

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIOS GRUPO SKEEPERS

I: Alcance de los Términos y Condiciones Generales del Servicio

The SKEEPERS Company, propietaria del nombre de dominio www.skeepers.io, presenta sus Términos y Condiciones Generales de Servicio (TyC).

SKEEPERS actúa como un tercero de confianza para generar opiniones y contenido de los usuarios de Internet, pero también para impulsar la mejora continua de la experiencia del Cliente.

SKEEPERS se distingue por la calidad de sus procesos y asegura que se mantenga la fiabilidad de las opiniones y contenidos generados gracias a sus Soluciones.

Es en este contexto, y de conformidad con la legislación vigente, que SKEEPERS desea informar a sus Clientes de las condiciones relativas al uso de sus servicios y de su Sitio web.

II: Contenido de los Términos y Condiciones Generales del Servicio

Artículo 1: Definiciones

Cada término tiene el significado indicado en su definición, ya sea en singular o en plural:

Back Office: Interfaz web reservada para que el Cliente acceda a las distintas funcionalidades desarrolladas por el Grupo y las Filiales del Grupo para la implementación de sus Soluciones.

Cliente: Persona física o jurídica que utiliza los servicios de Skeepers para beneficiarse de sus Productos.

Condiciones de precios: Propuesta comercial propuesta por una o varias de las Filiales del Grupo y aceptada por el Cliente.

Contrato: Acuerdo suscrito por el Cliente con el Grupo para supervisar el suministro de Productos y Soluciones por parte de una o varias de las Empresas del Grupo.

TyC o Términos y Condiciones Generales de Uso: Condiciones aplicables a cualquier persona que se conecte al sitio web de una de las Filiales del Grupo u utilice sus servicios.

Datos personales: Cualquier información relativa a una persona física susceptible de ser identificada, directa o indirectamente, en particular por referencia a un identificador, como un nombre, un número de identificación, datos de ubicación, un identificador en línea, o uno o más elementos específicos propios de su identidad física, fisiológica, genética, psicológica, económica, cultural o social.

Subsidiaria: Cualquier entidad controlada o que controle, directa o indirectamente, hasta el cincuenta por ciento (50 %) o más del capital o derechos de voto del Cliente.

Filial del grupo/ Empresa del grupo: Cualquier entidad controlada, directa o indirectamente, por el Grupo Skeepers.

Grupo Skeepers o Skeepers: Entidad económica formada por la sociedad Skeepers y todas sus Filiales.

Usuario de Internet: Persona que utiliza la red de Internet para acceder a diversos contenidos puestos a disposición del público.

Internet: Conjunto de redes informáticas y de telecomunicaciones interconectadas, a escala global, que permiten el acceso a contenidos por parte de los usuarios de Internet, a través de servidores.

Producto: Componentes de Soluciones tipo SaaS relacionadas con la experiencia del cliente y desarrolladas por una de las Filiales del Grupo o el Grupo Skeepers.

Propiedad intelectual: todos los derechos de propiedad intelectual, registrados o no, y todas las solicitudes de registro, renovaciones y extensiones que resulten de los mismos, incluidos, entre otros, regalías, derechos de autor, derechos de software, derechos de bases de datos, patentes, conocimientos, marcas registradas, nombres de empresas, nombres de dominio, diseños y modelos, secretos comerciales, así como todos los derechos equivalentes existentes o futuros, registrados o no, en todo el mundo.

Sitio: Sitio web desde el que Skeepers ofrece sus Productos y al que se puede acceder desde el siguiente nombre de dominio: www.skeepers.io.

Solución: Software SaaS dentro del cual una Filial del Grupo o el Grupo aloja sus aplicaciones y sus Productos y los pone a disposición del Cliente a través de Internet.

Usuario: Cualquier persona física puesta bajo la responsabilidad del Cliente (en particular, empleado, agente, proveedor de servicios, representante) y, en su caso, de las Filiales que se benefician de los Productos.

Artículo 2: Objeto de los Términos y Condiciones

Generales del Servicio

El Grupo Skeepers se dedica al desarrollo de software operativo para la experiencia del cliente que permite la participación de los usuarios de Internet. Skeepers ha desarrollado soluciones innovadoras para generar opiniones y contenido de los usuarios de Internet, pero también para impulsar la mejora continua de la experiencia del Cliente.

Con este fin, Skeepers propone diversas ofertas adaptadas a las necesidades de sus Clientes.

El objeto de estos TyC es determinar las Condiciones bajo las cuales Skeepers proporcionará su solución al Cliente.

Estos TyC pueden complementarse con Condiciones particulares que figuren en un formulario de pedido, un contrato o, en general, cualquier otro documento firmado entre las partes. Junto con estos Términos y Condiciones Generales de Servicio, estos formarán un todo integrado.

Ningún formulario de pedido puede validarse sin la aceptación concomitante de estos TyC por parte del Cliente. Una vez que el Cliente ha aceptado estos TyC y el formulario de pedido, se formaliza el Contrato y el compromiso del Cliente es definitivo por el período previsto en el formulario de pedido. El formulario de pedido firmado y, en su caso, las Condiciones particulares suscritas entre las partes prevalecerán sobre los presentes TyC. Los TyC prevalecerán sobre todos los demás documentos contractuales emitidos por el Cliente.

El Cliente reconoce haber leído y entendido los TyC y acepta estar sujeto a estos durante la duración de los servicios.

Cabe señalar que Skeepers se reserva el derecho de modificar y actualizar los TyC en cualquier momento notificando al cliente por escrito, ya sea por correo electrónico o al conectarse al Back Office. Los TyC modificados se aplicarán en el futuro, pero nunca de forma retroactiva.

Artículo 3: Entrada en vigor y duración del Contrato

Artículo 3.1: Condiciones de contratación

El Contrato entra en vigor con la firma de las Partes y permanece en vigor mientras los Productos sean suministrados al Cliente por una o más de las Filiales del Grupo.

Cada uno de los Productos suscritos por el Cliente se hace mediante la firma de un formulario de pedido, por el plazo mencionado en el formulario de pedido, y renovable tácitamente por el mismo período; a menos que se indique lo contrario en dicho formulario de pedido.

Cada Producto podrá ser cancelado por cualquiera de las Partes al menos un (1) mes antes de su fecha de aniversario, mediante carta certificada con acuse de recibo. La cancelación por una de las Partes de uno de los Productos o de una de las Soluciones del Grupo en las condiciones anteriores no dará lugar a daños y perjuicios.

Artículo 3.2: Rescisión anticipada

En todo caso, cada Parte tendrá la opción de resolver unilateralmente el Contrato en cualquier momento en caso de incumplimiento grave por la otra Parte de cualquiera de las obligaciones que se le imponen; tras el envío, por carta certificada con acuse de recibo, de un escrito de notificación que haya resultado infructuoso transcurrido el plazo indicado en la carta. Podrá así acogerse unilateralmente a la terminación automática de este Contrato, sin perjuicio de todos los daños, sanciones e intereses de demora que pueda reclamar en virtud de este Contrato.

En caso de rescisión por parte del prestador del servicio atribuible a un incumplimiento del Cliente, este será automáticamente responsable del importe íntegro de los Servicios adeudados en virtud del presente contrato.

Además, también podrá ser rescindido en caso de cese de actividad por una u otra de las Partes, siempre que la Parte interesada lo notifique a la otra Parte por carta certificada con acuse de recibo, y con los documentos acreditativos.

Dado que el cese de actividad en el sentido del presente contrato se entiende como el cese definitivo de la actividad de la Parte por cualquier causa voluntaria o involuntaria, y que corresponde al abandono por parte de la empresa de todas sus actividades -una fusión del intragrupo o cualquier reestructuración interna no se considera cese de actividad. El cese de actividad se caracteriza por la baja en el Registro Mercantil y de Sociedades o en cualquier otro registro en el que esté inscrito el interesado, la disolución o liquidación de la empresa.

Artículo 4: Productos de Skeepers

Las Empresas del Grupo ofrecen un variado panel de Productos que se presenta a continuación. El Cliente podrá suscribir todos o determinados Productos mediante la firma de diversas órdenes de compra:

❖ Solución Ratings & Reviews

El alcance de la implementación de Ratings & Reviews puede cubrir, en particular, lo siguiente:

- La colección de Opiniones de los Clientes en forma de estrellas que van del 1 al 5 acompañadas de un comentario;
- La provisión de la oficina administrativa del cliente, incluidas en particular todas las Opiniones de los Clientes;
- Difusión y exhibición de Opiniones por parte de los Socios de Skeepers (Google, Bing, otras empresas comerciales);
- La indexación del certificado de Opiniones Verificadas por los distintos buscadores desde los que los internautas pueden consultar las Opiniones enviadas durante el último año;
- La creación y provisión de widgets de Opiniones Verificadas.

❖ Solución CX Management

El alcance de la implementación de la Solución puede cubrir, en particular, los siguientes elementos:

- Creación de cuestionarios personalizables;
- Recopilación de opiniones ya sea a través de una API, o publicándolas en los sitios web y móviles del Cliente, o por correo electrónico, SMS y código QR;
- Carga de datos de la experiencia del Cliente/datos históricos de terceros;
- Comentarios al Cliente en forma de informes, así como paneles y análisis de rendimiento en términos de la experiencia del Cliente;
- Análisis de irritantes de clientes y gestión de planes de acción;

- Alertas y gestión de reconexiones de clientes;
- Desarrollo de la orientación al cliente dentro de la organización Cliente.

La provisión de la Solución CX Management se puede complementar con servicios de soporte y formación profesional.

❖ Solución User Generated Video

El alcance de la implementación de la Solución puede cubrir, en particular, los siguientes elementos:

- Creación automática de vídeos de opiniones de clientes para presentar los productos del sitio web del Cliente;
- Identificación, gestión y participación, a través de la plataforma para creadores, de embajadores en la creación de vídeos para hablar sobre los productos y servicios del Cliente en todos los medios de comunicación elegidos;
- Provisión de un reproductor de vídeo personalizado que mejora la experiencia del usuario en cada página de producto del sitio del Cliente;
- Creación de una galería de vídeos interactivos en la que los usuarios de Internet pueden dar me gusta, comentar y compartir los vídeos de otros usuarios de Internet y agregar los productos a su carrito con un solo clic;
- Distribución automática de vídeo en YouTube.

Los distintos Productos de la Solución y las condiciones generales de cada Producto se detallan en el ANEXO 1 de este Contrato.

Artículo 5: Condiciones financieras

Artículo 5.1: General

Con carácter general, el Grupo sólo se remitirá a la información facilitada por el Cliente para ofrecerle una oferta de precio que se ajuste a sus necesidades y corresponda a su volumen de actividad.

Esta información se comunica a discreción y bajo la responsabilidad del Cliente, siendo este último el único gestor de su actividad y sus necesidades, sin que el Grupo tenga que interferir en la actividad de su Cliente.

No se puede aceptar ninguna responsabilidad con respecto al Grupo o sus Filiales, en particular por falta de asesoramiento en caso de que la información proporcionada por el Cliente resulte ser inexacta o incompleta.

A cambio de los Productos suministrados por las Empresas del Grupo, el Cliente pagará al Grupo los precios establecidos en el/los formulario(s) de pedido firmados por el Cliente.

Para los períodos anuales posteriores al período de compromiso inicial, el precio de los Productos se revisará automáticamente en cada fecha de aniversario del Contrato, con el límite de un incremento anual del cinco por ciento (5 %), aplicado sobre el monto anual de renovación.

Salvo que se acredite un incumplimiento grave por parte del Grupo, cualquier pago realizado en virtud de las Condiciones Financieras suscritas quedará en manos del Grupo. No se podrá solicitar ningún reembolso *pro rata temporis* por la terminación de este Contrato y por cualquier otro motivo.

En caso de que el Cliente no cumpla con sus obligaciones de pago, las Empresas del Grupo estarían facultadas para interrumpir la prestación de los servicios suscritos una vez transcurrido el plazo

establecido en un requerimiento fallido. Así, de conformidad con los artículos L441-10 y D441-5 del Código de Comercio, multas por mora de un importe igual al tipo de interés aplicado por la operación de refinanciación del Banco Central Europeo más 10 puntos porcentuales son aplicables a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la factura.

El Cliente también estará obligado a pagar automáticamente al Grupo una indemnización a tanto alzado de cuarenta (40) euros por gastos de recuperación, de conformidad con el artículo L. 441-10 del Código de Comercio francés.

Si el Cliente no corrige este incidente de pago, este Contrato será rescindido y sus cuentas serán eliminadas de forma permanente.

En la medida de lo posible, Skeepers informará al Cliente, con anterioridad a la fecha de su solicitud, de cualquier cambio en los precios aplicables.

Artículo 5.2: Facturación y formas de pago

El Cliente facilitará toda la información o documentos necesarios para la facturación única por parte de Skeepers.

Cada factura será generada por Skeepers según los términos definidos en el formulario de pedido y será enviada al Cliente por correo electrónico a la dirección facilitada a tal efecto.

El Cliente acepta expresamente que los costes adicionales, como el consumo adicional, los costes de comunicación y las reuniones de dirección adicionales, según lo previsto en el formulario de pedido, pueden ser objeto de las denominadas facturas de ajuste. Estas facturas se cargarán, en su caso, en factura según el período de que se trate o en factura de ajuste.

El Cliente pagará según los términos previstos en el formulario de pedido.

Artículo 6: Obligaciones y responsabilidades de Skeepers

Artículo 6.1: Funcionamiento de los Productos y garantía

La principal obligación de Skeepers será permitir al Cliente el uso de las Soluciones, lo que el Cliente reconoce expresamente. En consecuencia, el Grupo no es responsable por una falla en la instalación o uso de la(s) Solución(es) atribuible al Cliente.

El Grupo garantiza al Cliente contra la falta de conformidad de los servicios y cualquier defecto oculto resultante de un defecto en el diseño o prestación de dichos servicios, con exclusión de cualquier negligencia o culpa del Cliente.

En cualquier caso, en caso de que se mantenga la responsabilidad del Grupo, la garantía del Grupo se limitaría al importe sin impuestos pagado por el Cliente durante los últimos doce (12) meses por la prestación de los servicios y en las condiciones del artículo 6.3.

Artículo 6.2: Suministro de Productos

Skeepers declara y garantiza que:

- Posee los derechos necesarios para celebrar este Contrato y proporcionar al Cliente las Soluciones;

- Los Productos se suministran al Cliente de acuerdo con las costumbres de la profesión y los términos del Contrato;
- Las Soluciones cumplen sustancialmente con las especificaciones establecidas en las Condiciones de las Filiales del Grupo que forman parte integrante del Contrato y están disponibles en los ANEXOS cuando se utilicen en condiciones normales de uso;
- Según el conocimiento de Skeepers, las Soluciones no infringen ningún derecho de propiedad debidamente registrado por un tercero;
- Skeepers y las Filiales del Grupo están implementando los métodos administrativos y técnicos apropiados con respecto al estado técnico, con el fin de preservar la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos, en particular los Datos personales, en el ámbito de la ejecución del Contrato.

Skeepers y las Filiales del Grupo no garantizan (i) que las funciones contenidas en las Soluciones satisfagan las necesidades del Cliente, (ii) que el funcionamiento de las Soluciones será ininterrumpido o libre de fallas, errores o cualquier otro defecto, o (iii) los resultados obtenidos como consecuencia del uso de las Soluciones.

Salvo disposición expresa en contrario en este Contrato y en la medida en que lo permita la ley aplicable, Skeepers y las Filiales del Grupo excluyen toda garantía, declaración u otros compromisos de cualquier tipo, explícitos o implícitos, distintos de los expresamente previstos por la ley aplicable.

