraîner la suspension, la cessation de la Plateforme et/ou la perte de contenu ; (iv) si la Plateforme s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements du Client.

En outre, la responsabilité de Skeepers ne pourra en aucun cas être recherchée par le Client en cas de non-respect par ce dernier de ses obligations stipulées dans les Conditions Générales et de non-respect de ses obligations légales ou réglementaires.

Skeepers est uniquement éditeur de la Plateforme et se charge dans ce cadre d'organiser des Campagnes pour le compte de ses Clients. Skeepers ne procède à aucun contrôle du contenu des Vidéos autre qu'un simple contrôle de modération (vérification que les Vidéos ne contiennent notamment aucun propos injurieux, de haine, contraires à l'ordre public) et de conformité au cahier des charges techniques imposé par le Client (durée et format de la Vidéo notamment). En aucun cas, la responsabilité de Skeepers ne pourra être recherchée en raison du contenu de la Vidéo et notamment des conditions dans lesquelles les produits et services sont utilisés dans la Vidéo et des éventuels conseils d'utilisation donnés par le Créateur. Toute modification apportée à la Vidéo par le Client ou toute personne mandatée ou désignée par lui emportera également de plein droit exclusion de la responsabilité de Skeepers à quelque titre que ce soit.

En tout état de cause, dans l'hypothèse où la responsabilité de Skeepers serait engagée, pour quel que motif que ce soit, le montant des réparations dû au titre des préjudices invoqués, qu'ils soient directs et/ou indirects, matériels et/ou immatériels, en ce compris les coûts, frais et autres dommages subis par le Client ou les tiers, sera limité au prix effectivement payé par le Client au titre des Services souscrits au cours des douze derniers mois.

Skeepers ne garantit en aucun cas le Client du retour sur investissement attendu ou espéré par le Client du fait des Services souscrits et des Vidéos utilisées par celui-ci. En effet, Skeepers ne supporte qu'une simple obligation de moyens qui ne peut être de résultat dans la mesure où l'obtention du résultat d'une Campagne est par essence aléatoire.

ANNEXE 2 – ACCORD RELATIF AU TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le Client confie à Skeepers différentes prestations décrites au sein du Contrat de prestation de service. Dans ce cadre, Skeepers est amenée à traiter des données à caractère personnel pour le compte du Client.

Le présent Accord a pour objet de garantir la conformité avec le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit "Règlement Général sur la Protection des Données", ci-après "RGPD") ainsi que la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le présent Accord définit les conditions dans lesquelles Skeepers, interviendra pour le compte du Client afin de réaliser les prestations souscrites par le Client :

- Tantôt en qualité de sous-traitant, s'engageant à effectuer pour le compte du Client, Responsable de traitement, les opérations de traitement de données à caractère personnel résultant des Solutions Ratings & Reviews, CX-Management ;
- Tantôt en qualité de Responsable conjoints du traitement lorsque Skeepers fournit au Client la Solution Visual Contents.

Les Parties se sont donc rapprochées afin de définir les conditions dans lesquelles Skeepers réalisera les traitements de données à caractère personnel dans le cadre des Prestations.

En tout état de cause, chacune des Parties s'engage à se conformer à l'ensemble des prescriptions des lois et réglementations sur la protection des Données à Caractère Personnel en vigueur en France et dans l'UE.

Les termes techniques spécifiques à la protection des données personnelles (« données personnelles/à caractère personnel », « traitement », « responsable de traitement », « sous-traitant » etc.) s'entendent tels que définis à l'article 4 du RGPD.

DISPOSITIONS COMMUNES

APPLICABLES LORSQUE SKEEPERS AGIT EN QUALITE DE SOUS-TRAITANT

Lorsque Skeepers est sous-traitant (prestations Ratings & Reviews et CX-Management), Skeepers s'engage à ne traiter les Données à Caractère Personnel que dans le cadre strict et nécessaire à l'exécution du Contrat. Le présent Accord étant l'accessoire du Contrat conclu entre les Parties, il entre en vigueur au jour de sa signature et continue à s'appliquer tant que des prestations sont en cours.

Skeepers s'engage à prendre toutes précautions utiles, afin de préserver la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des Données à Caractère Personnel qui lui sont confiées dans le cadre du Contrat.

• Obligations du Client

Il est rappelé que le Client détermine, sous sa seule responsabilité, les catégories de Données à caractère personnel ainsi que les moyens et finalités du traitement objet du présent contrat.

Le Client devra être en mesure de justifier de l'information donnée au consommateur quant au traitement de ses Données à caractère personnel, à tout moment et sur simple demande de la société Skeepers.

Le Client demeure seul responsable à l'égard du consommateur de tout défaut d'information, inexactitude, erreur ou omission relative à ses Données.

Le Client s'engage à :

- respecter, au préalable et pendant toute la durée du traitement, les lois et la réglementation applicable en matière de protection des Données à caractère personnel et notamment le RGPD ;
- informer les consommateurs, avant chaque commande, du traitement objet du présent contrat et notamment du partage de certaines de leurs Données à caractère personnel avec Skeepers ;
- Fournir à Skeepers les données visées au présent Accord, et garantir la licéité, l'exactitude et l'authenticité des Données communiquées, ainsi que leur confidentialité. Skeepers ne peut être tenue responsable en cas de non-conformité des données visées au RGPD ou à l'ordre public ;
- documenter par écrit toute nouvelle instruction relative au traitement des Données à caractère personnel ;
- ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation de confidentialité ;
- garantir aux consommateurs l'efficacité de l'exercice de l'ensemble des droits dont ils disposent en vertu du RGPD
- ;

• collaborer avec Skeepers afin de lui permettre d'exécuter pleinement ses obligations relatives à l'article 28 du Règlement Général sur la Protection des Données et ce notamment en cas de manipulation illégale, d'incidents relatifs à la sécurité, de contrôle de l'autorité judiciaire ou à la protection des données, de violation des données personnelles et des droits des personnes concernées.

- **Obligations de Skeepers en sa qualité de Sous-traitant**

Skeepers s'engage à :

- Respecter, au préalable et pendant toute la durée du traitement les lois et la réglementation applicables en matière de protection des Données à caractère personnel et notamment le RGPD ;
- Informer les consommateurs du traitement objet des présentes Conditions dans sa Politique de Confidentialité ;
- Que seul le personnel ayant un intérêt à traiter les Données à caractère personnel que confie le Client soit autorisé à y accéder et que celui-ci soit soumis à une obligation de confidentialité ;
- Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/font l'objet de la sous-traitance ;
- Traiter les données conformément aux instructions documentées du Client, figurant au présent Accord, à moins que Skeepers ne soit tenue d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel elle est soumise. Dans ce cas, Skeepers informe le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si la loi le lui interdit pour des motifs importants d'intérêt public. Si Skeepers considère qu'une instruction constitue une violation de la Réglementation en vigueur, ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des États membres relative à la protection des données, elle en informe immédiatement le Client. Elle se réserve alors le droit, sans que le Client ne puisse engager sa responsabilité, de ne pas suivre l'instruction donnée, tout en poursuivant l'exécution du traitement de données personnelles objet de la sous-traitance ;
- Garantir la confidentialité des Données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent Accord et en exécution du Contrat de prestation de services ;
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données à caractère personnel, en vertu du présent Contrat :
 - o S'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
 - o Reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des Données à caractère personnel ;
- Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception (privacy by design) et de protection des données par défaut (privacy by default).
- Tenir un registre des opérations de traitements de Données à caractère personnel réalisés pour le compte du Client, conformément à la Réglementation en vigueur.
- Collaborer avec le Client en cas d'évolution(s) future(s) de la Réglementation en vigueur, afin d'envisager les mises à jour nécessaires pour se mettre en conformité.

