

## TERMINI GENERALI DI SERVIZIO GRUPPO SKEEPERS

### **I: Ambito delle Condizioni Generali di Servizio**

La società SKEEPERS, proprietaria del nome di dominio [www.skeepers.io](http://www.skeepers.io), presenta i suoi Termini e condizioni generali di servizio (T&C).

SKEEPERS agisce come una terza parte fidata per generare recensioni e contenuti degli utenti Internet, ma anche per guidare il miglioramento continuo dell'esperienza del Cliente.

SKEEPERS si distingue per la qualità dei suoi processi e garantisce che sia preservata l'affidabilità delle recensioni e dei contenuti generati grazie alle sue Soluzioni.

È in tale contesto e in conformità con la normativa vigente, che SKEEPERS desidera informare i propri Clienti delle condizioni relative all'utilizzo dei propri servizi e del proprio Sito.

### **II: Contenuto delle Condizioni Generali di Servizio**

## Articolo 1: Definizioni

Ogni termine ha il significato indicato nella sua definizione, sia al singolare che al plurale:

**Back Office:** interfaccia Web riservata al Cliente per accedere alle diverse funzionalità sviluppate dal Gruppo e dalle Filiali del Gruppo per l'implementazione delle proprie Soluzioni.

**Cliente:** persona fisica o giuridica che utilizza i servizi di Skeepers per beneficiare dei suoi Prodotti.

**Condizioni di prezzo:** proposta commerciale da parte di una o più Filiali del Gruppo ed accettata dal Cliente.

**Contratto:** accordo firmato dal Cliente con il Gruppo per presidiare la fornitura di Prodotti e Soluzioni da parte di una o più Filiali del Gruppo.

**T&C o Termini e Condizioni Generali d'Uso:** condizioni applicabili a chiunque si colleghi al sito web di una delle Filiali del Gruppo e/o ne utilizzi i servizi.

**Dati personali:** qualsiasi informazione relativa a una persona fisica che possa essere identificata, direttamente o indirettamente, in particolare mediante riferimento a un identificativo, come un nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o uno o più elementi specifici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psicologica, economica, culturale o sociale.

**Filiale:** qualsiasi entità controllata o controllante, direttamente o indirettamente, fino al cinquanta per cento (50%) o più del capitale e/o dei diritti di voto del Cliente.

**Filiale del Gruppo / Società del Gruppo:** qualsiasi entità controllata, direttamente o indirettamente, dal Gruppo Skeepers.

**Gruppo Skeepers o Skeepers:** entità economica costituita dalla società Skeepers e da tutte le sue Filiali.

**Utente Internet:** persona che utilizza la rete Internet per accedere a vari contenuti resi pubblicamente disponibili.

**Internet:** insieme di reti informatiche e di telecomunicazione interconnesse, su scala globale, che consentono l'accesso ai contenuti da parte degli utenti Internet, tramite server.

**Prodotto:** componenti di soluzioni di tipo SaaS relative all'esperienza del cliente e sviluppate da una delle Filiali del Gruppo o dal Gruppo Skeepers.

**Proprietà intellettuale:** tutti i diritti di proprietà intellettuale, registrati o meno, e tutte le richieste di registrazione, rinnovi ed estensioni che ne derivano, inclusi, a titolo esemplificativo, royalties, copyright, diritti sul software, diritti sui database, brevetti, conoscenze, marchi, nomi di società, nomi di dominio, progetti e modelli, segreti commerciali nonché tutti i diritti equivalenti esistenti e/o futuri, registrati o meno, in tutto il mondo.

**Sito:** sito Web da cui Skeepers offre i propri Prodotti e accessibile dal seguente nome di dominio: [www.skeepers.io](http://www.skeepers.io).

**Soluzione:** software SaaS all'interno del quale una Filiale del Gruppo o il Gruppo ospita le proprie applicazioni, nonché i propri Prodotti, e li mette a disposizione del Cliente via Internet.

**Utente:** qualsiasi persona fisica posta sotto la responsabilità del Cliente (in particolare dipendente, agente, fornitore di servizi, rappresentante) e, ove applicabile, delle Filiali beneficiarie dei Prodotti.

## **Articolo 2: Finalità delle Condizioni Generali di Servizio**

Il Gruppo Skeepers è impegnato nello sviluppo di software operativi per esperienze cliente che consentano il coinvolgimento degli utenti di Internet. Skeepers ha sviluppato soluzioni innovative per generare recensioni e contenuti degli utenti Internet, ma anche per guidare il miglioramento continuo dell'esperienza cliente.

A tal fine, Skeepers propone diverse offerte su misura per le esigenze dei propri Clienti.

Lo scopo di questi T&C è determinare le Condizioni in base alle quali Skeepers fornirà la propria soluzione al Cliente.

I presenti TC possono essere integrati da Condizioni speciali che compaiono in un modulo d'ordine, un contratto o, più in generale, in qualsiasi altro documento firmato tra le parti. Insieme alle presenti Condizioni Generali di Servizio, queste formeranno un insieme integrato.

Nessun modulo d'ordine può essere convalidato senza la contestuale accettazione dei presenti T&C da parte del Cliente. Una volta che il Cliente ha accettato i presenti T&C e il modulo d'ordine, il Contratto è concluso e l'impegno del Cliente è definitivamente valido per il periodo previsto nel modulo d'ordine. Il modulo d'ordine firmato e, ove applicabile, le Condizioni speciali sottoscritte tra le parti prevarranno sui presenti T&C. I T&C prevarranno su tutti gli altri documenti contrattuali emessi dal Cliente.

Il Cliente riconosce di aver letto e compreso i T&C e accetta di esservi vincolato per tutta la durata dei servizi.

Si precisa che Skeepers si riserva il diritto di modificare e aggiornare i T&C in qualsiasi momento dandone comunicazione scritta al cliente tramite email o collegandosi al Back Office. I T&C come modificati si applicheranno per il futuro ma mai in modo retroattivo.

## **Articolo 3: Entrata in vigore e durata del Contratto**

### **Articolo 3.1: Condizioni di impegno**

Il Contratto entra in vigore alla firma delle Parti e resta in vigore fintanto che i Prodotti saranno forniti al Cliente da una o più Filiali del Gruppo.

La selezione di ciascuno dei Prodotti da parte del Cliente avviene mediante sottoscrizione di un modulo d'ordine, per il periodo indicato nel modulo d'ordine, e tacitamente rinnovabile per lo stesso periodo; salvo diversa indicazione in detto modulo d'ordine.

Ciascun Prodotto può essere annullato da ciascuna delle Parti almeno un (1) mese prima della data della scadenza annuale, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento. L'annullamento da parte di una delle Parti di uno dei Prodotti o di una delle Soluzioni del Gruppo nelle condizioni di cui sopra non darà diritto a richieste di risarcimento danni.

### **Articolo 3.2: Risoluzione anticipata**

In ogni caso, ciascuna Parte avrà la facoltà di recedere unilateralmente dal Contratto in qualsiasi momento in caso di grave violazione da parte dell'altra Parte di uno qualsiasi degli obblighi ad essa imposti; questo dopo aver inviato, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, una diffida rimasta infruttuosa oltre il termine indicato nella lettera. Può quindi avvalersi unilateralmente della risoluzione automatica del presente Contratto, fatti salvi tutti i danni, le penali e gli interessi di mora che far valere in virtù del presente Contratto.

In caso di risoluzione da parte del fornitore del servizio imputabile a inadempimento del Cliente, quest'ultimo sarà automaticamente responsabile dell'intero importo dei Servizi dovuti ai sensi del presente contratto.

Inoltre, può essere terminato anche in caso di cessazione dell'attività dell'una o dell'altra delle Parti, a condizione che la Parte interessata ne informi l'altra mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, corredata di documenti giustificativi.

Posto che la cessazione dell'attività ai sensi del presente accordo è intesa come la cessazione definitiva dell'attività della Parte per qualsiasi motivo volontario o involontario, che corrisponde all'abbandono da parte della Società di tutte le sue attività; una fusione del gruppo o qualsiasi ristrutturazione interna non è considerata una cessazione dell'attività. La cessazione dell'attività è caratterizzata dalla cancellazione dal Registro del Commercio e delle Imprese o da qualsiasi altro registro in cui l'interessato è iscritto, dallo scioglimento o dalla liquidazione della società.

## **Articolo 4: Prodotti di Skeeper**

Le Società del Gruppo offrono un variegato pannello di Prodotti, presentato di seguito. Il Cliente può abbonarsi a tutti o ad alcuni Prodotti sottoscrivendo vari ordini di acquisto:

### **❖ Soluzione Ratings & Reviews**

L'ambito di attuazione della Soluzione Ratings & Reviews può riguardare in particolare quanto segue:

- La raccolta delle Recensioni dei Clienti sotto forma di stelle da 1 a 5 accompagnate da un commento;
- La fornitura del back office del cliente, comprese in particolare tutte le Recensioni del cliente;
- La diffusione ed esposizione di Recensioni da parte dei Partner di Skeepers (Google, Bing, altre società commerciali);
- L'indicizzazione del certificato Recensioni Verificate da parte dei vari motori di ricerca da cui gli utenti Internet possono consultare le Recensioni inviate nell'ultimo anno;
- La creazione e fornitura di widget Recensioni Verificate.

### **❖ Soluzione CX Management**

L'ambito di attuazione della Soluzione può riguardare in particolare i seguenti elementi:

- Creazione di questionari personalizzabili;
- Raccolta di recensioni tramite un'API, o tramite pubblicazione sui siti web e mobili del Cliente, o tramite email, SMS e codice QR;
- Caricamento di dati sull'esperienza cliente/dati storici di terze parti;
- Feedback al Cliente sotto forma di report, dashboard e analisi delle prestazioni in termini di esperienza del Cliente;
- Analisi di disincantamenti dei clienti e gestione dei piani d'azione;
- Avvisi e gestione delle riconessioni dei clienti;
- Sviluppo dell'orientamento al cliente all'interno dell'organizzazione del Cliente.

La fornitura della soluzione CX Management può essere integrata da formazione professionale e servizi di supporto.

### **❖ Soluzione User Generated Video**

L'ambito di attuazione della Soluzione può riguardare in particolare i seguenti elementi:

- Creazione automatica di video di recensione per presentare i prodotti del sito web del Cliente;
- Identificazione, gestione e coinvolgimento di ambasciatori nella realizzazione di video, tramite la piattaforma per i creatori, per parlare dei prodotti e servizi del Cliente su tutti i mezzi di comunicazione prescelti;
- Fornitura di un lettore video personalizzato che migliora l'esperienza dell'utente su ogni pagina prodotto del sito del Cliente;
- Creazione di una galleria video interattiva in cui gli utenti Internet possono mettere "mi piace", commentare e condividere i video di altri utenti Internet e aggiungere i prodotti al carrello con un clic;
- Distribuzione automatica dei video su YouTube.

I vari Prodotti della Soluzione e le condizioni generali di ciascun Prodotto sono dettagliati nell'APPENDICE 1 del presente Contratto.

## **Articolo 5: Condizioni finanziarie**

### **Articolo 5.1: Generale**

In generale, il Gruppo farà riferimento solo alle informazioni fornite dal Cliente per proporgli un'offerta di prezzo che soddisfi le sue esigenze e corrisponda al suo volume di attività.

Tali informazioni sono comunicate a discrezione e sotto la responsabilità del Cliente, essendo quest'ultimo l'unico responsabile della sua attività e delle sue esigenze, senza che il Gruppo debba interferire nella sua attività.

Nessuna responsabilità può essere assunta dal Gruppo o dalle sue Filiali, in particolare per la mancanza di consulenza nel caso in cui le informazioni fornite dal Cliente risultino inesatte o incomplete.

**In cambio dei Prodotti forniti dalle Filiali del Gruppo, il Cliente corrisponderà a quest'ultimo i prezzi fissati nel/i modulo/i d'ordine che avrà firmati.**

Per i periodi annuali successivi a quello di impegno iniziale, il prezzo dei Prodotti sarà automaticamente rivisto ad ogni ricorrenza del Contratto, nel limite di un aumento annuo del cinque per cento (5%), applicato all'importo del rinnovo annuale.

A meno che non sia stata provata una grave violazione da parte del Gruppo, qualsiasi pagamento effettuato ai sensi delle Condizioni Finanziarie sottoscritte rimarrà al Gruppo. Nessun rimborso *pro rata temporis* potrà essere richiesto a causa della risoluzione del presente Contratto e per qualsiasi altro motivo.

Qualora il Cliente non adempia ai propri obblighi di pagamento, le Filiali del Gruppo avranno la facoltà di interrompere l'erogazione dei servizi sottoscritti decorso il termine stabilito mediante diffida infruttuosa. Pertanto, ai sensi degli articoli L441-10 e D441-5 del Codice del Commercio, sanzioni di mora di importo pari al tasso di interesse applicato dall'operazione di rifinanziamento della Banca Centrale Europea più 10 punti percentuali sono applicabili dal giorno successivo alla scadenza della fattura.

Il Cliente sarà inoltre tenuto a corrispondere automaticamente al Gruppo un'indennità forfettaria di quaranta (40) euro per le spese di recupero, ai sensi dell'articolo L. 441-10 del codice commerciale francese.

Se il Cliente non riesce a rettificare questo mancato pagamento, il presente Contratto verrà risolto e i suoi account verranno eliminati in modo permanente.

Per quanto possibile, Skeepers informerà il Cliente, prima della data di applicazione, di eventuali variazioni dei prezzi applicabili.

## **Articolo 5.2: Fatturazione e modalità di pagamento**

Il Cliente fornirà tutte le informazioni o documenti necessari per la singola fatturazione da parte di Skeepers.

Ciascuna fattura sarà generata da Skeepers secondo i termini definiti nel modulo d'ordine e sarà inviata al Cliente tramite posta elettronica all'indirizzo a tal fine fornito.

Il Cliente accetta espressamente che costi aggiuntivi quali consumi, costi di comunicazione e riunioni di direzione, così come previsti nel modulo d'ordine, possano essere oggetto di cosiddette fatture di conguaglio. Queste verranno addebitate, a seconda dei casi, sulla fattura in base al periodo in questione o su una fattura di rettifica.

Il Cliente pagherà secondo i termini previsti nel modulo d'ordine.

## **Articolo 6: Obblighi e responsabilità di Skeepers**

### **Articolo 6.1: Funzionamento dei Prodotti e garanzia**

L'obbligo principale di Skeepers sarà quello di consentire al Cliente di utilizzare le Soluzioni, obbligo espressamente riconosciuto dal Cliente. Di conseguenza, il Gruppo non è responsabile per difetti d'installazione o di utilizzo della/e Soluzione/i che siano imputabili al Cliente.

Il Gruppo garantisce il Cliente contro il mancato rispetto dei servizi e ogni vizio occulto derivante da un errore nella progettazione o fornitura di detti servizi, con esclusione di qualsiasi negligenza o colpa del Cliente.

In ogni caso, ove la responsabilità del Gruppo sia mantenuta, la garanzia del Gruppo sarà limitata all'importo al netto delle imposte pagate dal Cliente negli ultimi dodici (12) mesi per la prestazione dei servizi e alle condizioni di cui all'Articolo 6.3.

### **Articolo 6.2: Fornitura dei Prodotti**

Skeepers dichiara e garantisce che:

- Possiede i diritti necessari per concludere il presente Contratto e fornire al Cliente le Soluzioni;
- I Prodotti sono forniti al Cliente secondo gli usi della professione e i termini del Contratto;
- Le Soluzioni sono sostanzialmente conformi alle specifiche contenute nelle Condizioni delle Filiali del Gruppo che costituiscono parte integrante del Contratto e disponibili nelle APPENDICI quando le stesse vengano impiegate in normali condizioni di utilizzo;
- A conoscenza di Skeepers, le Soluzioni non violano alcun diritto di proprietà debitamente registrato da terzi;
- Skeepers e le Filiali del Gruppo stanno implementando le modalità amministrative e tecniche adeguate allo stato tecnico, al fine di preservare la sicurezza, l'integrità e la riservatezza dei dati, in particolare dei Dati personali, nell'ambito dell'esecuzione del Contratto.

Skeepers e le Filiali del Gruppo non garantiscono (i) che le funzioni contenute nelle Soluzioni soddisfino le esigenze del Cliente, (ii) che il funzionamento delle Soluzioni non sarà ininterrotto o sarà privo di bug, errori o altri difetti, e /o (iii) i risultati ottenuti a seguito dell'utilizzo delle Soluzioni.

Salvo quanto espressamente previsto nel presente Contratto e nella misura consentita dalla legge applicabile, Skeepers e le Filiali del Gruppo escludono tutte le garanzie, dichiarazioni e/o altri impegni di qualsiasi natura, espliciti o impliciti, diversi da quanto espressamente previsto dalla legge applicabile.

Il Cliente dichiara di conoscere Internet, le sue caratteristiche e i suoi limiti, e riconosce in particolare che (i) tutte le apparecchiature del Cliente sono collegate al server sotto la sua piena responsabilità; (ii) i dati che circolano in rete, nonostante le esistenti modalità di protezione messe in atto da Skeepers, potrebbero essere oggetto di possibile appropriazione indebita, e quindi la comunicazione dei Dati e, più in generale, tutte le informazioni sono fornite dal Cliente a proprio rischio; (iii) è responsabilità del Cliente garantire la sicurezza del funzionamento delle Soluzioni e dell'accesso alle Soluzioni che sono sotto il suo controllo, quindi, in particolare, di non compromettere le misure di sicurezza adottate da Skeepers; (iv) a causa della fornitura delle Soluzioni agli Utenti, e nonostante le misure di sicurezza adottate da Skeepers, le Soluzioni potrebbero essere soggette a intrusioni da parte di terzi non autorizzati e di conseguenza danneggiate.

## **Articolo 6.3: Responsabilità di Skeeper e delle Filiali del Gruppo**

Il Cliente è l'unico responsabile (i) della scelta dei Prodotti, dell'uso che ne viene fatto, dei risultati con essi ottenuti e del rispetto dei termini del Contratto da parte degli Utenti, del Cliente e, ove applicabile, delle sue Filiali, e dei (ii) danni derivanti dall'uso non autorizzato o improprio dei Prodotti e delle Soluzioni e/o da qualsiasi informazione errata o incompleta fornita dal Cliente al Gruppo.

Il Gruppo Skeepers e le Filiali del Gruppo sono vincolate da un obbligo di mezzi ai sensi del Contratto. Il Gruppo e le sue Filiali, infatti, devono fornire al Cliente i mezzi necessari per la fornitura dei Prodotti e delle Soluzioni, come definiti nel presente Contratto e nel relativo modulo/i d'ordine.

Nel caso in cui venga messa in discussione la responsabilità del Gruppo Skeepers e delle Filiali del Gruppo, indipendentemente dalla natura (interessi e costi inclusi), dal numero di azioni, dalle ragioni adotte o dalle parti delle controversie:

- (i) solo i danni diretti e prevedibili possono dar luogo al risarcimento, a condizione che il Cliente abbia stabilito un nesso causale diretto tra il presunto danno e la prova dell'inadempimento contrattuale da parte del Gruppo Skeepers e delle Filiali del Gruppo;
- (ii) tutti i danni indiretti o imprevedibili, ed in particolare in caso di interruzione del funzionamento delle Soluzioni, danno commerciale, perdita di Clienti, perdita di immagine del marchio, perdita o danneggiamento di dati, costi relativi all'acquisizione o alla sottoscrizione di un servizio/soluzione sostitutiva di terzi subita dal Cliente, dai suoi Utenti e/o da un terzo, non darà diritto al risarcimento del Cliente, anche se il Gruppo e le Filiali del Gruppo saranno state avvertite di tale danno;
- (iii) la piena responsabilità del Gruppo relativa a qualsiasi indisponibilità, violazione, negligenza o colpa, rilevata durante l'esecuzione dei servizi, sarà limitata al prezzo effettivamente pagato dal Cliente per il Prodotto in questione negli ultimi dodici (12) mesi a copertura di reclami di qualsiasi natura.

In ogni caso, il Gruppo sarà esonerato da ogni responsabilità:

- (i) in caso di utilizzo dei Prodotti e/o Soluzioni non conforme al Contratto e/o alla documentazione tecnica delle Filiali del Gruppo;
- (ii) in caso di difficoltà di accesso al proprio Sito a causa di interruzioni della rete internet;
- (iii) in caso di accesso al sistema qualora gli Utenti siano stati negligenti rispetto alle condizioni di identificazione o non abbiano rispettato le disposizioni di cui all'articolo 7.3;

- (iv) in merito al funzionamento delle Soluzioni nel caso in cui le apparecchiature informatiche del Cliente risultino obsolete, difettose o insufficienti. Le apparecchiature informatiche del Cliente sono interamente sotto la sua responsabilità.

Tale clausola di limitazione di responsabilità costituisce condizione determinante dell'impegno del Gruppo e rimarrà in vigore anche in caso di risoluzione o elusione del Contratto.