El Cliente declara que está familiarizado con Internet, sus características y sus límites, y reconoce en particular que (i) todo el equipo del Cliente está conectado al servidor bajo su total responsabilidad; (ii) los datos que circulan en Internet, a pesar de los métodos de protección existentes implementados por Skeepers, pueden estar sujetos a una posible apropiación indebida, por lo que la comunicación de Datos y, en general, toda la información es proporcionada por el Cliente bajo su propio riesgo; (iii) es responsabilidad del Cliente garantizar la seguridad del funcionamiento de las Soluciones y del acceso a las Soluciones que están bajo su control, para, en particular, no comprometer las medidas de seguridad adoptadas por Skeepers; (iv) debido a la provisión de las Soluciones a los Usuarios, ya pesar de las medidas de seguridad que Skeepers ha adoptado, las Soluciones pueden estar sujetas a la intrusión de terceros no autorizados y, en consecuencia, corromperse.

Artículo 6.3: Responsabilidad de Skeepers y de las Filiales del Grupo

El Cliente es el único responsable (i) de la elección de los Productos, del uso que de ellos se haga y de los resultados que se obtengan de ellos, y del cumplimiento de los términos del Contrato por parte de los Usuarios, el Cliente y, en su caso, sus Filiales, y (ii) daños resultantes del uso no autorizado o inadecuado de los Productos y Soluciones o cualquier información incorrecta o incompleta proporcionada por el Cliente al Grupo.

El Grupo Skeepers y las Filiales del Grupo están obligados por una obligación de medios en virtud del Contrato. De hecho, el Grupo y sus Filiales deben proporcionar al Cliente los medios necesarios para el suministro de los Productos y Soluciones, tal como se define en este Contrato y en los formularios de pedido relacionados.

En caso de que se cuestione la responsabilidad del Grupo Skeepers y las Filiales del Grupo, independientemente de la naturaleza (intereses y costes incluidos), el número de acciones, las razones invocadas o las partes en las disputas:

- (i) solo los daños directos y previsibles podrán dar lugar a una indemnización, siempre que el Cliente haya establecido un nexo de causalidad directo entre el daño alegado y la prueba del incumplimiento contractual por parte del Grupo Skeepers y las Filiales del Grupo;

(ii) todos los daños indirectos o imprevisibles y, en particular, en caso de interrupción del funcionamiento de las Soluciones, daño comercial, pérdida de Clientes, pérdida de imagen de marca, pérdida o daño de datos, costos relacionados con la adquisición o suscripción a un servicio/solución de sustitución de terceros que sufra el Cliente, sus Usuarios o un tercero, no dará derecho a indemnización para el Cliente, aunque el Grupo y las Filiales del Grupo hayan sido advertidos de tal daño;

(iii) la responsabilidad total del Grupo en relación con cualquier indisponibilidad, incumplimiento, negligencia o falla, observada durante la prestación de los servicios, se limitará al precio realmente pagado por el Cliente por el Producto en cuestión durante los últimos doce (12) meses para cubrir reclamaciones de cualquier tipo.

En todo caso, el Grupo quedará exento de toda responsabilidad:

- (i) en caso de uso de los Productos o Soluciones que no cumplan con el Contrato o la documentación técnica de las Filiales del Grupo;
- (ii) en caso de dificultades para acceder a su Sitio debido a interrupciones en la red de Internet;
- (iii) en caso de acceso al sistema si los Usuarios han sido negligentes en cuanto a las condiciones de identificación o no han cumplido con lo dispuesto en el artículo 7.3;
- (iv) en cuanto al funcionamiento de las Soluciones en caso de que el equipo informático del Cliente resulte obsoleto, defectuoso o insuficiente. El equipo informático del Cliente es enteramente su responsabilidad.

Esta cláusula de limitación de responsabilidad constituye una condición determinante del compromiso del Grupo y permanecerá en vigor, incluso en caso de resolución o resolución del Contrato.

El Cliente reconoce que los precios de las Soluciones y Productos reflejan la distribución de riesgos bajo el Contrato y el equilibrio económico requerido por las Partes, por un lado, y que el Contrato no se habría celebrado sin las limitaciones de responsabilidad definidas en este artículo, por otro lado.

Las Partes acuerdan expresamente que cualquier acción de responsabilidad contra el Grupo y las Filiales del Grupo prescribe al término de un plazo de doce (12) meses desde el hecho que originó el daño de que se trate.

Artículo 6.4: Mantenimiento

El Grupo proporciona al Cliente acceso a las nuevas versiones de los Productos y Soluciones suscritos, a medida que estén disponibles, excluyendo cualquier módulo adicional.

El Grupo se reserva el derecho de modificar la totalidad o parte de sus Productos o Soluciones, de forma temporal o permanente, en particular para realizar mejoras, siempre que se asegure de que no darán lugar a ninguna regresión de las Soluciones en términos de rendimiento y funcionalidad.

El Grupo podrá interrumpir excepcionalmente el acceso al servicio por operaciones de mantenimiento, sin indemnización.

El Grupo se esfuerza por realizar operaciones de mantenimiento preservando la disponibilidad de los servicios. Si es necesario, el Grupo puede no obstante hacer que los servicios no estén disponibles temporalmente durante un período de mantenimiento programado.

Artículo 7: Obligaciones del Cliente

El Cliente deberá cumplir con todas estas estipulaciones contractuales y no entorpecer la correcta aplicación de sus compromisos con respecto a los usuarios de Internet en particular y derivados de los TyC proporcionados por las Filiales del Grupo y para los cuales utilizan las Soluciones. Más concretamente, quedará sujeto a las siguientes obligaciones:

Artículo 7.1: Compromiso de colaboración

El Cliente declara y garantiza que:

- (i) posee los derechos necesarios para la ejecución del Contrato y que la celebración del Contrato no infringe los términos de ningún acuerdo celebrado por el Cliente con un tercero o socava los derechos de propiedad intelectual o la personalidad de terceros;
- (ii) se compromete a cumplir con todas las leyes y reglamentos sobre Datos personales que estén vigentes durante la recopilación, compilación, almacenamiento, consulta y procesamiento de cualquier Dato personal utilizado en el ámbito de las Soluciones y Productos, y, en general, todas las leyes y reglamentos aplicables.

Artículo 7.2: Derechos otorgados

Mientras dure la prestación de los Productos y a cambio del pago de las sumas adeudadas por el Cliente por este concepto, y salvo que se estipule lo contrario en el contrato, las Filiales del Grupo otorgan al Cliente un derecho personal, no exclusivo, revocable, no derecho transmisible de acceso y uso de las Soluciones en el marco de este Contrato, exclusivamente para sus propias necesidades y en el ámbito definido en el ANEXO 1, y ello, de conformidad con las Condiciones de las Empresas del Grupo.

El Cliente se compromete a que las Condiciones de Uso de las Empresas del Grupo sean respetadas por todos los Usuarios de las Soluciones proporcionadas por las Empresas del Grupo. Por acuerdo expreso, el Cliente asiste en el acceso y uso conforme de la Solución por parte de sus Usuarios, incluidos, en su caso, los de sus Filiales.

El Cliente reconoce que cualquier persona que acceda a la solución se considera un Usuario, ningún tercero está autorizado a acceder a las Soluciones. En consecuencia, corresponde al Cliente convertir a estos terceros en Usuarios.

El Cliente tiene prohibido directa o indirectamente:

- (i) utilizar Soluciones fuera del marco definido dentro o para cualquier fin distinto de los expresamente definidos en el Contrato, en particular para fines distintos de sus propias necesidades;
- (ii) permitir que un tercero (que no sea un Usuario) acceda y use las Soluciones;
- (iii) copiar, mostrar en un marco o reproducir en un sitio espejo todo o parte del contenido de las Soluciones, o intentar llevar a cabo cualquiera de estos actos;
- (iv) modificar, traducir, crear obras derivadas de las Soluciones, realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, recrear las Soluciones y Productos, incluso parcialmente, intentar o permitir que terceros realicen tales actos, excepto en los casos previstos por ley;
- (v) modificar, alterar o eliminar los avisos de derechos de autor, marcas registradas o cualquier otro privilegio de propiedad intelectual que aparezca en las Soluciones y Productos, o que permita su identificación;

- (vi) vender, alquilar, sublicenciar o transferir o compartir la totalidad o parte de los derechos relacionados con las Soluciones o Productos, por cualquier medio;
- (vii) acceder a las Soluciones para crear un producto o servicio de la competencia, o copiar características, funciones o elementos gráficos de estos;
- (viii) realizar o divulgar los resultados de pruebas o pruebas de rendimiento de las Soluciones o Productos, sin la autorización previa y expresa de la Filial del Grupo en cuestión;
- (ix) introducir en las Soluciones cualquier virus, robot, bot, cualquier sistema automatizado o cualquier otro elemento de código, con la intención total o parcial de interrumpir o dañar las Soluciones o alterar, dañar o eliminar cualquier contenido o recuperar o guardar información sobre las Soluciones;
- (x) usar las Soluciones para registrar o transmitir código malicioso o material ilegal, difamatorio o de otro modo ilegal o ilícito.

Además, el Cliente se compromete a no utilizar las Soluciones en el contexto de actividades que puedan contravenir las leyes o reglamentos vigentes y, en particular, sin que esta lista tenga carácter limitativo o exhaustivo, actividades cuyo objeto o contenido:

- (i) fomentaría la comisión de cualquier ofensa, delito o falta;
- (ii) promovería información falsa o engañosa;
- (iii) infrinja los derechos de la personalidad de una persona, en particular su privacidad, la privacidad de la correspondencia o los Datos personales;
- (iv) constituiría o alentaría el acoso o la repetición de llamadas telefónicas no solicitadas o maliciosas;
- (v) sería abusivo, odioso, difamatorio, denigrante, racista, antisemita o xenófobo;
- (vi) solicitaría o manipularía información personal sin cumplir expresamente con todas las leyes aplicables;
- (vii) infrinja de cualquier forma los derechos de propiedad intelectual de un tercero;
- (viii) implicaría la transmisión de «spam», correos electrónicos en cadena, correos electrónicos masivos no solicitados o correos electrónicos no deseados.

Artículo 7.3: Seguridad del nombre de usuario y contraseña

El Cliente es el único y total responsable del uso y confidencialidad de su nombre de usuario y contraseña. De hecho, las contraseñas almacenadas en la base de datos de las Filiales del Grupo están encriptadas.

El Cliente debe asegurarse de que solo él tiene acceso a su cuenta personal y autorizar a sus Usuarios si es necesario. Deberá tomar todas las medidas y precauciones necesarias para protegerse de terceros que puedan tener acceso temporal a la misma y para evitar cualquier intrusión no deseada en su Back Office.

Deberá informar inmediatamente a Skeepers y a las Filiales del Grupo si advierte una brecha de seguridad relacionada, en particular, con la comunicación voluntaria o la apropiación indebida de su nombre de usuario y contraseña, para que puedan tomar inmediatamente las medidas adecuadas con el fin de remediar la brecha de seguridad.

En caso de pérdida o apropiación indebida de un nombre de usuario y contraseña, se implementa un procedimiento para asignar un nuevo nombre de usuario y una nueva contraseña.

El Cliente será el único que asumirá las consecuencias que puedan derivarse del uso de sus nombres de usuario y contraseñas por parte de terceros que tengan conocimiento de los mismos. En particular, será responsable de cualquier recuperación y divulgación de los datos personales de los usuarios de Internet que se realicen desde su cuenta personal.

El Cliente es responsable de implementar y actualizar los sistemas de protección y antivirus en sus equipos que acceden al Servicio.

Finalmente, el Cliente acepta, en su interés, que Skeepers y las Filiales del Grupo puedan, durante la ejecución del Contrato, actualizar su política de gestión de contraseñas para cumplir con las normas de la industria y las últimas recomendaciones en esta materia.

Artículo 7.4: Deber de cooperar

Artículo 7.4.1: General

El Cliente se compromete a comunicar inmediatamente al Grupo cualquier cambio de actividad, total o parcial, que afecte al funcionamiento de las Soluciones o al pago de las facturas.

El Cliente también se compromete a informar sin demora cualquier anomalía relacionada con el uso de las Soluciones.

Con carácter general, el Cliente se compromete a colaborar con las Filiales del Grupo a fin de facilitarles, a la mayor brevedad, toda la información y documentación que estime útiles y les sean solicitadas para la realización de sus servicios. Se compromete a comunicarles voluntariamente toda la información y documentos necesarios para la ejecución del presente Contrato.

Artículo 7.4.2: Seguimiento del rendimiento

Como parte de su cooperación con el Grupo, el Cliente comunicará indicadores de desempeño relacionados con la tasa de referencia y conversión de su sitio web para monitorear el desempeño de las Soluciones.

En este sentido, el Cliente facilitará al Grupo, con carácter trimestral, información relativa a SEO, SEA y tasa de conversión de su web.

Skeepers y las Filiales del Grupo se comprometen a considerar estrictamente confidencial toda la información que le haya sido comunicada por el Cliente en el contexto del seguimiento del rendimiento.

En consecuencia, Skeepers y las Filiales del Grupo tienen prohibido, durante la vigencia de este Contrato y sin limitación de duración después de su vencimiento, divulgar esta información en cualquier capacidad, en cualquier forma y a cualquier persona excepto cuando el Cliente dé su aprobación expresa para la finalización de un Caso de negocio como se define en el Artículo 9.4 de este Contrato.

Artículo 8: Circunstancias excepcionales

Artículo 8.1: Fuerza mayor

Artículo 8.1.1: Información general sobre fuerza mayor

Todas las circunstancias fuera del control de las Partes, que impidan el cumplimiento en condiciones normales de sus obligaciones, se consideran causales de exención de las obligaciones de las Partes.

Cualesquiera hechos o circunstancias apremiantes, ajenos a las Partes, imprevisibles, inevitables, fuera del control de las Partes y que no pueden ser evitados por estos, a pesar de todos los esfuerzos razonablemente posibles, serán considerados como un caso de fuerza mayor.

En concreto, se consideran especialmente como casos de fuerza mayor o caso fortuito, distintos de los habitualmente retenidos por la jurisprudencia de los juzgados y tribunales franceses:

- (i) terremotos, incendios, inundaciones y otros desastres naturales, el cierre de las redes de telecomunicaciones o dificultades específicas de las redes de telecomunicaciones externas a las Partes, la quiebra de un operador de telecomunicaciones nacional (en Francia o en el extranjero), o
- (ii) el incumplimiento de un proveedor o socio, sujeto a la demostración de que dicho incumplimiento era inevitable.

Las Partes reconocen que las pandemias y epidemias no pueden constituir un caso de fuerza mayor.

Artículo 8.1.2: Disposiciones de aplicación y efectos de la fuerza mayor

La Parte que invoca las circunstancias antes mencionadas:

- (i) deberá notificar a la otra Parte su ocurrencia, así como su desaparición por carta certificada con acuse de recibo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles; y
- (ii) se compromete a hacer todo lo posible para evitar o eliminar cualquier causa de retraso, y a continuar con la ejecución del contrato tan pronto como se eliminen estas causas.

Inicialmente, el caso de fuerza mayor suspende las obligaciones contractuales y la duración del compromiso contractual se prolongará en consecuencia.

En cuanto cesa el efecto preventivo por fuerza mayor, dichas obligaciones se reanudan por el tiempo que reste del compromiso a la fecha de la suspensión.

No obstante, en caso de que el caso de fuerza mayor se prolongue más allá de un plazo de seis (6) meses, cualquiera de las Partes podrá notificar su decisión de resolver el Contrato de pleno derecho, mediante carta certificada con acuse de recibo, con efecto inmediato.

Si el impedimento es definitivo, el Contrato queda automáticamente rescindido y las Partes quedan liberadas de sus obligaciones en virtud de lo dispuesto en los artículos 1351 y 1351-1 del Código Civil.

Artículo 8.2: Imprevisibilidad

Artículo 8.2.1: Información general sobre imprevisibilidad

Las Partes están obligadas a cumplir sus obligaciones contractuales, independientemente de las circunstancias, distintas de la fuerza mayor, en las que se encuentren. En particular, las Partes se comprometen a respetar sus compromisos, incluso cuando acontecimientos ajenos a su organización hicieran la ejecución del Contrato más onerosa de lo que razonablemente podrían haber previsto en el momento de su celebración.