- **Instructions**

Par défaut, la conclusion du Contrat et du présent Accord, la réalisation de l'objet du Contrat ainsi que l'utilisation des Solutions et de ses fonctionnalités conformément au Contrat constituent les instructions documentées du Client.

Toute instruction excédant ou modifiant les instructions documentées visées définies au présent article feront l'objet d'un devis et d'une facturation séparée. Skeepers se réserve le droit de ne pas prendre en compte toute instruction additionnelle ou modifiant les instructions définies au présent article, qui ne serait pas documentée par écrit.

- **Sous-traitance**

Skeepers dispose d'une autorisation générale du Client concernant le recrutement de sous-traitants ultérieurs, sur la base d'une liste convenue en Appendice A. Skeepers informe spécifiquement par mail le Client de tout projet de modification de cette liste par l'ajout ou le remplacement de sous-traitants ultérieurs, au moins quinze (15) jours avant, afin que le Client ait suffisamment de temps pour pouvoir s'opposer à ces changements. Skeepers fournit au Client les informations nécessaires pour lui permettre d'exercer son droit d'opposition. L'absence de réponse du Client dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de l'envoi du mail de notification vaudra acceptation du ou des sous-traitants ultérieurs envisagés. En cas de refus par le Client du Sous-traitant ultérieur envisagé qui obligerait Skeepers à recourir à un autre Sous-traitant ultérieur qui présenterait des prestations plus onéreuses convenant au Client, un devis comprenant la différence de prix entre le Sous-traitant ultérieur initialement choisi par le Prestataire et celui finalement accepté par le Client sera présenté et devra être signé par le Client dans un délai de quinze (15) jours, à défaut de quoi le premier Sous-traitant ultérieur sera automatiquement choisi sans recours possible ni dédommagement de quelle que nature que ce soit pour le Client. Skeepers et ses Filiales imposent aux sous-traitants ultérieurs, en substance, les mêmes obligations en matière de protection des données que celles imposées à Skeepers en vertu du présent Accord. Skeepers s'assure que les sous-traitants ultérieurs présentent les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et

organisationnelles appropriées, de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la Réglementation en vigueur.

Skeepers et ses Filiales se portent fort du respect par les sous-traitants ultérieurs de toutes les obligations du présent Accord, ainsi que de la Réglementation en vigueur. Si les sous-traitants ultérieurs ne remplissent pas leurs obligations en matière de protection des données, Skeepers demeure pleinement responsable devant le Client de l'exécution par les autres sous-traitants de ses obligations et s'engage à exiger du sous-traitant ultérieur défaillant sa mise en conformité dans les plus brefs délais et/ou à changer de sous-traitant ultérieur.

- **Transfert des données**

Skeepers ne stocke ni ne transfère aucune Donnée à Caractère Personnel en dehors de l'Union Européenne, sauf expressément convenu avec le Client. Si elle y est tenue, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel elle est soumise, elle en informe alors préalablement le Client par écrit, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

Dans l'hypothèse où un transfert de Données à Caractère Personnel hors de l'Union Européenne doit être encadré par la conclusion de clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne dans leur dernière version en vigueur, le Client donne expressément mandat à Skeepers de signer lesdites clauses contractuelles types au nom et pour le compte du Client.

Skeepers s'engage à mettre en place les mesures supplémentaires nécessaires pour assurer la conformité des traitements hors UE et de l'EEE à la Réglementation en vigueur compte tenu de la décision de la Cour de Justice de l'Union Européenne en date du 16 juillet 2020.

- **Exercice des droits des personnes**

Il appartient au Client de fournir l'information adéquate aux Personnes concernées par les opérations de traitement de données, par le biais de sa Politique de Confidentialité, ou tout autre document dédié, en suivant les dispositions des articles 12 et suivants du RGPD.

Le Client dédouane Skeepers de tous frais qui pourraient lui être exigés, du fait d'un manquement au respect des articles 12 à 22 du RGPD qui lui est imputable, alors que Skeepers l'avait informé de ses obligations au regard de la réglementation en vigueur, y compris :

- a) des coûts (dont les frais juridiques), réclamations, demandes, actions, règlements, charges, procédures, dépenses, pertes et dommages (qu'ils soient matériels ou non, et y compris en cas de détresse émotionnelle), amendes pénales ;
- b) de la perte ou atteinte à la réputation, à la marque ou à l'image ;
- c) dans la mesure admise par la loi applicable :
- i) des amendes administrative, pénalités, sanctions, dettes ou autres recours imposés par une Autorité de contrôle et
- ii) des indemnités versées à une ou aux Personnes concernées.

Skeepers doit aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des Personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage), etc.

Skeepers s'engage à adresser au Client, dans les meilleurs délais qui ne peuvent excéder les quarante (48) heures, jours ouvrés, à l'adresse fournie par le Client toutes les demandes d'exercice de droits qui seraient réalisées auprès d'elle par les Personnes concernées et à communiquer au Client toutes les informations nécessaires sur les traitements réalisés, afin de permettre au Client de répondre aux Personnes concernées.

- **Notification des violations de données à caractère personnel**

Skeepers notifie au Client toute violation de données à caractère personnel au sens du Règlement Général sur la Protection des Données dans les meilleurs délais, sans qu'ils ne puissent dépasser les quarante-huit (48) heures, jours ouvrés, après en avoir pris connaissance, par mail, à l'adresse fournie par le Client. En l'absence d'exactitude des coordonnées ou en cas de changement de coordonnées non notifié à Skeepers, cette dernière ne peut être tenue responsable du défaut de notification, Skeepers s'engageant à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour contacter le Client, sans être tenue à une obligation de résultat.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

La notification transmise au Client par Skeepers contient au moins les informations listées à l'article 33 du RGPD. Dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, elles peuvent être communiquées de manière échelonnée sans autre retard indu.

Skeepers peut prendre, en cas d'urgence avérée, des mesures correctives, et notamment la suspension du service d'hébergement afin de mettre fin à la violation et à ses éventuelles conséquences sans préjudices sur les contrats qui le lient au Client. Skeepers reconnaît que le Client est seul habilité à déterminer :

- (i) si la violation de données à caractère personnel doit ou non être notifiée à l'autorité de régulation, l'autorité administrative, aux Personnes concernées, ou à toute autre personne en vertu de la Réglementation en vigueur ;
- et

(ii) le contenu de ladite notification.