Il Cliente prende atto che i prezzi delle Soluzioni e dei Prodotti riflettono la distribuzione dei rischi previsti dal Contratto e l'equilibrio economico richiesto dalle Parti, da un lato, e che il Contratto non sarebbe stato concluso senza le limitazioni di responsabilità definite nel presente articolo, dall'altro.

Le Parti convengono espressamente che l'eventuale azione di responsabilità nei confronti del Gruppo e delle Filiali del Gruppo sarà prescritta al termine di un periodo di dodici (12) mesi dall'evento che ha originato il danno in questione.

## **Articolo 6.4: Manutenzione**

Il Gruppo fornisce al Cliente l'accesso alle nuove versioni dei Prodotti e delle Soluzioni sottoscritte, man mano che si renderanno disponibili, escluso ogni modulo aggiuntivo.

Il Gruppo si riserva il diritto di modificare, in tutto o in parte, i propri Prodotti o Soluzioni, temporaneamente o permanentemente, in particolare per apportare miglioramenti, fermo restando che non comportino alcuna regressione delle Soluzioni in termini di prestazioni e funzionalità.

Il Gruppo può eccezionalmente interrompere l'accesso al servizio per operazioni di manutenzione, senza incorrere nel pagamento di alcun indennizzo.

Il Gruppo si impegna a svolgere le operazioni di manutenzione preservando la disponibilità dei servizi. Se necessario, il Gruppo può comunque rendere i servizi temporaneamente non disponibili durante un periodo di manutenzione programmata.

## **Articolo 7: Obblighi del Cliente**

Il Cliente deve rispettare tutte queste clausole contrattuali e non ostacolare la corretta applicazione dei propri impegni nei confronti in particolare degli utenti di Internet e derivanti dai T&C forniti dalle Filiali del Gruppo e per i quali utilizzano le Soluzioni. In particolare, sarà vincolato dai seguenti obblighi:

### **Articolo 7.1: Impegno di collaborazione**

Il Cliente dichiara e garantisce che:

- (i) detiene i diritti necessari per l'esecuzione del Contratto e che la conclusione del Contratto non viola i termini di alcun accordo concluso dal Cliente con un terzo e/o lede i diritti di proprietà intellettuale e/o la personalità di terzi;
- (ii) si impegna a rispettare tutte le leggi e i regolamenti in materia di Dati personali vigenti in fase di raccolta, compilazione, conservazione, consultazione e trattamento dei Dati personali eventualmente utilizzati nell'ambito delle Soluzioni e dei Prodotti, e, in generale, tutte le leggi e i regolamenti applicabili.

## **Articolo 7.2: Diritti garantiti**

Per la durata della fornitura dei Prodotti e a fronte del pagamento delle somme dovute dal Cliente a tal riguardo, e salvo quanto diversamente previsto contrattualmente, le Filiali del Gruppo garantiscono al Cliente una prestazione personale, non esclusiva, revocabile, con diritto non trasferibile di accesso e utilizzo delle Soluzioni nell'ambito del presente Contratto, esclusivamente per proprie esigenze e nell'ambito definito nell'APPENDICE 1, e ciò, in conformità con le Condizioni delle Società del Gruppo.

Il Cliente si impegna a garantire che le Condizioni di Utilizzo delle Società del Gruppo siano rispettate da tutti gli Utenti delle Soluzioni da esse fornite. Per espresso accordo, il Cliente supporta i suoi Utenti nell'accesso e nell'uso conforme della Soluzione, inclusi, ove applicabile, quelli delle sue Filiali.

Il Cliente riconosce che qualsiasi persona che acceda alla soluzione è considerata un Utente, nessun terzo è autorizzato ad accedere alle Soluzioni. Di conseguenza, spetta al Cliente rendere tali terzi Utenti della Soluzione.

Al Cliente è fatto divieto, direttamente o indirettamente, di:

- (i) utilizzare Soluzioni diverse dall'ambito definito all'interno e/o per scopi diversi da quelli espressamente definiti nel Contratto, in particolare per scopi diversi dalle proprie esigenze;
- (ii) consentire a terzi (se non Utenti) di accedere e utilizzare le Soluzioni;
- (iii) copiare, visualizzare in un frame o replicare su un sito mirror tutto o parte del contenuto delle Soluzioni, o tentare di compiere uno qualsiasi di questi atti;
- (iv) modificare, tradurre, realizzare opere derivate dalle Soluzioni, decodificare, decompilare, disassemblare, ricreare, anche parzialmente, le Soluzioni e i Prodotti, tentare o consentire a terzi di compiere tali atti, salvo i casi previsti dalla legge;
- (v) modificare, alterare o eliminare gli avvisi di copyright, i marchi o qualsiasi altro privilegio di proprietà intellettuale che appaia in o su Soluzioni e Prodotti, o consentirne l'identificazione;
- (vi) vendere, noleggiare, concedere in sublicenza o trasferire e/o condividere, in tutto o in parte, i diritti relativi alle Soluzioni e/o ai Prodotti, con qualsiasi mezzo;
- (vii) accedere alle Soluzioni al fine di creare un prodotto o servizio concorrente, o copiarne caratteristiche, funzioni o elementi grafici;
- (viii) effettuare o divulgare i risultati di test o test di performance delle Soluzioni o dei Prodotti, senza l'espressa e preventiva autorizzazione della Filiale del Gruppo interessata;
- (ix) introdurre nelle Soluzioni virus, robot, bot, sistema automatizzato o qualsiasi altro elemento di codice, destinato in tutto o in parte a interrompere o danneggiare le Soluzioni e/o alterare, danneggiare o eliminare qualsiasi contenuto e/o recuperare o salvare informazioni sulle Soluzioni;
- (x) utilizzare le Soluzioni per registrare o trasmettere codice dannoso e/o materiale illegale, diffamatorio o comunque illecito o indebito.

Inoltre, il Cliente si impegna a non utilizzare le Soluzioni nell'ambito di attività idonee a contravvenire alle leggi o ai regolamenti vigenti, ed in particolare, ma non limitatamente a, attività il cui oggetto o contenuto:

- (i) incoraggi qualsiasi infrazione, reato o illecito;
- (ii) promuova informazioni false o fuorvianti;
- (iii) violi i diritti personali, in particolare la privacy, la riservatezza della corrispondenza e/o dei Dati personali di un interessato al trattamento dei dati;

- (iv) costituisca o incoraggi molestie o reiterazione di telefonate non richieste o dannose;
- (v) sia offensivo, odioso, diffamatorio, denigratorio, razzista, antisemita o xenofobo;
- (vi) sia inteso a sollecitare o a manipolare informazioni personali senza essere in espressa conformità con tutte le leggi applicabili;
- (vii) violi in qualsiasi modo i diritti di proprietà intellettuale di terzi;
- (viii) comporti la trasmissione di "spam", email a catena, email di massa non richieste o email di spam.

## **Articolo 7.3: Sicurezza di nome utente e password**

Il Cliente è esclusivamente e totalmente responsabile dell'uso e della riservatezza del proprio nome utente e password. Le password memorizzate nei database delle Filiali del Gruppo, infatti, sono crittografate.

Il Cliente deve assicurarsi di essere l'unico a poter accedere al proprio account personale e, se necessario, autorizzare i propri Utenti. Deve adottare tutte le misure e le precauzioni necessarie per proteggersi da terzi che potrebbero avere accesso temporaneo ad esso e per evitare qualsiasi intrusione indesiderata nel suo Back Office.

Deve informare immediatamente Skeepers e le Filiali del Gruppo se rileva una violazione della sicurezza connessa, in particolare, alla comunicazione volontaria o all'appropriazione indebita del suo nome utente e password, in modo che il Gruppo possa adottare immediatamente tutte le misure appropriate al fine di porre rimedio alla violazione della sicurezza.

In caso di smarrimento o appropriazione indebita di nome utente e password, viene implementata una procedura per l'assegnazione di nuove credenziali di accesso.

Il Cliente è il solo responsabile delle conseguenze che possono derivare dall'uso dei suoi nomi utente e password da parte di terzi che ne siano a conoscenza. In particolare, sarà responsabile dell'eventuale recupero e divulgazione dei dati personali degli utenti di Internet effettuati dal suo account personale.

Il Cliente è responsabile dell'implementazione e dell'aggiornamento dei sistemi di protezione e antivirus sui propri computer che accedono al Servizio.

Infine, il Cliente accetta, nel suo interesse, che Skeepers e le Filiali del Gruppo possano, durante l'esecuzione del Contratto, aggiornare la propria policy di gestione delle password, al fine di conformarsi alle regole del settore e alle ultime raccomandazioni in materia.

## **Articolo 7.4: Obbligo di collaborazione**

### **Articolo 7.4.1: Generale**

Il Cliente si impegna a comunicare immediatamente al Gruppo qualsiasi cambiamento di attività, totale o parziale, che possa influire sul funzionamento delle Soluzioni o sul pagamento delle fatture.

Il Cliente si impegna altresì a segnalare senza indugio ogni anomalia relativa all'utilizzo delle Soluzioni.

In generale, il Cliente si impegna a collaborare con le Filiali del Gruppo al fine di fornire loro, nel più breve tempo possibile, tutte le informazioni e documenti ritenuti utili e dalle stesse richiesti per lo svolgimento dei propri servizi. Si impegna a comunicare loro volontariamente tutte le informazioni e a fornire tutti i documenti necessari per l'esecuzione del presente Contratto.

### **Articolo 7.4.2: Monitoraggio delle prestazioni**

Nell'ambito della sua collaborazione con il Gruppo, il Cliente comunicherà indicatori di performance relativi alla referenziazione e al tasso di conversione del suo sito web al fine di monitorare l'andamento delle Soluzioni.

A tal proposito, il Cliente fornirà al Gruppo, con cadenza trimestrale, le informazioni relative a SEO, SEA e al tasso di conversione del proprio sito web.

Skeepers e le Filiali del Gruppo si impegnano a trattare come strettamente riservate tutte le informazioni che comunicate loro dal Cliente nell'ambito del monitoraggio delle prestazioni.

Di conseguenza, è fatto divieto a Skeepers e alle Filiali del Gruppo, per la durata del presente Contratto e senza limitazione di durata dopo la sua scadenza, di divulgare tali informazioni a qualsiasi titolo, in qualsiasi forma e a qualsiasi soggetto fatta salva espressa approvazione da parte del Cliente per il completamento di un Business case, come definito nell'Articolo 9.4 del presente Contratto.

## **Articolo 8: Circostanze eccezionali**

### **Articolo 8.1: Forza maggiore**

#### **Articolo 8.1.1: Informazioni generali sugli eventi di forza maggiore**

Tutte le circostanze al di fuori del controllo delle Parti, che impediscono l'adempimento in condizioni normali dei loro obblighi, sono considerate motivo di esenzione dai loro obblighi.

Qualsiasi fatto o circostanza impellente, esterna alle Parti, imprevedibile, inevitabile, al di fuori del controllo delle Parti e che non possa essere impedita da queste ultime, nonostante tutti gli sforzi ragionevolmente possibili, sarà considerata come un caso di forza maggiore.

Nello specifico, sono considerati casi di forza maggiore o caso fortuito, diversi da quelli normalmente ritenuti tali dalla giurisprudenza delle corti e dei tribunali francesi:

- (i) terremoti, incendi, inondazioni e altri disastri naturali, la chiusura di reti di telecomunicazioni o difficoltà proprie delle reti di telecomunicazioni esterne alle Parti, il guasto di un operatore di telecomunicazioni nazionale (in Francia o all'estero) e/o
- (ii) il fallimento di un fornitore o di un partner, a condizione che si dimostri che tale fallimento era inevitabile.

Le Parti riconoscono che pandemie ed epidemie non possono costituire un caso di forza maggiore.

#### **Articolo 8.1.2: Disposizioni attuative ed effetti di forza maggiore**

La Parte che invoca le circostanze di cui sopra:

- (i) deve notificare all'altra Parte il loro verificarsi, nonché la loro cessazione mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, entro un termine non superiore a cinque (5) giorni lavorativi; e
- (ii) si impegna a fare del suo meglio per evitare o eliminare qualsiasi causa di ritardo e a proseguire l'esecuzione del contratto non appena tali cause siano eliminate.

Inizialmente, il caso di forza maggiore sospenderà gli obblighi contrattuali e la durata dell'impegno contrattuale verrà di conseguenza estesa.

Non appena cessato l'effetto ostativo per causa di forza maggiore, detti obblighi ritorneranno in effetto per la durata dell'impegno residuo alla data della sospensione.

Tuttavia, nel caso in cui il caso di forza maggiore dovesse protrarsi oltre un periodo di sei (6) mesi, ciascuna delle Parti potrà notificare la propria decisione di recedere dal Contratto con effetto immediato e a pieno titolo, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

Qualora l'impedimento risulti definitivo, il Contratto si risolverà automaticamente e le Parti saranno liberate dagli obblighi previsti dagli articoli 1351 e 1351-1 del Codice Civile.

## **Articolo 8.2: Imprevedibilità**

### **Articolo 8.2.1: Informazioni generali sull'imprevedibilità**

Le Parti sono tenute ad adempiere ai propri obblighi contrattuali, indipendentemente dalle circostanze, diverse da quelle di forza maggiore, in cui si trovano. In particolare, le Parti si impegnano a rispettare i propri impegni, anche qualora eventi esterni alla loro organizzazione rendessero l'esecuzione del Contratto più onerosa di quanto avrebbero potuto ragionevolmente prevedere al momento della sua stipula.

Tuttavia, fermo restando il comma precedente, le Parti si impegnano a negoziare nuove condizioni contrattuali quando una Parte stabilisce che:

- (i) il costo per adempiere ai propri obblighi contrattuali è aumentato del cinquanta per cento (50%) o più e che tale aumento la priva di qualsiasi corrispettivo reale, o che il motivo principale per cui ha contratto è venuto meno; e
- (ii) tale sviluppo è legato ad un evento al di fuori del suo controllo e che non avrebbe potuto ragionevolmente prevedere al momento della stipula del Contratto; e
- (iii) questa Parte non può ragionevolmente evitare o superare questo evento o i suoi effetti; e
- (iv) non è stato previsto tra le Parti, esplicitamente o implicitamente, che si sarebbe assunta tale rischio.

È espressamente ammesso dalle Parti che, alla data della firma del presente contratto, pandemie ed epidemie costituiscono circostanze economiche prevedibili.

Tale clausola si applica, con esclusione di ogni disposizione di legge o regolamentare, nazionale o extranazionale, applicabile e relativa alla gestione dell'imprevedibilità dei contratti, e in particolare dell'articolo 1195 del Codice Civile.

### **Articolo 8.2.2: Termini di applicazione ed effetti dell'imprevedibilità**

Le Parti si impegnano ad organizzare una riunione eccezionale per rinegoziare il Contratto quanto prima e comunque entro quindici (15) giorni lavorativi successivi alla richiesta scritta della Parte interessata.

La rinegoziazione deve avvenire in uno spirito di buona fede e concretizzarsi attraverso l'adozione di una modifica del Contratto.

L'esecuzione del Contratto proseguirà nel corso delle trattative, salvo diverso accordo tra le Parti.

Nel caso in cui, al termine di un periodo di tre (3) mesi dopo la prima riunione di rinegoziazione del Contratto organizzata tra le Parti, non sia stato raggiunto alcun accordo, la Parte che ha invocato la presente clausola ha il diritto di risolvere il Contratto, mediante raccomandata lettera con avviso di ricevimento e previa comunicazione di tre (3) mesi.

## **Articolo 9: Proprietà intellettuale**

### **Articolo 9.1: I diritti di Skeepers e delle Filiali del Gruppo**

Skeepers e le Filiali del Gruppo garantiscono di possedere tutti i diritti di proprietà intellettuale che consentono loro di fornire le Soluzioni, i Prodotti e i marchi. In quanto tali, garantiscono che le Soluzioni che si sono impegnate a fornire nell'ambito del presente Contratto non costituiscono violazione di un'opera preesistente, di qualsiasi natura.

A queste condizioni, Skeepers e le Filiali del Gruppo garantiscono il Cliente contro qualsiasi azione di contraffazione che possa essere intentata nei suoi confronti da chiunque faccia valere un diritto di proprietà intellettuale relativo a una qualsiasi delle Soluzioni fornite.

L'entrata in vigore del presente Contratto non comporta il trasferimento di diritti di proprietà intellettuale ai sensi del codice della proprietà intellettuale sulle Soluzioni, Prodotti e marchi del Gruppo e delle Filiali del Gruppo, di cui questi ultimi restano pienamente titolari.

Ciò premesso, per la durata dell'esecuzione del presente Contratto, Skeepers e le Filiali del Gruppo concedono al Cliente un diritto di utilizzo relativo ai propri diritti di proprietà intellettuale, reso essenziale dall'esecuzione del presente Contratto.

Tale diritto è rigorosamente limitato al quadro specifico di utilizzo delle Soluzioni in conformità al presente Contratto e alle Condizioni Generali delle Filiali del Gruppo. È, inoltre, revocabile, non esclusivo, non cedibile, non trasferibile e senza limitazioni territoriali.

Tale diritto di utilizzo dei Titoli di Proprietà Intellettuale di Skeepers e delle Filiali del Gruppo è concesso subordinatamente al rispetto degli obblighi contrattuali da parte del Cliente, in particolare al pagamento delle fatture alla scadenza. Qualsiasi mancato pagamento o interruzione del pagamento annulla questo diritto di utilizzo.

Il successivo utilizzo di uno o più marchi del Gruppo, in mora o a seguito della risoluzione del Contratto, sarà considerato violazione e pertanto passibile di azione legale.

### **Articolo 9.2: Condizioni di utilizzo delle Soluzioni e divieti**

Il Cliente si astiene espressamente dall'intervenire o coinvolgere terze parti nelle Soluzioni.

Si impegna a utilizzare le informazioni relative alle Soluzioni messe a sua disposizione solo per le proprie esigenze e per i soli fini di cui al presente Contratto, il che esclude espressamente la possibilità di:

- (i) riprodurre in maniera permanente o temporanea le Soluzioni e i Prodotti messi a disposizione, in tutto o in parte, con qualsiasi mezzo e in qualsiasi forma, anche durante il caricamento, l'esposizione, l'esecuzione o l'archiviazione a seconda dei casi; e
- (ii) tradurre, adattare, organizzare o modificare le Soluzioni e Prodotti, esportarli o fonderli con altre applicazioni informatiche; e
- (iii) effettuare qualsiasi copia, integrale o parziale, delle Soluzioni e dei Prodotti; e
- (iv) modificare, in particolare decompilare, alterare, adattare, in particolare traducendo, disponendo e più in generale modificando in tutto o in parte le Soluzioni e i Prodotti.

Si impegna, in particolare, a limitarsi a elaborare, distribuire, scaricare o trasmettere informazioni e dati attraverso le Soluzioni, il cui utilizzo non viola alcun diritto di proprietà intellettuale o industriale o qualsiasi altro diritto privato, né costituisce reato.

Il Cliente si impegna a non trasmettere attraverso le Soluzioni alcun contenuto inclusi, ma non limitatamente a, virus informatici o qualsiasi altro codice, file o programma volti a interrompere, distruggere o limitare la funzionalità di qualsiasi software, computer o strumento di telecomunicazione.

Si impegna a non sviluppare o commercializzare soluzioni o prodotti suscettibili di competere con esse.

## **Articolo 9.3: Diritto d'uso di marchi e loghi**

Ciascuna delle Parti garantisce di essere titolare dei marchi sotto il nome dei quali svolge la propria attività e assicura quindi che la riproduzione del nome, dei loghi o dei marchi effettuata dall'altra Parte non darà luogo ad alcuna pretesa risarcitoria che possa derivare da una violazione dei diritti di terzi dall'uso, nell'ambito stretto del loro rapporto contrattuale, di detti nomi, loghi o marchi.

Per la durata del loro rapporto contrattuale, Skeepers e le Filiali del Gruppo concedono gratuitamente il diritto non esclusivo, non cedibile e non trasferibile di utilizzare i propri nomi, loghi e marchi sul/i sito/i del Cliente nonché all'interno del contesto della sua pubblicità di riferimento.

Il Cliente concede reciprocamente a titolo gratuito a Skeepers e alle Filiali del Gruppo, il diritto non esclusivo, non cedibile o trasferibile di utilizzare, per la durata del rapporto contrattuale, il suo nome, logo e marchio sui siti web di Skeepers e della Filiali del Gruppo, in particolare per l'esecuzione dei servizi oggetto del presente Contratto.

Inoltre, il Cliente concede a Skeepers e alle Filiali del Gruppo gratuitamente il diritto non esclusivo, non cedibile o trasferibile di utilizzare, per la durata del rapporto contrattuale e in tutto il mondo, il proprio nome, logo e marchio nell'ambito della loro pubblicità di riferimento.

## **Articolo 9.4: Pubblicità di riferimento/Business case**

Il Cliente accetta di collaborare al completamento di un caso di studio del Cliente, o "Business case", in cui i vantaggi delle Soluzioni saranno presentati sul suo sito Web o strutture. A tal proposito, Skeepers si impegna a validare al Cliente il "Business case", formalizzato congiuntamente.