No obstante, sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, las Partes se comprometen a negociar nuevas condiciones contractuales cuando una Parte establezca que:

- (i) el coste del cumplimiento de sus obligaciones contractuales se ha incrementado en un cincuenta (50) por ciento o más y que dicho incremento la priva de toda contraprestación real, o que ha desaparecido el motivo principal por el cual contrató; y
- (ii) este desarrollo está relacionado con un evento que escapa a su control y que no podría haber previsto razonablemente en el momento de la celebración del Contrato; y
- (iii) esta Parte no puede evitar o superar razonablemente este evento o sus efectos; y
- (iv) no se dispuso entre las Partes, explícita o implícitamente, que asumiría este riesgo.

Queda expresamente admitido por las Partes que las pandemias y epidemias constituyen circunstancias económicas previsibles el día de la firma de este contrato.

Esta cláusula es aplicable, con exclusión de cualquier disposición legal o reglamentaria, nacional o extranacional, que resulte aplicable y se refiera a la gestión de la imprevisibilidad de los contratos, o en particular el artículo 1195 del Código Civil.

Artículo 8.2.2: Plazos de aplicación y efectos de la imprevisibilidad

Las Partes se comprometen a organizar una reunión excepcional para renegociar el Contrato a la mayor brevedad y, en todo caso, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la solicitud por escrito de la Parte afectada.

La renegociación debe realizarse con espíritu de buena fe y materializarse mediante la adopción de una modificación al Contrato.

La ejecución del Contrato continuará durante las negociaciones, salvo acuerdo en contrario de las Partes.

En caso de que transcurrido un plazo de tres (3) meses después de la primera reunión de renegociación del Contrato organizada entre las Partes, no se llegare a un acuerdo, la Parte que invoque esta cláusula tiene derecho a resolver el Contrato, mediante carta con acuse de recibo y previa notificación de tres (3) meses.

Artículo 9: Propiedad intelectual

Artículo 9.1: Los derechos de Skeepers y las Filiales del Grupo

Skeepers y las Filiales del Grupo garantizan que disponen de todos los derechos de propiedad intelectual que les permiten ofrecer las Soluciones, los Productos y las marcas. Como tales, garantizan que las Soluciones que se han comprometido a proporcionar en el marco de este Contrato no constituyen una infracción de una obra preexistente, de cualquier naturaleza.

En estas condiciones, Skeepers y las Filiales del Grupo garantizan al Cliente frente a cualquier acción de infracción que pueda interponer contra él cualquier persona que invoque un derecho de propiedad intelectual relativo a cualquiera de las Soluciones proporcionadas.

La entrada en vigor de este Contrato no implica la cesión de los derechos de propiedad intelectual en el sentido del código de propiedad intelectual sobre las Soluciones, Productos y marcas del Grupo y de las Filiales del Grupo, de las que estas últimas siguen siendo plenas propietarias.

Dicho esto, durante la duración de la ejecución de este Contrato, Skeepers y las Filiales del Grupo otorgan al Cliente un derecho de uso relativo a sus derechos de propiedad intelectual, cuyo uso se hace esencial para la ejecución de este Contrato.

Este derecho de uso está limitado al estricto marco de uso de las Soluciones de conformidad con este Contrato y con las Condiciones Generales de las Filiales del Grupo. Es, además, revocable, no exclusiva, intransferible, intransferible y sin limitación territorial.

Este derecho de uso de los títulos de Propiedad intelectual de Skeepers y de las Filiales del Grupo se concede sujeto al cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del Cliente, en particular, el pago de las facturas a su vencimiento. Cualquier incumplimiento de pago o interrupción del pago anula este derecho de uso.

El uso posterior de una o varias de las marcas del Grupo, en mora o tras la resolución del Contrato sería calificado como infracción y susceptible de acciones legales.

Artículo 9.2: Condiciones de uso de las Soluciones y prohibiciones

El Cliente se abstendrá expresamente de intervenir o involucrar a un tercero en las Soluciones.

Se compromete a utilizar la información relativa a las Soluciones puestas a su disposición únicamente para sus propias necesidades y para los únicos fines a los que se refiere este Contrato, lo que excluye expresamente la posibilidad de:

- (i) reproducir de forma permanente o temporal las Soluciones y los Productos disponibles, en su totalidad o en parte, por cualquier medio y en cualquier forma, incluso al cargar, mostrar, realizar o almacenar, según sea el caso; y
- (ii) de traducir, adaptar, arreglar o modificar las Soluciones y Productos, exportarlos o fusionarlos con otras aplicaciones informáticas; y
- (iii) de hacer cualquier copia de la totalidad o parte de las Soluciones y Productos; y
- (iv) de modificar, en particular descompilando, alterando, adaptando, en particular traduciendo, arreglando y más generalmente modificando la totalidad o parte de las Soluciones y Productos.

Se compromete, en particular, únicamente a tratar, distribuir, descargar o transmitir información y datos a través de las Soluciones, cuya utilización no vulnere ningún derecho de propiedad intelectual o industrial o cualquier otro derecho privado, ni constituya la comisión de un ofensa criminal.

El Cliente se compromete a no transmitir a través de las Soluciones ningún contenido que comprenda virus informáticos o cualquier otro código, archivo o programa diseñado para interrumpir, destruir o limitar la funcionalidad de cualquier software, herramienta informática o de telecomunicaciones, sin que esta lista sea exhaustiva.

Se compromete a no desarrollar ni comercializar soluciones o productos que puedan competir con ellos.

Artículo 9.3: Derecho de uso de marcas y logotipos

Cada una de las Partes garantiza que es titular de las marcas bajo cuyo nombre desarrolla su actividad y así asegura que la reproducción del nombre, logos o marcas por la otra Parte no dará lugar a ninguna reclamación por daños y perjuicios que puedan derivarse de una vulneración de los derechos de terceros por la utilización, en el estricto marco de su relación contractual, de dichos nombres, logotipos o marcas.

Mientras dure su relación contractual, Skeepers y las Filiales del Grupo otorgan sin cargo el derecho no exclusivo, intransferible e intransferible de utilizar sus nombres, logotipos y marcas en los sitios web del Cliente, así como dentro de los contextos de su publicidad de referencia.

El Cliente concede recíprocamente y de forma gratuita a Skeepers y a las Filiales del Grupo, el derecho no exclusivo, intransferible o transferible de utilizar, durante la duración de su relación contractual, su nombre, logotipo y marca en los sitios web de Skeepers y de los Filiales del Grupo, en particular para la realización de los servicios objeto del presente Contrato.

Además, el Cliente otorga a Skeepers y a las Filiales del Grupo de forma gratuita el derecho no exclusivo, intransferible o transferible de utilizar, durante la duración de su relación contractual y en todo el mundo, su nombre, logotipo y marca en el ámbito de su publicidad de referencia.

Artículo 9.4: Publicidad de referencia/Caso de negocios

El Cliente se compromete a colaborar en la realización de un caso de éxito del Cliente, o «Caso de negocio», en el que se presentarán los beneficios de las Soluciones en su(s) sitio(s) web o establecimientos. En este sentido, Skeepers se compromete a validar el «Caso de negocio» al Cliente, formalizado conjuntamente.

El Cliente autoriza a Skeepers a utilizar, dentro del «Caso de negocio», la información y los datos a su disposición y que se relacionan con la implementación de las Soluciones en su(s) sitio(s) web o establecimientos.

El Cliente se compromete a colaborar en la realización del caso de estudio transmitiendo la información y datos a su disposición que sean necesarios para medir el rendimiento de las Soluciones en su(s) sitio(s) web o establecimientos (SEO, SEA, tasa de conversión, etc.).

Skeepers se compromete, entre otras cosas, a respetar la integridad de la información y los datos utilizados en el «Caso de negocio».

El Cliente autoriza a Skeepers ya las Filiales del Grupo a difundir el «Caso de negocio» así desarrollado en todos los formatos, formas, presentaciones, por todos los modos, medios, procesos y en todos los soportes.

Artículo 10: Confidencialidad

Las Partes considerarán estrictamente confidencial todo dato, información o conocimiento, cualquiera que sea su forma, naturaleza o medio, que lleguen a conocer en el ámbito del Contrato y se comprometen a no comunicar o revelar dicha información confidencial a terceros, salvo que se estipule lo contrario en el Contrato.

Las Partes solo podrán comunicar información confidencial a empleados o agentes que necesiten conocerla dentro del ámbito del Contrato y que acepten someterse a un acuerdo de confidencialidad que contenga términos que tengan un nivel de protección al menos tan estricto como para su propia información confidencial.

El compromiso previsto en este artículo tiene efectos retroactivos desde el período de negociación entre las Partes y terminará a los tres (3) años de la terminación del Contrato por cualquier causa, sujeto a la información confidencial relacionada con los Productos o Soluciones de la Grupo, para los que la obligación de confidencialidad seguirá siendo aplicable durante toda la duración de los derechos de propiedad intelectual relacionados, o relacionados con los datos personales, para los que la obligación de confidencialidad seguirá siendo aplicable durante toda la duración de los derechos de protección correspondientes.

Artículo 11: Procesamiento de datos personales

Como parte de la prestación de sus servicios, el Grupo puede recopilar o procesar Datos personales en nombre del Cliente.

Salvo que se estipule lo contrario, el Grupo se compromete a no utilizar los Datos para otros fines que no sean la prestación de los servicios suscritos por el Cliente y según lo acordado expresamente con el Cliente.

Con carácter general, el Cliente garantiza disponer de los derechos necesarios sobre los Datos para la ejecución de los Productos suscritos.

El Cliente, como titular exclusivo de los derechos antes mencionados, asume la responsabilidad exclusiva por el contenido de los Datos y la forma en que dichos Datos se recopilan, procesan y distribuyen a terceros. Como tal, el Cliente es responsable de la pertinencia, calidad y legalidad de los Datos.

El Cliente acepta no mostrar ni transferir ningún dato ilegal. En particular, es ilegal la información cuyo contenido represente violencia, incitación a delinquir, así como la información que vulnere los derechos de Propiedad Intelectual de terceros o el derecho a la intimidad de la vida privada de dichos terceros.

Los fundamentos, métodos, propósitos, términos y condiciones relacionados con el procesamiento de Datos personales se definen en el Apéndice 2.

Artículo 12: Seguro

Cada una de las Partes certifica que ha suscrito un seguro de responsabilidad profesional que cubre todas sus actividades relacionadas con el Contrato.

Cada Parte declara que los pagos de las primas se han realizado y se mantendrán al día y se compromete a proporcionar a la otra Parte, previa solicitud por escrito, todos los comprobantes o certificados relacionados con el pago de las primas correspondientes.

Artículo 13: Independencia

Las Partes son independientes tanto legal como financieramente. El Contrato no puede ser considerado en modo alguno como un acto constitutivo de una relación de agencia, una concesión de franquicia o cualquier persona jurídica. Cada Parte es responsable de su personal y asegura la supervisión, el control exclusivo y la gestión administrativa, social y contable de sus empleados y, en su caso, de sus subcontratistas.

Artículo 14: Nulidad parcial

Si una o más estipulaciones del Contrato son declaradas inválidas o declaradas como tales en aplicación de una ley, un reglamento o tras una decisión definitiva de un tribunal competente, las Partes acuerdan consultarse para encontrar una solución aceptable en el espíritu del Contrato. Las demás estipulaciones conservan toda su fuerza y alcance, salvo que por ello desaparezca el objeto mismo del Contrato. Cualquier renuncia solo será efectiva si ha sido expresada por escrito firmado por un representante debidamente autorizado por cada Parte.

Artículo 15: Denuncia - solicitud de información

Skeepers hará todo lo posible para responder a cualquier queja e intentar resolver la disputa. Cualquier duda o solicitud puede dirigirse a la siguiente dirección: julien.reymond@skeepers.io o por correo:

SKEEPERS,

18-20 Avenue Robert Schuman -

CS 40494 - 13002 Marseille

Todas las reclamaciones, ya sean amistosas o judiciales, relativas a la prestación de los servicios deberán realizarse en el plazo de un (1) año desde la finalización de la prestación del servicio.

Artículo 16: Ley aplicable y solución de controversias

Este Contrato está sujeto a la ley francesa con la excepción de sus reglas de conflicto de leyes.

Cualquier disputa relacionada con la interpretación, ejecución o validez de este Contrato debe ser puesta en conocimiento de la otra Parte para que se pueda considerar un método alternativo de resolución de disputas, como la mediación o la conciliación.

En caso de controversia entre las Partes, en relación con la formación, validez, ejecución o resolución del Contrato, y con excepción de los casos de urgencia que justifiquen el recurso a procedimientos judiciales urgentes, las Partes se esforzarán por encontrar una solución amistosa. Para ello, se comprometen -previo a cualquier acción judicial- a reunirse dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción de la notificación de la solicitud de reunión ad hoc de una de las Partes, en presencia de interlocutores de las dos (2) Partes, a nivel de Dirección General.

Si al cabo de un nuevo plazo de quince (15) días, las Partes no logran llegar a un acuerdo sobre un compromiso o una solución, el Tribunal de Comercio de Marsella será el único competente para conocer de la disputa, sin perjuicio de la pluralidad de demandados o la introducción de terceros, incluso para procedimientos de urgencia o procedimientos cautelares a petición.

Versión 1.0 con fecha 05/01/2022

ANEXO 1 - CONDICIONES DEL PRODUCTO

Únicamente son aplicables las condiciones de los productos suscritos por el Cliente mediante la firma de un formulario de pedido.

❖ Ratings & Reviews

• Instalación de la Solución Ratings & Reviews

La Solución se puede instalar de varias formas, entre ellas:

- a través de módulos desarrollados por Skeepers específicos para la mayoría de las soluciones de comercio electrónico (por ejemplo: PrestaShop, Magento, etc.) ;
- a través de una aplicación denominada «API» completa, que permite una perfecta integración de la Solución en el sistema informático del Cliente.

Skeepers puede utilizar y proporcionar cualquier proceso y soporte técnico a su Cliente para que el Cliente instale la Solución en su sistema informático.

Corresponde al Cliente hacerlo, y es de su entera responsabilidad. Skeepers ofrece ayuda para facilitar su integración y facilita un documento explicativo en su Sitio web, así como su equipo técnico para resolver cualquier duda del Cliente o intervenir de forma remota en su ordenador, con el fin de instalar el módulo, la API u otros soportes técnicos en su sistema.

El Cliente seguirá siendo, en cualquier caso, el único responsable de cualquier mal funcionamiento de la Solución resultante de una instalación incorrecta. Lo mismo se aplicará si no instala la Solución, la desinstala o incluso no la usa.

• Provisión de la Solución

El propósito del Servicio de Skeepers es hacer que su Solución esté disponible y permitir su uso.

La Solución incluye varias características y servicios asociados con ella:

- La recopilación de opiniones sobre la calidad de los productos o servicios del Cliente;
- La puesta a disposición del Back Office del Cliente, incluidas, en particular, todas las opiniones del Cliente;
- Difusión y exhibición de opiniones por parte de socios (Google, Bing, otras empresas comerciales);
- Indexación del certificado de Opiniones Verificadas por los motores de búsqueda;
- La creación y provisión de Widget (dibujos creados por Skeepers que muestran el puntaje promedio obtenido de Opiniones de marca u Opiniones de producto).

La forma en que se recopilan las Opiniones de los Clientes es la siguiente: cada pedido realizado por un consumidor genera una solicitud de opinión enviada por Skeepers a la dirección de correo electrónico o al número de teléfono que el Cliente haya comunicado a Skeepers.

Las opiniones recopiladas por la solución Ratings & Reviews corresponde a una valoración dada en forma de estrellas que van del 1 al 5, acompañadas de un comentario.

Todas las opiniones y comentarios se almacenan y se puede acceder a ellos en la Back Office del Cliente y en los servidores de Skeepers.

Durante la colaboración entre Skeepers y el Cliente, y en cualquier momento, este último puede conectarse al Back Office del cliente y recuperar las opiniones que se hayan enviado sobre él, en la ubicación prevista para tal fin.

Durante o al final de la colaboración, el Cliente puede ponerse en contacto con su administrador de cuenta o exadministrador de cuenta para solicitar que se le entreguen las Opiniones enviadas a su respecto.