Skeepers s'engage à ne pas informer les tiers, y compris les Personnes concernées, de toute violation de données à caractère personnel.

Skeepers peut apporter au Client des conseils et une aide allant au-delà de ses obligations prévues à l'article 28.3. f) du Règlement Général sur la Protection des Données. Ces prestations peuvent faire l'objet d'une tarification. Ainsi, sur demande écrite préalable, formulée dans des délais raisonnables par le Client, et après acceptation du devis par les deux Parties, Skeepers peut notifier à l'autorité de contrôle compétente, au nom et pour le compte du Client, la ou les violations de données à caractère personnel concernées.

Skeepers tient, et met à la disposition du Client, un registre des incidents de sécurité, y compris notamment des violations de données à caractère personnel, et documente toute information pertinente concernant les circonstances de ces incidents et violations, les dommages et les mesures correctives prises afin d'atténuer leurs effets, ainsi que les actions et mesures prises afin d'éviter toute répétition de pareils incidents ou violations.

- **Aide de Skeepers dans le cadre du respect par le Client de ses obligations**

Skeepers met à la disposition du Client dans un délai de huit (8) jours ouvrés maximum suivant la demande du Client, la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations légales et contractuelles. Skeepers collabore avec le Client et met tout en œuvre pour aider Le Client à prouver qu'elle respecte les obligations prévues par la Réglementation en vigueur, ainsi que par l'autorité de contrôle.

Skeepers s'engage à aider le Client, dans la mesure de ses compétences et sur demande écrite, à réaliser des analyses d'impact relatives à la protection des données. Skeepers ne peut être tenue responsable du choix du Client de réaliser ou non une analyse d'impact, et de poursuivre le cas échéant le traitement de données malgré les risques encourus.

Skeepers s'engage également à aider le Client pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

L'aide apportée par Skeepers se limite à de la documentation écrite. Toute demande supplémentaire sera soumise à un devis.

- **Audit**

Sous réserve d'avoir préalablement sollicité par écrit, auprès de Skeepers ou l'une de ses Filiales, les informations visant à démontrer le respect par le Groupe Skeepers de ses obligations en qualité de sous-traitant (voir point précédent), et si les réponses ne lui semblent pas suffisantes, le Client pourra notifier à Skeepers, par lettre recommandée avec accusé de réception, une demande d'audit de conformité sur site, relatif audit traitement dans le cadre du Contrat dument motivée, et dans laquelle le Client mentionnera l'auditeur désigné, la date et le périmètre d'intervention de l'auditeur. Les présentes réserves ne s'appliquent pas en cas de risque imminent relatif à la sécurité des Données à Caractère Personnel.

Le Client ne pourra procéder à un nombre d'audit supérieur à un (1) par an. Le Client devra respecter un délai de prévenance d'un (1) mois afin que Skeepers ou la Filiale concernée par l'audit puisse s'organiser et mettre les équipes nécessaires à disposition afin que l'audit ne désorganise pas le travail de l'équipe technique.

Cet audit pourra être effectué par les soins d'une structure interne au Client ou par tout tiers mandaté non concurrent de Skeepers. L'auditeur désigné devra, par déclaration expresse et écrite, signer au préalable un engagement de confidentialité (NDA) avec le Client et Skeepers.

Le périmètre de l'audit sur site sera strictement limité aux processus de Skeepers permettant d'opérer la ou les Solutions en sa qualité de sous-traitant des traitements de Données à Caractère Personnel. Il portera sur la vérification de la conformité du traitement aux dispositions du présent Accord dans l'un des domaines suivants :

- Application des procédures de sécurité et de sauvegarde des données à caractère personnel ;
- Respect de la méthodologie de réalisation technique ;
- Contrôle des moyens techniques (système) sur lesquels fonctionnent la plateforme du Groupe Skeepers.

L'audit ne pourra pas porter sur les données financières, comptables et commerciales de Skeepers ou de la Filiale concernée par l'audit.

En tout état de cause, les auditeurs doivent s'engager par écrit à ne pas endommager ou désorganiser le système informatique de Skeepers ou de la Filiale concernée et doivent présenter des garanties suffisantes en ce sens. L'auditeur désigné ne devra pas perturber l'activité de Skeepers lors de la réalisation de l'audit. Dans un tel cas, l'auditeur s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires, notamment en interrompant la phase de test. L'audit ne peut être effectué que durant les heures d'ouverture de Skeepers, laquelle apportera son assistance à l'auditeur, dans la limite de deux (2) jours/homme.

De son côté Skeepers s'engage à permettre aux auditeurs mandatés par le Client l'accès aux informations nécessaires à leur mission, étant entendu que :

- La consultation des documents doit se faire dans les locaux de Skeepers ou de la Filiale concernée par l'audit et est limitée à l'objet des missions imparties aux auditeurs, les informations recueillies ne pouvant être utilisées à d'autres fins ;
- Aucune reproduction, totale ou partielle, des documents ne peut avoir lieu sans l'accord préalable de Skeepers ou de la Filiale concernée, qui peut s'y opposer pour des raisons de confidentialité ;

– Aucune donnée à caractère personnel ne peut être transmise au cours de ces audits ou à leur occasion.

Dans le cadre d'un tel audit, Skeepers s'engage à fournir toutes les autorisations d'accès, documents et informations nécessaires au Client ou son représentant pour lui permettre d'effectuer toutes les vérifications nécessaires afin de déterminer sa conformité à toutes les obligations définies dans la présente clause ainsi qu'à la législation applicable en matière de Données Personnelles.

Le Client manifestant le besoin de procéder à un audit prend à sa charge tous les frais occasionnés par ledit audit, incluant de manière non limitative les honoraires de l'auditeur, ses frais de déplacements et d'hébergement, et rembourse à Skeepers toutes les dépenses et frais occasionnés par cet audit, y compris ceux correspondant au temps consacré à l'audit par le personnel de Skeepers au-delà des deux (2) jours/homme susvisés, en fonction du taux journalier homme moyen du personnel de Skeepers ayant collaboré à l'audit.

Le Client s'engage à communiquer les résultats de l'audit à Skeepers, et s'il est constaté que Skeepers ne respecte pas ses obligations au titre des lois et réglementations applicables en matière de protection des Données à Caractère Personnel, les Parties se réuniront sans délai pour convenir des mesures à prendre pour remédier aux manquements ainsi identifiés.

Dans ce cas de figure, Skeepers s'engage à implémenter, à ses frais, toutes les mesures correctives décidées entre les Parties, afin de rendre le traitement conforme à l'état de l'art du moment et à la Réglementation applicable ; dans un délai de soixante (60) jours à compter de la décision des mesures correctives à implémenter prise par les Parties.

Les Parties reconnaissent que tous rapports et informations obtenues dans le cadre de cet audit sont des informations confidentielles.

- **Utilisation des Données**

Nonobstant ce qui précède, Skeepers peut compiler des informations statistiques agrégées et rendues anonymes, et les rendre publiques, à condition qu'elles n'identifient pas les informations confidentielles du Client et qu'elles ne comprennent aucune Donnée à Caractère Personnel. Skeepers conservera tous les droits de Propriété intellectuelle sur les résultats de ces traitements statistiques. En outre, Skeepers pourra utiliser les données pour se conformer aux obligations légales comptables et/ou réglementaires.