Il Cliente autorizza Skeepers a utilizzare, all'interno del "Business case", le informazioni e i dati a sua disposizione e relativi all'implementazione delle Soluzioni sul suo sito Web o stabilimenti.

Il Cliente si impegna a collaborare al completamento del caso di studio, trasmettendo le informazioni e i dati a sua disposizione necessari per misurare le prestazioni delle Soluzioni sul suo sito Web o strutture (SEO, SEA, tasso di conversione, ecc.).

Skeepers si impegna, tra l'altro, a rispettare l'integrità delle informazioni e dei dati utilizzati nell'ambito del "Business case".

Il Cliente autorizza Skeepers e le Filiali del Gruppo a trasmettere il "Business case" così sviluppato in tutti i formati, forme, presentazioni, con ogni modalità, mezzo, procedura e su tutti i media.

## **Articolo 10: Riservatezza**

Le Parti considereranno strettamente riservati tutti i dati, le informazioni o le conoscenze, in qualunque forma, natura o mezzo, di cui vengano a conoscenza nell'ambito del Contratto e si impegnano a non comunicare o divulgare dette informazioni riservate a terzi, salvo quanto diversamente previsto nel Contratto.

Le Parti possono comunicare informazioni riservate solo a dipendenti o agenti che abbiano necessità di conoscerle nell'ambito del Contratto e che accettino di attenersi a un accordo di riservatezza contenente termini aventi un livello di protezione almeno pari a quello delle proprie informazioni riservate.

L'impegno previsto dal presente articolo ha effetto retroattivo dal periodo di negoziazione tra le Parti e scadrà tre (3) anni dopo la risoluzione del Contratto per qualsiasi motivo, fatte salve le informazioni riservate relative ai Prodotti o alle Soluzioni del Gruppo, per i quali l'obbligo di riservatezza rimarrà applicabile per tutta la durata dei relativi diritti di proprietà intellettuale, e/o relativi ai dati personali, per i quali l'obbligo di riservatezza rimarrà applicabile per tutto il periodo coperto dai diritti di protezione richiesto.

## **Articolo 11: Trattamento dei dati personali**

Nell'ambito della prestazione dei suoi servizi, il Gruppo può raccogliere e/o trattare Dati personali per conto del Cliente.

Salvo quanto diversamente previsto, il Gruppo si impegna a non utilizzare i Dati per scopi diversi dall'esecuzione dei servizi sottoscritti dal Cliente e come espressamente concordato con quest'ultimo.

In generale, il Cliente garantisce di avere i diritti sui Dati richiesti per l'esecuzione dei Prodotti sottoscritti.

Il Cliente, quale titolare esclusivo dei suddetti diritti, si assume la responsabilità esclusiva del contenuto dei Dati e delle modalità con cui tali Dati sono raccolti, trattati e divulgati a terzi. In quanto tale, il Cliente è responsabile della pertinenza, della qualità e della legalità dei Dati.

Il Cliente si impegna a non visualizzare o trasferire dati illegali. In particolare, sono illegali le informazioni il cui contenuto contenga violenza, istigazione a commettere un illecito, nonché le informazioni che violano i diritti di proprietà intellettuale di terzi o il diritto alla riservatezza della vita privata di detti terzi.

Le basi, le modalità, le finalità, i termini e le condizioni relative al trattamento dei Dati personali sono definiti nell'Appendice 2.

## **Articolo 12: Assicurazione**

Ciascuna delle Parti attesta di aver stipulato un'assicurazione di responsabilità professionale a copertura di tutte le proprie attività relative al Contratto.

Ciascuna Parte dichiara che i pagamenti dei premi sono stati effettuati e rimarranno aggiornati e si impegna a fornire all'altra Parte, su sua richiesta scritta, tutti i documenti giustificativi o certificati relativi al pagamento dei relativi premi.

## **Articolo 13: Indipendenza**

Le parti sono indipendenti sia giuridicamente che finanziariamente. Il Contratto non può in alcun modo essere considerato un atto costitutivo di rapporto di agenzia, concessione in franchising o entità giuridica di sorta. Ciascuna Parte è responsabile del proprio personale e assicura la supervisione, il controllo esclusivo e la gestione amministrativa, sociale e contabile dei propri dipendenti e, ove applicabile, dei propri subappaltatori.

## **Articolo 14: Invalidità parziale**

Qualora una o più clausole del Contratto siano ritenute non valide o dichiarate tali in applicazione di una legge, di un regolamento o a seguito di una decisione definitiva di un tribunale competente, le Parti convengono di consultarsi per trovare un soluzione accettabile nello spirito del contratto. Tutte le altre clausole conservano tutta la loro forza e portata, a meno che l'oggetto stesso del Contratto non venga meno. L'eventuale rinuncia sarà efficace solo se espressa per iscritto e firmata da un rappresentante debitamente autorizzato da ciascuna Parte.

## **Articolo 15: Reclamo - richiesta di informazioni**

Skeepers farà del suo meglio per rispondere a qualsiasi reclamo e tentare di risolvere la controversia. Eventuali domande o richieste possono essere inviate al seguente indirizzo: julien.reymond@skeepers.io o per posta:

SKEEPERS,  
18-20 Avenue Robert Schuman -  
CS 40494 - 13002 Marsiglia

Tutti i reclami, amichevoli o legali, relativi alla prestazione dei servizi devono essere presentati entro un (1) anno dal termine del servizio.

## **Articolo 16: Legge applicabile e risoluzione delle controversie**

Il presente contratto è soggetto al diritto francese, ad eccezione delle norme sui conflitti di leggi.

Qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione o validità del presente Contratto deve essere portata all'attenzione dell'altra Parte affinché possa essere presa in considerazione una modalità alternativa di risoluzione, come la mediazione o la conciliazione.

In caso di controversia tra le Parti relativa alla formazione, validità, esecuzione e/o risoluzione del Contratto, e fatti salvi i casi di urgenza che giustifichino il ricorso a procedimenti giudiziari urgenti, le Parti si adopereranno per trovare una soluzione amichevole. Per fare ciò, si impegnano, prima di intentare ogni azione legale, a riunirsi entro quindici (15) giorni dal ricevimento della notifica della richiesta di incontro apposito di una delle Parti, alla presenza degli interlocutori delle due (2) Parti, a livello di Direzione Generale.

Se al termine di un ulteriore periodo di quindici (15) giorni, le Parti non riescono a raggiungere un accordo su un compromesso o una soluzione, il Tribunale commerciale di Marsiglia sarà competente in via esclusiva a dirimere la controversia, nonostante la pluralità dei convenuti o la presentazione di terzi, anche per procedimenti urgenti o cautelari o su richiesta.

Versione 1.0 del 01/05/2022

## **APPENDICE 1 - CONDIZIONI DEL PRODOTTO**

Sono applicabili esclusivamente le condizioni dei prodotti selezionati dal Cliente tramite la sottoscrizione di un modulo d'ordine.

### **❖ Ratings & Reviews**

#### **• Installazione della Soluzione Ratings & Reviews**

La Soluzione può essere installata in diversi modi, tra cui:

- attraverso moduli sviluppati da Skeepers specifici per la maggior parte delle soluzioni di e-commerce (ad esempio: PrestaShop, Magento, ecc.) ;
- attraverso un'applicazione denominata "API" completa, che consente la perfetta integrazione della Soluzione nel sistema informatico del Cliente.

Skeepers può utilizzare e fornire qualsiasi processo e supporto tecnico al proprio Cliente, in modo che quest'ultimo installi la Soluzione sul proprio sistema informatico.

Spetta al Cliente farlo, ed è sua piena responsabilità. Skeepers offre aiuto per facilitarne l'integrazione e fornisce un documento esplicativo sul proprio Sito Web, nonché l'assistenza del suo team tecnico per rispondere a eventuali domande del Cliente e/o intervenire da remoto sul proprio computer, al fine di installare il modulo, l'API o altro supporto nel suo sistema.

Il Cliente resta, in ogni caso, l'unico responsabile per eventuali malfunzionamenti della Soluzione derivanti da un'installazione non corretta. Quanto sopra si applica anche se non installa la Soluzione, la disinstalla o addirittura non la utilizza.

#### **• Fornitura della Soluzione**

Lo scopo del Servizio Skeepers è rendere disponibile la sua Soluzione e consentirne l'utilizzo.

La Soluzione include diverse funzionalità e servizi ad essa associati:

- La raccolta di recensioni sulla qualità dei prodotti e/o servizi del Cliente;
- La fornitura del Customer Back Office comprendente, in particolare, tutte le recensioni del Cliente;
- La diffusione e visualizzazione di recensioni da parte di partner (Google, Bing, altre società commerciali);
- L'indicizzazione del certificato Recensioni Verificate da parte dei motori di ricerca;
- La creazione e fornitura di Widget (disegni creati da Skeepers che mostrano il punteggio medio ottenuto dalle recensioni del marchio o del prodotto).

Il modo in cui vengono raccolte le Recensioni dei Clienti è il seguente: ogni ordine effettuato da un consumatore genera una richiesta di recensione inviata da Skeepers all'indirizzo email o al numero di telefono che il Cliente ha comunicato a Skeepers.

Le recensioni raccolte dalla soluzione Ratings & Reviews corrisponde a una valutazione data sotto forma di stelle da 1 a 5, accompagnata da un commento.

Tutte le recensioni e i commenti sono archiviati e accessibili nel Back Office del Cliente e sui server di Skeepers.

Durante la collaborazione tra Skeepers e il Cliente, ed in qualsiasi momento, quest'ultimo può collegarsi al Back Office del cliente e recuperare le recensioni che sono state inviate su di lui, presso la sede a tal fine prevista.

Durante o al termine della collaborazione, il Cliente può contattare il proprio account manager o ex account manager per richiedere che le Recensioni inviate per lui gli vengano consegnate.

Questa possibilità è limitata a un periodo di cinque (5) anni dalla presentazione della recensione.

Skeepers ha anche stretto una partnership con Google. In particolare, ciò consente di visualizzare automaticamente la valutazione del Cliente accanto al collegamento URL del suo sito Web quando quest'ultimo esegue una campagna adwords, se ha raggiunto una valutazione media e minima di 3,5 su 5.

Skeepers si riserva il diritto di stipulare accordi con società commerciali, ed in particolare motori di ricerca come Google o Bing, al fine di visualizzare le recensioni dei Clienti o addirittura indicizzare il loro certificato di Recensioni Verificate; che il Cliente accetta.

Il Cliente è espressamente informato che solo i partner decideranno e controlleranno l'inserimento della sua valutazione, comprensiva delle stelle e del numero di recensioni raccolte. A titolo puramente informativo, si specifica che questa sarà visibile dopo un periodo medio da 2 a 4 settimane. In ogni caso, Skeepers non può essere ritenuta responsabile delle condizioni e dei termini relativi alla pubblicazione della valutazione del Cliente da parte dei suoi partner. In effetti, Skeepers non può essere ritenuta responsabile per un difetto di visualizzazione o una cattiva visualizzazione delle recensioni dei Clienti; i partner hanno le proprie regole per la visualizzazione. Skeepers è tenuta solo a garantire la corretta trasmissione di recensioni, commenti e valutazioni raccolte dalla sua Soluzione. Il Cliente ha anche la possibilità di interrogare i propri consumatori su argomenti specifici tramite domande. Il funzionamento di questa opzione è identico al funzionamento della richiesta di recensione del Marchio o del Prodotto. Ulteriori domande poste ai consumatori saranno incorporate nelle richieste inviate via email. A seguito dell'invio della richiesta, Skeepers sarà responsabile della raccolta delle risposte e della loro comunicazione al Cliente sul suo Back-Office.

- **Fornitura di Widget**

Skeepers fornisce vari modelli di Widget che possono essere visualizzati su tutte le pagine del sito del Cliente, al fine di evidenziare la sua valutazione complessiva e l'ultimo commento ricevuto da un consumatore. Il Widget mostrerà il logo Recensioni Verificate.

Skeepers offre due tipi di Widget: widget fissi e widget mobili. Il primo deve essere integrato nella carta grafica del Cliente. I secondi non richiedono alcuna modifica della carta grafica.

Il Cliente è unicamente e interamente responsabile della scelta, integrazione e visualizzazione del Widget. Skeepers declina in particolare ogni responsabilità qualora la rappresentazione visiva del Widget sul sito del Cliente differisca da quella creata e messa a disposizione da Skeepers.

Poiché il Cliente non deve utilizzare il Widget per ingannare il consumatore, si impegna a seguire le raccomandazioni di Skeepers volte a visualizzare il Widget dinamico sul proprio sito web tramite il link fornito da Skeepers, in modo che la valutazione possa essere aggiornata quotidianamente durante tutto il rapporto contrattuale tra le società.

Al Cliente è fatto divieto di modificare in qualsiasi modo la carta grafica e il modello del Widget.

Nel caso in cui il Cliente desideri modificare il design del Widget offerto da Skeepers, quest'ultimo dovrà fornire un collegamento URL che consentirà al Cliente di creare il proprio Widget e informarlo in tempo reale del numero di Recensioni dei Clienti e della sua valutazione media.

È severamente vietato al Cliente continuare a utilizzare il Widget in qualsiasi modo in seguito alla sospensione dell'account o alla risoluzione del contratto. Qualsiasi uso illecito comporterà automaticamente una sanzione di cento (100) euro per giorno di violazione constatata e per sito web (URL), fatto salvo il risarcimento che potrebbe essere chiesto da Skeepers a fronte del danno subito.

- **Fornitura del certificato Recensioni Verificate**

Skeepers fornisce al Cliente una pagina web, referenziata dai motori di ricerca, da cui tutti gli utenti Internet possono consultare le recensioni dei consumatori del Cliente che hanno meno di un (1) anno.

Si precisa che questa pagina potrebbe non essere referenziata dai motori di ricerca nel caso in cui, su richiesta del Cliente, quest'ultimo faccia uso esclusivo ed interno delle recensioni del Cliente raccolte.

Si segnala inoltre che l'esposizione del certificato Recensioni Verificate, al pari dell'accesso alla piattaforma, quale componente dei servizi erogati nell'ambito della Soluzione Ratings & Reviews, non ha lo scopo di sopravvivere alla cessazione della collaborazione.

- **Moderazione**

Di seguito è descritto il processo di moderazione (filtro, analisi o processo eseguito automaticamente o con mezzi umani per accettare o rifiutare una recensione cliente).

Il Cliente viene informato della raccolta e della presenza di eventuali recensioni negative da parte dei consumatori. Le recensioni ritenute negative sono rappresentate da valutazioni uguali o inferiori a 2/10. Queste recensioni sono facilmente accessibili dal suo Back Office in una sezione intitolata "recensione con moderazione".

Il Cliente potrà entrare in contatto e rispondere ai consumatori che hanno lasciato un commento e una valutazione, sia positiva che negativa, attraverso il suo Back Office.

Si precisa che la risposta fornita dal Cliente è resa pubblica sul certificato Recensioni Verificate del Cliente e che il consumatore riceverà un'email di notifica di ogni messaggio inviato dal Cliente.

Il consumatore potrà rispondere ma non potrà modificare la sua valutazione. Il Cliente sarà, da parte sua, informato dei messaggi lasciati dai consumatori.

I vari scambi che possono seguire una recensione del Cliente saranno visibili agli utenti di Internet; a meno che il Cliente non abbia nascosto gli scambi dal suo Back Office.

Tale processo offre al Cliente la possibilità di richiedere spiegazioni quando una valutazione e/o un commento sembra ingiustificato e di avere diritto di replica.

In nessun caso Skeepers deve interferire nel rapporto esistente tra il Cliente e il consumatore. Spetterà al Cliente gestire eventuali difficoltà che dovessero sorgere con quest'ultimo a seguito della raccolta di una recensione.

- **Statistiche**

Il Cliente ha accesso, tramite il suo Back Office, ai report e alle statistiche stabilite da Skeepers a partire dalle recensioni dei Clienti raccolte.

Skeepers offre anche uno strumento statistico basato su stime completamente personalizzabile che consente il riferimento incrociato dei dati raccolti durante l'invio di una recensione tramite la Soluzione Ratings & Reviews con dati inviati direttamente dal Cliente.

- **Modulo "Domande/Risposte".**

Il Cliente ha la possibilità di sottoscrivere l'opzione "Domande/Risposte".

Skeepers offre ai suoi Clienti un modulo "Domande/Risposte" da integrare nel proprio sito web consentendo ai Consumatori, che hanno avuto, o intendono vivere un'esperienza di consumo, di porre una domanda o di rispondere a una domanda posta.

**Installazione del modulo "Domande/Risposte".**

Il Cliente può scegliere quale modalità utilizzare per integrare il modulo nel proprio sito:

- collegandosi all'API Ratings & Reviews;
- dalla piena integrazione in iFrame;
- da un'integrazione mista in iFrame e flusso JSON;

- installando il modulo Magento o PrestaShop sviluppato per il modulo "Domande/Risposte".

Il Cliente è l'unico responsabile dell'installazione del modulo sul suo sistema informatico e dell'integrazione nel suo sito web, spetta a lui farlo. Skeepers offre supporto per facilitarne l'installazione e l'integrazione fornendo un documento esplicativo dedicato al modulo "Domande/Risposte" oltre a fornire un team tecnico per rispondere a qualsiasi domanda del Cliente e/o per fornire assistenza per l'installazione.

Il Cliente resta, in ogni caso, l'unico responsabile per eventuali malfunzionamenti del modulo "Domande/Risposte" derivanti da installazione o integrazione non corrette. Lo stesso si applica al caso in cui il Cliente non proceda all'installazione o integrazione del modulo "Domande/Risposte", lo disinstalli o addirittura non lo utilizzi.

In caso di mancato utilizzo da parte del Cliente (ad esempio: nessuna domanda o risposta posta), le fatture emesse da Skeepers restano esigibili.

#### **Fornitura del modulo "Domande/Risposte".**

Il Cliente, che desideri beneficiare del modulo, deve contattare il proprio account manager Skeepers affinché i team possano concedergli l'accesso al modulo.

Dopo l'attivazione, il modulo "Domande/Risposte" verrà gestito dal Back Office standard, nella scheda "Integrazione" e nella sezione "Domande/Risposte".

Il Cliente riceverà le opzioni di personalizzazione dei moduli e dei moduli di domanda o risposta al fine di integrarli nel suo sito Web secondo la sua carta grafica.

In quanto tale, il Cliente si impegna a consentire, nella carta grafica dei suoi moduli personalizzati, l'inserimento di una casella di controllo per l'accettazione delle Condizioni Generali d'Uso e dell'Informativa sulla privacy. Tale integrazione deve consentire l'invio di una domanda, una risposta o una segnalazione solo quando la casella è selezionata.

#### **Fornitura del modulo "Domande/Risposte".**

Lo scopo del Servizio Skeeper è fornire il modulo "Domande/Risposte" e consentirne l'utilizzo.

Una volta installato sul sito web, il modulo "Domande/Risposte" include le seguenti funzionalità:

- Fare una domanda;
- Fornire una risposta pubblica a una domanda (del Cliente, dei clienti che hanno avuto un'esperienza con il prodotto o degli utenti di Internet);
- Segnalare una domanda/risposta;
- Discutere una domanda/risposta;
- Votare una domanda/risposta.

Tutte le domande e le risposte raccolte tramite il modulo "Domande/Risposte" sono archiviate sui server di Skeepers e accessibili nel Back Office "Domande/Risposte" del Cliente.

A questo proposito, il Cliente può quindi elaborare e pubblicare le domande, le risposte e le discussioni dal suo Back Office "Domande/Risposte". Ogni azione eseguita viene registrata e visualizzata sul Back Office "Domande/Risposte", grazie ad una gestione in base ai profili assegnati (amministratore e moderatore).

Per motivi di sicurezza e tracciabilità delle azioni, ogni utente deve disporre di un account individuale.

##### **• Processo di raccolta delle recensioni dei clienti**

Skeepers si impegna, al momento della raccolta, a non selezionare i consumatori in base alla loro tipologia o frequenza di acquisto. Tutti i consumatori saranno quindi intervistati.

Ogni recensione è collegata a un consumatore contattabile.

Il consumatore avrà la possibilità di presentare una recensione per un periodo di tre (3) mesi dopo l'invito inviato via e-mail da Skeepers risultante da un atto di consumo. La possibilità per un consumatore di rilasciare una recensione del Cliente a seguito di un consumo è quindi limitata nel tempo.

Inoltre, il consumatore che ha inviato una recensione può modificarla per un periodo di tre (3) mesi dopo aver scritto la recensione.

Skeepers archivia nel proprio database elementi che consentono di identificare il consumatore e di certificare il suo atto di consumo. Si ricorda che Skeepers agisce in veste di terza parte.

Non viene fornito alcun corrispettivo in cambio dell'invio di recensioni dei clienti.