Esta posibilidad se limita a un plazo de cinco (5) años desde el envío de la opinión.

Skeepers también se ha asociado con Google. En particular, esto permite que la valoración del Cliente se muestre automáticamente junto al enlace URL de su sitio web cuando este realiza una campaña de adwords, si ha obtenido una valoración media y mínima de 3,5 sobre 5.

Skeepers se reserva el derecho de celebrar acuerdos con empresas comerciales y, en particular, con motores de búsqueda como Google o Bing, para mostrar las opiniones de los Clientes o incluso indexar su certificado de Opiniones Verificadas, que el Cliente acepta.

Se informa expresamente al Cliente que solo los socios decidirán y controlarán la inserción de su valoración, incluidas las estrellas y el número de opiniones recopiladas. Solo a título informativo, se especifica que esto será visible después de un período de 2 a 4 semanas en promedio. En cualquier caso, Skeepers no se hace responsable de las condiciones y plazos relativos a la publicación de la valoración del Cliente por parte de sus socios. De hecho, Skeepers no se hace responsable de un defecto de visualización o una mala visualización de las opiniones de los Clientes; los socios tienen sus propias reglas para la visualización. Skeepers solo está obligada a garantizar la correcta transmisión de las opiniones, los comentarios y las valoraciones recopiladas por su Solución.

El Cliente también tiene la opción de encuestar a sus consumidores sobre temas específicos mediante preguntas. El funcionamiento de esta opción es idéntico al funcionamiento de la solicitud de una Opinión de marca o una Opinión de producto. Las preguntas adicionales que se hagan a los consumidores se incorporarán a las solicitudes

enviadas por correo electrónico. Tras el envío de la solicitud, Skeepers es responsable de recoger las respuestas y comunicarlas al Cliente en su Back-Office.

- **Suministro de widgets**

Skeepers proporciona varios modelos de widgets que se pueden mostrar en todas las páginas del sitio del Cliente para resaltar su valoración general y el último comentario recibido de un consumidor. El Widget mostrará el logotipo de Opiniones Verificadas.

Skeepers ofrece dos tipos de widgets: widgets fijos y widgets flotantes. El primero debe estar integrado en la carta gráfica del Cliente. Las segundas no requieren modificación alguna de la carta gráfica.

El Cliente es el único y totalmente responsable de la elección, integración y visualización del Widget. Skeepers declina en particular cualquier responsabilidad si la representación visual del Widget en el sitio del Cliente difiere de la creada y puesta a disposición por Skeepers.

Dado que el Cliente no debe utilizar el Widget para engañar al consumidor, se compromete a seguir las recomendaciones de Skeepers destinadas a mostrar el Widget dinámico en su sitio web utilizando el enlace proporcionado por Skeepers para que la valoración pueda actualizarse diariamente a lo largo de la relación contractual entre las empresas.

El Cliente tiene prohibido modificar de cualquier forma la carta gráfica y el modelo del Widget.

En caso de que el Cliente desee modificar el diseño del Widget ofrecido por Skeepers, este le proporcionará un enlace URL que le permitirá crear su propio Widget e informarle en tiempo real de su número de Opiniones de clientes y su valoración promedio.

Queda terminantemente prohibido que el Cliente continúe utilizando el Widget de cualquier forma tras la suspensión de la cuenta o la rescisión del contrato. Cualquier uso indebido dará lugar automáticamente a una multa de cien (100) euros por día de infracción constatado y por sitio web (URL), sin perjuicio de los daños y perjuicios que Skeepers reclamaría en compensación por los daños sufridos.

- **Entrega del certificado de Opiniones Verificadas**

Skeepers pone a disposición del Cliente una página web, referenciada por los motores de búsqueda, desde la que todos los internautas pueden consultar las opiniones de consumidores del Cliente con una antigüedad inferior a un (1) año.

Cabe señalar que esta página no podrá ser referenciada por los motores de búsqueda en el caso de que, a petición del Cliente, éste haga un uso exclusivo e interno de las opiniones del Cliente recogidas.

Además, cabe señalar que mostrar el certificado de Opiniones Verificadas, al igual que tener acceso a la plataforma, como un componente de los servicios prestados bajo la Solución Ratings & Reviews, no pretende sobrevivir a la desaparición de la colaboración.

- **Moderación**

A continuación se describe el proceso de Moderación (filtrado, análisis o proceso realizado de forma automática o por medios humanos para aceptar o rechazar una Opinión de Cliente).

El Cliente es informado de la recopilación y la presencia de opiniones negativas de los consumidores.

Las opiniones consideradas negativas están representadas por valoraciones iguales o inferiores a 2/10. Estas reseñas son muy fácilmente accesibles desde su Back Office en una sección titulada «opinión en moderación».

El Cliente podrá contactar y responder a los consumidores que hayan dejado un comentario y una valoración, ya sea positiva o negativa, a través de su Back Office.

Cabe señalar que la respuesta proporcionada por el Cliente se hace pública en el certificado de Opiniones Verificadas del Cliente y que el consumidor recibirá un correo electrónico para notificarle cualquier mensaje enviado por el Cliente.

El consumidor podrá contestarlas pero no podrá modificar su valoración. El Cliente, por su parte, será informado de los mensajes dejados por los consumidores.

Los diversos intercambios que pueden seguir a una opinión del Cliente serán visibles para los usuarios de Internet; a menos que el Cliente haya ocultado los intercambios de conversación desde su Back Office.

Este proceso ofrece al Cliente la posibilidad de solicitar explicaciones cuando una valoración o un comentario le parezcan injustificados, y de tener derecho de réplica.

En ningún caso Skeepers deberá interferir en la relación existente entre el Cliente y el consumidor. Corresponderá al Cliente gestionar cualquier dificultad que surja con este último a raíz de la recopilación de una opinión.

- **Estadísticas**

El Cliente tiene acceso, a través de su Back Office, a los informes y estadísticas establecidos por Skeepers a partir de las opiniones recopiladas de los Clientes.

Skeepers también ofrece una herramienta estadística totalmente personalizable basada en estimaciones que permite la referencia cruzada de los datos recopilados al enviar una opinión a través de la solución Ratings & Reviews con datos enviados directamente por el Cliente.

- **Módulo «Preguntas/Respuestas»**

El Cliente tiene la opción de suscribirse a la opción «Preguntas/Respuestas».

Skeepers ofrece a sus Clientes un módulo de «Preguntas/Respuestas» para ser integrado en su sitio web que permite a los Consumidores, que han tenido o pretenden tener una experiencia de consumo, hacer una pregunta o responder a una pregunta formulada.

Instalación del módulo «Preguntas/Respuestas»

El Cliente puede elegir qué método usar para integrar el módulo en su sitio:

- al conectarse a la API de Ratings & Reviews;
- por plena integración en iFrame;
- por una integración mixta en iFrame y flux JSON;
- instalando el módulo Magento o PrestaShop desarrollado para el módulo «Preguntas/Respuestas».

El Cliente es el único responsable de instalar el módulo en su sistema informático y de integrarlo en su sitio web, a él le corresponde hacerlo. Skeepers ofrece soporte para facilitar su instalación e integración proporcionando un documento explicativo dedicado al módulo «Preguntas/Respuestas» así como proporcionando un equipo técnico para responder a cualquier pregunta del Cliente o proporcionando asistencia para la instalación.

El Cliente será, en todo caso, el único responsable de cualquier mal funcionamiento del módulo «Preguntas/Respuestas» que resulte de una instalación o integración incorrecta. Lo mismo se aplicará si el Cliente no procede con la instalación o integración del módulo «Preguntas/Respuestas», lo desinstala o incluso no lo utiliza.

Las facturas emitidas por Skeepers seguirán siendo exigibles en caso de no uso por parte del Cliente (por ejemplo, sin preguntas ni respuestas).

Disposición del módulo «Preguntas/Respuestas»

El Cliente, que desee beneficiarse del módulo, deberá ponerse en contacto con su responsable de cuenta de Skeepers para que los equipos le den acceso al módulo.

Después de la activación del módulo, el módulo «Preguntas/Respuestas» se administrará desde el Back Office estándar, en la pestaña «Integración» y la sección «Preguntas/Respuestas».

El Cliente recibirá las opciones de personalización de los módulos y los formularios de preguntas o respuestas para integrarlos en su sitio web de acuerdo con su carta gráfica.

Por tanto, el Cliente se compromete a permitir, en la carta gráfica de sus formularios personalizados, la inclusión de una casilla de verificación que constituya la aceptación de las Condiciones Generales de Uso y la Política de Privacidad. Esta integración debe permitir el envío de una pregunta, una respuesta o un informe solo cuando la casilla está marcada.

Disposición del módulo «Preguntas/Respuestas»

El Servicio de Skeepers tiene como objetivo proporcionar el módulo «Preguntas/Respuestas» y permitir su uso.

Cuando se instala en el sitio web, el módulo «Preguntas/Respuestas» incluye las siguientes características:

- Hacer una pregunta;
- Proporcionar una respuesta pública a una pregunta (del Cliente, clientes que han tenido una experiencia con el producto o usuarios de Internet);
- Reportar una pregunta/respuesta;
- Debatir una pregunta/respuesta;
- Votar por una pregunta/respuesta.

Todas las preguntas y respuestas recopiladas a través del módulo «Preguntas/Respuestas» se almacenan en los servidores de Skeepers y se puede acceder a ellas en el Back Office «Preguntas/Respuestas» del Cliente.

En este sentido, el Cliente podrá procesar y publicar las preguntas, respuestas y discusiones correspondientes desde su Back Office «Preguntas/Respuestas». Cada acción realizada queda registrada y puede visualizarse en el Back Office «Preguntas/Respuestas» gracias a una gestión según los perfiles asignados (administrador y moderador).

Por razones de seguridad y trazabilidad de las acciones, cada usuario debe tener una cuenta individual.

- **Proceso de recopilación de opiniones de clientes**

Skeepers se compromete en el momento de la recogida a no seleccionar a los consumidores en función de su tipo o frecuencia de compras. Por lo tanto, se encuestará a todos los consumidores.

Cada opinión está vinculada a un consumidor contactable.

El consumidor tendrá la oportunidad de enviar una opinión durante un período de tres (3) meses a partir de la invitación enviada por correo electrónico por parte de Skeepers y en sí mismo como resultado de un acto de consumo. Por lo tanto, la posibilidad de que un consumidor emita una opinión de Cliente después de un acto de consumo está limitada en el tiempo.

Además, el consumidor que ha presentado una opinión puede modificarla por un período de tres (3) meses después de escribir su opinión.

Skeepers tiene en su base de datos elementos que permiten identificar al consumidor y certificar su acto de consumo. Se recuerda que Skeepers actúa como tercero.

No se proporciona ninguna contraprestación a cambio de enviar opiniones de Clientes.

- **Proceso para identificar al autor de la opinión**

La solución Ratings & Reviews se basa en recopilar opiniones después de los pedidos. Por lo tanto, las solicitudes de opiniones están vinculadas a una experiencia de consumo y a un consumidor claramente identificado. La identificación puede realizarse por correo electrónico, teléfono o cualquier otro medio que permita el contacto directo con el consumidor.

- **Contenido y control de opiniones y comentarios recopilados**

Skeepers es un tercero de confianza que garantiza total transparencia con respecto a Clientes y Consumidores.

Skeepers se compromete a transmitir y publicar información, valoraciones y comentarios de forma estrictamente idéntica a las que recoge, con excepción de cualquier mención y declaración de carácter ilegal o ilícito.

Cabe señalar explícitamente que el contenido de los comentarios no debe contravenir las leyes y reglamentos actualmente en vigor. En particular, son ilegales los comentarios racistas, antisemitas, sexistas, difamatorios u ofensivos, que infrinjan la privacidad de una persona, reproduzcan intercambios privados, utilicen obras protegidas por derechos de autor (texto, fotos, vídeos, etc.).

Skeepers no interviene de ninguna manera en la relación existente entre el Cliente y el consumidor. En cualquier caso, no podrá exigirse su responsabilidad en caso de que los consumidores no respondan a las solicitudes de opiniones, o en caso de descenso del número de visitantes, disminución de los pedidos, o incluso de aparición de un problema relacionado con la publicación de una opinión negativa o con la ejecución de un Pedido.

Skeepers verifica el origen de las opiniones generadas, en particular mediante la dirección IP identificada.

Sin embargo, no puede garantizar el perfecto funcionamiento de su sistema de evaluación, debido a los peligros inherentes al mismo, y en particular los riesgos de intrusión, malversación, virus y fraude presentes en un sistema informático y digital.

- **Exclusiones y limitaciones adicionales de responsabilidad**

Skeepers no se hace responsable de ningún mal funcionamiento en caso de que el Cliente haya proporcionado información incorrecta o incompleta. Lo mismo se aplicará en los siguientes casos:

- falta de actualización del módulo por parte del Cliente;
- error de manejo del consumidor;
- intervención de un tercero no autorizado por el Cliente para reparar la Solución;
- desinstalación de la Solución;
- no uso o uso parcial de la Solución.

Skeepers no es responsable de la inserción por parte de los motores de búsqueda de la valoración general del Cliente y del número de opiniones recopiladas, ni de la inclusión del sitio del Cliente en ellos. Solo Google u otros motores de búsqueda pueden gestionar esto.

Finalmente, Skeepers no puede ser considerado responsable de los daños indirectos sufridos por el Cliente que puedan surgir como resultado de o durante la ejecución de este Contrato y sus consecuencias. Se entiende por daño indirecto, en particular, pero sin limitarse a ello, el lucro cesante, la pérdida de Datos, la pérdida de oportunidad, el daño comercial, las consecuencias de quejas o reclamaciones de terceros contra el Cliente, etc.

- **Proceso de Moderación**

Descripción del proceso de Moderación

La moderación es un proceso que se produce antes de la publicación de una opinión que tiene como objetivo garantizar la conformidad del contenido recopilado bajo la ley francesa y con la norma ISO 20488, así como con estas Condiciones Generales de Servicio y las Condiciones Generales de Uso del sitio Opiniones Verificadas.

Skeepers se compromete a cumplir con todas estas disposiciones para preservar la fiabilidad de las opiniones de Clientes publicadas.

Así, durante el proceso de Moderación, Skeepers publica o rechaza opiniones cuando está justificado.

El rechazo de una reseña es una acción manual de los moderadores de Skeepers después de recibir la notificación de la opinión en cuestión.

Todos los actores y actos relacionados con la Moderación están identificados y rastreables.

El servicio de Moderación ofrecido por Skeepers consiste en un modelo estándar incluido en cualquier suscripción a la Solución de Skeepers. Además, Skeepers también ofrece un modelo personalizado además de la versión estándar, sujeto a opción.

El mismo período de moderación se aplica a todas las opiniones, ya sean positivas o negativas.

Funciones y recursos de los moderadores

La moderación la llevan a cabo herramientas informáticas o personas a las que generalmente se hace referencia como «moderadores».

Las capacidades requeridas y los medios necesarios para ejercer el rol de moderador son:

- tener un dominio perfecto del idioma en el que se escribió la opinión. Esta competencia deberá haber sido objetivamente validada antes de asumir el cargo, equivalente a un nivel de tipo «Proficiency» del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (nivel C2 del MCER);
- acceder a todo el contenido de la opinión del Cliente recopilada;
- acceder a los elementos relativos a la identidad del autor recopilados durante el envío de las opiniones para poder ponerse en contacto con el autor, si es necesario;
- acceder a toda la información relacionada con el historial de la presentación de la opinión (número de presentaciones del mismo aviso después del rechazo inicial);
- acceder al historial de información sobre el autor (número de opiniones publicadas, tema de las opiniones anteriores);
- ser capaz de confiar, de manera rastreable, la moderación de una opinión del cliente a otro moderador.

Moderación estándar

El proceso de moderación se divide en dos etapas: Moderación automática seguida de Moderación manual.