- **Mesures de sécurité**

Skeepers reconnaît que la sécurité est un critère fondamental pour Le Client, et que le respect par Skeepers, des exigences de sécurité définies au sein du présent Accord constitue une obligation essentielle et déterminante du consentement du Client au Contrat.

Skeepers s'engage à faire appliquer toutes les mesures de sécurité décrites à l'article 32 du RGPD et contractuellement, tant par son personnel que par toute personne agissant sous son autorité.

- **Sort des données**

Au terme du Contrat, quelle qu'en soit la cause, Skeepers s'engage, au choix du Client à :

Détruire toutes les données à caractère personnel ; ou

Renvoyer toutes les Données à caractère personnel au Client, ou au sous-traitant désigné par le Client, au plus tard dans les quinze (15) jours calendaires suite à la demande du Client, sous une forme lisible ou interopérable convenue entre les Parties, et à détruire toutes les copies de Données à caractère personnel du Client qu'elle pourrait détenir, sauf pour la sauvegarde de ses propres droits et le respect de ses obligations contractuelles. La restitution sur un support autre et dans un format différent est possible, sur demande, et sous réserve de faisabilité technique et d'acceptation du devis par le Client.

Sur demande écrite du Client, Skeepers devra attester de la destruction effective des données à caractère personnel du Client dans les quinze (15) jours calendaires suivant ladite demande.

Le Client se réserve le droit de procéder à toute vérification qu'il estime nécessaire afin de confirmer l'exécution de ces obligations dans les soixante (60) jours suivant l'attestation de destruction des données à caractère personnel. Cette section restera en vigueur après l'expiration ou la résiliation du Contrat pour quelle que raison que ce soit.

- **Délégué à la protection des données**

Skeepers a désigné un Délégué à la Protection des Données. Son adresse mail est la suivante : privacy@skeepers.io

- **Modification et résiliation**

- **Modification du contrat**

L'Accord ne peut être modifié que par concordance commune, expresse, et écrite entre les Parties, auquel cas toutes éventuelles modifications ou dérogations quelconques seront annexées à cet Accord et en deviendront partie intégrante, notamment en cas de changement de la loi ou de la réglementation.

- **Résiliation de plein droit**

La résiliation de tous les contrats de services avec Skeepers entrainera, de plein droit et sans aucune formalité, la résiliation immédiate du présent Accord.

Les données recueillies durant l'exécution du contrat seront détruites conformément à l'article 14 sauf pour la sauvegarde des propres droits de Skeepers.

- **Responsabilité en matière de protection des données à caractère personnel**

Dans leur relation, chaque Partie est responsable devant l'autre des dommages causés par tout manquement aux obligations qui lui incombent en vertu du présent Contrat et de la Réglementation en vigueur.

En conséquence, chaque Partie garantit l'autre de toute conséquence dommageable résultant du manquement à ses obligations.

En cas de condamnation du Client pour manquement à la réglementation résultant d'une utilisation des services non conforme au présent contrat, et si cette situation porte préjudice à Skeepers, le Client indemnise pleinement Skeepers.

En cas de condamnation de Skeepers pour manquement à la réglementation résultant de la poursuite de la fourniture des services conformément aux instructions du Client, pour lesquelles Skeepers aurait informé le Client du caractère potentiellement non-conforme à la réglementation, ce dernier indemnise pleinement Skeepers.

En cas de réalisation de l'une des hypothèses exposées ci-dessus, le Client s'engage à rembourser Skeepers de tous frais résultant du traitement du contentieux du litige de ce dernier.

- **Litige**

- **Mesures de prévention des litiges**

Avant l'apparition d'un différend et/ ou en cas de risque de survenance d'un différend entre les Parties à l'occasion de l'interprétation, de l'exécution ou de la terminaison du présent Accord, les Parties se rapprochent en vue de convenir des mesures propres à l'éviter. En cas de contradiction avec d'autres pièces contractuelles, le présent Accord prévaut.

- **Règlement amiable**

En cas d'apparition d'un litige relatif à l'application du présent Accord, les Parties s'engagent à se rapprocher pour régler celui-ci dans les meilleurs délais. Dans l'hypothèse où les Parties ne parviennent pas à trouver une entente dans un délai de 2 mois, elles procèdent, d'un commun accord, à la désignation d'un médiateur. Les frais de la médiation sont répartis à parts égales entre les deux Parties.

- **Loi applicable et juridiction**

Le présent Accord est régi par la loi française.

À défaut d'accord amiable non susceptible de recours, tout différend sera soumis aux tribunaux administratifs de Marseille, auxquels les Parties attribuent compétence territoriale quel que soit le lieu d'utilisation du Service ou du domicile du défendeur. Cette clause, par accord exprès des Parties, s'applique même en cas de référé.

Si une ou plusieurs stipulations du présent Accord sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations conserveront leur pleine validité, sauf si elles présentent un caractère indissociable avec la disposition non valide.

RATINGS & REVIEWS

- **Traitement des Données à caractère personnel des Consommateurs**

Afin que la Solution objet du présent contrat puisse fonctionner et notamment que les Avis Client puissent être collectés conformément à la norme ISO 20488 et être visibles sur Internet, les Parties doivent nécessairement collecter et traiter certaines des Données à caractère personnel des consommateurs.

C'est en effet seulement après avoir reçu la base de données consommateurs contenant lesdites Données que la société Skeepers pourra collecter, des Avis concernant la qualité des Produits et/ou des services du Client.

Le Client est « responsable du traitement » et Skeepers « sous-traitant » au sens du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD), ; ainsi Skeepers est autorisé à traiter les Données à caractère personnel pour le compte et sous les instructions du Client.

Le tableau ci-dessous détaille le(s) traitement(s) de données mis en œuvre par SKEEPERS pour le compte du Client