##### **• Processo per identificare l'utente che ha fornito la recensione.**

La soluzione Ratings & Reviews si basa sulla raccolta delle recensioni in seguito agli ordini. Le richieste di recensione sono quindi legate a un'esperienza di consumo e a un consumatore chiaramente identificato. L'identificazione può essere effettuata tramite email, telefono o qualsiasi altro mezzo che consenta il contatto diretto con il consumatore.

##### **• Contenuto e controllo delle recensioni e dei commenti raccolti**

Skeepers è una terza parte di fiducia che garantisce la totale trasparenza nei confronti di Clienti e Consumatori.

Skeepers si impegna a trasmettere e pubblicare informazioni, valutazioni e commenti che sono rigorosamente identici a quelli che raccoglie, fatta eccezione per ogni menzione e dichiarazione di natura illegale o illecita.

Si precisa espressamente che il contenuto dei commenti non deve essere in contrasto con le leggi e i regolamenti vigenti. In particolare, sono illegali i commenti razzisti, antisemiti, sessisti, diffamatori o offensivi, in violazione della privacy, che riproducano scambi privati, utilizzino opere protette dal diritto d'autore (testi, foto, video, ecc.).

Skeepers non interviene in alcun modo nel rapporto in essere tra il Cliente e il consumatore. In ogni caso, la sua responsabilità non può essere ricercata nel caso in cui i consumatori non rispondano alle richieste di recensioni, o

in caso di calo del numero di visitatori, diminuzione degli ordini, o anche al verificarsi di un problema relativo alla pubblicazione di una recensione negativa o con l'esecuzione di un Ordine.

Skeepers verifica l'origine delle recensioni generate, in particolare tramite l'indirizzo IP identificato.

Tuttavia, non può garantire il perfetto funzionamento del proprio sistema di valutazione, a causa dei rischi intrinseci dello stesso, e in particolare dei rischi di intrusione, appropriazione indebita, virus e frode presenti in un sistema informatico e digitale.

- **Ulteriori esclusioni e limitazioni di responsabilità**

Skeepers non può essere ritenuta responsabile per eventuali malfunzionamenti nel caso in cui il Cliente abbia fornito informazioni errate o incomplete. Quanto sopra si applicherà anche nei seguenti casi:

- mancato aggiornamento del modulo da parte del Cliente;
- errore di gestione da parte del consumatore;
- intervento di riparazione della Soluzione da parte di un terzo non autorizzato dal Cliente;
- disinstallazione della Soluzione;
- mancato o parziale utilizzo della Soluzione.

Skeepers non è responsabile dell'inserimento da parte dei motori di ricerca della valutazione complessiva del Cliente e del numero di recensioni raccolte, né dell'inserimento da parte degli stessi del sito del Cliente. Solo Google o altri motori di ricerca possono gestirlo.

Infine, Skeepers non può in alcun modo essere ritenuta responsabile per danni indiretti subiti dal Cliente che dovessero derivare da o durante l'esecuzione del presente Contratto e delle sue conseguenze. Per danno indiretto si intende in particolare, ma non limitatamente a, il mancato guadagno o profitto, la perdita di Dati, la perdita di opportunità, il danno commerciale, le conseguenze di reclami o rivendicazioni di terzi nei confronti del Cliente, ecc.

- **Processo di moderazione**

#### **Descrizione del processo di moderazione**

La moderazione è un processo che precede la pubblicazione di una recensione e che ha lo scopo di garantire la conformità dei contenuti raccolti ai sensi del diritto francese e della norma ISO 20488, nonché alle presenti Condizioni Generali di Servizio e alle Condizioni Generali di Utilizzo della Rete Sito di recensioni.

Skeepers si impegna a rispettare tutte queste disposizioni al fine di preservare l'affidabilità delle recensioni dei clienti pubblicate.

Pertanto, durante il processo di moderazione, Skeepers pubblica o rifiuta le recensioni quando ciò è giustificabile. Il rifiuto di una recensione avviene tramite un'azione manuale da parte dei moderatori di Skeepers dopo aver ricevuto la notifica della recensione in questione.

Tutte le parti interessate e gli atti relativi alla moderazione sono identificati e tracciabili.

Il servizio di Moderazione offerto da Skeepers consiste in un modello standard incluso in qualsiasi abbonamento alla Soluzione di Skeepers. Inoltre, Skeepers oltre alla versione standard, offre un modello personalizzato, soggetto a opzione.

A tutte le recensioni si applica lo stesso periodo di moderazione, siano esse positive o negative.

#### **Ruoli e risorse dei moderatori**

La moderazione è svolta da strumenti informatici e/o soggetti generalmente indicati come "moderatori".

Le capacità richieste e i mezzi necessari per ricoprire il ruolo di moderatore sono:

- una perfetta padronanza della lingua in cui è stata scritta la recensione. Tale competenza deve essere stata oggettivamente validata prima di assumere l'incarico, equivalente ad un livello di tipo "Proficiency" del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue (livello C2 del QCER);
- avere l'accesso all'intero contenuto della recensione del Cliente raccolta;
- avere l'accesso agli elementi relativi all'identità dello scrivente raccolti in fase di presentazione delle recensioni per poterlo eventualmente contattare;
- avere l'accesso a tutte le informazioni relative allo storico dell'invio della recensione (numero degli invii dello stesso avviso dopo il rifiuto iniziale);
- avere l'accesso allo storico delle informazioni sullo scrivente (numero di recensioni pubblicate, oggetto di recensioni precedenti);
- poter affidare, in maniera tracciabile, la Moderazione di una recensione Cliente ad un altro moderatore.

#### **Moderazione standard**

Il processo di moderazione è suddiviso in due fasi: moderazione automatica seguita da moderazione manuale.

Durante la prima fase, denominata Moderazione Automatica, alcune recensioni vengono filtrate e poste in Moderazione all'interno del Back Office del Cliente. Questi casi sono i seguenti:

- Il voto della recensione è uguale o inferiore a 2 (la soglia può essere modificata nel Back office del Cliente);
- La recensione contiene dati personali identificabili dal sistema;
- La recensione contiene insulti o volgarità;
- La recensione contiene cinque personaggi identici.

Queste recensioni poste in Moderazione all'interno del proprio Back Office consentono al Cliente di identificare e rispondere facilmente a quelle potenzialmente problematiche.

Allo stesso tempo, durante la moderazione automatica, alcune recensioni vengono segnalate ai moderatori di Skeepers affinché vengano esaminate quando:

- La recensione contiene dati personali identificabili dal sistema;

- La recensione contiene insulti o parolacce.

In altri casi, spetta al Cliente segnalare le recensioni che considera problematiche ai moderatori di Skeepers durante la fase successiva.

Dopo la moderazione automatica, viene eseguita la moderazione manuale:

- da un lato, per le azioni dei Clienti, la risposta ai consumatori e la segnalazione (ai moderatori di Skeepers) di recensioni ritenute problematiche;

- dall'altro, dall'azione dei moderatori Skeepers a seguito di qualsiasi segnalazione di recensione effettuata dai Clienti o dal sistema durante la Moderazione automatica.

Quindi, dopo averle esaminate, i moderatori di Skeepers decidono se pubblicare o meno le recensioni in Moderazione.

Questo sistema di moderazione automatico e manuale consente di evitare la pubblicazione di recensioni non conformi alla legge francese e alla norma ISO 20488, nonché alle Condizioni Generali d'Uso e alle Condizioni Generali di Servizio di Skeepers .

La Moderazione Standard viene effettuata di default, "a priori", cioè prima della pubblicazione delle recensioni. Tuttavia, la parte manuale è disponibile in qualsiasi momento presso il Back Office del Cliente e può quindi essere eseguita "a posteriori", se necessario. La recensione viene quindi elaborata dopo la sua pubblicazione.

#### **Moderazione facoltativa**

Per quanto riguarda l'opzione Moderazione, stabilita su preventivo, Skeepers offre Moderazione su misura che consente al Cliente di scaricare la Moderazione manuale fornita quando la Moderazione è standard.

Questa opzione include la rilettura delle recensioni raccolte dai moderatori di Skeepers.

Il Cliente dovrà dettagliare le proprie esigenze e richieste in un documento di specifiche.

Potrà così:

- Definire una rilettura di tutte le recensioni o solo di quelle corrispondenti a una valutazione da lui definita;

- Configurare le risposte predefinite che avrà fornito in base al tipo di recensione e alla valutazione;

- Configurare i casi di rifiuto per i quali i moderatori possono agire in autonomia senza previa convalida da parte sua e secondo i motivi di rifiuto di seguito elencati;

- Costruire categorie di recensioni attraverso un sistema di assegnazione di "Tag" specifici per ogni recensione (ad esempio: consegna, pagamento, servizio clienti, ecc.).

#### **Periodo di moderazione delle recensioni dei clienti**

Skeepers si impegna a rispettare lo stesso periodo di moderazione per tutte le recensioni, siano esse positive o negative. Questo sarà automaticamente impostato a sette (7) giorni dall'invio della recensione.

Si precisa che esistono altri periodi di Moderazione, che possono variare da quattordici (14) a ventotto (28) giorni.

In alcuni casi si possono avere periodi di durata fuori dalle norme. Tali periodi sono possibili su espressa richiesta del Cliente al suo account manager e su presentazione di documenti giustificativi. Ad esempio, può essere concesso un periodo di moderazione eccezionale in caso di trasferimento dell'attività del Cliente.

#### **Rifiuto della recensione del Cliente e motivo del rifiuto**

Skeepers si impegna a informare sistematicamente il consumatore del rifiuto di una recensione e del motivo del rifiuto.

Skeepers si impegna inoltre a dare ai consumatori la possibilità di presentare una nuova recensione a seguito dell'eliminazione della prima durante il processo di moderazione; entro il limite massimo di tre (3) recensioni.

Skeepers non è tenuta a indicare i motivi del rifiuto di una recensione che sia stata identificata come intesa a costruire artificialmente o falsare la valutazione del prodotto o servizio.

Motivi per rifiutare le recensioni sui marchi dei consumatori:

- La recensione presentata è considerata inappropriata, abusiva, diffamatoria, discriminatoria, accusatoria, razzista o comporta la necessità di un'azione legale;

- La recensione non può essere considerata vera perché Skeepers ha segnalazioni contrastanti;

- Il voto non corrisponde al commento;

- La recensione riguarda solo le caratteristiche del prodotto o servizio acquistato e non l'esperienza complessiva con l'azienda valutata;

- La descrizione dell'esperienza di consumo non è fornita, o è considerata inintelligibile;

- La revisione è individuata come finalizzata a distorcere la media dell'azienda valutata o contiene elementi concreti di conflitto di interesse;

- La recensione non è correlata al soggetto valutato;

- La recensione contiene informazioni personali o qualsiasi altra informazione che potrebbe identificare il suo autore, contattarlo o portare a un furto di identità;

- La recensione menziona il nome di un concorrente e/o incoraggia un acquisto dalla concorrenza;

- Chi scrive specifica nella sua recensione di non essere ancora in grado di valutare l'azienda, o di non averne usufruito;

- La recensione contiene materiale promozionale, è considerata spam e/o cita siti web;

- L'azienda valutata è intervenuta nella gestione del contenzioso, e chi scrive la recensione desidera aggiornarla;

- Il recensore ha contattato Skeepers o l'azienda valutata per modificare o eliminare la propria recensione;

- Skeepers ritiene di poter incorrere in responsabilità civile o penale;

- Skeepers ha identificato questa recensione come fraudolenta.

**Motivi per rifiutare le recensioni dei consumatori sui prodotti:**

- La recensione presentata è considerata inappropriata, abusiva, diffamatoria, discriminatoria, accusatoria, razzista o comporta la necessità di un'azione legale;
- La recensione non può essere considerata vera perché Skeepers ha segnalazioni contrastanti.
- Il voto non corrisponde al commento;
- La recensione riguarda solo l'esperienza di acquisto (servizio clienti, consegna, sito web) e non le caratteristiche del prodotto o servizio acquistato;
- La descrizione delle caratteristiche del prodotto o servizio acquistato non è fornita, o è considerata inintelligibile;
- La recensione è identificata come finalizzata a falsare la media del prodotto o servizio valutato, o contiene elementi concreti di conflitto di interessi;
- La recensione non è correlata al prodotto valutato;
- La recensione contiene informazioni personali o qualsiasi altra informazione suscettibile di identificare il suo autore, o essere in grado di contattarlo, portando a un furto di identità;
- La recensione menziona il nome di un concorrente e/o incoraggia un acquisto dalla concorrenza;
- Lo scrivente specifica nella sua recensione che non è ancora, o non sarà, in grado di valutare il prodotto o servizio;
- La recensione contiene materiale promozionale, è considerata spam e/o cita siti web;
- L'azienda valutata è intervenuta nella gestione del contenzioso, e chi scrive la recensione desidera aggiornarla;
- L'autore della recensione ha contattato Skeepers o l'azienda valutata per modificare o eliminare la propria recensione;
- Skeepers ritiene di poter incorrere in responsabilità civile o penale;
- Skeepers ha identificato questa recensione come fraudolenta.

**Modifica e rielaborazione**

Skeepers si impegna a non modificare o eliminare il contenuto di una recensione del Cliente. Skeepers pertanto non può:

- correggere gli errori di ortografia in una recensione;
- cambiare lo pseudonimo di un membro;
- nascondere parte del testo nella recensione;
- modificare la valutazione.

In rari casi, i nominativi e i numeri di telefono forniti nelle recensioni possono essere sostituiti da stelle, al fine di rispettare la riservatezza dei Dati personali.

- **Criteri per la pubblicazione e l'invio della recensione**

**Invio della recensione**

Skeepers mostra tutte le recensioni, positive o negative, purché non siano state rifiutate durante il processo di moderazione. Skeepers pertanto non seleziona le recensioni che pubblica.

Skeepers mostra le recensioni in ordine cronologico, dalla più recente alla meno recente, in base alla data di invio. Skeepers restituisce le recensioni nella loro interezza.

Per ogni recensione, Skeepers mostra almeno le seguenti informazioni:

- la data e l'ora di invio della recensione;
- la data dell'esperienza del consumatore;
- il nome e la prima lettera del nome del recensore.

Skeepers può anche mostrare le seguenti informazioni:

- il prodotto acquistato;
- il luogo di acquisto o di intervento.

Skeepers può mostrare sotto ogni recensione il diritto di replica da parte del rappresentante del prodotto o servizio oggetto di valutazione.

Skeepers non aggrega né soppesa le valutazioni. Skeepers mostra quindi in modo trasparente il punteggio medio per ciascuno dei suoi partner rivenditori. La valutazione si ottiene utilizzando il seguente calcolo: valutazione media = (somma delle valutazioni delle recensioni pubblicate / numero totale delle recensioni pubblicate).

Skeepers fornisce agli utenti Internet le recensioni dei Clienti raccolte nell'arco di un (1) anno intero. Le recensioni dei clienti, il numero di recensioni e la valutazione media sono calcolati nello stesso periodo e visualizzabili dalla pagina di certificazione.

Le recensioni vengono conservate per un periodo di cinque (5) anni nel database di Skeepers.

La valutazione è calcolata come segue:

- calcolo della media, a cinque (5) cifre dopo la virgola, di tutti i voti delle recensioni pubblicate;
- avere un voto su 5: questa media, a cinque (5) cifre dopo la virgola, è arrotondata a una cifra dopo la virgola;
- avere un voto su 10: questa media, a cinque (5) cifre dopo la virgola, viene moltiplicata per due (2), quindi arrotondata a una (1) cifra dopo la virgola.

**Segnalazione di una recensione con contenuti illegali o inappropriati**

Skeepers consente di segnalare le recensioni con contenuti illegali o inappropriati. Questa segnalazione può essere inviata a: [moderation@avis-verify.com](mailto:moderation@avis-verify.com) o anche dalla pagina di certificazione del Cliente.

**Diritto di risposta del partner rivenditore**

Skeepers dà al rappresentante del prodotto o servizio valutato la possibilità di rispondere in qualsiasi momento ad una recensione ricevuta tramite il suo Cliente di Back Office. Quest'ultimo può quindi:

- ringraziare il Consumatore per il contributo fornito;
- fornire risposte alle domande nei commenti;
- fornire la sua versione dei fatti (con possibilità di allegare documenti);
- indicare eventuali modifiche apportate al prodotto o servizio dopo l'invio della recensione.

Le risposte sono visualizzate sotto le recensioni pertinenti. Il consumatore riceverà un'email di notifica di qualsiasi messaggio relativo alla sua recensione inviato dal rappresentante del prodotto o servizio valutato. Il consumatore potrà rispondere, senza poter modificare la sua valutazione.

Questi scambi saranno visibili agli utenti di Internet, a meno che il partner rivenditore non abbia nascosto la conversazione dal suo Back Office.

Il partner rivenditore sarà informato dei messaggi lasciati dai consumatori sui suoi prodotti e/o servizi.

Questo processo consente al partner rivenditore di richiedere spiegazioni quando una valutazione e/o un commento sembrano ingiustificati e quindi, gli offre il diritto di replica.

In nessun caso Skeepers deve interferire con il rapporto esistente tra il Cliente e il consumatore. Spetterà ai suoi partner rivenditori gestire qualsiasi difficoltà che possa insorgere con un consumatore a seguito della raccolta di una recensione da parte di Skeepers.

#### **Perdita da parte di un recensore del diritto di inviare una recensione, a causa di una recensione riconosciuta come illegale o inappropriata dopo la moderazione**

Nel caso in cui un recensore venga identificato come colui o colei che ha inviato una o più recensioni con contenuti illeciti o inappropriati dopo la moderazione, Skeepers impedirà l'invio di recensioni da parte di questo consumatore ed eliminerà tutte le sue recensioni.

#### **Natura giuridica delle recensioni dei Clienti inviate dal consumatore**

Skeepers rende anonime le recensioni dei clienti diciotto (18) mesi dopo la loro emissione.

La recensione del cliente inviata dal consumatore è simile a una testimonianza, sempre relativa a un'esperienza reale del consumatore ed è puramente informativa per i futuri consumatori.

Pertanto, Skeepers e i suoi partner rivenditori possono utilizzare, riprodurre, pubblicare, rendere disponibile e tradurre liberamente il contenuto delle recensioni dei clienti in tutto il mondo e con qualsiasi supporto e mezzo.

Allo stesso tempo, Skeepers e i suoi partner rivenditori hanno il diritto di utilizzare lo pseudonimo utilizzato dal consumatore in relazione al contenuto della recensione del Cliente per diciotto (18) mesi.

Inoltre, Skeepers garantisce ai propri Clienti che in qualsiasi momento, durante il contratto o al termine dello stesso, i partner rivenditori possano recuperare tutte le loro recensioni.

#### **• Obblighi del cliente**

Il Cliente è tenuto a rispettare le presenti Condizioni e le eventuali altre Condizioni Speciali previste al momento della registrazione.

In particolare, il Cliente sarà vincolato dai seguenti obblighi:

#### **Accettazione delle valutazioni**

Il Cliente si impegna a inviare sondaggi a tutti i suoi Clienti. Il Cliente deve accettare qualsiasi tipo di valutazione a seguito di un ordine. Se la valutazione gli sembrerà ingiustificata, potrà segnalarlo e rispondere.

L'attività di Skeepers si basa sulla certificazione AFNOR, che richiede tempo e impegno e consente ai Consumatori di fidarsi del suo marchio. A questo proposito, Skeepers si impegna a mantenere l'integrità dei propri processi e a combattere le false recensioni.

Il Cliente non deve in nessun caso generare false valutazioni attraverso ordini o commenti falsi o qualsiasi altra manipolazione. Inoltre, non deve impedire valutazioni negative distorcendo le funzionalità della Soluzione.

Se necessario, Skeepers può intraprendere azioni legali contro di lui, oltre ad avere il diritto di rescindere il contratto in essere. Ogni situazione verrà gestita dall'Ufficio Qualità, nel seguente ordine:

1. A seguito di richiesta di chiarimento via email, potrà essere applicata come commissione di gestione una penale di cento (100) euro per falsa recensione.

2. Se sono presenti più di cinque (5) recensioni false, Skeepers avviserà il Cliente per spiegare le anomalie riscontrate in relazione alle recensioni in questione.

Le sanzioni relative alle recensioni false hanno uno scopo dissuasivo e se queste non ottengono l'effetto desiderato, il mancato rispetto da parte del Cliente delle procedure in merito può comportare la risoluzione del contratto.

3. Al termine degli scambi non andati a buon fine tra le parti e in assenza di qualsiasi azione da parte del Cliente entro quindici (15) giorni dal ricevimento della diffida, Skeepers avrà facoltà di interrompere la propria collaborazione per mancato rispetto dei suoi processi.

Le parti si impegnano a collaborare in buona fede per chiarire eventuali irregolarità nel processo di raccolta delle recensioni e a risolvere nel modo più appropriato eventuali questioni relative a eventuali pregiudizi.

#### **Accesso al sito del Cliente**

Il Cliente è l'unico responsabile dell'accesso al proprio sito web. Spetta a lui prendere tutte le misure necessarie per mantenere tale accesso e in particolare, pagare la tariffa per la connessione alla rete Internet, senza la quale non è possibile accedere alla Soluzione.