Durante el primer paso, llamado Moderación automática, ciertas opiniones se filtran y se colocan en Moderación dentro del Back Office del Cliente. Estos casos serían los siguientes:

- La valoración de la opinión es igual o inferior a 2 (el umbral se puede modificar en el Back office del Cliente);
- La opinión contiene datos personales identificables por el sistema;
- La opinión contiene insultos o blasfemias;
- La opinión contiene cinco caracteres idénticos.

Estas opiniones colocadas así en Moderación dentro de su Back Office permiten al Cliente identificar y responder fácilmente a opiniones potencialmente problemáticas.

Al mismo tiempo, durante la moderación automática, ciertas opiniones se marcan para que los moderadores de Skeepers las examinen cuando:

- La opinión contiene datos personales identificables por el sistema;
- La opinión contiene insultos o blasfemias.

En otros casos, corresponde al Cliente informar las opiniones que considere problemáticas a los moderadores de Skeepers durante la siguiente etapa.

Después de la moderación automática, se realiza la moderación manual:

- por un lado, debido a las acciones de los Clientes, respondiendo a los consumidores y reportando (a los moderadores de Skeepers) opiniones consideradas problemáticas;
- por otro lado, por la acción de los moderadores de Skeepers después de cualquier notificación de una opinión realizada por los Clientes o el sistema durante la Moderación automática.

Entonces, después de examinar las opiniones, los moderadores de Skeepers deciden si publicar o no las opiniones en Moderación.

Este sistema de Moderación automático y humano permite evitar la publicación de opiniones que no cumplen con la ley francesa y la norma ISO 20488, así como con las Condiciones Generales de Uso y las Condiciones Generales de Servicio de Skeepers.

La Moderación estándar se realiza por defecto, «a priori», es decir, antes de la publicación de las opiniones. Sin embargo, la parte manual está disponible en cualquier momento desde el Back Office del Cliente y, por lo tanto, se puede hacer «a posteriori» si es necesario. La opinión se procesa después de su publicación.

Moderación opcional

Con respecto a la opción de Moderación, establecida sobre cotización, Skeepers ofrece una Moderación personalizada que permite al Cliente descargar la Moderación manual que se proporciona cuando la Moderación es estándar.

Esta opción incluye la relectura de opiniones recopiladas por los moderadores de Skeepers.

El Cliente debe ser específico sobre sus necesidades y solicitudes en un documento de especificaciones.

Así, será capaz de:

- Definir una relectura de todas las opiniones o solo de las correspondientes a una valoración definida por él;
- Configurar respuestas predefinidas que habrá proporcionado según el tipo de opinión y la valoración;
- Configurar los casos de negativa para los cuales los moderadores pueden actuar de forma independiente sin validación previa de su parte y de acuerdo con los motivos de negativa enumerados a continuación;
- Construir categorías de opiniones a través de un sistema de asignación de «Etiquetas» específicas para cada opinión (por ejemplo: entrega, pago, atención al cliente, etc.).

Período de moderación de opiniones de clientes

Skeepers se compromete a cumplir con el mismo período de Moderación para todas las opiniones, ya sean positivas o negativas. Esto se establecerá automáticamente en siete (7) días a partir de la presentación de la opinión.

Se especifica que existen otros periodos de Moderación que pueden ir desde los catorce (14) hasta los veintiocho (28) días. En algunos casos, pueden ocurrir períodos de tiempo excepcionales. Estos plazos son posibles a petición expresa del Cliente a su responsable de cuenta y previa presentación de documentos justificativos. Por ejemplo, se puede conceder un período de Moderación excepcional en caso de una reubicación del negocio del Cliente.

Rechazo de la opinión del Cliente y motivo del rechazo

Skeepers se compromete a informar sistemáticamente al consumidor del rechazo de una opinión así como del motivo del rechazo.

Skeepers también se compromete a dar a los consumidores la oportunidad de enviar una nueva opinión después de la eliminación de su primera opinión durante el proceso de moderación; dentro del límite de un máximo de tres (3) opiniones.

Skeepers no tiene la obligación de indicar los motivos del rechazo de una opinión que se haya identificado con la intención de construir artificialmente o sesgar la evaluación del producto o servicio.

Razones para rechazar las opiniones de marca de los consumidores:

- La opinión enviada se considera inapropiada, abusiva, difamatoria, discriminatoria, acusatoria, racista o implica un llamado a acción legal;
- La opinión no puede considerarse verdadera porque Skeepers tiene informes contradictorios;
- La valoración no corresponde al comentario;
- La opinión se refiere únicamente a las características del producto o servicio adquirido, y no a la experiencia general con la empresa calificada;
- No se proporciona la descripción de la experiencia de consumo, o se considera ininteligible;

- Se identifica que la opinión tiene como objetivo sesgar el promedio de la empresa valorada o contiene elementos concretos de conflictos de interés;
- La opinión no está relacionada con el tema calificado;
- La opinión contiene información personal o cualquier otra información que pueda identificar a su autor, contactarlo o conducir al robo de identidad;
- La opinión menciona el nombre de un competidor o fomenta una compra de la competencia;
- El autor especifica en su opinión que aún no puede evaluar a la empresa valorada, o que no ha utilizado sus servicios;
- La opinión contiene material promocional, se considera spam o menciona sitios web;
- La empresa calificada intervino en el manejo de la disputa y el autor de la opinión desea actualizarla;
- El autor de la opinión se comunicó con Skeepers o la empresa valorada para modificar o eliminar su opinión;
- Skeepers considera que puede incurrir en su responsabilidad civil o penal;
- Skeepers ha identificado esta opinión como fraudulenta.

Razones para rechazar opiniones de productos de consumidores:

- La opinión enviada se considera inapropiada, abusiva, difamatoria, discriminatoria, acusatoria, racista o implica un llamado a acción legal;
- La opinión no se puede considerar verdadera porque Skeepers tiene informes contradictorios.
- La valoración no corresponde al comentario;
- La opinión se refiere únicamente a la experiencia de compra (atención al cliente, entrega, sitio web) y no a las características del producto o servicio adquirido;
- La descripción de las características del producto o servicio adquirido no se proporcionan, o se consideran ininteligibles;
- Se identifica que la opinión tiene como objetivo sesgar el promedio del producto o servicio calificado, o contiene elementos concretos de conflictos de interés;
- La opinión no está relacionada con el producto calificado;
- La opinión contiene información personal o cualquier otra información que pueda identificar a su autor, o poder contactarlo, lo que conduce al robo de identidad;
- La opinión menciona el nombre de un competidor o fomenta una compra de un competidor;
- El autor especifica en su opinión que aún no puede, o no podrá, evaluar este producto o servicio;
- La opinión contiene material promocional, se considera spam o menciona sitios web;
- La empresa calificada intervino en el manejo de la disputa y el autor de la opinión desea actualizarla;
- El autor de la opinión se ha puesto en contacto con Skeepers o la empresa calificada para modificar o eliminar su opinión;
- Skeepers considera que puede incurrir en su responsabilidad civil o penal;
- Skeepers ha identificado esta opinión como fraudulenta.

Edición y modificación

Skeepers se compromete a no modificar ni eliminar el contenido de una opinión de Cliente. Por lo tanto, Skeepers no puede:

- corregir errores ortográficos en una opinión;
- cambiar el nombre de pantalla de un miembro;
- ocultar parte del texto en la opinión;
- modificar la valoración.

En casos excepcionales, los nombres y números de teléfono proporcionados en las opiniones pueden ser reemplazados por estrellas para respetar la confidencialidad de los Datos personales.

- **Criterios para la publicación y entrega de opiniones**

Entrega de opiniones

Skeepers muestra todas las opiniones, ya sean positivas o negativas, siempre que no hayan sido rechazadas durante el proceso de moderación. Por lo tanto, Skeepers no selecciona las opiniones que publica.

Skeepers muestra las opiniones cronológicamente desde la más reciente hasta la más antigua según la fecha de envío de la opinión.

Skeepers devuelve las opiniones en su totalidad.

Para cada opinión, Skeepers muestra al menos la siguiente información:

- la fecha y hora de la presentación de la opinión;
- la fecha de la experiencia del consumidor;
- el nombre y la primera letra del nombre del autor de la opinión.

Skeepers también puede mostrar la siguiente información:

- el producto comprado;
- el lugar de compra o lugar de intervención.

Skeepers puede mostrar debajo de cada opinión el derecho de réplica del representante del producto o servicio que se está evaluando.

Skeepers no añade ni pondera valoraciones. Por lo tanto, Skeepers muestra de forma transparente la puntuación media de cada uno de sus comerciantes asociados. La valoración se obtiene mediante el siguiente cálculo: Valoración promedio = (suma de valoraciones de opiniones publicadas / número total de opiniones publicadas).

Skeepers proporciona a los usuarios de Internet las opiniones de los Clientes recopiladas durante un período de un (1) año completo. Las opiniones de los clientes, el número de opiniones y la valoración promedio se calculan durante el mismo período y se muestran en la página de certificación.

Las opiniones se guardan durante un período de cinco (5) años en la base de datos de Skeepers.

La valoración se calcula de la siguiente manera:

- cálculo del promedio, hasta cinco (5) dígitos después del punto decimal, de todas las valoraciones de las opiniones publicadas;
- tener una valoración de 5: este promedio, a cinco (5) dígitos después del punto decimal, se redondea a un dígito después del punto decimal;
- tener una valoración de 10: este promedio, a cinco (5) dígitos después del punto decimal, se multiplica por dos (2), luego se redondea a un (1) dígito después del punto decimal.

Reportar una opinión con contenido ilegal o inapropiado

Skeepers permite denunciar opiniones con contenido ilegal o inapropiado. Este informe se puede enviar a: moderation@avis-verifies.com o incluso desde la página de certificación del Cliente.

Derecho de réplica del comercio asociado

Skeepers otorga al representante del producto o servicio evaluado la posibilidad de responder en cualquier momento a una opinión recibida a través del Back Office del Cliente. Entonces puede:

- agradecer al Consumidor por su contribución;
- proporcionar respuestas a las preguntas en los comentarios;
- dar su versión de los hechos (con la posibilidad de adjuntar documentos);
- indicar cualquier cambio realizado en el producto o servicio desde que se escribió la opinión.

Las respuestas se muestran debajo de las opiniones relevantes. El consumidor recibirá un correo electrónico avisándole de cualquier mensaje relativo a su opinión enviado por el representante del producto o servicio evaluado. El consumidor podrá contestarla sin poder modificar su valoración.

Estos intercambios serán visibles para los usuarios de Internet, a menos que el comerciante asociado haya ocultado la conversación de su Back Office.

El socio comercial será informado de los mensajes dejados por los consumidores sobre sus productos o servicios. Este proceso le permite al socio comercial solicitar explicaciones cuando una valoración o un comentario parece injustificado y, por lo tanto, un derecho de réplica.

En ningún caso Skeepers interferirá en la relación existente entre el Cliente y el consumidor. Corresponderá a sus socios comerciales gestionar cualquier dificultad que surja con un consumidor como resultado de la recopilación de una opinión por parte de Skeepers.

La pérdida del derecho del autor de una opinión a enviar una opinión para una opinión que se reconoce como ilegal o inapropiada después de la Moderación

En caso de que se identifique que el autor de una opinión presentó una o varias opiniones con contenido ilícito o inapropiado después de la Moderación, Skeepers evitará que este consumidor envíe opiniones y eliminará todas las opiniones vinculadas a ellas.

Naturaleza jurídica de las opiniones de Clientes emitidas por el consumidor

Skeepers anonimiza las opiniones de los Clientes dieciocho (18) meses después de su emisión.

La opinión del Cliente emitida por el consumidor es similar a un testimonio, siempre relacionado con una experiencia real del consumidor y es puramente información para futuros consumidores.

Por lo tanto, Skeepers y sus comerciantes asociados pueden usar, reproducir, publicar, poner a disposición y traducir libremente el contenido de las opiniones de los Clientes en todo el mundo y en cualquier medio.

Al mismo tiempo, Skeepers y sus socios comerciales tienen derecho a utilizar el seudónimo utilizado por el consumidor en relación con el contenido de la opinión del Cliente durante dieciocho (18) meses.

Además, Skeepers garantiza a sus Clientes que en cualquier momento, durante el contrato o al final del mismo, sus comerciantes asociados pueden recuperar todas sus opiniones.

• Obligaciones del cliente

El Cliente deberá cumplir las presentes Condiciones y cualesquiera otras Condiciones particulares previstas en el momento del registro.

Más concretamente, el Cliente quedará sujeto a las siguientes obligaciones:

Aceptación de evaluaciones

El Cliente se compromete a encuestar a todos sus Clientes. El Cliente debe aceptar cualquier tipo de evaluación después de un pedido. Podrá denunciarlo y responder si le parece injustificado.

La actividad de Skeepers se basa en la certificación AFNOR que requiere tiempo y esfuerzo, y permite a los Consumidores confiar en su marca. Skeepers se compromete en este sentido a mantener la integridad de sus procesos ya luchar contra las opiniones falsas.

El Cliente no deberá en ningún caso generar valoraciones falsas mediante pedidos falsos, comentarios falsos o cualquier otra manipulación. Tampoco debe evitar evaluaciones negativas distorsionando las funciones de la Solución.

Si es necesario, Skeepers podrá emprender acciones legales contra ellos, además del derecho a rescindir su contrato. Las situaciones serán atendidas por el Departamento de Calidad en el siguiente orden:

1. Tras solicitar una aclaración por correo electrónico, se podrá aplicar una penalización de cien (100) euros por opinión falsa en concepto de gastos de gestión.

2. Si hay más de cinco (5) opiniones falsas, Skeepers notificará al Cliente para explicarle las anomalías observadas con respecto a las opiniones en cuestión.

Las sanciones relativas a las opiniones falsas tienen, por tanto, un factor disuasorio y, si estas no consiguen el efecto deseado, el incumplimiento por parte del Cliente de los procesos en este punto puede dar lugar a la resolución del contrato.

3. Al final de los intercambios fallidos entre las partes y en ausencia de cualquier acción por parte del Cliente dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción de la notificación formal, Skeepers tendrá la opción de rescindir su colaboración por incumplimiento de sus procesos.

Las partes se comprometen a trabajar juntas de buena fe para aclarar cualquier irregularidad en el proceso de recopilación de opiniones y resolver cualquier problema relacionado con cualquier sesgo de la manera más adecuada.

Acceso al sitio del Cliente

El Cliente es el único responsable del acceso a su sitio web. Le corresponde tomar todas las medidas necesarias para mantener este acceso y, en particular, pagar el precio de la conexión a la red de Internet sin la cual no es posible acceder a la Solución.

- **Deber de colaboración**

General

El Cliente se compromete a proporcionar voluntariamente a Skeepers toda la información y documentos necesarios para la ejecución de este contrato.

Con carácter general, el Cliente se compromete a colaborar con Skeepers a fin de facilitarle, a la mayor brevedad posible, toda la información y documentación que considere útiles y solicite Skeepers para el desempeño de sus Servicios. Finalmente, en caso de cesión del sitio web utilizando el servicio objeto de este contrato, el Cliente se compromete a considerar el valor del sitio web por las opiniones recogidas y a presentar a Skeepers al cesionario de dicho sitio web. Corresponde al Cliente cedente abonar el importe de su suscripción hasta su vencimiento o negociar el momento de la firma del contrato con el cesionario. El Cliente informará al cesionario que deberá ponerse en contacto con Skeepers para considerar las condiciones y la continuación del servicio así como la firma de un nuevo formulario de pedido al respecto.

Colaboración de acuerdo con los requisitos de AFNOR

El Cliente se compromete a comunicar todos sus pedidos a Skeepers, sin clasificación previa para que Skeepers pueda cumplir con los requisitos de AFNOR y encuestar a todos los consumidores, sin prejuicios en el proceso de recopilación de opiniones de Clientes. El Cliente reconoce saber que:

- la certificación se otorgó a Skeepers y se no puede reclamar la certificación en su propio nombre;
- la certificación cubre el proceso de gestión de opiniones en línea. Las opiniones en sí no están certificadas;
- el logotipo NF es una marca registrada y su uso cumple con las normas y derechos específicos que el Cliente se compromete a cumplir. Entre otras cosas, el comercio asociado no puede utilizar el logotipo de NF en su sitio, en su aplicación o en sus documentos que son de uso público sin el consentimiento previo adicional de la Certificación AFNOR.