Nature des opérations réalisées sur les données à caractère personnel	<ul style="list-style-type: none">■ Réception■ Collecte■ Enregistrement■ Conservation■ Modification■ Consultation/Accès
------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> ■ Utilisation ■ Effacement ■ Organisation □ Structuration □ Adaptation ■ Extraction ■ Communication ■ Diffusion ■ Mise à disposition □ Rapprochement □ Interconnexion □ Limitation □ Destruction
Finalités des opérations de traitement de données à caractère personnel réalisées par SKEEPERS pour le compte du Client	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestion, publication et diffusion des avis de consommateurs sur le site Internet du Client, ainsi que sur les sites commerciaux partenaires et Moteurs de recherche ; ● Mesurer la satisfaction des consommateurs au produit vendu ou à la prestation du Responsable de traitement à la suite de l'achat d'un ou de plusieurs produits sur la plateforme e-commerce ; ● Réception des données du Client ; ● Envoi des campagnes de mails/SMS ; ● Réception, gestion et modération des Avis de consommateurs du Client ; ● Extraction et analyse de verbatims, des mots clés et la polarité du verbatim ; ● Permettre au Responsable de traitement de répondre aux questions / besoins de ses clients en cas d'insatisfaction lié audit achat ; ● Publication des avis de consommateurs sur le site du Client et sur les moteurs de recherche. ● Anonymisation.
Catégories de données à caractère personnel traitées	<ul style="list-style-type: none"> ● Nom du Consommateur ; ● Prénom du Consommateur ; ● Prénom et première lettre du nom de famille du Consommateur sur les Avis publiés ; ● E-mail du Consommateur ; ● Numéro / Référence commande ; ● Date de commande ; ● Adresse IP ; ● La date de la publication de l'Avis client ; ● Le Produit acheté ; ● Le lieu d'Achat (en cas d'Achat en magasin). ● Les notes attribuées par le Consommateur à son expérience de consommation ; ● Ses commentaires et observations sur son expérience de consommation ; ● La date et l'heure du dépôt de l'Avis ; ● La ou les réponses du Consommateur au(x) commentaire(s) du Partenaire marchand par rapport à un Avis ; ● La ou les réponses des Consommateurs aux questions posées par les Internauteurs sur le site du Client. ● Toute action effectuée au sein de la solution (logs) : <ul style="list-style-type: none"> • Connexion de l'utilisateur, • Heure à laquelle l'action a été effectuée, • Page sur laquelle l'action a été effectuée, • Résultat de l'action.
Catégories de personnes concernées par les traitements (ci-après « les Personnes concernées »)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Salariés du Client □ Fournisseurs du Client ■ Clients du Client □ Prospects du Client
Durée(s) de conservation	Les données à caractère personnel sont conservées 18 mois puis anonymisées.

	<p>Les Avis sont conservés pendant 5 ans à compter de la date de leur publication avant d'être supprimés.</p> <p>Les données sont conservées selon la politique suivante :</p> <p>Serveurs SFTP : 30 jours</p> <p>Connexions de l'utilisateur : 6 mois</p> <p>Instantanés de la base de données : 1 mois de conservation de sauvegarde</p> <p>Les données du client (données de contacts, réponses aux questionnaires) traitées par la solution sont actives et disponibles sur le compte du client pendant une période de deux ans.</p> <p>Au-delà de deux ans, les données de contacts sont supprimées.</p> <p>Au-delà de deux ans, les réponses aux questionnaires sont archivées pendant une période D'un an. Ces données archivées peuvent être rendu accessible sur demande du client.</p> <p>Au-delà d'un an, les données archivées sont anonymisées et conservées à des fins statistiques.</p> <p>L'anonymisation consiste à substituer toutes les données personnelles par des données factices.</p> <p>Une fois anonymisées, les données ne sont plus accessibles par le client.</p> <p>La durée de conservation des données actives et des données archivées peut être en fonction des exigences du client.</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CX Management

Le Client est « responsable du traitement » et Skeepers « sous-traitant » au sens du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD), ; ainsi Skeepers est autorisé à traiter les Données à caractère personnel pour le compte et sous les instructions du Client.

Le tableau ci-dessous détaille le(s) traitement(s) de données mis en œuvre par SKEEPERS au titre de la solution CX Management pour le compte du Client

Nature des opérations réalisées sur les données à caractère personnel	<ul style="list-style-type: none"> ■ Réception ■ Collecte ■ Enregistrement ■ Conservation ■ Modification ■ Consultation/Accès ■ Utilisation ■ Effacement ■ Organisation ■ Structuration □ Adaptation ■ Extraction ■ Communication □ Diffusion ■ Mise à disposition □ Rapprochement □ Interconnexion □ Limitation ■ Destruction
Finalités des opérations de traitement de données à caractère personnel réalisées par SKEEPERS pour le compte du Client	<ul style="list-style-type: none"> • Finalités principales : <ul style="list-style-type: none"> ➢ Utilisation de questionnaires, affichage de messages aux visiteurs et utilisateurs en fonction de leur profil, de leur comportement sur les sites édités par le CLIENT ; ➢ Enrichissement de la base de données du CLIENT en continu en collectant les informations dans l'outil CRM du CLIENT ;

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mise en œuvre des actions marketing personnalisées en augmentant la performance des actions marketing du CLIENT et en améliorant le taux de conversion. • Réception des données du Client ; • Mise en œuvre d'opérations de communication ou de promotion du CLIENT via l'envoi de messages d'information, transactionnels ou promotionnels, aux contacts du CLIENT ; • Invitation des contacts du CLIENT à participer à une enquête via l'envoi de messages ; • Collecte d'informations relatives à l'expérience vécue par les clients, prospects, partenaires, employés... du CLIENT "insights clients" : réponses à des enquêtes, avis, informations sur les expériences vécues etc. ; • Amélioration de l'exploitabilité des insights clients en appliquant des enrichissements, transformations et analyses déterminées par le CLIENT : recodages de données, transcription, traduction, analyse sémantique etc. ; • Permettre au CLIENT de réagir, selon les insights collectés, afin d'adresser les risques/opportunités et attentes de ses clients, prospects, partenaires, employés etc. ; • Réengagement des contacts du CLIENT en fonction des insights collectés ; • Analyse des insights collectés pour améliorer l'expérience client, développer la centricité client dans leur organisation, etc. Communication des résultats de synthèse des analyses d'insights, et/ou des données brutes associées.
Catégories de données à caractère personnel traitées	<ul style="list-style-type: none"> • Nom du Consommateur ; • Prénom du Consommateur ; • E-mail du Consommateur ; • Nom du compte ; • ID Client ; • Retours clients collectés définis par le CLIENT (niveau de satisfaction, commentaires...) " Insights bruts " ; • Les insights pour mettre en œuvre les actions de réengagement déterminés par le CLIENT.
Catégories de personnes concernées par les traitements (ci-après « les Personnes concernées »)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Salariés du Client ■ Partenaires du Client ■ Clients du Client ■ Prospects du Client
Durée(s) de conservation	<p>Les données à caractère personnel sont conservées 24 mois puis sont anonymisées.</p> <p>Les réponses anonymisées sont ensuite conservées pour une durée de 12 mois.</p>

DISPOSITIONS COMMUNES

APPLICABLES LORSQUE SKEEPERS AGIT EN QUALITE DE RESPONSABLE CONJOINT DU TRAITEMENT

La Solution Visual Contents, proposée par Skeepers, permet de procéder à la création de contenus vidéo, mais également pour le Client d'obtenir des ambassadeurs et des vidéo promotionnelles, et pour Skeepers des droits à l'image à leur propos.

Le Client fait la promotion, fournit les données de ses salariés ou de ses clients ou choisit à défaut les ambassadeurs présélectionnés et proposés par Skeepers, les vidéos gagnantes configurées selon les critères techniques de Skeepers, ainsi que le canal de diffusion de la vidéo parmi ceux proposés par Skeepers.

Skeepers s'occupe de tout le processus de création de contenu vidéo, du recrutement à l'accompagnement dans la création de contenu vidéo, selon les critères techniques définis par Skeepers, jusqu'à la manière de les diffuser.