#### **• Obbligo di collaborazione**

##### **Generale**

Il Cliente si impegna a fornire volontariamente a Skeepers tutte le informazioni e i documenti necessari per l'esecuzione del presente contratto.

In generale, il Cliente si impegna a collaborare con Skeepers al fine di fornirle, quanto prima, tutte le informazioni e i documenti ritenuti utili e richiesti da Skeepers, per la prestazione dei propri Servizi. Infine, in caso di trasferimento del sito web tramite il servizio oggetto del presente contratto, il Cliente si impegna a considerare il valore del sito web dalle recensioni raccolte e a presentare Skeepers al cessionario del suddetto sito web. Spetta al Cliente cedente pagare l'importo della propria sottoscrizione al servizio fino alla sua scadenza o negoziare con il cessionario al momento della stipula del contratto. Il Cliente informerà il cessionario che dovrà rivolgersi a Skeepers per valutare le condizioni e la prosecuzione del servizio, nonché la sottoscrizione di un nuovo modulo d'ordine al riguardo.

#### **Collaborazione secondo i requisiti AFNOR**

Il Cliente si impegna a comunicare tutti i suoi ordini a Skeepers, senza alcuna selezione preventiva, in modo che Skeepers possa soddisfare i requisiti AFNOR e inviare sondaggi a tutti i consumatori, senza pregiudizi nel processo di raccolta delle recensioni dei Clienti. Il Cliente riconosce che:

- la certificazione è stata assegnata a Skeepers e che non può rivendicarla per sé;
- la certificazione è relativa al processo di gestione delle recensioni online. Le recensioni in sé non sono certificate;
- il logo NF è un marchio registrato e il suo utilizzo è conforme alle specifiche regole e diritti che il Cliente si impegna a rispettare. Inter alia, il logo NF non può essere utilizzato dal partner rivenditore sul suo sito, sulla sua domanda o sui suoi documenti ad uso pubblico, senza il previo ulteriore consenso della Certificazione AFNOR.

Inoltre e al fine di rispecchiare un'immagine fedele della realtà e non ingannare il consumatore, il Cliente si impegna a mostrare sempre il Widget dinamico sul proprio sito web, utilizzando il link fornito a tal proposito da Skeepers, in modo che la valutazione possa essere aggiornata quotidianamente durante tutto il rapporto contrattuale tra le società. A tal fine, il Cliente si impegna ad astenersi da qualsiasi riproduzione del Widget diversa da quella consigliata da Skeepers.

#### **Sospensione o cancellazione di un account personale**

Skeepers ha il diritto di sospendere i propri servizi se il Cliente non rispetta uno qualsiasi dei suoi obblighi; al contempo ogni controversia verrà risolta amichevolmente o tramite le vie legali.

Skeepers può chiudere temporaneamente o eliminare definitivamente l'account personale del Cliente, a seconda della natura e della gravità della violazione commessa.

È severamente vietato al Cliente, dal momento della sospensione o dell'eliminazione definitiva del suo account, utilizzare i servizi o le funzionalità associate alla Soluzione, salvo visualizzare le recensioni già raccolte. Gli sarà inoltre vietato citare in qualsiasi modo il nome di Recensioni Verificate o anche utilizzare qualsiasi elemento grafico o rappresentazione visiva relativa a Recensioni Verificate e ai suoi servizi. Il mancato rispetto di quanto sopra comporterà automaticamente l'obbligo di pagamento di una penale di cento (100) euro per giorno di violazione constatata.

#### **Rispetto per la qualità del consumatore**

Accettando le Condizioni Generali d'Uso di Recensioni Verificate, gli utenti Internet che inviano una recensione sono stati informati che dovranno rispettare determinate condizioni cumulative per poter emettere una recensione, vale a dire:

- essere una persona fisica;
- non trovarsi in una situazione di conflitto di interessi;
- aver avuto un'esperienza personale di consumo del prodotto o servizio a cui si riferisce la loro recensione.

Per la corretta esecuzione del contratto, il Cliente deve assicurarsi che le condizioni di cui sopra siano soddisfatte. Si precisa che Skeepers potrà contattare nuovamente il consumatore al fine di verificare il rispetto delle condizioni citate.

#### **Inserimento nei documenti del Cliente**

Il Cliente, in qualità di Titolare del trattamento, è soggetto all'obbligo di trasparenza di cui agli artt. 12 e ss. del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR). Per fare ciò, deve includere nella sua Informativa sulla privacy, o in qualsiasi altro documento dedicato, una dichiarazione che informi i consumatori del trasferimento dei loro dati personali a Skeepers, nonché delle finalità del trattamento. Può essere formulato come segue:

*"Alcuni dei tuoi Dati personali potrebbero essere trasmessi ai nostri subappaltatori Skeepers, al fine di raccogliere la tua recensione sulla tua esperienza cliente in relazione al tuo ordine, come previsto dall'articolo 6 del Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR). f) (legittimo interesse). I Dati personali che comunichiamo sono i seguenti: cognome, nome, indirizzo email, numero d'ordine e data dell'ordine. Skeeper renderà anonime le tue recensioni diciotto (18) mesi dopo la pubblicazione.*

*Skeepers utilizza i tuoi Dati personali solo nell'ambito della sua Soluzione, e per le sole esigenze della stessa. A Skeepers è formalmente vietato divulgare a qualsiasi persona le tue informazioni personali o di identificazione personale che potrebbero permettere la tua identificazione o violare la tua privacy.*

*Puoi opposti in qualsiasi momento alla divulgazione delle tue informazioni a Skeepers, tramite l'indirizzo: [rgpd@nomdusite.fr](mailto:rgpd@nomdusite.fr) (per esempio)".*

Trattandosi di un modello generico, il Cliente dovrà adattarlo, se necessario, in base alle particolarità della sua attività.

Si ricorda che il mancato rispetto dei diritti spettanti agli interessati ai sensi degli articoli da 12 a 22 del GDPR è sanzionato nell'articolo 83 con sanzioni amministrative fino a 20.000.000 euro o, nel caso di impresa, fino al 4% il fatturato annuo totale mondiale dell'anno fiscale precedente, a seconda di quale sia il maggiore.

Pertanto, in caso di condanna di Skeepers per il mancato rispetto degli articoli da 12 a 22 del GDPR da parte del Cliente, pur avendolo informato dei propri obblighi rispetto alla normativa vigente, quest'ultimo manleva integralmente Skeepers per tutte le tasse dovute, tra cui:

- a) spese (comprese le spese legali), reclami, rivendicazioni, azioni, conciliazioni, oneri, procedimenti, spese, perdite e danni (materiali o meno, anche in caso di disagio emotivo);
- b) perdita o danno di reputazione, marchio o immagine;
- c) nella misura consentita dalla legge applicabile:
  - i) sanzioni amministrative, penali, debiti o altri rimedi imposti da un'Autorità di Vigilanza o da un tribunale e
  - ii) compenso corrisposto a uno o più Soggetti interessati.

## ❖ **CX Management**

### • **Prerequisiti**

Il Cliente è stato e sarà responsabile dell'acquisizione dei prerequisiti tecnici, ovvero l'Ambiente (le apparecchiature informatiche del Cliente - hardware, sistema operativo, banche dati, software di terze parti, abbonamento a un servizio di accesso a Internet, necessarie per il funzionamento del Soluzione, ed in generale, della fornitura dei Servizi applicativi, di cui il Cliente riconosce di essere stato informato prima della conclusione del Contratto, nonché ogni relativa evoluzione durante la durata del Contratto), il suo mantenimento ed in genere ogni modifica nell'ambiente. È responsabilità del Cliente consultare regolarmente detto sito. Qualsiasi configurazione non conforme all'Ambiente può comportare un degrado della qualità del Servizio, o addirittura il suo malfunzionamento, di cui Skeepers non può in alcun modo essere ritenuta responsabile.

### • **Apertura e attuazione del servizio**

Dall'apertura del Servizio, Skeepers fornisce al Cliente l'accesso alla Soluzione per la durata del Servizio, per almeno un (1) Utente (l'amministratore nominato dal Cliente come indicato nell'Ordine di Acquisto).

Qualsiasi utilizzo del Servizio per scopi di produzione costituirà un accesso al Servizio.

Salvo espresso accordo tra le Parti, la Soluzione è accessibile dai computer del Cliente e degli Utenti, tramite i Dati di Connessione forniti per ciascun Utente.

### • **Diritti garantiti**

A fronte del pagamento delle somme dovute dal Cliente al riguardo, e salvo quanto diversamente previsto nell'Ordine di Acquisto, Skeepers concede al Cliente un diritto personale, non esclusivo, revocabile, non cedibile, di accesso e fruizione del servizio per il proprio scopo professionale, esclusivamente per le proprie esigenze, nei limiti dell'ambito, del territorio e della durata dell'abbonamento al Servizio, ed in generale, secondo i termini e le condizioni del Contratto e della documentazione. Il Cliente è autorizzato esclusivamente a fare copie della documentazione per le esigenze dell'utente esclusivamente per l'uso del Servizio.

### • **Dati**

Fatti salvi i dati di cui non ci si può appropriare, i Dati forniti dal Cliente restano di proprietà esclusiva del Cliente e/o degli Utenti, del cui contenuto è l'unico responsabile, compresi i Sondaggi o le modalità con cui i Dati sono diffusi a terzi. Il Cliente si impegna a non visualizzare o trasferire dati illegali. Skeepers non può in alcun modo essere ritenuta responsabile del contenuto dei Dati e/o del controllo dei Dati, che ricade sotto la responsabilità esclusiva del Cliente. Salvo quanto diversamente previsto nel Contratto, Skeepers si impegna a non utilizzare i Dati per scopi diversi dall'esecuzione del Servizio e/o nelle modalità e finalità espressamente concordate con il Cliente. Skeepers garantisce di utilizzare le tecnologie e più in generale, i mezzi appropriati per garantire l'integrità, la sicurezza e la riservatezza dei Dati. Nella misura in cui il trasferimento dei dati è effettuato da un operatore terzo, quest'ultimo è responsabile per qualsiasi difficoltà che possa sorgere nell'ambito di detto trasferimento. Il Cliente è pienamente responsabile delle apparecchiature collegate al Server che consentono il trattamento dei dati e che devono essere conformi all'Ambiente. Di conseguenza, Skeepers non può essere ritenuta responsabile per eventuali danni subiti dalle apparecchiature informatiche del Cliente. I dati sono regolarmente sottoposti a backup da Skeeper, in conformità con lo SLA. Inoltre, il Servizio include funzionalità che consentono al Cliente di stabilire comunicazioni con persone identificate dal Cliente al fine di comunicare e/o raccogliere informazioni. Il Cliente si assume la responsabilità esclusiva di tali comunicazioni. Skeepers non può essere ritenuta responsabile in caso di mancato rispetto di tali comunicazioni con le leggi e i regolamenti in materia di protezione dei Dati personali vigenti in Francia e nell'UE; Skeepers si riserva il diritto di sospendere l'accesso al Servizio in caso di non conformità di tali comunicazioni a dette leggi e regolamenti.

### • **Condizioni finanziarie**

Le richieste pervenute durante l'utilizzo della soluzione saranno conservate da Skeepers e varranno come prova tra le Parti ai fini del calcolo dei livelli di fruizione del Servizio da parte del Cliente, in particolare al fine di verificare l'adeguatezza tra l'utilizzo del Cliente e le soglie di volume effettivi definite nell'ordine di acquisto; restando inteso che il numero autorizzato di sondaggi e/o il numero autorizzato di utenti registrati dal Cliente non potrà in alcun caso essere rivisto al ribasso per il periodo contrattuale in corso. In caso di superamento del volume previsto di richieste, Skeepers può procedere al corrispondente adeguamento del livello di volume alla fine di ogni trimestre considerato, salvo diversa indicazione nell'ordine di acquisto, tenendo conto del volume di richieste effettivamente pervenute nel periodo di riferimento. Una fattura di conguaglio sarà emessa da Skeepers, secondo le tariffe indicate nel listino prezzi del catalogo Skeepers alla data di rettifica, salvo diversa disposizione nell'ordine di acquisto. Tale

proroga sarà effettuata pro rata temporis fino alla scadenza del periodo contrattuale in corso; restando inteso che di tale conguaglio si terrà conto nel calcolo dell'importo dovuto per il Servizio per il periodo di fatturazione successivo.

Fermo restando quanto sopra, il Cliente prende atto ed accetta che il listino relativo ai Materiali di consumo potrà subire modifiche durante la durata del Contratto, in particolare a seconda dei prezzi praticati dai fornitori dei Materiali stessi e/o del Paese nel territorio in cui il cliente svolge la sua attività. Per quanto possibile, Skeepers informerà il Cliente, prima della data di applicazione, di eventuali variazioni dei prezzi applicabili.

Le spese di trasferimento, viaggio e soggiorno sostenute per l'esecuzione del Contratto non sono incluse nel prezzo del Servizio e dei Servizi Associati. Tali costi saranno fatturati al costo effettivo, dietro presentazione dei documenti giustificativi.

## ❖ USER GENERATED VIDEO

### • Servizio fornito

Il Cliente autorizza espressamente Skeepers ad esternalizzare alcune delle funzioni necessarie all'esecuzione del proprio servizio (in particolare la moderazione dei video). Resta inteso che se Skeepers si rivolge a un fornitore di servizi esterno, Skeepers si impegna ad assicurare che questo fornitore di servizi sia vincolato dagli stessi obblighi e condizioni a cui è vincolata Skeepers stessa e se ne assume la responsabilità.

Skeepers migliora regolarmente la propria offerta commerciale ed è probabile che, durante il periodo di utilizzo dei servizi da parte del Cliente, gliene offra di nuovi. Se il Cliente desidererà beneficiare dei nuovi servizi offerti da Skeepers, gli verrà sottoposto un nuovo ordine di acquisto per l'approvazione.

### **Creazione di un Back Office Cliente**

Skeepers mette a disposizione del Cliente un Back Office (indicato come l'interfaccia web riservata ai Clienti per accedere alle diverse funzionalità sviluppate da Skeepers per l'implementazione della propria piattaforma), attraverso il quale il Cliente può, in particolare, accedere alle proprie informazioni personali e gestire le proprie Campagne (riferito alla richiesta di contributi organizzata sulla Piattaforma su richiesta del Cliente in rapporto ai prodotti o servizi che il Cliente ha determinato e finalizzato alla creazione e distribuzione di Video utente su qualsiasi tipo di supporto).

Il Cliente garantisce l'accuratezza, la validità e la completezza delle informazioni che fornisce al fine di consentire la creazione del suo account sulla piattaforma Skeepers.

L'account Skeepers del Cliente sarà personalizzato da Skeepers con i colori del logo e/o del marchio del Cliente. A tal fine, il Cliente invierà il proprio logo a Skeepers in formato PNG o JPEG.

Il Cliente autorizza espressamente Skeepers a utilizzare il suo nome commerciale o il suo marchio nel nome a dominio che sarà riservato ed utilizzato da Skeepers per creare il suo Back Office.

Le fatture emesse da Skeepers, corrispondenti alla sottoscrizione ai servizi del Cliente, nonché ai costi di attivazione, rimarranno esigibili in caso di mancato utilizzo del Back Office da parte del Cliente (ad esempio: il Cliente non si collega al proprio account e non crea Campagne).

### **Organizzazione delle campagne**

Lo scopo del Servizio fornito da Skeepers è quello di fornire al Cliente una Piattaforma dedicata, nonché i sottodomini che verranno creati da Skeepers per conto del Cliente, consentendo di raccogliere Video dell'Utente (vale a dire, qualsiasi registrazione audiovisiva composta da immagini, voci e suoni, caricata sulla Piattaforma da un Creator nell'ambito delle Campagne) durante le Campagne e per consentirne l'utilizzo da parte del Cliente. Per beneficiare dei Servizi, il Cliente creerà Campagne tramite il suo Back Office.

Durante la creazione di ciascuna Campagna, spetterà al Cliente inviare a Skeepers le seguenti informazioni utili:

- il nome del prodotto da testare e i suoi riferimenti;
- l'URL della scheda prodotto; e
- l'URL dell'immagine del prodotto da testare; e
- la descrizione del prodotto da testare; e
- il premio offerto dal Cliente al Creator che vince la Campagna.

Inoltre, il Cliente può anche fornire a Skeepers le seguenti informazioni:

- la categoria del prodotto da testare; e
- la durata della Campagna.

All'inizio della collaborazione, le Parti possono definire un pacchetto di Video comprendente un determinato numero di Video per la durata della sottoscrizione. Quando tra le Parti sarà stato definito un Pacchetto Video, il Cliente avrà l'obbligo di allocare le risorse necessarie per l'organizzazione, la creazione e il monitoraggio delle Campagne. Pertanto, qualora il numero di Video definito all'inizio della collaborazione non venisse raggiunto, i Video non consegnati da Skeepers non potranno essere rimborsati, salvo colpa dimostrata di Skeepers nell'esecuzione del Servizio (come confermato dal report trimestrale).

Il Cliente si impegna a consegnare il premio annunciato al Creator che ha vinto la Campagna. La consegna del premio è di esclusiva responsabilità del Cliente. Di conseguenza, il Cliente garantisce e tiene indenne Skeepers da qualsiasi ricorso, richiesta, rivendicazione o azione dell'Ente Creator per la consegna del premio, in particolare in caso di ritardata consegna, non conformità, vizi o difetti che incidano sul premio assegnato al Cliente.

### • **Proprietà intellettuale**

#### **Diritti di proprietà intellettuale delle parti**

Le Parti si impegnano a rispettare i rispettivi Diritti di proprietà intellettuale e in particolare, a non violare i Diritti di proprietà intellettuale o depositare direttamente o indirettamente diritti di proprietà letteraria, artistica o industriale che siano identici, simili o derivati in qualsiasi classe di prodotti e servizi in qualsiasi territorio geografico.

I nomi, i marchi, le immagini e i loghi forniti da ciascuna parte in relazione all'utilizzo della Piattaforma e dei Servizi restano di proprietà esclusiva del proprietario.

Ciascuna parte dichiara di avere tutti i diritti, in particolare, di proprietà intellettuale e/o le necessarie autorizzazioni per tali elementi, garantisce l'altra e la tiene indenne da ogni reclamo, richiesta, eventuale azione legale di terzi, in particolare, per violazione dei Diritti di Proprietà Intellettuale.

Nell'ambito di ciascuna Campagna, il Cliente autorizza espressamente Skeepers a creare uno spazio o una pagina con i colori del suo logo e/o del suo marchio e ad apporre tale logo e/o marchio in tale spazio, accanto a quelli di Skeepers.

Ciascuna parte autorizza espressamente l'altra a utilizzare il proprio nome commerciale o marchio all'interno del nome a dominio che sarà riservato e utilizzato per creare la pagina della Campagna del Cliente.

### **Licenza sui diritti di proprietà intellettuale per i video**

La sottoscrizione dei Servizi da parte del Cliente, subordinatamente al loro completo pagamento da parte sua, comporta la concessione di un diritto di esercizio e distribuzione dei Video dei Creatori validati durante le Campagne. Ai sensi del presente contratto di licenza, detta concessione riguarda la distribuzione dei Video da parte del Cliente, in tutti i formati e media ed in particolare: (i) su Internet (in particolare sul sito web e/o sui social network del Cliente, quali Facebook e Twitter, sul/i sito/i di e-commerce su cui il Cliente offre in vendita i propri prodotti, indipendentemente dal fatto che sia o meno l'editore di questo e-commerce) e ciò indipendentemente dal suffisso generico o geografico o dall'estensione del nome a dominio del sito web del Cliente, e dal Paese di ricezione del Video; (ii) presso i punti vendita del Cliente (negozi, corner), in occasione di fiere, mostre, mostre e tutti gli altri eventi pubblici in cui il Cliente sarà presente o rappresentato; (iii) internamente a beneficio dei membri e dei dipendenti del Cliente.

Questa licenza è concessa per un periodo di venti (20) anni in tutto il mondo. Il prezzo di questa licenza è compreso nella tariffa pagata dal Cliente per l'utilizzo dei Servizi.

Nonostante questa licenza, Skeepers potrà continuare a trasmettere il Video del Creatore sulla Piattaforma, ai distributori dei prodotti interessati e tramite i suoi account sui social network come Facebook, YouTube, Instagram, Snapchat, IGTV, ecc.

A parte i diritti espressamente concessi al Cliente ai sensi del contratto di licenza sopra esposto o che concluso tra le parti, il Cliente non detiene, e non avrà, alcun diritto sugli altri Video prodotti dai Creatori come parte delle Campagne. Di conseguenza, è fatto divieto al Cliente di utilizzare, riprodurre, distribuirli, ripararli, diffonderli, estrarli, comunicarli al pubblico, rappresentarli o sfruttarli in qualsiasi modo e su qualsiasi supporto. In caso contrario, il Cliente sarà perseguibile per violazione. In ogni caso, il Cliente si impegna a garantire e tenere indenne Skeepers in caso di ricorso, reclamo, richiesta o azione derivante dall'uso illegale o non autorizzato dei Video.