Además y con el fin de reflejar una imagen fiel de la realidad y no engañar al consumidor, el Cliente se compromete a mostrar siempre el Widget dinámico en su sitio web utilizando el enlace facilitado al efecto por Skeepers para que el rating se pueda actualizar diariamente a lo largo de la relación contractual entre las empresas. A tal efecto, el Cliente se compromete a abstenerse de realizar cualquier reproducción del Widget que no sea la recomendada por Skeepers.

Suspensión o eliminación de una cuenta personal

Skeepers tiene derecho a suspender sus servicios si el Cliente no cumple con alguna de sus obligaciones, mientras la disputa se resuelva amistosamente o legalmente.

Skeepers puede cerrar temporalmente o eliminar permanentemente la cuenta personal del Cliente según la naturaleza y la gravedad de la infracción cometida.

Queda terminantemente prohibido para el Cliente, desde el momento en que su cuenta sea suspendida o eliminada permanentemente, utilizar los servicios o funcionalidades asociados con la Solución, excepto para mostrar las opiniones ya recopiladas. También tendrá prohibido citar de cualquier forma el nombre de Opiniones Verificadas o incluso utilizar cualquier elemento gráfico o representación visual relacionada con Opiniones Verificadas y sus servicios. En su defecto, quedará automáticamente obligado al pago de una multa de cien (100) euros por día de la infracción observada.

Respeto por la calidad del consumidor

Al aceptar las Condiciones Generales de Uso de Opiniones Verificadas, los usuarios de Internet que envían una opinión han sido informados de que deberán cumplir con ciertas condiciones acumulativas para poder emitir una opinión, a saber:

- ser una persona física;
- no estar en una situación de conflicto de intereses;
- han tenido experiencia personal de consumo del producto o servicio al que se refiere su opinión.

Para la correcta ejecución del contrato, el Cliente deberá asegurarse de que se cumplen las condiciones antes mencionadas.

Cabe señalar que Skeepers podrá ponerse en contacto nuevamente con el consumidor a los efectos de verificar el cumplimiento de las condiciones mencionadas.

Inserción en los documentos del Cliente

El Cliente, como Responsable del procesamiento, está sujeto a la obligación de transparencia tal como se especifica en los artículos 12 y siguientes del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). Para ello, deberá incluir en su Política de privacidad, o cualquier otro documento específico, una declaración que informe a los consumidores de la transferencia de sus datos personales a Skeepers, así como de la finalidad prevista. Puede redactarse de la siguiente manera:

«Algunos de sus Datos personales pueden transmitirse a nuestro subcontratista Skeepers, con el fin de recopilar su opinión sobre su experiencia de cliente en relación con su pedido, según lo dispuesto por el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) en su artículo 6. f) (interés legítimo). Los Datos personales que comunicamos son los siguientes: apellido, nombre, dirección de correo electrónico, número de pedido y fecha del pedido. Skeepers anonimizará su(s) opinión(es) dieciocho (18) meses después de su publicación.

Skeepers utiliza sus Datos personales solo en el contexto de su Solución y para las necesidades exclusivas de la misma. Skeepers tiene formalmente prohibido divulgar a cualquier persona su información personal o de identificación personal que pueda permitirle ser identificado o que infrinja su privacidad.

Puede oponerse en cualquier momento a la difusión de su información a Skeepers, a través de la dirección: rgpd@nomdusite.fr (por ejemplo)».

Al tratarse este apartado de un modelo genérico, el Cliente deberá adaptarlo si fuera necesario según las particularidades de su actividad.

Como recordatorio, el incumplimiento de los derechos de los que disfrutaban los sujetos de los datos en virtud de los artículos 12 a 22 del RGPD se sanciona en el artículo 83 con multas administrativas de hasta 20 000 000 EUR o, en el caso de una empresa, hasta el 4 % de la facturación anual total a nivel mundial del año fiscal anterior, la que sea mayor.

Así, en caso de condena de Skeepers por incumplimiento de los artículos 12 a 22 del RGPD por parte del Cliente, a pesar de haberle informado de sus obligaciones con respecto a la normativa vigente, este último indemnizará íntegramente a Skeepers por todas las tarifas pagaderas, incluyendo:

- a) costas (incluidos honorarios de abogados), reclamaciones, demandas, acciones, acuerdos, cargos, procedimientos, gastos, pérdidas y daños (tanto materiales como no, incluso en casos de angustia emocional);
- b) pérdida o daño a la reputación, marca o imagen;
- c) en la medida permitida por la ley aplicable:
 - i) sanciones administrativas, penales, deudas u otros recursos impuestos por una Autoridad de Control o un tribunal y
 - ii) indemnizaciones pagadas a una o más Personas afectadas.

❖ CX Management

• Requisitos previos

El Cliente ha sido y será responsable de adquirir los requisitos técnicos previos, es decir, el Entorno (el equipo informático del Cliente - hardware, sistema operativo, bases de datos, software de terceros, suscripción a un servicio de acceso a Internet - necesarios para el funcionamiento del Solución, y en general, la prestación de los Servicios de aplicación, de los que el Cliente reconoce haber sido informado con anterioridad a la celebración del Contrato, así como las novedades relacionadas durante la vigencia del Contrato), su mantenimiento y, en general, cualquier cambio en el Entorno. Es responsabilidad del Cliente consultar periódicamente dicho sitio. Cualquier configuración que no cumpla con el Entorno puede resultar en una degradación de la calidad del Servicio, o incluso en su mal funcionamiento, por lo que Skeepers no se hace responsable en ningún caso.

• Apertura e implementación del servicio.

Desde la Apertura del Servicio, Skeepers proporciona al Cliente acceso a la Solución por la duración del Servicio, durante al menos un (1) Usuario (el administrador designado por el Cliente como se menciona en la Orden de compra).

Cualquier uso del Servicio con fines de producción constituirá acceso al Servicio.

Salvo pacto expreso entre las Partes, la Solución es accesible desde los ordenadores del Cliente y de los Usuarios, a través de los Datos de conexión proporcionados para cada Usuario.

• Derechos concedidos

Como contrapartida del pago de las sumas adeudadas por el Cliente en este sentido, y salvo que se estipule lo contrario en la Orden de compra, Skeepers otorga al Cliente un derecho personal, no exclusivo, revocable e intransferible de acceso y uso del servicio de conformidad con su finalidad profesional, exclusivamente para sus propias necesidades, dentro de los límites del ámbito, territorio y duración de la suscripción del Servicio, y en general, de conformidad con los términos y condiciones del Contrato y la documentación. El Cliente solo está autorizado a realizar copias de la documentación para las propias necesidades del usuario para el uso exclusivo del Servicio.

- **Datos**

Con la excepción de los datos que no pueden apropiarse, los Datos proporcionados por el Cliente siguen siendo propiedad exclusiva del Cliente o Usuarios, cuyo contenido es de su exclusiva responsabilidad, incluidas las Encuestas o la forma en que se distribuyen los Datos a terceros. El Cliente acepta no mostrar ni transferir ningún dato ilegal. Skeepers no puede ser considerado responsable de ningún modo por el contenido de los Datos o el control de los Datos, que es responsabilidad exclusiva del Cliente. A menos que se estipule lo contrario en el Contrato, Skeepers se compromete a no utilizar los Datos para ningún otro fin que no sea la prestación del Servicio o según lo acordado expresamente con el Cliente. Skeepers garantiza que utiliza las tecnologías y, en general, los medios adecuados para garantizar la integridad, seguridad y confidencialidad de los Datos. En la medida en que el transporte de datos sea realizado por un tercero, este último es responsable de cualquier dificultad que pueda surgir en el contexto de la transferencia de datos. El Cliente es totalmente responsable del equipo que permite el procesamiento de datos que está conectado al Servidor y que debe ser conforme con el Entorno. En consecuencia, Skeepers no se hace responsable de los daños sufridos por el equipo de procesamiento de datos del Cliente. Los datos son respaldados regularmente por Skeepers de acuerdo con el SLA. Además, el Servicio incluye funcionalidades que permiten al Cliente establecer comunicaciones con personas identificadas por el Cliente para comunicar o recopilar información. El Cliente asume la responsabilidad exclusiva de dichas comunicaciones. Skeepers no se hace responsable en caso de incumplimiento de estas comunicaciones con las leyes y reglamentos sobre protección de Datos personales vigentes en Francia y en la UE; Skeepers se reserva el derecho de suspender el acceso al Servicio en caso de incumplimiento de estas comunicaciones con dichas leyes y reglamentos.

- **Condiciones financieras**

Las solicitudes recibidas durante el uso de la solución serán conservadas por Skeepers y serán válidas como prueba entre las Partes a los efectos del cálculo de los niveles de uso del Servicio por parte del Cliente, en particular para verificar la adecuación entre el real uso del Cliente y los umbrales de volumen definidos en la orden de compra; entendiéndose que el número autorizado de encuestas o el número autorizado de usuarios suscritos por el Cliente en ningún caso podrá ser revisado a la baja para el período contractual vigente. Si se excede el volumen esperado de solicitudes, Skeepers podrá proceder al ajuste del nivel de volumen correspondiente al final de cada período trimestral considerado, a menos que se especifique lo contrario en la orden de compra, teniendo en cuenta el volumen de solicitudes efectivamente recibido durante el período en cuestión. Skeepers emitirá una factura de ajuste, de acuerdo con las tarifas indicadas en la tarifa del catálogo de Skeepers en la fecha del ajuste, a menos que se estipule lo contrario en la orden de compra. Dicha prórroga se realizará a prorrata temporis hasta el vencimiento del período contractual en curso; en el entendido de que dicho ajuste se tendrá en cuenta en el cálculo del monto adeudado por el Servicio para el siguiente período de facturación.

No obstante lo anterior, el Cliente reconoce y acepta que la lista de precios relativa a los Consumibles puede ser modificada durante la vigencia del Contrato, dependiendo en particular de los precios aplicados por los proveedores de los Consumibles o del país dentro del territorio en el que el Cliente desarrolla su actividad. En la medida de lo posible, Skeepers informará al Cliente, con anterioridad a la fecha de su solicitud, de cualquier cambio en los precios aplicables.

Los gastos del traslado, viaje y estancia incurridos en la ejecución del Contrato no están incluidos en el precio del Servicio y de los Servicios asociados. Estos costes se facturarán por su coste real, previa presentación de los justificantes.

❖ USER GENERATED VIDEO

• **Servicio prestado**

El Cliente autoriza expresamente a Skeepers a subcontratar algunas de las funciones necesarias para la ejecución de su servicio (en particular, la moderación de vídeos). Se entiende que si Skeepers recurre a un proveedor de servicios externo, Skeepers se compromete a que este prestador de servicios está sujeto a las mismas obligaciones y condiciones a las que él mismo está obligado y asume la responsabilidad por ello.

Skeepers mejora regularmente su oferta comercial y es probable que ofrezca al Cliente nuevos servicios durante el período de los Servicios. Si el Cliente desea beneficiarse de los nuevos servicios ofrecidos por Skeepers, se le enviará una nueva orden de compra para su aprobación.

Creación de un Cliente de Back Office

Skeepers proporciona al Cliente un Back Office (en adelante, la interfaz web reservada para que los Clientes accedan a las diversas funcionalidades desarrolladas por Skeepers para la implementación de su plataforma) a través del cual el Cliente puede, en particular, acceder a su información personal y administrar sus Campañas (referido a como la convocatoria de contribuciones organizada en la Plataforma a petición del Cliente en relación con los productos o servicios que el Cliente haya determinado y destinados a crear y distribuir Vídeos de Usuario en cualquier tipo de soporte).

El Cliente garantiza la exactitud, vigencia y exhaustividad de la información que proporciona para permitir la creación de su cuenta en la plataforma Skeepers.

La cuenta Skeepers del Cliente será personalizada por Skeepers con los colores del signo o marca del Cliente. Para ello, el Cliente enviará su logotipo a Skeepers en formato PNG o JPEG.

El Cliente autoriza expresamente a Skeepers a utilizar su nombre comercial o su marca en el nombre de dominio que será reservado y utilizado por Skeepers para crear su Back Office.

Las facturas emitidas por Skeepers, correspondientes a la suscripción del Cliente, así como a los costes de instalación, seguirán siendo exigibles en caso de no utilización de su Back Office por parte del Cliente (por ejemplo: el Cliente no se conecta a su cuenta y no crea Campañas).

Organización de Campañas

El Servicio prestado por Skeepers tiene por objeto proporcionar al Cliente una Plataforma -así como los subdominios que Skeepers creará en nombre del Cliente- dedicada a él, que permite recopilar Vídeos de Usuario (se refiere a cualquier grabación audiovisual compuesta por imágenes, voces y sonidos, cargada en la Plataforma por un Creador como parte de las Campañas) durante las Campañas y permitir que el Cliente las utilice. Para beneficiarse de los Servicios, el Cliente creará Campañas a través de su Back Office.

Al crear cada Campaña, corresponderá al Cliente enviar a Skeepers la siguiente información útil:

- el nombre del producto a probar y sus referencias;
- la URL de la ficha del producto; y
- la URL de la imagen del producto a probar; y
- la descripción del producto a probar; y
- la recompensa ofrecida por el Cliente al Creador que gana la Campaña.

Además, el Cliente también puede proporcionar a Skeepers la siguiente información:

- la categoría del producto a probar; y
- la duración de la Campaña.

Al inicio de la colaboración, las Partes pueden definir un paquete de Vídeos que comprenda un número determinado de Vídeos durante la duración de la suscripción. Cuando se haya definido un paquete de Vídeo entre las Partes, el Cliente tiene la obligación de destinar los recursos necesarios para la organización, creación y seguimiento de las Campañas. Así, si no se alcanza el número de Vídeos definido al inicio de la colaboración, los Vídeos no entregados por Skeepers no podrán ser reembolsados, salvo culpa comprobada por parte de Skeepers en la prestación del Servicio (tal y como lo confirma el informe trimestral).

El Cliente acepta entregar la recompensa anunciada al Creador que ganó la Campaña. La entrega de la recompensa es responsabilidad exclusiva del Cliente. En consecuencia, el Cliente garantiza y mantiene indemne a Skeepers frente a cualquier recurso, solicitud, reclamación o acción del Creador para la entrega del premio, en particular en caso de retraso en la entrega, incumplimiento, vicios o defectos que afecten al premio entregado al Cliente.

• **Propiedad intelectual**

Derechos de Propiedad Intelectual de las partes

Cada una de las Partes se compromete a respetar los Derechos de Propiedad intelectual de la otra Parte y, en particular, a no infringir sus Derechos de Propiedad intelectual ni archivar directa o indirectamente ningún derecho de propiedad literaria, artística o industrial que sea idéntico, similar o derivado en cualquier clase de productos y servicios en cualquier territorio geográfico.

Los nombres, marcas, imágenes y logotipos proporcionados por cada parte en relación con el uso de la Plataforma y los Servicios siguen siendo propiedad exclusiva de su propietario.

Cada parte declara tener todos los derechos en particular de propiedad intelectual o autorizaciones necesarias sobre estos elementos, garantiza a la otra y la mantiene indemne frente a todas las quejas, solicitudes, posibles acciones de terceros en particular por la violación de sus Derechos de Propiedad Intelectual.

Como parte de cada Campaña, el Cliente autoriza expresamente a Skeepers a crear un espacio o una página con los colores de su rótulo o su marca y colocar este logotipo o marca en este espacio, junto a la marca y el logotipo de Skeepers.

Cada parte autoriza expresamente a la otra a utilizar su nombre comercial o marca dentro del nombre de dominio que se reservará y utilizará para crear la página de la Campaña del Cliente.