Ainsi, Skeepers et le Client reconnaissent qu'ils agissent en tant que Responsables conjoints du traitement selon la définition donnée à l'article 26 du Règlement Général sur la Protection des Données (ci-après "RGPD"). Ils doivent respecter leurs obligations légales et ont intérêt commun à maintenir la confidentialité et la sécurité des Données qu'ils se partagent (ci-après "Données partagées").

Les Parties ont décidé de formaliser au sein du présent Accord les conditions spécifiques dans lesquelles chacune d'elles agira en tant que Responsables conjoints du traitement sur les Données Partagées. Selon l'article 26 du RGPD, les grandes lignes de cet accord doivent être mises à la disposition des personnes concernées au sein, par exemple, des politiques de confidentialité ou tout autre document adéquat des Parties afin de respecter leur devoir d'information, ce qu'elles s'engagent à faire.

• **Obligations des parties**

Chaque Partie déclare et garantit qu'elle a :

- établi une base légale de traitement, conformément à la Législation relative à la protection des données, pour permettre le transfert légal des Données partagées à l'autre Partie aux fins d'exécution du présent contrat. Les détails de cette base légale seront mis à la disposition de l'autre Partie sur demande ;
- pris des mesures pour s'assurer de la fiabilité (y compris via des formations adéquates) du personnel, des fournisseurs et des sous-traitants qui pourraient être amenés à traiter les Données partagées et s'assurer qu'ils sont liés par l'obligation de maintenir la confidentialité des Données partagées et de traiter les Données partagées conformément aux instructions du Responsable de traitement concerné ;
- mis en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées, pour se protéger contre le traitement non autorisé ou illégal des Données partagées et contre la perte, la destruction ou l'endommagement accidentel des Données partagées, en fonction du préjudice qui pourrait en résulter et de la nature des données à protéger et compte tenu de l'état de développement technologique et du coût de la mise en œuvre de ces mesures. Ces mesures peuvent inclure, le cas échéant, la pseudonymisation et le cryptage des Données partagées, la prévention de l'accès non autorisé, de la lecture, de la copie, de la modification ou de la suppression de données partagées pendant la transmission et/ou le stockage électronique, la garantie de la confidentialité, de l'intégrité, de la disponibilité et de la résilience de ses systèmes et services, la garantie que la disponibilité et l'accès aux Données partagées peuvent être rétablis en temps utile après un incident, la prise de mesures pour garantir que les Données partagées peuvent être traitées en les séparant logiquement des Données Personnelles des autres clients du prestataire de services ; et l'évaluation régulière de l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles adoptées par celui-ci ;
- la capacité de fournir l'assistance raisonnablement requise par l'autre Partie - en tenant compte de la nature du traitement des données partagées - et dans la mesure du possible, pour (i) répondre à et/ou exécuter toute demande ou communication ; et ; (ii) aider l'autre Partie à remplir son obligation de répondre aux Personnes concernées conformément à la législation relative à la protection des données à l'adresse fournit, celle de Skeepers étant la suivante : privacy@skeepers.io. Les Parties s'engagent à avoir mis en œuvre une procédure d'exercice de droits effective qui comporte plusieurs canaux (adresse mail, adresse postale etc.) qui peuvent être utilisés par les personnes concernées afin de pouvoir exercer leurs droits et que ces derniers soient respectés, si la demande est licite et ne souffre d'aucune exception. Les Parties s'engagent à se communiquer toutes les demandes d'exercice de droit qui auraient une incidence sur le traitement de données convenu entre elles dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quarante (48) heures, jours ouvrés.

En tenant compte de la nature du traitement et des informations dont elles disposent, chaque Partie s'engage à :
• aider l'autre Partie à respecter ses propres obligations au titre de la législation relative à la protection des données, y compris en transmettant toutes les informations disponibles à l'autre Partie pour démontrer la sécurité des Données partagées selon l'article 32 du RGPD, pour réaliser une étude d'impact sur la vie privée lorsque cela est nécessaire (articles 35 et 36 du RGPD), ainsi que pour prouver à l'autorité de contrôle qu'elle respecte les obligations prévues par la Réglementation en vigueur ;

- notifier l'autre Partie de tout incident de sécurité entraînant une violation de Données Personnelles selon la définition donnée par le RGPD, dans les meilleurs délais, sans qu'ils ne puissent dépasser les quarante-huit (48) heures, jours ouvrés, après en avoir pris connaissance, à l'adresse fournit par le Client, celle de Skeepers étant la suivante : privacy@skeepers.io. Cette notification est accompagnée des informations présentes à l'article 33 du RGPD. S'il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, elles peuvent être communiquées de manière échelonnée sans autre retard indu. La Partie ayant subi la Violation de Données Personnelles communiquera à l'autre les conclusions de l'enquête sur cette violation dès qu'elles seront disponibles. Elle prendra également toutes les mesures correctives raisonnablement nécessaires pour minimiser les effets négatifs de la Violation de Données Personnelles, restaurer la sécurité, la confidentialité et/ou l'intégrité des Données partagées et prévenir une répétition de cette Violation de Données Personnelles. Les Parties se concerteront afin de savoir si la violation doit être notifiée (i) à l'autorité de contrôle compétente, voire (ii) aux personnes concernées et décideront conjointement de la teneur de la notification.

- informer immédiatement l'autre Partie si elle sait qu'une procédure, une enquête ou de toute autre investigation a été ouverte par une autorité de contrôle à propos d'une éventuelle violation de la Législation relative à la protection des données concernant le traitement des Données partagées (ou toute constatation ou découverte faite dans le cadre de cette enquête) qui pourrait avoir un effet négatif important sur le présent contrat ou sur sa capacité à s'acquitter de ses obligations au titre du présent contrat ;
- remplir le tableau ci-après sur les données personnelles partagées, tenir des registres internes complets et exacts sur le traitement des données partagées, y compris des registres et des informations permettant de démontrer la conformité avec le présent contrat et la législation relative à la protection des données, ces registres devant être transmis à l'autre Partie sur demande et devant inclure : (i) un registre des Traitement des Données partagées effectué dans le cadre du présent contrat ; (ii) un registre de tout transfert de Données personnelles (y compris les pays tiers concernés et la documentation relative aux mesures de sauvegarde prises) ; (iii) une liste des fonctions du personnel ayant accès aux Données partagées ; et (iv) une description des mesures techniques et organisationnelles adoptées. Ces registres doivent être tenus à jour ;
- procéder à des contrôles réguliers de la réalisation et de l'exécution du présent contrat et, si nécessaire, adapter ses politiques et ses mesures techniques et organisationnelles conformément à la législation relative à la protection des données.