Skeepers si riserva il diritto di sospendere o terminare i Servizi, automaticamente e senza preavviso, in caso di violazione da parte del Cliente dei termini di cui al presente articolo, fatti salvi gli eventuali danni che lo stesso potrà richiedere.

#### **• Responsabilità**

Skeepers farà del suo meglio per garantire il corretto funzionamento della Piattaforma e consentire al Cliente di beneficiare dei Servizi. Trattandosi tuttavia di un semplice obbligo di mezzi, Skeepers non sarà responsabile e non sarà tenuta a risarcire danni diretti o indiretti, materiali o immateriali che il Cliente possa subire a causa di malfunzionamenti della Piattaforma ed in particolare: (i) tenuto conto della natura stessa di Internet, dovuta alle velocità di accesso alla Piattaforma, apertura e consultazione delle pagine della Piattaforma, rallentamenti esterni, sospensione o inaccessibilità della Piattaforma; (ii) in caso di forza maggiore, come definito dalla legge e dalla giurisprudenza, guasti e problemi tecnici; (iii) in caso di intrusione di terzi, che possa, ove opportuno, comportare la sospensione, la chiusura della Piattaforma e/o la perdita di contenuti; (iv) se la Piattaforma risulta essere incompatibile o malfunzionante con determinati software, configurazioni, sistemi operativi o apparecchiature del Cliente.

Inoltre, la responsabilità di Skeepers non potrà in nessun caso essere ricercata dal Cliente in caso di mancato rispetto da parte di quest'ultimo degli obblighi previsti dalle Condizioni Generali e di mancato rispetto dei propri obblighi di legge o regolamentari.

Skeepers è solo l'editor della Piattaforma ed è responsabile dell'organizzazione delle Campagne per conto dei suoi Clienti. Skeepers non ha alcun controllo sul contenuto dei Video, se non un semplice controllo di moderazione (verificando che i Video non contengano incitamenti offensivi o all'odio, o che siano contrari all'ordine pubblico) e il rispetto delle specifiche tecniche imposte dal Cliente (durata e formato del Video, in particolare). In nessun caso Skeepers potrà essere ritenuto responsabile del contenuto del Video e in particolare, delle condizioni in cui i prodotti e servizi vengono utilizzati nel Video e di qualsiasi suggerimento sull'uso fornito dal Creatore. Qualsiasi modifica apportata al Video dal Cliente o da qualsiasi persona da lui autorizzata o designata escluderà automaticamente Skeepers da qualsiasi responsabilità, a qualsiasi titolo.

In ogni caso, qualora Skeepers sia ritenuta responsabile, a qualunque titolo, dell'ammontare dei risarcimenti dovuti per i danni richiesti, siano essi diretti e/o indiretti, materiali e/o immateriali, comprensivi di costi, compensi e altri danni subiti dal Cliente o da terzi, questi saranno limitati al prezzo effettivamente pagato dal Cliente per i Servizi sottoscritti negli ultimi dodici mesi.

Skeepers non garantisce in alcun modo al Cliente il ritorno sull'investimento atteso o sperato dal Cliente in conseguenza dei Servizi sottoscritti e dei Video da quest'ultimo utilizzati. In effetti, Skeepers ha solo un semplice obbligo di mezzi che non può derivare da ciò, poiché ottenere il risultato di una Campagna è intrinsecamente casuale.

## **APPENDICE 2 - ACCORDO RELATIVO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il Cliente affida a Skeepers i vari servizi descritti nel Contratto di servizio. In questo contesto, Skeepers è tenuta a trattare i dati personali per conto del Cliente.

Scopo del presente accordo è garantire il rispetto del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati (c.d. "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati", di seguito "GDPR") nonché Legge n° 78-17 del 6 gennaio 1978 relativa alla Legge sulla Protezione dei Dati Personali.

Il presente Accordo definisce le condizioni alle quali Skeepers interverrà per conto del Cliente al fine di eseguire i servizi sottoscritti dal Cliente:

- In alcuni casi in qualità di subappaltatore, impegnandosi a svolgere per conto del Cliente o del Titolare del trattamento, le operazioni di trattamento dei dati personali risultanti dalle Soluzioni Ratings & Reviews, CX Management;
- Talvolta, come Titolare congiunto del trattamento dei dati quando Skeepers fornisce al Cliente la Soluzione User Generated Video.

Le Parti si sono pertanto riunite per definire le condizioni alle quali Skeeper effettuerà il trattamento dei dati personali nell'ambito dei Servizi.

In ogni caso, ciascuna delle Parti si impegna a rispettare tutti i requisiti delle leggi e dei regolamenti in materia di protezione dei Dati personali vigenti in Francia e nell'UE.

I termini tecnici specifici per la protezione dei dati personali ("dati personali", "trattamento", "titolare", "responsabile del trattamento" ecc.) si intendono definiti nell'articolo 4 del GDPR.

### **DISPOSIZIONI COMUNI**

#### **APPLICABILE QUANDO SKEEPERS AGISCE COME SUBAPPALTATORE**

Quando Skeepers è un subappaltatore (servizi di Ratings & Reviews e CX Management), si impegna a trattare i Dati personali esclusivamente nel quadro specifico necessario per l'esecuzione del Contratto. Il presente Accordo, essendo accessorio al Contratto concluso tra le Parti, entra in vigore il giorno della sua firma e continua ad applicarsi durante tutta la prestazione dei servizi.

Skeepers si impegna ad adottare tutte le precauzioni necessarie al fine di preservare la riservatezza, l'integrità e la sicurezza dei Dati personali a lei affidati, ai sensi del Contratto.

##### **• Obblighi del cliente**

Si rammenta che il Cliente determina, sotto la propria esclusiva responsabilità, le categorie di Dati personali nonché i mezzi e le finalità del trattamento oggetto del presente Accordo.

Il Cliente deve essere in grado di motivare le informazioni fornite al consumatore in merito al trattamento dei suoi Dati Personali, in qualsiasi momento e su semplice richiesta della società Skeepers.

Il Cliente rimane l'unico responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi mancanza di informazione, inesattezza, errore od omissione relativa ai suoi Dati.

Il Cliente si impegna a:

- rispettare, preventivamente e per tutta la durata del trattamento, le leggi e i regolamenti applicabili in materia di protezione dei Dati personali ed in particolare il GDPR;
- informare i consumatori, prima di ogni ordine, dei trattamenti oggetto del presente accordo ed in particolare della condivisione di alcuni loro Dati personali con Skeepers;
- fornire a Skeeper i dati di cui al presente Accordo, e garantire la legalità, esattezza e autenticità dei Dati comunicati, nonché la loro riservatezza. Skeepers non può essere ritenuta responsabile per l'eventuale non conformità dei dati di cui al GDPR o all'ordine pubblico;
- documentare per iscritto eventuali nuove istruzioni relative al trattamento dei Dati personali;
- ;
- assicurarsi che le persone autorizzate al trattamento dei Dati si impegnino al rispetto della riservatezza o siano soggette ad obbligo di riservatezza;
- garantire ai consumatori l'efficacia dell'esercizio di tutti i diritti a loro spettanti ai sensi del GDPR;
- collaborare con Skeepers al fine di consentirle di adempiere pienamente agli obblighi di cui all'articolo 28 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, in particolare in caso di trattamento illecito, incidenti di sicurezza, vigilanza giudiziaria o protezione dei dati, violazione di dati personali e i diritti degli interessati.

- **Obblighi degli Skeeper in qualità di Subappaltatore**

Skeeper accetta di:

- Rispettare, preventivamente e per tutta la durata del trattamento, le leggi e i regolamenti applicabili in materia di protezione dei Dati Personali ed in particolare il GDPR;
- Informare i consumatori del trattamento oggetto delle presenti Condizioni nella sua Informativa sulla privacy;
- Garantire che solo il personale che abbia interesse al trattamento dei Dati personali affidato al Cliente sia autorizzato ad accedervi e che sia vincolato a un obbligo di riservatezza;
- Trattare i dati esclusivamente per le finalità oggetto del subappalto;
- Trattare i dati in conformità con le istruzioni documentate del Cliente contenute nel presente Accordo, a meno che Skeepers non sia obbligato a farlo ai sensi del diritto dell'Unione o del diritto dello Stato membro a cui è soggetta. In questo caso, Skeepers informa il Cliente di tale obbligo legale prima del trattamento, a meno che la legge non lo vieti per importanti motivi di interesse pubblico. Qualora Skeepers ritenga che un'istruzione costituisca una violazione della Normativa vigente, o di qualsiasi altra disposizione del diritto dell'Unione o della legge degli Stati membri in materia di protezione dei dati, ne informerà immediatamente il Cliente. Si riserva inoltre il diritto, senza che il Cliente possa incorrere in alcuna responsabilità, di non seguire le istruzioni impartite, continuando ad effettuare il trattamento dei dati personali oggetto del trattamento;
- Garantire la riservatezza dei Dati personali trattati nell'ambito del presente Accordo e in esecuzione del Contratto per la fornitura dei servizi;
- Garantire che le persone autorizzate al trattamento dei Dati personali, ai sensi del presente Accordo:
  - o Si impegnino a rispettare la riservatezza o essere vincolati da un appropriato obbligo legale di riservatezza;
  - o Ricevano la formazione necessaria in materia di protezione dei Dati personali;
- Tengano conto, per quanto riguarda i propri strumenti, prodotti, applicazioni o servizi, dei principi di protezione dei dati fin dalla progettazione (privacy by design) e di protezione dei dati per impostazione predefinita (privacy by default).
- Conservare un registro dei trattamenti di Dati personali effettuati per conto del Cliente, ai sensi della vigente Normativa.
- Collaborare con il Cliente in caso di futura/e modifica/e del Regolamento in vigore, al fine di prevedere gli eventuali aggiornamenti che si renderanno necessari per garantirne il rispetto.

- **Istruzioni**

Per impostazione predefinita, la conclusione del Contratto e del presente Accordo, il raggiungimento dell'oggetto del Contratto nonché l'utilizzo delle Soluzioni e delle loro funzionalità in conformità al Contratto costituiscono istruzioni documentate del Cliente.

Qualsiasi istruzione eccedente o modificante le istruzioni documentate di cui al presente articolo sarà oggetto di preventivo e fatturazione separata. Skeepers si riserva il diritto di non tenere conto di eventuali istruzioni aggiuntive o di modifica delle istruzioni definite nel presente articolo che non siano documentate per iscritto.

- **Subappalto**

Skeepers dispone dell'autorizzazione generale del Cliente per quanto riguarda l'assunzione di subappaltatori successivi, sulla base di un elenco concordato nell'Appendice A. Skeepers informa specificamente il Cliente tramite email di qualsiasi piano per modificare questo elenco aggiungendo o sostituendo subappaltatori successivi, almeno quindici (15) giorni prima, in modo che il Cliente abbia tempo sufficiente per poter opporsi a tali modifiche. Skeepers fornisce al Cliente le informazioni necessarie per consentirgli di esercitare il suo diritto di opposizione. L'assenza di risposta da parte del Cliente entro quindici (15) giorni dalla data di invio dell'email di notifica costituirà accettazione del/i successivo/i subappaltatore/i designato/i. In caso di rifiuto da parte del Cliente del previsto Subappaltatore successivo che obblighi Skeepers a ricorrere ad un altro Subappaltatore che presenti servizi più costosi adatti al Cliente, sarà presentato un preventivo comprensivo della differenza di prezzo tra il successivo Subappaltatore inizialmente scelto dal Fornitore di servizi e quello definitivamente accettato dal Cliente e dovrà essere firmato dal Cliente entro quindici (15) giorni; in mancanza di ciò sarà automaticamente scelto il primo Subappaltatore successivo senza che il Cliente acquisisca diritti di rivalsa o compensazione di alcun genere. Skeepers e le sue Filiali impongono ai subappaltatori successivi, in sostanza, gli stessi obblighi di protezione dei dati imposti a Skeepers ai sensi del presente Accordo. Skeepers assicura che i subappaltatori successivi presentino le stesse sufficienti garanzie circa l'attuazione delle misure tecniche e organizzative adeguate, affinché il trattamento risponda ai requisiti della Normativa vigente.

Skeepers e le sue Filiali si impegnano al rispetto da parte dei subappaltatori successivi di tutti gli obblighi del presente Accordo, nonché della Normativa vigente. Qualora i subappaltatori successivi non adempiano ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, Skeepers rimane pienamente responsabile nei confronti del Cliente dell'adempimento da parte degli altri subappaltatori delle proprie obbligazioni e si impegna a pretendere l'adempimento dal subappaltatore successivo inadempiente il prima possibile e/o a sostituirlo.

- **Trasferimento dati**

Sleepers non conserva né trasferisce alcun Dato personale al di fuori dell'Unione europea, se non espressamente concordato con il Cliente. Se è tenuta a farlo, in virtù del diritto dell'Unione o del diritto dello Stato membro a cui è soggetto, ne informa il Cliente in anticipo e per iscritto, a meno che la legge in questione non vieti tali informazioni per motivi importanti di pubblico interesse.

Nel caso in cui un trasferimento di Dati personali al di fuori dell'Unione europea debba essere regolato dalla conclusione di clausole contrattuali tipo adottate dalla Commissione europea nella loro ultima versione in vigore, il Cliente conferisce espressamente a Sleepers la facoltà di sottoscrivere dette clausole contrattuali in nome e per conto del Cliente.

Sleepers si impegna ad attuare le ulteriori misure necessarie per garantire la conformità dei trattamenti extra UE e SEE alla Normativa in vigore, tenendo conto della sentenza della Corte di Giustizia dell'Unione europea del 16 luglio 2020.

- **Esercizio dei diritti personali**

È responsabilità del Cliente fornire adeguata informativa agli Interessati attraverso le operazioni di trattamento dei dati, attraverso la propria Informativa sulla privacy, o qualsiasi altro documento dedicato, secondo quanto previsto dagli artt. 12 e ss. del GDPR.

Il Cliente esonera Sleepers da eventuali costi che gli dovessero essere richiesti, a causa del mancato rispetto degli articoli da 12 a 22 del GDPR a lui imputabile, benché Sleepers lo avesse informato dei suoi obblighi rispetto alla normativa vigente, comprese:

- a) spese (comprese le spese legali), reclami, richieste, azioni, conciliazioni, oneri, procedimenti, spese, perdite e danni (materiali o meno, anche in caso di disagio emotivo), sanzioni penali;
- b) perdita o danno di reputazione, marchio o immagine;
- c) nella misura consentita dalla legge applicabile:
  - i) sanzioni amministrative, ammende, penali, debiti o altri rimedi imposti da un'Autorità di Vigilanza e
  - ii) compenso corrisposto a uno o più Soggetti interessati.

Sleepers deve aiutare il Cliente a adempiere al proprio obbligo di risposta alle richieste di esercizio dei diritti degli Interessati: diritto di accesso, rettifica, cancellazione e opposizione, diritto alla limitazione del trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto a non essere oggetto di una decisione individuale automatizzata (compresa la profilazione), ecc.

Sleepers si impegna ad inviare al Cliente, nel più breve tempo possibile, che non potrà superare le quarantotto (48) ore, in giorni lavorativi, all'indirizzo fornito dal Cliente tutte le richieste di esercizio dei diritti che sarebbero diversamente effettuate dagli Interessati tramite il Cliente e di comunicare al Cliente tutte le informazioni necessarie sul trattamento effettuato, al fine di consentirgli di rispondere agli Interessati.

- **Notifica di violazione dei dati personali**

Sleepers notifica al Cliente qualsiasi violazione dei dati personali ai sensi del Regolamento generale sulla protezione dei dati il prima possibile, non oltre le quarantotto (48) ore, in giorni lavorativi, dopo averne avuto conoscenza, tramite email, all'indirizzo fornito dal Cliente. In caso di recapiti non corretti o di variazione delle informazioni di contatto non comunicata a Sleepers, quest'ultima non può essere ritenuta responsabile per la mancata comunicazione, Sleepers si impegna a mettere in atto i mezzi necessari per contattare il Cliente, senza essere vincolato da alcun obbligo di risultato.

Tale segnalazione è accompagnata da ogni documentazione utile per consentire al Cliente, se necessario, di segnalare tale violazione all'autorità di controllo competente.

La notifica inviata al Cliente da Sleepers contiene almeno le informazioni elencate nell'articolo 33 del GDPR. Poiché non è possibile fornire tutte le informazioni contemporaneamente, le stesse possono essere comunicate per fasi senza ulteriore indebito ritardo.

Sleepers può adottare misure correttive, in caso di accertata emergenza, ed in particolare la sospensione del servizio di hosting al fine di porre fine alla violazione e alle sue eventuali conseguenze, fatti salvi i contratti che lo vincolano al Cliente. Sleepers riconosce che il Cliente è l'unico autorizzato a determinare:

- (i) se la violazione dei dati personali debba essere notificata o meno all'autorità di regolamentazione, all'autorità amministrativa, agli Interessati o a qualsiasi altro soggetto ai sensi della Normativa vigente; e
- (ii) il contenuto di detta comunicazione.

Sleepers si impegna a non informare terzi, inclusi gli Interessati, di qualsiasi violazione dei dati personali.

Sleepers può fornire consulenza e assistenza al Cliente che va oltre gli obblighi di cui all'articolo 28. 3. f) del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati. Questi servizi possono essere soggetti a una scala tariffaria. Pertanto, previa richiesta scritta e formulata entro un termine ragionevole dal Cliente, e previa accettazione del preventivo da entrambe le Parti, Sleepers potrà notificare all'autorità di controllo competente, in nome e per conto del Cliente, la violazione/i dei dati personali in questione.

Sleepers conserva e mette a disposizione del Cliente un registro degli incidenti di sicurezza, incluse, in particolare, le violazioni dei dati personali, e documenta tutte le informazioni rilevanti relative alle circostanze di tali incidenti e violazioni, al danno e alle misure correttive adottate per mitigare i loro effetti, nonché le azioni e le misure adottate per evitare il ripetersi di tali incidenti o violazioni.

- **L'assistenza di Skeepers nell'ambito dell'adempimento da parte del Cliente dei propri obblighi**

Skeepers fornisce al Cliente, entro un massimo di otto (8) giorni lavorativi dalla richiesta del Cliente, la documentazione necessaria a dimostrare il rispetto di tutti i suoi obblighi legali e contrattuali.

Skeepers collabora con il Cliente e si adopera per aiutarlo a dimostrare di ottemperare agli obblighi previsti dalla Normativa vigente, nonché dall'autorità di controllo.

Skeepers si impegna ad aiutare il Cliente, per quanto di sua competenza e previa richiesta scritta, a effettuare analisi di impatto relative alla protezione dei dati. Skeepers non può essere ritenuto responsabile per la scelta del Cliente di effettuare o meno un'analisi di impatto e, se necessario, di continuare a elaborare i dati nonostante i rischi sostenuti.

Skeepers si impegna inoltre ad aiutare il Cliente nello svolgere la preventiva consultazione con l'autorità di controllo. L'assistenza fornita da Skeepers è limitata alla documentazione scritta. Ogni ulteriore richiesta sarà oggetto di preventivo.

- **Audit**

Salvo aver preventivamente richiesto per iscritto, a Skeepers o ad una sua Filiale, informazioni volte a dimostrare che il Gruppo Skeepers ha adempiuto ai propri obblighi in qualità di subappaltatore (vedi punto precedente), e qualora le risposte non appaiano sufficienti, il Cliente può comunicare a Skeepers, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, una richiesta di verifica di conformità in loco, relativa a detto trattamento ai sensi del Contratto, debitamente motivata, e nella quale il Cliente menzionerà l'auditor incaricato, la data e l'ambito di intervento dell'auditor. Queste riserve non si applicano in caso di rischio imminente relativo alla sicurezza dei Dati personali.

Il Cliente non può eseguire più di un (1) audit all'anno. Il Cliente deve rispettare un periodo di preavviso di un (1) mese in modo che Skeepers o la Filiale interessata dall'audit possano organizzarsi e mettere a disposizione i team necessari in modo che l'audit non interrompa il lavoro del team tecnico.

Tale audit può essere effettuato da una struttura interna del Cliente o da qualsiasi terza parte autorizzata non in concorrenza con Skeepers. L'auditor incaricato deve, mediante espressa dichiarazione scritta, firmare preventivamente un accordo di riservatezza (NDA) con il Cliente e con Skeepers.

L'ambito dell'audit in loco sarà strettamente limitato ai processi degli Skeeper che consentono il funzionamento delle Soluzioni in qualità di subappaltatore per il trattamento dei Dati personali. Si concentrerà sulla verifica della conformità del trattamento alle disposizioni del presente Accordo in una delle seguenti aree:

- Applicazione di procedure di sicurezza e salvaguardia dei dati personali;
- Rispetto della metodologia tecnica di produzione;
- Controllo dei mezzi tecnici (sistema) su cui opera la piattaforma del Gruppo Skeepers.