Licencia de derechos de propiedad intelectual para vídeos

La suscripción de los Servicios por parte del Cliente, sujeta al pago total de los mismos por parte del Cliente, implica la concesión de un derecho de explotación y distribución de los Vídeos de los Creadores habiendo sido validados durante las Campañas. Según los términos de este acuerdo de licencia, dicha concesión se relaciona con la distribución de los Vídeos por parte del Cliente, en todos los formatos y medios y en particular: (i) en el Internet (en particular, en el sitio web del Cliente o en las redes sociales, como Facebook y Twitter, en los sitios de comercio electrónico en los que el Cliente ofrece a la venta sus productos, sea o no el editor de este sitio de comercio electrónico) y esto independientemente del sufijo genérico o geográfico o la extensión del nombre de dominio del sitio web del Cliente, y el país de recepción del Vídeo; (ii) en los puntos de venta del Cliente (tiendas), en ferias, muestras, exposiciones y todos los demás eventos públicos en los que el Cliente estará presente o representado; (iii) internamente en beneficio de los miembros y empleados del Cliente.

Esta licencia se otorga por un período de veinte (20) años en todo el mundo. El precio de esta licencia está incluido en el precio pagado por el Cliente por el uso de los Servicios.

Sin perjuicio de esta licencia, Skeepers podrá continuar transmitiendo el Vídeo del Creador en la Plataforma, a los distribuidores de los productos en cuestión y a través de sus cuentas en redes sociales como Facebook, YouTube, Instagram, Snapchat, IGTV, etc.

Además de los derechos expresamente otorgados al Cliente en virtud de los términos del acuerdo de licencia establecido anteriormente o que se celebraría entre las partes, el Cliente no tiene ni tendrá ningún derecho sobre los otros Vídeos producidos por los Creadores como parte de las Campañas. En consecuencia, el Cliente tiene especialmente prohibido utilizar, reproducir, distribuir, fijar, difundir, extraer, comunicar al público, representar o explotar los mismos de cualquier forma y por cualquier medio. De no ser así, el Cliente podrá ser procesado por infracción. En todo caso, el Cliente se compromete a garantizar y mantener indemne a Skeepers ante cualquier recurso, queja, solicitud o actuación derivada del uso ilegal o no autorizado de los Vídeos.

Skeepers se reserva el derecho de suspender o terminar los Servicios, de forma automática y sin previo aviso, en caso de incumplimiento por parte del Cliente de los términos de este artículo, sin perjuicio de los daños y perjuicios que pueda reclamar.

• Responsabilidades

Skeepers hará sus mejores esfuerzos para garantizar el correcto funcionamiento de la Plataforma y permitir que el Cliente se beneficie de los Servicios. No obstante, al tratarse de una simple obligación de medios, Skeepers no será responsable ni estará obligado a indemnizar por los daños directos o indirectos, materiales o inmateriales, que el Cliente pueda sufrir como consecuencia de un mal funcionamiento de la Plataforma y en particular: (i) teniendo en cuenta la propia naturaleza de Internet, por las velocidades de acceso a la Plataforma, apertura y consulta de las páginas de la Plataforma, ralentizaciones externas, suspensión o inaccesibilidad de la Plataforma; (ii) en caso de fuerza mayor definida por la ley y la jurisprudencia, averías y problemas técnicos; (iii) en caso de intrusión de terceros que, en su caso, pueda dar lugar a la suspensión, terminación de la Plataforma o pérdida de contenidos; (iv) si se determina que la Plataforma es incompatible o funciona mal con cierto software, configuraciones, sistemas operativos o equipos del Cliente.

Asimismo, la responsabilidad de Skeepers en ningún caso podrá ser reclamada por el Cliente en caso de incumplimiento por parte de este de sus obligaciones estipuladas en las Condiciones Generales y de incumplimiento de sus obligaciones legales o reglamentarias.

Skeepers es únicamente el editor de la Plataforma y es responsable de organizar las Campañas en nombre de sus Clientes. Skeepers no tiene ningún control sobre el contenido de los Vídeos más que un simple control de moderación (comprobando que los Vídeos no contengan ningún discurso ofensivo, de odio o contrario al orden público) y el cumplimiento de las especificaciones técnicas impuestas por la Cliente (duración y formato del Vídeo en particular). Bajo ninguna circunstancia, Skeepers será responsable del contenido del Vídeo y, en particular, de las condiciones bajo las cuales se utilizan los productos y servicios en el Vídeo y cualquier consejo de uso dado por el Creador. Cualquier modificación realizada en el Vídeo por el Cliente o cualquier persona autorizada o designada por él también excluirá automáticamente a Skeepers de responsabilidad por cualquier motivo.

En todo caso, en los casos en que Skeepers sea responsable, por cualquier motivo, del importe de las reparaciones debidas por los daños invocados, ya sean estos directos o indirectos, materiales o inmateriales, incluyendo costes, honorarios y otros daños sufridos por el Cliente o por terceros, se limitarán al precio efectivamente pagado por el Cliente por los Servicios suscritos durante los últimos doce meses.

Skeepers no garantiza de ninguna manera al Cliente con el retorno de la inversión esperado o esperado por el Cliente como resultado de los Servicios suscritos y los Vídeos utilizados por este último. De hecho, Skeepers solo tiene una simple obligación de medios que no puede resultar de esto, ya que obtener el resultado de una Campaña es inherentemente aleatorio.

ANEXO 2 - ACUERDO RELACIONADO CON EL PROCESAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El Cliente confía a Skeepers varios servicios descritos en el Acuerdo de servicio. En este contexto, Skeepers está obligado a procesar datos personales en nombre del Cliente.

El presente Acuerdo tiene por objeto garantizar el cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al procesamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (conocido como el «Reglamento General de Protección de Datos», en adelante «RGPD»), así como la Ley n.º 78-17 del 6 de enero de 1978 relativa a la Ley de Protección de Datos.

Este Acuerdo define las condiciones bajo las cuales Skeepers intervendrá en nombre del Cliente para realizar los servicios suscritos por el Cliente:

- En algunos casos como subcontratista, comprometiéndose a realizar por cuenta del Cliente o Responsable del procesamiento, las operaciones de procesamiento de datos personales derivadas de las Soluciones Ratings & Reviews, CX Management;
- A veces, como corresponsable de los datos cuando Skeepers proporciona al cliente la solución User Generated Video.

Por lo tanto, las Partes se han unido para definir las condiciones bajo las cuales Skeepers llevará a cabo el procesamiento de datos personales como parte de los Servicios.

En cualquier caso, cada una de las Partes se compromete a cumplir con todos los requisitos de las leyes y reglamentos sobre protección de Datos personales vigentes en Francia y en la UE.

Los términos técnicos específicos de la protección de datos personales («datos personales», «procesamiento», «responsable», «procesador», etc.) se entienden definidos en el artículo 4 del RGPD.

DISPOSICIONES COMUNES

APLICABLE CUANDO SKEEPERS ACTÚE COMO SUBCONTRATISTA

Cuando Skeepers es un subcontratista (Servicios de Ratings & Reviews y CX Management), Skeepers se compromete a procesar los Datos personales solo dentro del marco estricto que sea necesario para la ejecución del Contrato. Este Acuerdo, al ser accesorio del Contrato celebrado entre las Partes, entra en vigor el día de su firma y continúa aplicándose mientras los servicios estén en curso.

Skeepers se compromete a tomar todas las precauciones necesarias para preservar la confidencialidad, integridad y seguridad de los Datos personales que se le confían en virtud del Contrato.

• Obligaciones del cliente

Se recuerda que el Cliente determina, bajo su exclusiva responsabilidad, las categorías de Datos Personales así como los medios y fines del procesamiento objeto del presente contrato.

El Cliente debe poder justificar la información facilitada al consumidor sobre el procesamiento de sus Datos personales, en cualquier momento y ante la simple solicitud de la empresa Skeepers.

El Cliente sigue siendo el único responsable ante el consumidor por cualquier falta de información, inexactitud, error u omisión en relación con sus Datos.

El Cliente se compromete a:

- cumplir, de antemano y durante la duración del procesamiento, con las leyes y reglamentos aplicables a la protección de Datos Personales y en particular el RGPD;
- informar a los consumidores, antes de cada pedido, del procesamiento cubierto por este contrato y, en particular, del intercambio de algunos de sus Datos personales con Skeepers;
- Proporcionar a Skeepers los datos a que se refiere el presente Acuerdo, y garantizar la licitud, exactitud y autenticidad de los Datos comunicados, así como su confidencialidad. Skeepers no se hace responsable de ningún incumplimiento de los datos a los que se refiere el RGPD o el orden público;
- documentar por escrito cualquier nueva instrucción relacionada con el procesamiento de Datos personales;
- ;
- asegurarse de que las personas autorizadas para procesar los Datos se comprometan a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una obligación de confidencialidad;
- garantizar a los consumidores la efectividad del ejercicio de todos los derechos que les otorga el RGPD;
- colaborar con Skeepers para que pueda cumplir íntegramente con sus obligaciones relativas al artículo 28 del Reglamento General de Protección de Datos, en particular en caso de procesamiento ilegal, incidentes de

seguridad, control judicial o protección de datos, violación de datos personales y los derechos de los sujetos de los datos.

- **Obligaciones de Skeepers en su calidad de Subcontratista**

Skeepers está de acuerdo en:

- Cumplir, con antelación y durante todo el tiempo que dure el procesamiento, las leyes y reglamentos aplicables a la protección de Datos Personales y, en particular, el RGPD;
- Informar a los consumidores del procesamiento objeto de estas Condiciones en su Política de privacidad;
- Que sólo el personal que tenga interés en el procesamiento de los Datos personales confiados al Cliente está autorizado a acceder a los mismos y que está sujeto a una obligación de confidencialidad;
- Procesar los datos únicamente para los únicos fines que son objeto de la subcontratación;
- Procesar datos de acuerdo con las instrucciones documentadas del Cliente contenidas en este Acuerdo, a menos que Skeepers esté obligado a hacerlo según la legislación de la Unión o la ley del Estado miembro al que está sujeto. En este caso, Skeepers informa al Cliente de esta obligación legal antes del procesamiento, a menos que la ley lo prohíba por razones importantes de interés público. Si Skeepers considera que una instrucción constituye una infracción de la Normativa vigente, o de cualquier otra disposición del Derecho de la Unión o de los Estados miembros relativa a la protección de datos, lo comunicará inmediatamente al Cliente. Entonces se reserva el derecho, sin que el Cliente pueda incurrir en responsabilidad, de no seguir las instrucciones dadas, mientras continúa realizando el procesamiento de los datos personales que son objeto del procesamiento;
- Garantizar la confidencialidad de los Datos personales tratados en el marco de este Acuerdo y en ejecución del Contrato de prestación de servicios;
- Asegúrese de que las personas autorizadas para procesar Datos personales, en virtud de este Acuerdo:
 - o Comprometerse a respetar la confidencialidad o estar sujeto a una obligación legal apropiada de confidencialidad;
 - o Recibir la formación necesaria en materia de protección de Datos personales;
- Tener en cuenta, en relación con sus herramientas, productos, aplicaciones o servicios, los principios de protección de datos desde el diseño (privacidad por diseño) y protección de datos por defecto (privacidad por defecto).
- Llevar un registro de las operaciones de procesamiento de Datos personales realizadas por cuenta del Cliente, de conformidad con la Normativa vigente.
- Colaborar con el Cliente en caso de cambios futuros de la Normativa vigente, con el fin de prever las actualizaciones que serán necesarias para garantizar el cumplimiento.

- **Instrucciones**

Por defecto, la celebración del Contrato y este Acuerdo, la consecución del objeto del Contrato, así como el uso de las Soluciones y sus funcionalidades de conformidad con el Contrato constituyen instrucciones documentadas del Cliente.

Cualquier instrucción que exceda o modifique las instrucciones documentadas a que se refiere este artículo será objeto de un presupuesto y facturación separada. Skeepers se reserva el derecho de no tener en cuenta cualquier instrucción adicional o modificación de las instrucciones definidas en este artículo, que no estén documentadas por escrito.

- **Subcontratación**

Skeepers tiene la autorización general del Cliente con respecto a la contratación de subcontratistas posteriores, en función de una lista acordada en el Apéndice A. Skeepers informa específicamente al Cliente por correo electrónico de cualquier plan para modificar esta lista agregando o reemplazando subcontratistas posteriores, al menos quince (15) días antes, para que el Cliente tenga tiempo suficiente para poder objetar estos cambios. Skeepers proporciona al Cliente la información necesaria para que pueda ejercer su derecho de oposición. La falta de respuesta del Cliente en el plazo de quince (15) días a partir de la fecha de envío del correo electrónico de notificación constituirá la aceptación del/de los subcontratista(s) previsto(s) posterior(es). En caso de rechazo por parte del Cliente del Subcontratista subsiguiente previsto que obligaría a Skeepers a recurrir a otro Subcontratista subsiguiente que presentaría servicios más caros y adecuados para el Cliente, una estimación que incluya la diferencia de precio entre el Subcontratista subsiguiente elegido inicialmente por el Proveedor de servicios y se presentará la finalmente aceptada por el Cliente, que deberá firmarse por el Cliente en el plazo de quince (15) días, en caso contrario, se elegirá automáticamente al primer Subcontratista siguiente sin recurso ni compensación de ningún tipo para el Cliente. Skeepers y sus Filiales imponen a los subcontratistas posteriores, en sustancia, las mismas obligaciones de protección de datos que las impuestas a Skeepers en virtud de este Acuerdo. Skeepers se asegura de que los subcontratistas posteriores presenten las mismas garantías suficientes en cuanto a la implementación de las medidas técnicas y organizativas apropiadas, para que el procesamiento cumpla con los requisitos de la Normativa vigente.

Skeepers y sus Filiales se comprometen al respeto por parte de los subcontratistas posteriores de todas las obligaciones del presente Contrato, así como de la Normativa vigente. Si los subcontratistas posteriores no cumplen con sus obligaciones en materia de protección de datos, Skeepers sigue siendo totalmente responsable ante el Cliente del cumplimiento por parte de los demás subcontratistas de sus obligaciones y se compromete a exigir el cumplimiento del subcontratista posterior incumplidor lo antes posible o a cambiar el subcontratista posterior.

- **Transferencia de datos**

Skeepers no almacena ni transfiere ningún Dato personal fuera de la Unión Europea, a menos que se acuerde expresamente con el Cliente. Si está obligado a hacerlo, en virtud de la legislación de la Unión o la legislación del Estado miembro al que está sujeto, informa al Cliente de ello por adelantado y por escrito, a menos que la legislación en cuestión prohíba dicha información por razones importantes de interés público.

En caso de que una transferencia de Datos personales fuera de la Unión Europea deba regirse por la celebración de cláusulas contractuales tipo adoptadas por la Comisión Europea en su última versión vigente, el Cliente faculta expresamente a Skeepers para firmar dichas cláusulas contractuales tipo en el nombre y representación del Cliente.

Skeepers se compromete a implementar las medidas adicionales necesarias para garantizar el cumplimiento del procesamiento fuera de la UE y el EEE con los Reglamentos vigentes teniendo en cuenta la decisión del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de fecha 16 de julio de 2020.

- **Ejercicio de los derechos personales**

Es responsabilidad del Cliente proporcionar información adecuada a las Personas interesadas a través de las operaciones de procesamiento de datos, a través de su Política de privacidad, o cualquier otro documento dedicado, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 12 y siguientes del RGPD.

El Cliente exime a Skeepers de cualquier gasto que le pueda ser exigible, debido a un incumplimiento de los artículos 12 a 22 del RGPD que le sea imputable, mientras Skeepers le haya informado de sus obligaciones con respecto a la normativa vigente, incluyendo:

a) costes (incluidos honorarios de abogados), reclamaciones, demandas, acciones, acuerdos, cargos, procedimientos, gastos, pérdidas y daños (tanto materiales como no, incluso en caso de angustia emocional), multas penales;

b) pérdida o daño a la reputación, marca o imagen;

c) en la medida permitida por la ley aplicable:

i) multas administrativas, penalidades, sanciones, deudas u otros remedios impuestos por una Autoridad de Control y

ii) indemnizaciones pagadas a una o más Personas afectadas.