- **Sous-traitance**

Pour chaque Sous-traitant engagé par une Partie susceptible d'avoir accès aux Données partagées, cette Partie doit : (i) effectuer une évaluation préalable de ce Sous-traitant pour s'assurer qu'il est en mesure de respecter les obligations pertinentes imposées à la Partie concernée en application du présent contrat qui doivent être sous-traitées à ce Sous-traitant ; (ii) s'assurer qu'un contrat écrit approprié, ou des clauses contractuelles types (CCT), sont signés entre la Partie concernée et chaque Sous-traitant, dans le respect de l'article 28 du RGPD, dont les conditions ne devront pas être moins strictes que celles de ce contrat ; (iii) demeurer pleinement responsable envers l'autre Partie de tous les actes et/ou omissions du Sous-traitant susceptibles de provoquer une violation de ce contrat par la Partie concernée ; (iv) fournir sur simple demande la liste des Sous-traitants engagé ayant accès aux Données partagées.

Chaque Partie informe l'autre des Sous-traitants intervenant dans le cadre du Contrat. Le Tableau des Sous-traitants de Sleepers se trouve en appendice A. Le Client devra joindre sa propre liste fournissant les mêmes informations en annexe de ce Contrat. Aucune Partie ne stocke ni ne transfère aucune Donnée Partagée en dehors de l'Union Européenne, sauf expressément convenu avec l'autre Partie. Si une Partie y est tenue, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel elle est soumise, elle en informe alors préalablement l'autre Partie par écrit, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public. Dans l'hypothèse où un transfert de Données Partagées hors de l'Union Européenne doit être encadré par la conclusion des clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne dans leur dernière version en vigueur, la Partie concernée en informe préalablement l'autre Partie par écrit et lui communique lesdites clauses. La Partie concernée s'engage à mettre en place les mesures supplémentaires nécessaires pour assurer la conformité des traitements hors UE et de l'EEE à la Réglementation en vigueur compte tenu de la décision de la Cour de Justice de l'Union Européenne en date du 16 juillet 2020.

- **Audit**

Sur demande préalable écrite de l'une des Parties, l'autre Partie acceptera de coopérer et de fournir, dans un délai raisonnable les documents pertinents démontrant le respect par la Partie de la Législation relative à la protection des données et/ou de ses obligations au titre du présent contrat, après censure de toute information commerciale sensible et confidentielle.

- **Accès aux Données Partagées**

Dès lors qu'une Partie fournit à l'autre Partie des Données partagées, cette Partie garantit : (i) qu'elle a obtenu les Données partagées légalement et conformément à la législation relative à la protection des données ; (ii) qu'elle dispose des droits, autorisations et consentements nécessaires pour pouvoir fournir légalement les Données partagées à l'autre Partie afin que celle-ci puisse utiliser et traiter légalement les Données partagées de la manière et pour les finalités prévues par le présent contrat ; (iii) qu'au mieux de ses connaissances, les Données partagées sont matériellement exactes, actuelles et correctes.

Chaque Partie s'engage et garantit à l'autre Partie : (i) qu'elle traitera les Données partagées conformément à la législation relative à la protection des données ; (ii) qu'elle mettra à la disposition des personnes concernées, sur demande, les informations requises par la législation relative à la protection des données en ce qui concerne les Données partagées et le présent contrat ; (iii) qu'elle répondra rapidement à toute demande de renseignements des autorités de contrôle concernant les Données partagées ; (iv) qu'elle prendra toutes les mesures appropriées pour assurer le respect des mesures techniques et organisationnelles nécessaires ; (v) qu'elle a obtenu toutes les licences, permis et autorisations nécessaires et a rempli tous les enregistrements et autres formalités requises pour s'acquitter légalement de ses obligations au titre du présent contrat et de l'Accord principal ; (vi) qu'il n'y a pas de procédure ou d'enquête en cours ou, à la connaissance de la Partie concernée, à venir, qui a ou pourrait avoir un effet négatif important sur le présent contrat ou sur la capacité de cette Partie à remplir ses obligations au titre du présent contrat ; (vii) qu'elle n'a pas connaissance, à la date d'entrée en vigueur, de quoi que ce soit

relevant de son contrôle raisonnable qui ait ou puisse avoir un effet négatif sur sa capacité à remplir ses obligations au titre du présent contrat.

Chaque Partie s'engage à informer rapidement l'autre Partie si elle a connaissance d'une procédure, d'une enquête ou de toute autre investigation qui aura ou pourrait avoir un effet négatif important sur le présent contrat ou sur sa capacité à s'acquitter de ses obligations au titre du présent contrat.

Chaque Partie est responsable, vis-à-vis de l'autre Partie, des dommages directs que lui-même, ses éventuels sous-traitants ou son personnel pourraient causer à l'occasion de l'exécution du présent contrat ou de l'application de la législation relative à la protection des données.

Chaque Partie ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des préjudices indirects, subis par l'autre Partie, qui pourraient survenir du fait ou à l'occasion de l'exécution du présent contrat et de ses suites. Par dommages indirects, on entend notamment, les pertes de gains ou de profits, perte de chance, dommages commerciaux, les conséquences de plaintes ou réclamations de tiers contre l'autre Partie.

- **Sort des données**

Au terme du Contrat, quelle qu'en soit la cause, les Parties se concertent pour déterminer si les Données Partagées :

- Doivent être détruites ; ou
- Doivent être renvoyées à l'autre Partie, ou au sous-traitant désigné par l'autre Partie, au plus tard dans les quinze (15) jours calendaires suite à sa demande, sous une forme lisible ou interopérable convenue entre les Parties, et à détruire toutes les copies de Données Partagées qu'elle pourrait détenir, sauf pour la sauvegarde de ses propres droits et le respect de ses obligations contractuelles.

Sur demande écrite, chaque Partie devra attester de la destruction effective des Données Partagées si c'est la solution retenue dans les quinze (15) jours calendaires suivant ladite demande.

- **Délégué à la protection des données**

Skeepers a désigné un Délégué à la Protection des Données. Son adresse mail est la suivante : privacy@skeepers.io.

Le Client communiquera au Délégué à la Protection des Données de Skeepers l'adresse email de son Délégué à la Protection des Données ou à défaut, de tout point de contact en charge du sujet.

- **Modification et résiliation**

- **Modification du contrat**

L'Accord ne peut être modifié que par concordance commune, expresse, et écrite entre les Parties, auquel cas toutes éventuelles modifications ou dérogations quelconques seront annexées à cet Accord et en deviendront partie intégrante, notamment en cas de changement de la loi ou de la réglementation.

- **Résiliation de plein droit**

La résiliation de tous les contrats de services avec Skeepers entraînera, de plein droit et sans aucune formalité, la résiliation immédiate du présent Accord.

Les données recueillies durant l'exécution du contrat seront détruites conformément à l'article 14 sauf pour la sauvegarde des propres droits de Skeepers.

- **Responsabilité en matière de protection des données à caractère personnel**

Dans leur relation, chaque Partie est responsable devant l'autre des dommages causés par tout manquement aux obligations qui lui incombent en vertu du présent Contrat et de la Réglementation en vigueur.

En conséquence, chaque Partie garantit l'autre de toute conséquence dommageable résultant du manquement à ses obligations.

En cas de condamnation du Client pour manquement à la réglementation résultant d'une utilisation des services non conforme au présent contrat, et si cette situation porte préjudice à Skeepers, le Client indemnise pleinement Skeepers.