L'audit potrebbe non riguardare i dati finanziari, contabili e commerciali di Skeepers o della Filiale interessata dall'audit.

In ogni caso, gli auditor devono impegnarsi per iscritto a non danneggiare o turbare il sistema informatico di Skeepers o della Filiale interessata e devono presentare adeguate garanzie al riguardo. Durante lo svolgimento dell'audit, l'auditor nominato non deve interferire con l'attività di Skeepers. In tal caso, l'auditor si impegna ad adottare tutte le misure necessarie, in particolare interrompendo la fase di test. L'audit può essere effettuato solo durante l'orario di apertura di Skeepers, che fornirà assistenza all'auditor, entro il limite di due (2) giorni uomo.

Da parte sua, Skeepers si impegna a consentire agli auditor nominati dal Cliente l'accesso alle informazioni necessarie per la loro missione, fermo restando che:

- I documenti devono essere consultati presso le sedi di Skeepers o della Filiale interessata dall'audit ed è limitata all'oggetto dei compiti assegnati agli auditor: le informazioni raccolte non possono essere utilizzate per altre finalità;
- Non sarà consentita alcuna riproduzione, in tutto o in parte, dei documenti senza il previo consenso di Skeepers o della Filiale interessata, che potranno opporsi per motivi di riservatezza;
- Nessun dato personale potrà essere trasmesso durante o in occasione di tali audit.

Nell'ambito di tale audit, Skeepers si impegna a fornire tutte le autorizzazioni di accesso, i documenti e le informazioni necessarie al Cliente o al suo rappresentante per consentirgli di effettuare tutte le verifiche necessarie al fine di determinare il rispetto di tutti gli obblighi definiti in questa clausola, così come con la normativa applicabile in materia di Dati personali.

Il Cliente che esprima la necessità di effettuare un audit dovrà sostenere tutti i costi da tale audit, inclusi, a titolo esemplificativo, gli onorari dell'auditor, le sue spese di viaggio e alloggio, e rimborsare a Skeepers tutte le spese e i costi sostenuti per questo audit, compresi quelli corrispondenti al tempo impiegato per l'audit dal personale di Skeepers oltre i due (2) giorni uomo sopra menzionati, sulla base del tasso medio di giorni uomo del personale di Skeepers che avrà collaborato all'audit.

Il Cliente si impegna a comunicare i risultati dell'audit a Skeepers, e qualora si riscontri che Skeepers non rispetta gli obblighi previsti dalle leggi e dai regolamenti applicabili alla protezione dei Dati personali, le Parti si incontreranno tempestivamente per concordare le misure da adottare al fine di sanare le carenze così individuate.

In tal caso, Skeepers si impegna ad attuare, a proprie spese, tutte le misure correttive decise tra le Parti, al fine di adeguare il trattamento agli standard di settore e alla Normativa applicabile di volta in volta; entro sessanta (60) giorni dalla decisione delle misure correttive da attuare adottata dalle Parti.

Le Parti riconoscono che tutte le segnalazioni e le informazioni ottenute nell'ambito di tale audit sono informazioni riservate.

- **Utilizzo dei dati**

Fermo restando quanto sopra, Skeepers può compilare informazioni statistiche aggregate e anonimizzate e renderle pubbliche, a condizione che non identifichino le informazioni riservate del Cliente e non includano Dati personali. Skeepers conserverà tutti i diritti di proprietà intellettuale sui risultati di questa elaborazione statistica. Inoltre, Skeepers potrà utilizzare i dati per adempiere ad obblighi contabili e/o normativi di legge.

- **Misure di sicurezza**

Skeepers riconosce che la sicurezza è un criterio fondamentale per il Cliente e che il rispetto da parte di Skeepers dei requisiti di sicurezza definiti nel presente Accordo costituisce un obbligo essenziale e decisivo del consenso del Cliente al Contratto.

Skeepers si impegna a far rispettare tutte le misure di sicurezza descritte nell'articolo 32 del GDPR e contrattualmente, sia da parte del proprio personale che da chiunque agisca sotto la sua autorità.

- **Dati in uscita**

Al termine del Contratto, per qualsiasi causa, Skeepers si impegna, a discrezione del Cliente a:

Distruggere tutti i dati personali; o

Restituire tutti i Dati personali al Cliente, o al subappaltatore nominato dal Cliente, entro quindici (15) giorni di calendario dalla richiesta, in una forma leggibile o interoperabile concordata tra le Parti, e a distruggere tutte le copie dei dati personali che possa detenere, salva la tutela dei propri diritti e il rispetto degli obblighi contrattuali. È possibile la restituzione su altro supporto e in diverso formato, su richiesta, e previa fattibilità tecnica e accettazione del preventivo da parte del Cliente.

Su richiesta scritta del Cliente, Skeepers deve certificare l'effettiva distruzione dei dati personali del Cliente entro quindici (15) giorni di calendario successivi a tale richiesta.

Il Cliente si riserva il diritto di effettuare tutte le verifiche che ritenga necessarie al fine di confermare l'adempimento di tali obblighi entro sessanta (60) giorni dal certificato di distruzione dei dati personali.

Questa sezione rimarrà in vigore dopo la scadenza o la risoluzione del Contratto per qualsiasi motivo.

- **Responsabile della protezione dei dati**

Skeepers ha nominato un Responsabile della protezione dei dati. Il suo indirizzo email è: [privacy@skeepers.io](mailto:privacy@skeepers.io)

- **Modifica e risoluzione**

- **Modifica del contratto**

Questo Accordo può essere modificato solo su mutuo consenso, espresso e scritto tra le Parti, nel qual caso eventuali modifiche o deroghe di sorta saranno allegate al presente Accordo e ne diventeranno parte integrante, in particolare in caso di modifica nella legge o nei regolamenti.

- **Terminazione automatica**

La risoluzione di tutti i contratti di servizio con Skeepers comporterà, di diritto e senza alcuna formalità, l'immediata risoluzione del presente Accordo.

I dati raccolti durante l'esecuzione del contratto saranno distrutti ai sensi dell'articolo 14, salva la tutela dei diritti di Skeepers.

- **Responsabilità in materia di protezione dei dati personali**

Nel loro rapporto, ciascuna Parte è responsabile nei confronti dell'altra dei danni causati dall'eventuale violazione degli obblighi previsti dal presente Contratto e dai Regolamenti vigenti.

Di conseguenza, ciascuna Parte garantisce l'altra contro ogni conseguenza dannosa derivante dal mancato rispetto dei propri obblighi.

Nel caso in cui il Cliente sia condannato per violazione delle norme derivanti dall'uso dei servizi non conforme al presente contratto, e se tale situazione è pregiudizievole per Skeepers, il Cliente dovrà risarcire Skeepers integralmente.

Qualora Skeepers sia condannata per violazione dei regolamenti derivanti dalla continuazione della fornitura di servizi secondo le istruzioni del Cliente, per i quali Skeepers ha informato il Cliente della natura potenzialmente non conforme del regolamento, quest'ultimo dovrà risarcire Skeepers integralmente.

Qualora uno dei presupposti di cui sopra sia soddisfatto, il Cliente si impegna a rimborsare a Skeepers tutti i costi derivanti dalla gestione del contenzioso di quest'ultimo.

- **Controversia**
  - **Misure di prevenzione delle controversie**

Prima del verificarsi di una controversia e/o del rischio che una controversia insorga tra le Parti al momento dell'interpretazione, dell'esecuzione o della risoluzione del presente Accordo, le Parti si uniranno per concordare misure per evitarlo. In caso di contraddizione con altri documenti contrattuali, prevale il presente Accordo.

- **Procedura transattiva**

In caso di controversia relativa all'applicazione del presente Accordo, le Parti si impegnano a collaborare per risolverla il prima possibile. Nel caso in cui le Parti non riescano a raggiungere un accordo entro 2 mesi, possono, di comune accordo, nominare un mediatore. I costi della mediazione saranno ripartiti equamente tra le due Parti.

- **Legge applicabile e giurisdizione**

Il presente Accordo è regolato dalla legge francese.

In assenza di procedura transattiva e non impugnabile, ogni controversia sarà sottoposta al tribunale amministrativo di Marsiglia, al quale le Parti attribuiscono competenza territoriale indipendentemente dal luogo di utilizzo del Servizio o dal domicilio dell'imputato. La presente clausola, per espresso accordo delle Parti, si applica anche in caso di rito abbreviato.

Qualora una o più clausole del presente Accordo siano ritenute non valide o dichiarate tali in applicazione di una legge, di un regolamento o a seguito di una decisione definitiva di un tribunale competente, le altre clausole manterranno la loro piena validità, a meno che non siano inscindibili dalla disposizione non valida.

## **RATINGS & REVIEWS**

- **Trattamento dei Dati personali dei Consumatori**

Affinché la Soluzione oggetto del presente contratto funzioni ed in particolare le Recensioni dei Clienti siano raccolte in conformità alla norma ISO 20488 e siano visibili su Internet, le Parti devono necessariamente raccogliere e trattare alcuni Dati personali dei consumatori.

È infatti solo dopo aver ricevuto il database dei consumatori contenente detti Dati, che la società Skeepers potrà raccogliere Recensioni sulla qualità dei Prodotti e/o servizi del Cliente.

Il Cliente è il "titolare del trattamento" e Skeepers "il subappaltatore" ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (GDPR), pertanto Skeepers è autorizzata al trattamento di Dati per conto e su istruzione del Cliente.

**La tabella seguente dettaglia il trattamento dei dati attuato da SKEEPERS per conto del Cliente**

<b>Natura delle operazioni effettuate sui dati personali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ricezione</li> <li>■ Raccolta</li> <li>■ Registrazione</li> <li>■ Conservazione</li> <li>■ Modifica</li> <li>■ Consultazione/Accesso</li> <li>■ Uso</li> <li>■ Cancellazione</li> <li>■ Organizzazione</li> <li>□ Strutturazione</li> <li>□ Adattamento</li> <li>■ Estrazione</li> <li>■ Comunicazione</li> <li>■ Diffusione</li> <li>■ Fornitura</li> <li>□ Riconciliazione</li> <li>□ Interconnessione</li> <li>□ Limitazione</li> <li>□ Distruzione</li> </ul>
<b>Finalità delle operazioni di trattamento dei dati personali effettuate da SKEEPERS per conto del Cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestione, pubblicazione e diffusione delle recensioni dei consumatori sul sito web del Cliente, nonché sui siti commerciali dei partner e sui motori di ricerca;</li> <li>● Misurazione della soddisfazione del consumatore per il prodotto venduto o per le prestazioni del Titolare a seguito dell'acquisto di uno o più prodotti sulla piattaforma e-commerce;</li> <li>● Ricezione dei dati del Cliente;</li> <li>● Invio di campagne email/SMS;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ricezione, gestione e moderazione delle recensioni dei consumatori dei Clienti;</li> <li>● Estrazione e analisi letterale, parole chiave e polarità verbatim;</li> <li>● Consentire al Titolare di rispondere alle domande/esigenze dei suoi clienti in caso di insoddisfazione per l'acquisto fatto;</li> <li>● Pubblicazione delle opinioni dei consumatori sul sito del Cliente e sui motori di ricerca.</li> <li>● Anonimizzazione.</li> </ul>
<b>Categorie di dati personali trattati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Il cognome del consumatore;</li> <li>● Nome del consumatore;</li> <li>● Nome e prima lettera del cognome del Consumatore sulle Recensioni pubblicate;</li> <li>● L'email del consumatore;</li> <li>● Numero ordine/riferimento;</li> <li>● Data dell'ordine;</li> <li>● Indirizzo IP;</li> <li>● La data di pubblicazione della Recensione del Cliente;</li> <li>● Il Prodotto acquistato;</li> <li>● Il luogo di acquisto (in caso di acquisto in negozio).</li> <li>● Le valutazioni assegnate dal Consumatore alla sua esperienza di consumo;</li> <li>● I suoi commenti e osservazioni in merito all'esperienza di consumo;</li> <li>● La data e l'ora di presentazione della Recensione;</li> <li>● La risposta del consumatore al commento o ai commenti del partner commerciale in relazione a una recensione;</li> <li>● La/le risposta/e dei Consumatori alle domande poste dagli utenti Internet sul sito del Cliente.</li> <li>● Qualsiasi azione eseguita all'interno della soluzione (registri): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesso utente,</li> <li>• Momento in cui è stata eseguita l'azione,</li> <li>• Pagina su cui è stata eseguita l'azione,</li> <li>• Risultato dell'azione.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Categorie di soggetti interessati al trattamento (di seguito "Interessati")</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dipendenti del cliente</li> <li>□ Clienti fornitori</li> <li>■ Clienti del Cliente</li> <li>□ Prospect del Cliente</li> </ul>
<b>Periodo/i di conservazione</b>	<p>I dati personali sono conservati per 18 mesi e poi anonimizzati.</p> <p>Le recensioni vengono conservate per 5 anni dalla data di pubblicazione prima di essere eliminate.</p> <p>I dati sono conservati secondo la seguente policy:  Server SFTP: 30 giorni  Accesso utente: 6 mesi  Istantanee del database: 1 mese di conservazione</p> <p>I dati del cliente (contatti, risposte ai questionari) elaborati dalla soluzione restano attivi e disponibili sul conto del cliente per un periodo di due anni.</p> <p>Oltre i due anni, le informazioni di contatto vengono eliminate.</p> <p>Oltre i due anni, le risposte ai questionari vengono archiviate per un periodo di un anno. Tali dati archiviati possono essere resi accessibili su richiesta del cliente.</p> <p>Dopo un anno, i dati archiviati vengono anonimizzati e conservati a fini statistici.</p> <p>L'anonimizzazione consiste nel sostituire tutti i dati personali con dati fittizi.</p> <p>Una volta anonimizzati, i dati non sono più accessibili dal cliente.</p>

	Il periodo di conservazione dei dati attivi e dei dati archiviati può essere basato sulle esigenze del cliente.
--	---

## CX Management

Il Cliente è "il titolare del trattamento" e Skeepers "il subappaltatore" ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (GDPR) ; pertanto Skeepers è autorizzato a trattare i Dati personali per conto e su istruzione del Cliente.

**La tabella seguente descrive in dettaglio il trattamento dei dati implementato da SKEEPERS nell'ambito della soluzione CX Management per conto del Cliente.**

<b>Natura delle operazioni effettuate sui dati personali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ricezione</li> <li>■ Raccolta</li> <li>■ Registrazione</li> <li>■ Conservazione</li> <li>■ Modifica</li> <li>■ Consultazione/Accesso</li> <li>■ Uso</li> <li>■ Cancellazione</li> <li>■ Organizzazione</li> <li>■ Strutturazione</li> <li>□ Adattamento</li> <li>■ Estrazione</li> <li>■ Comunicazione</li> <li>□ Divulgazione</li> <li>■ Fornitura</li> <li>□ Riconciliazione</li> <li>□ Interconnessione</li> <li>□ Limitazione</li> <li>■ Distruzione</li> </ul>
<b>Finalità delle operazioni di trattamento dei dati personali effettuate da SKEEPERS per conto del Cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finalità principali: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Utilizzo di questionari, esposizione di messaggi per i visitatori e gli utenti in base al loro profilo, al loro comportamento sui siti pubblicati dal CLIENTE;</li> <li>➢ Arricchimento continuo del database del CLIENTE attraverso la raccolta di informazioni nello strumento CRM del CLIENTE;</li> <li>➢ Implementazione di azioni di marketing personalizzate aumentando la performance delle azioni di marketing del CLIENTE e migliorando il tasso di conversione.</li> </ul> </li> <li>• Ricezione dei dati del Cliente;</li> <li>• Attuazione di operazioni di comunicazione o promozione del CLIENTE mediante invio di messaggi informativi, transazionali o promozionali ai contatti del CLIENTE;</li> <li>• Invito dei contatti del CLIENTE a partecipare a un sondaggio inviando messaggi;</li> <li>• La raccolta di informazioni relative all'esperienza vissuta da clienti, prospect, partner, dipendenti... degli "approfondimenti sul cliente" del CLIENTE: risposte a sondaggi, opinioni, informazioni su esperienze vissute ecc.;</li> <li>• Miglioramento dell'usabilità delle informazioni del cliente applicando miglioramenti, trasformazioni e analisi determinate dal CLIENTE: ricodifica dei dati, trascrizione, traduzione, analisi semantica ecc.;</li> <li>• Consentire al CLIENTE di reagire, in base alle informazioni raccolte, al fine di affrontare i rischi/opportunità e le aspettative dei propri clienti, potenziali clienti, partner, dipendenti, ecc.;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuovo coinvolgimento dei contatti del CLIENTE sulla base delle informazioni raccolte;</li> <li>• L'analisi delle informazioni raccolte per migliorare l'esperienza del cliente, sviluppare la sua centralità nella propria organizzazione, ecc. La comunicazione dei risultati di sintesi delle analisi approfondite e/o dei dati grezzi associati.</li> </ul>
<b>Categorie di dati personali trattati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il cognome del consumatore;</li> <li>• Nome del consumatore;</li> <li>• L'email del consumatore;</li> <li>• Il nome utente;</li> <li>• L'identificativo del cliente;</li> <li>• Feedback dei clienti raccolto definito dal CLIENTE (livello di soddisfazione, commenti, ecc.) Le "informazioni grezze";</li> <li>• Approfondimenti per implementare le azioni di nuovo coinvolgimento determinate dal CLIENTE.</li> </ul>
<b>Categorie di soggetti interessati al trattamento (di seguito "Interessati")</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dipendenti del cliente</li> <li>■ Partner del cliente</li> <li>■ Clienti del Cliente</li> <li>Prospect del Cliente</li> </ul>
<b>Periodo/i di conservazione</b>	<p>I dati personali sono conservati per 24 mesi e poi resi anonimi. Le risposte anonimizzate vengono quindi conservate per un periodo di 12 mesi.</p>

## **DISPOSIZIONI COMUNI**

### **APPLICABILE QUANDO SKEEPERS AGISCE COME TITOLARE CONGIUNTO DEL TRATTAMENTO**

La Soluzione User Generated Video offerta da Skeepers, consente la creazione di contenuti video, ma consente anche al Cliente di ottenere ambasciatori e video promozionali e di mantenere i diritti di immagine degli stessi da parte di Skeepers.

Il Cliente promuove, fornisce i dati dei propri dipendenti o clienti o, in mancanza, sceglie ambassador preselezionati e proposti da Skeepers, i video vincitori configurati secondo i criteri tecnici di Skeepers, nonché il canale di distribuzione del video tra quelli offerti da Skeepers.

Skeepers si occupa dell'intero processo di creazione dei contenuti video, dal reclutamento al supporto nella creazione dei contenuti video, secondo i criteri tecnici definiti da Skeepers, fino alle modalità con cui questi vengono trasmessi.

Pertanto, Skeepers e il Cliente riconoscono di agire in qualità di Titolari congiunti del trattamento ai sensi dell'articolo 26 del Regolamento generale sulla protezione dei dati (di seguito "GDPR"). Devono adempiere ai propri obblighi di legge e avere un interesse comune a mantenere la riservatezza e la sicurezza dei Dati che condividono (di seguito "Dati condivisi").

Le Parti hanno deciso di formalizzare all'interno del presente Accordo le specifiche condizioni alle quali ciascuna di esse agirà in qualità di Contitolare del trattamento dei Dati condivisi. Ai sensi dell'articolo 26 del GDPR, le linee generali del presente accordo devono essere messe a disposizione degli interessati all'interno, ad esempio, delle informative sulla privacy o di qualsiasi altro documento appropriato delle Parti al fine di adempiere al dovere di informazione a cui si sono impegnate.