En cas de condamnation de Skeepers pour manquement à la réglementation résultant de la poursuite de la fourniture des services conformément aux instructions du Client, pour lesquelles Skeepers aurait informé le Client du caractère potentiellement non-conforme à la réglementation, ce dernier indemnise pleinement Skeepers.

En cas de réalisation de l'une des hypothèses exposées ci-dessus, le Client s'engage à rembourser Skeepers de tous frais résultant du traitement du contentieux du litige de ce dernier.

- **Mesures de prévention des litiges**

Avant l'apparition d'un différend et/ ou en cas de risque de survenance d'un différend entre les Parties à l'occasion de l'interprétation, de l'exécution ou de la terminaison du présent Accord, les Parties se rapprochent en vue de convenir des mesures propres à l'éviter. En cas de contradiction avec d'autres pièces contractuelles, le présent Accord prévaut.

- **Règlement amiable**

En cas d'apparition d'un litige relatif à l'application du présent Accord, les Parties s'engagent à se rapprocher pour régler celui-ci dans les meilleurs délais. Dans l'hypothèse où les Parties ne parviennent pas à trouver une entente dans un délai de 2 mois, elles procèdent, d'un commun accord, à la désignation d'un médiateur. Les frais de la médiation sont répartis à parts égales entre les deux Parties.

• **Loi applicable et juridiction**

Le présent Accord est régi par la loi française.

À défaut d'accord amiable non susceptible de recours, tout différend sera soumis aux tribunaux administratifs de Marseille, auxquels les Parties attribuent compétence territoriale quel que soit le lieu d'utilisation du Service ou du domicile du défendeur. Cette clause, par accord exprès des Parties, s'applique même en cas de référé.

Si une ou plusieurs stipulations du présent Accord sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations conserveront leur pleine validité, sauf si elles présentent un caractère indissociable avec la disposition non valide.

Le tableau ci-dessous détaille le(s) traitement(s) de données mis en œuvre par SKEEPERS au titre de la solution Visual

<p>Nature des opérations réalisées sur les données à caractère personnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Réception ■ Collecte ■ Enregistrement ■ Conservation ■ Modification ■ Consultation/accès ■ Utilisation ■ Effacement □ Organisation □ Structuration □ Adaptation ■ Extraction ■ Communication ■ Diffusion ■ Mise à disposition □ Rapprochement ■ Interconnexion □ Limitation ■ Destruction
<p>Finalités des opérations de traitement de données à caractère personnel réalisées par SKEEPERS au titre de la solution Visual</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Finalité principale : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Création, traitement et diffusion de Vidéos promotionnelles sur Internet • Gestion des participations aux Campagnes, remise des Récompenses • Réception des données des salariés ou des clients du Client ; • Collecte des informations des utilisateurs de la plateforme Visual ; • Traitement des informations des utilisateurs de la plateforme Visual pour la gestion des candidatures ; • Transfert des données à caractère personnel au Client pour la sélection des utilisateurs ; • Traitement des informations des utilisateurs de la plateforme Visual pour la production des vidéos ; • Réception des informations personnelles des salariés du Client pour fournir l'accès à une plateforme ; • Export des informations personnelles des utilisateurs de la plateforme Visual liés au Client ; • Gestion des droits à l'image ; • Diffusion des vidéos. • Analyses des données, identification des tendances d'usage • Analyses marketing et statistiques
<p>Catégories de données à caractère personnel traitées</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nom ; • Prénom ; • Photo ; • Vidéo ; • Date de naissance ; • E-mail ;

	<ul style="list-style-type: none"> • Numéro de téléphone ; • Identifiant ; • Mot de passe ; • Logs de connexion ; • Adresse postale ; • Centres d'intérêt ; • Informations publiées sur les réseaux sociaux ; • Adresse IP ; • Historique et détails des participations aux Campagnes ; • Nombre et dates des Vidéos et Contenus publiés sur la Plateforme ; • Avis et votes sur les Vidéos.
Catégories de personnes concernées par les traitements (ci-après « les Personnes concernées »)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisateurs de la solution ▪ Clients finaux / consommateurs ou prospects du Client ▪ Contacts et partenaires commerciaux du Client ▪ Salariés ou externes embauchés par le Client
Durée(s) de conservation	18 mois. 20 ans pour les images vidéo.

Le tableau ci-dessous détaille le(s) traitement(s) de données mis en œuvre par le CLIENT concernant les Données Partagées

Nature des opérations réalisées sur les données à caractère personnel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réception ▪ Collecte ▪ Enregistrement ▪ Conservation ▪ Modification ▪ Consultation/Accès ▪ Utilisation ▪ Effacement ▪ Organisation ▪ Structuration ▪ Adaptation ▪ Extraction ▪ Communication ▪ Diffusion ▪ Mise à disposition ▪ Rapprochement ▪ Interconnexion ▪ Limitation ▪ Destruction
Finalités des opérations de traitement de données à caractère personnel réalisées par le CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> • Finalité principale : • Création, traitement et diffusion de Vidéos promotionnelles sur Internet
Catégories de personnes concernées par les traitements (ci-après « les Personnes concernées »)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisateurs de la solution ▪ Clients finaux / consommateurs ou prospects du Client ▪ Contacts et partenaires commerciaux du Client ▪ Salariés ou externes embauchés par le Client

APPENDICE A : Liste des Sous-traitants ultérieurs de SKEEPERS

Sous-traitant dans le cadre de la prestation	Nature de l'intervention	Lieux d'exécution	Solution(s) concernée(s)
Amazon AWS-Cloud	Hébergeur principal	Irlande	Ratings & Reviews
Amazon Web Services	Localisation IP	Luxembourg	Ratings & Reviews
Microsoft Azure – Cloud	Hébergeur	France	Ratings & Reviews, CX-Management
OVH	Hébergeur de la solution	France	CX-Management
Fullsave	Hébergement	France	CX-Management
Google Cloud Platform	Hébergeur principal	Pays-Bas	Visual Contents
Google Cloud Platform	Analyse de verbatim	Irlande	Ratings & Reviews
Mailjet	Envoi d'email	France	Ratings & Reviews, CX-Management, Visual Contents
Mindbaz	Envoi d'email	France	Ratings & Reviews
Sendethic	Envoi d'email	France	CX-Management
Sendinblue	Envoi d'email	France	CX-Management
Dolist	Envoi d'email	France	CX-Management
MTARGET	Envoi d'email	France	CX-Management
AllmySMS	Envoi de SMS	France	Ratings & Reviews
SAP	Envoi de SMS	France	CX-Management
Sinch Communications	Envoi de SMS	Irlande et Allemagne	CX-Management
Synapse	Analyse sémantique des verbatims	France et Pays-Bas	CX-Management
Firebase	Gestionnaire des connexions sur plateformes	Pays-Bas	Visual Contents
Typeform	Création de formulaire	Espagne	Visual Contents
Uploadcare	Dépôt des vidéos sur la plateforme	Etats-Unis	Visual Contents
Cloudflare	Gestionnaire du cache des vidéos	N/A	Visual Contents
iScale	Traitement des vidéos et sous-titres	Madagascar	Visual Contents