#### **• Obblighi delle parti**

Ciascuna Parte dichiara e garantisce di:

- aver stabilito una base giuridica per il trattamento, in conformità con la Legge sulla Protezione dei Dati, per consentire il trasferimento legale dei Dati condivisi all'altra Parte ai fini dell'esecuzione del presente contratto. I dettagli di questa base giuridica saranno messi a disposizione dell'altra Parte su richiesta;
- aver adottato misure per garantire l'affidabilità (anche attraverso un'adeguata formazione) del personale, dei fornitori e dei subappaltatori che potrebbero essere tenuti a trattare i Dati condivisi e per garantire che siano vincolati dall'obbligo di mantenere la riservatezza dei Dati condivisi e di trattarli secondo le istruzioni del Titolare del trattamento interessato;
- aver messo in atto misure tecniche e organizzative adeguate per tutelarsi contro il trattamento non autorizzato o illecito dei Dati condivisi e contro la perdita, la distruzione o il danneggiamento accidentale dei Dati stessi, a seconda

del danno che ne potrebbe derivare e della natura dei dati da proteggere e tenendo conto dello stato dello sviluppo tecnologico e dei costi di attuazione di tali misure. Tali misure possono comprendere, se del caso, la pseudonimizzazione e la crittografia dei Dati condivisi, la prevenzione dell'accesso non autorizzato, la lettura, la copia, la modifica o la cancellazione dei dati condivisi durante la trasmissione e/o l'archiviazione elettronica, garantendo la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei suoi sistemi e servizi, garantendo che la disponibilità e l'accesso ai Dati condivisi possano essere ripristinati in tempo utile dopo un incidente, adottando misure per garantire che i Dati condivisi possano essere trattati separandoli logicamente dai Dati personali di altri clienti del fornitore di servizi; valutazione periodica dell'efficacia delle misure tecniche e organizzative da essa adottate;

- avere la capacità di fornire assistenza come ragionevolmente richiesta dall'altra Parte, tenuto conto della natura del trattamento dei dati condivisi, e, per quanto possibile, di (i) rispondere e/o dare esecuzione a qualsiasi richiesta o comunicazione; e; (ii) assistere l'altra Parte nell'adempimento del proprio obbligo di rispondere agli Interessati in conformità con la legislazione sulla protezione dei dati all'indirizzo fornito, quello di Skeepers, che è il seguente: [privacy@skeepers.io](mailto:privacy@skeepers.io). Le Parti si impegnano ad attuare un'efficace procedura di esercizio dei diritti che comprenda più canali (indirizzo email, indirizzo postale, ecc.) che possono essere utilizzati dagli interessati per poter esercitare i propri diritti e che tali diritti siano rispettati, se la richiesta è lecita e non è soggetta ad alcuna eccezione. Le Parti si impegnano a comunicarsi reciprocamente tutte le richieste di esercizio di diritti che possano avere un impatto sul trattamento dei dati concordato tra loro il prima possibile e al più tardi entro quaranta (48) ore, in giorni lavorativi.

Tenuto conto della natura del trattamento e delle informazioni a loro disposizione, ciascuna Parte si impegna a:

- supportare l'altra Parte nell'adempire ai propri obblighi ai sensi della legge sulla protezione dei dati, anche trasmettendo tutte le informazioni disponibili all'altra Parte per dimostrare la sicurezza dei Dati condivisi ai sensi dell'articolo 32 del GDPR, per effettuare uno studio di impatto sulla privacy quando necessario (artt. 35 e 36 del GDPR), nonché dimostrare all'autorità di controllo di ottemperare agli obblighi previsti dalla Normativa vigente;
- notificare all'altra Parte qualsiasi incidente di sicurezza risultante in una violazione dei Dati personali secondo la definizione data dal GDPR, il prima possibile, senza che ciò superi le quarantotto (48) ore, in giorni lavorativi, dopo averne preso conoscenza, all'indirizzo fornito dal Cliente, quello di Skeepers, che è il seguente: [privacy@skeepers.io](mailto:privacy@skeepers.io). Tale avviso è accompagnato dall'informativa di cui all'articolo 33 del GDPR. Qualora non sia possibile fornire tutte le informazioni contemporaneamente, le stesse possono essere comunicate per fasi senza ulteriore indebito ritardo. La parte che ha subito la violazione dei dati personali comunicherà i risultati dell'indagine su tale violazione all'altra non appena queste saranno disponibili. Adotterà inoltre tutte le misure correttive ragionevolmente necessarie per ridurre al minimo gli effetti negativi della violazione dei dati personali, ripristinare la sicurezza, la riservatezza e/o l'integrità dei dati condivisi e prevenire il ripetersi di tale violazione dei dati personali.

Le Parti si consulteranno per decidere se la violazione debba essere notificata (i) all'autorità di controllo competente, o anche (ii) agli interessati e decideranno congiuntamente sul contenuto della notifica.

- informare immediatamente l'altra Parte qualora venga a conoscenza dell'apertura di un procedimento, istruttoria o altra indagine da parte di un'autorità di controllo in merito a una possibile violazione della Normativa sulla Protezione dei Dati in relazione al trattamento dei Dati condivisi (o qualsiasi accertamento o scoperta effettuata nell'ambito della presente indagine) che potrebbero avere un effetto negativo significativo sul presente contratto o sulla sua capacità di adempiere ai propri obblighi ai sensi del presente contratto;
- completare la seguente tabella sui dati personali condivisi, tenere registri interni completi e precisi sul trattamento dei dati condivisi, inclusi registri e informazioni atte a dimostrare il rispetto del presente contratto e della normativa in materia di protezione dei dati, tali registri devono essere trasmessa all'altra Parte su richiesta e che deve includere: (i) un registro del Trattamento dei Dati condivisi creato nell'ambito del presente contratto; (ii) una registrazione di qualsiasi trasferimento di Dati personali (inclusi paesi terzi rilevanti e documentazione relativa alle misure di salvaguardia adottate); (iii) un elenco delle mansioni del personale che ha accesso ai Dati condivisi; e (iv) una descrizione delle misure tecniche e organizzative adottate. Tali registri devono essere tenuti aggiornati;
- effettuare controlli periodici sulla prestazione e l'esecuzione del presente contratto e, se necessario, adeguare le proprie policy e misure tecniche e organizzative in conformità con la normativa in materia di protezione dei dati.

#### • **Subappalto**

Per ciascun Subappaltatore assunto da una Parte che potrebbe avere accesso ai Dati condivisi, tale Parte deve: (i) effettuare una valutazione preventiva di questo Subappaltatore per garantire che sia in grado di adempiere agli obblighi pertinenti imposti alla Parte interessata in applicazione del presente contratto che deve essere subappaltato a questo Subappaltatore; (ii) garantire che tra la Parte interessata e ciascun Subappaltatore siano sottoscritti un opportuno contratto scritto, o clausole contrattuali standard, ai sensi dell'articolo 28 del GDPR, le cui condizioni non devono essere meno rigorose di quelle del presente contratto; (iii) rimanere pienamente responsabile nei confronti dell'altra Parte per tutti gli atti e/o le omissioni del Subappaltatore che possano causare una violazione del presente contratto da parte della Parte interessata; (iv) fornire, su richiesta, l'elenco dei Subappaltatori assunti e che hanno accesso ai Dati condivisi.

Ciascuna Parte informa l'altra dei Subappaltatori coinvolti nel Contratto. La tabella dei subappaltatori di Skeepers si trova nell'appendice A. Il Cliente dovrà allegare il proprio elenco con le medesime informazioni in appendice al presente Contratto.

Nessuna delle parti archivia o trasferisce i Dati condivisi al di fuori dell'Unione europea, salvo quanto espressamente concordato con l'altra Parte. Se una parte è obbligata a farlo, in virtù del diritto dell'Unione o del diritto dello Stato membro a cui è soggetta, ne informa l'altra parte in anticipo e per iscritto, a meno che la legge in questione non vieti la divulgazione di tali informazioni per importanti motivi di interesse pubblico. Nel caso in cui un trasferimento di Dati condivisi al di fuori dell'Unione europea debba essere regolato dalla conclusione di clausole contrattuali standard adottate dalla Commissione europea nella loro ultima versione in vigore, l'Interessato ne informa preventivamente l'altra Parte, per iscritto e le comunica loro dette clausole. La Parte interessata si impegna ad attuare le ulteriori misure necessarie per garantire la conformità dei trattamenti extra UE e SEE alla Normativa vigente, tenuto conto della sentenza della Corte di Giustizia dell'Unione Europea del 16 luglio 2020.

- **Audit**

Su previa richiesta scritta di una delle Parti, l'altra accetterà di collaborare e fornire, entro un termine ragionevole, i documenti pertinenti che dimostrino il suo rispetto della Legislazione sulla protezione dei dati e/o dei suoi obblighi ai sensi del presente contratto, in seguito alla censura di tutte le informazioni commerciali sensibili e riservate.

- **Accesso ai Dati condivisi**

Ogni volta che una Parte fornisce all'altra Parte Dati condivisi, tale Parte garantisce: (i) di aver ottenuto i Dati condivisi legalmente e in conformità con la legislazione sulla protezione dei dati; (ii) di disporre dei diritti, delle autorizzazioni e dei consensi necessari per poter fornire legalmente i Dati condivisi all'altra Parte affinché quest'ultima possa utilizzarli e trattarli legalmente con le modalità e per le finalità previste dal presente contratto; (iii) per quanto a sua conoscenza, i Dati condivisi sono materialmente accurati, aggiornati e corretti.

Ciascuna Parte si impegna e garantisce all'altra Parte: (i) che tratterà i Dati condivisi in conformità alla normativa in materia di protezione dei dati; (ii) che metterà a disposizione degli interessati, su richiesta, le informazioni come stabilito dalla normativa in materia di protezione dei dati in relazione ai Dati condivisi e al presente contratto; (iii) che risponderà tempestivamente a qualsiasi richiesta di informazioni da parte delle autorità di controllo in merito ai Dati condivisi; (iv) che adotterà tutte le misure idonee a garantire il rispetto delle misure tecniche e organizzative necessarie; (v) di aver ottenuto tutte le licenze, i permessi e le autorizzazioni necessarie e di aver completato tutte le registrazioni e le altre formalità richieste per adempiere legalmente ai propri obblighi ai sensi del presente contratto e dell'Accordo principale; (vi) che non vi è alcun procedimento o indagine in corso o, a conoscenza della Parte interessata, che ha o potrebbe avere un effetto negativo significativo sul presente contratto o sulla capacità di questa Parte di adempiere ai propri obblighi ai sensi del presente contratto; (vii) di non essere a conoscenza, alla data di entrata in vigore, di nulla sotto il suo ragionevole controllo che abbia o possa avere un effetto negativo sulla sua capacità di adempiere ai propri obblighi ai sensi del presente contratto. Ciascuna Parte si impegna ad informare tempestivamente l'altra qualora venga a conoscenza di qualsiasi procedura, inchiesta o qualsiasi altra indagine che avrà o potrebbe avere un effetto negativo significativo sul presente contratto o sulla sua capacità di adempiere ai propri obblighi ai sensi del presente contratto.

Ciascuna Parte è responsabile, nei confronti dell'altra, per i danni diretti che essa stessa, i suoi eventuali subappaltatori o il suo personale potrebbero causare durante l'esecuzione del presente contratto o l'applicazione della normativa sulla protezione dei dati.

Ciascuna Parte non può in nessun caso essere ritenuta responsabile per i danni indiretti subiti dall'altra Parte che possano derivare da, o durante l'esecuzione, del presente contratto e delle sue conseguenze. Per danno indiretto si intende, in particolare, il mancato guadagno o profitto, la perdita di opportunità, il danno commerciale, le conseguenze di reclami o rivendicazioni di terzi nei confronti dell'altra Parte.

- **Dati in uscita**

Al termine del Contratto, a qualsiasi titolo, le Parti si consulteranno per stabilire se i Dati condivisi:

- Debbono essere distrutti; o
- Debbono essere restituiti all'altra Parte, o al subappaltatore nominato dall'altra Parte, entro quindici (15) giorni di calendario dalla sua richiesta, in una forma leggibile o interoperabile concordata tra le Parti, e distruggere tutte le copie dei Dati condivisi che possa detenere, salva la tutela dei propri diritti e il rispetto degli obblighi contrattuali.

Ciascuna Parte, previa richiesta scritta, dovrà attestare l'effettiva distruzione dei Dati condivisi qualora questa sia la soluzione adottata entro quindici (15) giorni di calendario dalla richiesta stessa.

- **Responsabile della protezione dei dati**

Sleepers ha nominato un Responsabile della protezione dei dati. Il suo indirizzo email è: [privacy@skeepers.io](mailto:privacy@skeepers.io). Il Cliente comunicherà al Responsabile della Protezione dei Dati di Sleepers l'indirizzo email del proprio Responsabile della Protezione dei Dati o, in mancanza, di qualsiasi punto di contatto competente in materia.

- **Modifica e risoluzione**
  - **Modifica del contratto**

Questo Accordo può essere modificato solo su mutuo consenso, espresso e scritto tra le Parti, nel qual caso eventuali modifiche o deroghe di sorta saranno allegare al presente Accordo e ne diventeranno parte integrante, in particolare in caso di modifica nella legge o nei regolamenti.

○ **Terminazione automatica**

La risoluzione di tutti i contratti di servizio con Skeepers comporterà, di diritto e senza alcuna formalità, l'immediata risoluzione del presente Accordo.

I dati raccolti durante l'esecuzione del contratto saranno distrutti ai sensi dell'articolo 14, salva la tutela dei diritti di Skeepers.

● **Responsabilità in materia di protezione dei dati personali**

Nel loro rapporto, ciascuna Parte è responsabile nei confronti dell'altra dei danni causati dall'eventuale violazione degli obblighi previsti dal presente Contratto e dai Regolamenti vigenti.

Di conseguenza, ciascuna Parte garantisce l'altra contro ogni conseguenza dannosa derivante dal mancato rispetto dei propri obblighi.

Nel caso in cui il Cliente sia condannato per violazione delle norme derivanti dall'uso dei servizi non conforme al presente contratto, e se tale situazione è pregiudizievole per Skeepers, il Cliente dovrà risarcire Skeepers integralmente.

Qualora Skeepers sia condannata per violazione dei regolamenti derivanti dalla continuazione della fornitura di servizi secondo le istruzioni del Cliente, per i quali Skeepers ha informato il Cliente della natura potenzialmente non conforme del regolamento, quest'ultimo dovrà risarcire Skeepers integralmente.

Qualora uno dei presupposti di cui sopra sia soddisfatto, il Cliente si impegna a rimborsare a Skeepers tutti i costi derivanti dalla gestione del contenzioso di quest'ultimo.

● **Misure di prevenzione delle controversie**

Prima del verificarsi di una controversia e/o del rischio che una controversia insorga tra le Parti al momento dell'interpretazione, dell'esecuzione o della risoluzione del presente Accordo, le Parti si uniranno per concordare misure per evitarlo. In caso di contraddizione con altri documenti contrattuali, prevale il presente Accordo.

● **Procedura transattiva**

In caso di controversia relativa all'applicazione del presente Accordo, le Parti si impegnano a collaborare per risolverla il prima possibile. Nel caso in cui le Parti non riescano a raggiungere un accordo entro 2 mesi, possono, di comune accordo, nominare un mediatore. I costi della mediazione saranno ripartiti equamente tra le due Parti.

● **Legge applicabile e giurisdizione**

Il presente Accordo è regolato dalla legge francese.

In assenza di procedura transattiva e non impugnabile, ogni controversia sarà sottoposta al tribunale amministrativo di Marsiglia, al quale le Parti attribuiscono competenza territoriale indipendentemente dal luogo di utilizzo del Servizio o dal domicilio dell'imputato. La presente clausola, per espresso accordo delle Parti, si applica anche in caso di rito abbreviato.

Qualora una o più clausole del presente Accordo siano ritenute non valide o dichiarate tali in applicazione di una legge, di un regolamento o a seguito di una decisione definitiva di un tribunale competente, le altre clausole manterranno la loro piena validità, a meno che non siano inscindibili dalla disposizione non valida.

**La tabella seguente descrive in dettaglio l'elaborazione dei dati implementata da SKEEPERS nell'ambito della soluzione User Generated Video**

<b>Natura delle operazioni effettuate sui dati personali</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Ricezione</li><li>■ Raccolta</li><li>■ Registrazione</li><li>■ Conservazione</li><li>■ Modifica</li><li>■ Consultazione/Accesso</li><li>■ Uso</li><li>■ Cancellazione</li><li>□ Organizzazione</li><li>□ Strutturazione</li><li>□ Adattamento</li><li>■ Estrazione</li><li>■ Comunicazione</li><li>■ Diffusione</li><li>■ Fornitura</li><li>□ Riconciliazione</li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Interconnessione</li> <li>□ Limitazione</li> <li>■ Distruzione</li> </ul>
<b>Finalità del trattamento dei dati personali effettuato da SKEEPERS durante l'uso della soluzione User Generated Video</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scopo principale: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Creazione, elaborazione e distribuzione di video promozionali su Internet</li> </ul> </li> <li>• Gestione della partecipazione alle Campagne, erogazione dei Premi</li> <li>• Ricezione di dati da parte di dipendenti o clienti del Cliente;</li> <li>• Raccolta di informazioni dagli utenti della piattaforma User Generated Video;</li> <li>• Elaborazione delle informazioni degli utenti della piattaforma User Generated Video per la gestione delle applicazioni;</li> <li>• Trasferimento di dati personali al Cliente per la selezione degli utenti;</li> <li>• Elaborazione delle informazioni degli utenti della piattaforma User Generated Video per la produzione di video;</li> <li>• Ricezione di informazioni personali da parte dei dipendenti del Cliente per fornire l'accesso a una piattaforma;</li> <li>• Esportazione delle informazioni personali degli utenti della piattaforma User Generated Video legate al Cliente;</li> <li>• Gestione dei diritti di immagine;</li> <li>• Distribuzione video.</li> <li>• Analisi dei dati, identificazione dei trend di utilizzo</li> <li>• Marketing e analisi statistiche</li> </ul>
<b>Categorie di dati personali trattati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cognome;</li> <li>• Nome;</li> <li>• Foto;</li> <li>• Video;</li> <li>• Data di nascita;</li> <li>• Email;</li> <li>• Numero di telefono;</li> <li>• Nome utente;</li> <li>• Password;</li> <li>• Registri di connessione;</li>   <li>• Indirizzo postale;</li> <li>• Aree di interesse;</li> <li>• Informazioni pubblicate sui social network;</li> <li>• Indirizzo IP;</li> <li>• Storia e dettagli della partecipazione alle Campagne;</li> <li>• Numero e date dei Video e dei Contenuti pubblicati sulla Piattaforma;</li> <li>• Recensioni e voti sui video.</li> </ul>
<b>Categorie di soggetti interessati al trattamento (di seguito "Interessati")</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utenti della soluzione</li> <li>▪ Clienti finali/consumatori o prospect del Cliente</li> <li>▪ Contatti con clienti e partner commerciali</li> <li>▪ Dipendenti o collaboratori esterni assunti dal Cliente</li> </ul>
<b>Periodo/i di conservazione</b>	<p>18 mesi.</p> <p>20 anni per le immagini video.</p>

**La tabella seguente dettaglia il trattamento dei dati posto in essere dal CLIENTE in relazione ai Dati condivisi**

<b>Natura delle operazioni effettuate sui dati personali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ricezione</li> <li>▪ Raccolta</li> <li>▪ Registrazione</li> <li>▪ Conservazione</li> <li>▪ Modifica</li> </ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultazione/Accesso</li> <li>▪ Uso</li> <li>▪ Cancellazione</li> <li>▪ Organizzazione</li> <li>▪ Strutturazione</li> <li>▪ Adattamento</li> <li>▪ Estrazione</li> <li>▪ Comunicazione</li> <li>▪ Divulgazione</li> <li>▪ Fornitura</li> <li>▪ Riconciliazione</li> <li>▪ Interconnessione</li> <li>▪ Limitazione</li> <li>▪ Distruzione</li> </ul>
<b>Finalità delle operazioni di trattamento dei dati personali effettuate dal CLIENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scopo principale:</li> <li>• Creazione, elaborazione e distribuzione di video promozionali su Internet</li> </ul>
<b>Categorie di soggetti interessati al trattamento (di seguito "Interessati")</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utenti della soluzione</li> <li>▪ Clienti finali/consumatori o prospect del Cliente</li> <li>▪ Contatti con clienti e partner commerciali</li> <li>▪ Dipendenti o collaboratori esterni assunti dal Cliente</li> </ul>

## **APPENDICE A: Elenco dei Subappaltatori di SKEEPERS**

<b>Subappaltatore nell'ambito del servizio</b>	<b>Natura della procedura</b>	<b>Luoghi di esecuzione</b>	<b>Soluzione/i in questione</b>
Amazon AWS Cloud	Host principale	Irlanda	Ratings & Reviews
Amazon Web Services	Posizione IP	Lussemburgo	Ratings & Reviews
Microsoft Azure - Cloud	Host	Francia	Ratings & Reviews CX Management
OVH	Host della soluzione	Francia	CX Management
Fullsave	Accommodation	Francia	CX Management
Piattaforma Google Cloud	Host principale	Paesi Bassi	User Generated Video
Piattaforma Google Cloud	Analisi verbatim	Irlanda	Ratings & Reviews
Mailjet	Invio di email	Francia	Ratings & Reviews, CX Management, User Generated Video
Mindbaz	Invio di email	Francia	Ratings & Reviews
Sendethic	Invio di email	Francia	CX Management
Sendinblue	Invio di email	Francia	CX Management
Dolist	Invio di email	Francia	CX Management
MTARGET	Invio di email	Francia	CX Management
AllMySMS	Invio SMS	Francia	Ratings & Reviews
SAP	Invio SMS	Francia	CX Management
Sinch Communications	Invio SMS	Irlanda e Germania	CX Management
Synapse	Analisi semantica verbatim	Francia e Paesi Bassi	CX Management
Firebase	Gestore della connessione alla piattaforma	Paesi Bassi	User Generated Video
Typeform	Creazione modulo	Spagna	User Generated Video
Uploadcare	Caricamento di video sulla piattaforma	Stati Uniti	User Generated Video
Cloudflare	Gestore della cache video	N/A	User Generated Video
iScale	Elaborazione video e sottotitoli	Madagascar	User Generated Video