Skeepers debe ayudar al Cliente a cumplir con su obligación de responder a las solicitudes de ejercicio de los derechos de los Sujetos de los datos: derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición, derecho a la limitación del procesamiento, derecho a la portabilidad de los datos, derecho a no ser objeto de una decisión individual automatizada (incluida la elaboración de perfiles), etc.

Skeepers se compromete a remitir al Cliente, a la mayor brevedad que no podrá exceder de cuarenta y ocho (48) horas, días hábiles, al domicilio facilitado por el Cliente todas las solicitudes de ejercicio de derechos que le sean realizados con él por las Personas interesadas y comunicar al Cliente toda la información necesaria sobre el procesamiento realizado, a fin de que el Cliente pueda responder frente a las Personas interesadas.

- **Notificación de violaciones de datos personales**

Skeepers notifica al Cliente cualquier violación de datos personales en el sentido del Reglamento General de Protección de Datos a la mayor brevedad, sin que ello supere las cuarenta y ocho (48) horas, días hábiles, siguientes a haber tenido conocimiento de ello, por correo electrónico, a la dirección proporcionada por el Cliente. En ausencia de corrección de los datos de contacto o en caso de un cambio de datos de contacto no notificados a Skeepers, este último no puede ser considerado responsable por la falta de notificación, comprometiéndose Skeepers a implementar los medios necesarios para contactar al Cliente, sin estar obligado por ninguna obligación de resultado.

Esta notificación se acompaña de cualquier documentación útil que permita al Cliente, en su caso, notificar esta infracción a la autoridad de control competente.

La notificación enviada al Cliente por Skeepers contiene al menos la información enumerada en el artículo 33 del RGPD. Dado que no es posible proporcionar toda la información al mismo tiempo, puede comunicarse por etapas sin más demoras indebidas.

Skeepers podrá adoptar medidas correctoras, en caso de emergencia comprobada, y en particular la suspensión del servicio de alojamiento a fin de poner fin a la infracción y sus posibles consecuencias sin perjuicio de los contratos que la vinculan con el Cliente. Skeepers reconoce que el Cliente es el único autorizado para determinar:

(i) si la violación de datos personales debe o no ser notificada a la autoridad reguladora, autoridad administrativa, Sujetos de los datos o cualquier otra persona en virtud de la Normativa vigente; y

(ii) el contenido de dicha notificación.

Skeepers se compromete a no informar a terceros, incluidos los Sujetos de los datos, de cualquier violación de datos personales.

Los Skeepers pueden proporcionar asesoramiento y asistencia al Cliente que vaya más allá de sus obligaciones en virtud del artículo 28. 3. f) del Reglamento General de Protección de Datos. Estos servicios pueden estar sujetos a una escala de precios. Así, previa solicitud por escrito, formulada en un plazo razonable por el Cliente, y previa aceptación del presupuesto por ambas Partes, Skeepers podrá notificar a la autoridad de control competente, en nombre y por cuenta del Cliente, la(s) infracción(es) de los datos personales de que se trate.

Skeepers mantiene y pone a disposición del Cliente un registro de incidentes de seguridad, incluidas, en particular, violaciones de datos personales, y documenta toda la información relevante sobre las circunstancias de estos incidentes y violaciones, los daños y las medidas correctivas tomadas para mitigar sus efectos, así como las acciones y medidas adoptadas para evitar que tales incidentes o violaciones se repitan.

- **Ayuda de Skeepers en el contexto del cumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones**

Skeepers proporciona al Cliente en un plazo máximo de ocho (8) días hábiles después de la solicitud del Cliente, la documentación requerida para demostrar el cumplimiento de todas sus obligaciones legales y contractuales.

Skeepers trabaja con el Cliente y hace todo lo posible para ayudar al Cliente a demostrar que cumple con las obligaciones previstas por la Normativa vigente, así como por la autoridad de control.

Skeepers se compromete a ayudar al Cliente, en la medida de sus capacidades y previa solicitud por escrito, a realizar análisis de impacto en materia de protección de datos. Skeepers no se hace responsable de la elección del Cliente de realizar o no un análisis de impacto y, en su caso, de seguir procesando los datos a pesar de los riesgos incurridos.

Skeepers también se compromete a ayudar al Cliente a realizar la consulta previa a la autoridad de control.

La asistencia proporcionada por Skeepers se limita a la documentación escrita. Cualquier solicitud adicional estará sujeta a una cotización.

- **Auditoría**

Sin perjuicio de haber solicitado previamente por escrito a Skeepers o a una de sus Filiales información destinada a demostrar que el Grupo Skeepers ha cumplido con sus obligaciones como subcontratista (ver punto anterior), y si las respuestas no le parecen suficientes, el Cliente podrá comunicar a Skeepers, mediante carta certificada con acuse de recibo, una solicitud de auditoría de cumplimiento in situ, relativa a dicho procesamiento objeto del Contrato, debidamente fundamentada, y en la que el Cliente mencionará al auditor designado, la fecha y alcance de la intervención del auditor. Estas reservas no se aplican en caso de riesgo inminente relacionado con la seguridad de los Datos personales.

El Cliente no podrá realizar más de una (1) auditoría por año. El Cliente deberá respetar un plazo de preaviso de un (1) mes para que Skeepers o la Filial afectada por la auditoría puedan organizarse y poner a disposición los equipos necesarios para que la auditoría no interrumpa el trabajo del equipo técnico.

Esta auditoría puede ser realizada por una estructura interna del Cliente o por cualquier tercero autorizado que no compita con Skeepers. El auditor designado deberá, mediante declaración expresa y por escrito, firmar previamente un acuerdo de confidencialidad (NDA) con el Cliente y los Skeepers.

El alcance de la auditoría in situ se limitará estrictamente a los procesos de Skeepers que permitan la operación de las Soluciones en su calidad de subcontratista para el procesamiento de Datos personales. Se centrará en verificar el cumplimiento del procesamiento con las disposiciones de este Acuerdo en una de las siguientes áreas:

- Aplicación de procedimientos de seguridad y resguardo de datos personales;
- Respeto a la metodología técnica de producción;
- Control de los medios técnicos (sistema) sobre los que opera la plataforma del Grupo Skeepers.

La auditoría no podrá referirse a los datos financieros, contables y comerciales de Skeepers o de la Filial afectada por la auditoría.

En cualquier caso, los auditores deberán comprometerse por escrito a no dañar o perturbar el sistema informático de Skeepers o de la Filial de que se trate y deberán presentar garantías suficientes al respecto. El auditor designado no debe interferir con la actividad de Skeepers al realizar la auditoría. En tal caso, el auditor se compromete a tomar todas las medidas necesarias, en particular interrumpiendo la fase de prueba. La auditoría solo podrá realizarse durante el horario de apertura de Skeepers, quien prestará asistencia al auditor, en el límite de dos (2) días.

Por su parte, Skeepers se compromete a permitir que los auditores designados por el Cliente tengan acceso a la información necesaria para su misión, entendiéndose que:

- Los documentos deben ser consultados en las instalaciones de Skeepers o de la Filial afectada por la auditoría y se limitan al tema de las tareas asignadas a los auditores, la información recopilada no puede ser utilizada para otros fines;
- No se podrá realizar ninguna reproducción, total o parcial, de los documentos sin el consentimiento previo de Skeepers o de la Filial interesada, que podrá oponerse por razones de confidencialidad;
- Ningún dato personal puede ser transmitido durante o en el momento de estas auditorías.

Como parte de dicha auditoría, Skeepers se compromete a proporcionar todas las autorizaciones de acceso, los documentos y la información necesaria al Cliente o a su representante para permitirle llevar a cabo todas las comprobaciones necesarias para determinar su cumplimiento de todas las obligaciones definidas en esta cláusula, así como con la legislación aplicable en materia de Datos personales.

El Cliente que exprese la necesidad de realizar una auditoría correrá con todos los costes incurridos por esta auditoría, incluidos, entre otros, los honorarios del auditor, sus costes de viaje y alojamiento, y reembolsará a Skeepers todos los gastos y costos incurridos por esta auditoría, incluyendo los correspondientes al tiempo dedicado a la auditoría por parte del personal de Skeepers más allá de los dos (2) días antes mencionados, en base a la tarifa promedio por día del personal de Skeepers que colaboró en la auditoría.

El Cliente se compromete a comunicar los resultados de la auditoría a Skeepers, y si se determina que Skeepers no cumple con sus obligaciones en virtud de las leyes y reglamentos aplicables a la protección de Datos personales, las Partes se reunirán sin demora para acordar las medidas a tomar para remediar las deficiencias así identificadas. En este caso, Skeepers se compromete a implementar, a su costa, todas las medidas correctivas que se acuerden entre las Partes, con el fin de adecuar el procesamiento a los estándares de la industria en ese momento ya la Normativa aplicable; dentro de los sesenta (60) días siguientes a la decisión de las medidas correctivas a implementar tomadas por las Partes.

Las Partes reconocen que todos los informes e información obtenidos como parte de esta auditoría son información confidencial.

- **Uso de los Datos**

Sin perjuicio de lo anterior, Skeepers podrá recopilar información estadística agregada y anonimizada y hacerla pública, siempre que no identifique la información confidencial del Cliente y no incluya ningún Dato personal. Skeepers conservará todos los derechos de propiedad intelectual sobre los resultados de este procesamiento estadístico. Además, Skeepers puede utilizar los datos para cumplir con las obligaciones legales contables o reglamentarias.

- **Medidas de seguridad**

Skeepers reconoce que la seguridad es un criterio fundamental para el Cliente, y que el cumplimiento por parte de Skeepers de los requisitos de seguridad definidos en este Acuerdo constituye una obligación esencial y determinante del consentimiento del Cliente al Contrato.

Skeepers se compromete a hacer cumplir todas las medidas de seguridad descritas en el artículo 32 del RGPD y contractualmente, tanto por su personal como por cualquier persona que actúe bajo su autoridad.

- **Datos resultantes**

Al término del Contrato, por cualquier causa, Skeepers se obliga, a opción del Cliente a:

Destruir todos los datos personales; o

Devolver todos los Datos personales al Cliente, o al subcontratista designado por el Cliente, a más tardar quince (15) días calendario después de la solicitud del Cliente, en una forma legible o interoperable acordada entre las Partes, y destruir todas las copias de los datos personales del Cliente que pueda poseer, salvo para la protección de sus propios derechos y el respeto de sus obligaciones contractuales. La restitución en otro medio y en un formato diferente es posible, previa solicitud, y sujeto a la viabilidad técnica y la aceptación de la cotización por parte del Cliente.

Previa solicitud por escrito del Cliente, Skeepers deberá acreditar la destrucción efectiva de los datos personales del Cliente dentro de los quince (15) días naturales siguientes a dicha solicitud.

El Cliente se reserva el derecho de realizar cualquier verificación que considere necesaria para confirmar el cumplimiento de estas obligaciones dentro de los sesenta (60) días siguientes al certificado de destrucción de datos personales.

Esta sección permanecerá vigente después de la expiración o rescisión del Acuerdo por cualquier motivo.

- **Delegado de protección de datos**

Skeepers ha designado un Delegado de protección de datos. Su dirección de correo electrónico es: privacy@skeepers.io

- **Modificación y terminación**

- **Modificación del contrato**

El Acuerdo solo puede ser modificado por acuerdo mutuo, expreso y por escrito entre las Partes, en cuyo caso cualquier posible modificación o derogación se anejará a este Acuerdo y se convertirá en parte integral del mismo, en particular en caso de cambio en la ley o en los reglamentos.

- **Terminación automática**

La rescisión de todos los contratos de servicio con Skeepers dará lugar, de pleno derecho y sin ninguna formalidad, a la rescisión inmediata de este Acuerdo.

Los datos recogidos durante la ejecución del contrato serán destruidos de conformidad con el artículo 14 salvo para la protección de los propios derechos de Skeepers.

- **Responsabilidad en materia de protección de datos personales**

En su relación, cada Parte responde frente a la otra por los daños y perjuicios causados por cualquier incumplimiento de sus obligaciones en virtud del presente Contrato y de la Normativa vigente.

En consecuencia, cada Parte garantiza a la otra contra cualquier consecuencia perjudicial derivada del incumplimiento de sus obligaciones.

En caso de que el Cliente sea condenado por incumplimiento de la normativa resultante de un uso de los servicios no conforme a este contrato, y si esta situación es perjudicial para Skeepers, el Cliente deberá indemnizar a Skeepers en su totalidad.

En el caso de que Skeepers sea condenado por incumplimiento de las normas resultante de la prestación continuada de servicios de acuerdo con las instrucciones del Cliente, por lo que Skeepers haya informado al Cliente de la posible naturaleza de incumplimiento de las normas, este último indemnizará a Skeepers en su totalidad.

Si se cumple uno de los supuestos establecidos anteriormente, el Cliente se compromete a reembolsar a Skeepers todos los costes derivados de la tramitación de la disputa de este último.

- **Disputa**

- **Medidas de prevención de disputas**

Ante la ocurrencia de una disputa o el riesgo de que surja una disputa entre las Partes al momento de la interpretación, ejecución o terminación de este Acuerdo, las Partes se reunirán para acordar medidas para evitarlo. En caso de contradicción con otros documentos contractuales, prevalecerá este Acuerdo.

- **Solución amistosa**

En caso de que surja una disputa relacionada con la aplicación de este Acuerdo, las Partes se comprometen a trabajar juntas para resolverla lo antes posible. En caso de que las Partes no consigan llegar a un acuerdo en el plazo de 2 meses, podrán, de mutuo acuerdo, designar un mediador. Los costes de la mediación se reparten a partes iguales entre las dos Partes.

- **Ley aplicable y jurisdicción**

Este Acuerdo se rige por la ley francesa.

En ausencia de un acuerdo amistoso inapelable, cualquier disputa se someterá a los tribunales administrativos de Marsella, a los que las Partes atribuyen jurisdicción territorial independientemente del lugar de uso del Servicio o del domicilio del demandado. Esta cláusula, por acuerdo expreso de las Partes, se aplicará incluso en caso de juicio sumario.

Si una o más estipulaciones de este Acuerdo son declaradas inválidas o declaradas como tales en aplicación de una ley, un reglamento o tras una decisión definitiva de un tribunal competente, las demás estipulaciones conservarán su plena validez, a menos que sean inseparables de la disposición inválida.

RATINGS & REVIEWS

- **Procesamiento de los Datos personales de los Consumidores**

Para que la Solución cubierta por este contrato funcione y, en particular, para que las Opiniones de los Clientes se recopilen de acuerdo con la norma ISO 20488 y sean visibles en Internet, las Partes deben necesariamente recopilar y procesar algunos de los Datos personales de los consumidores.

De hecho, solo después de haber recibido la base de datos del consumidor que contiene dichos Datos, la empresa Skeepers podrá recopilar Opiniones sobre la calidad de los Productos o servicios del Cliente.

El Cliente es «el responsable de datos» y Skeepers «el subcontratista» en el sentido del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (RGPD), por lo tanto, Skeepers está autorizada para procesar Personal Datos en nombre y bajo las instrucciones del Cliente.

La siguiente tabla detalla el procesamiento de datos implementado por SKEEPERS en nombre del Cliente

Naturaleza de las operaciones realizadas sobre los datos personales	<ul style="list-style-type: none">■ Recibo■ Recopilación■ Registro■ Conservación■ Modificación■ Consulta/Acceso■ Uso■ Borrado
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ■ Organización □ Estructuración □ Adaptación ■ Extracción ■ Comunicación ■ Difusión ■ Provisión □ Reconciliación □ Interconexión □ Limitación □ Destrucción
Finalidades de las operaciones de procesamiento de datos personales realizadas por SKEEPERS en nombre del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestión, publicación y difusión de opiniones de consumidores en el sitio web del Cliente, así como en sitios comerciales asociados y motores de búsqueda; ● Medir la satisfacción del consumidor con el producto vendido o con el desempeño del Responsable de datos después de la compra de uno o más productos en la plataforma de comercio electrónico; ● Recepción de los Datos del cliente; ● Envío de campañas por correo electrónico/SMS; ● Recepción, gestión y moderación de las opiniones de los consumidores de los Clientes; ● Extracción y análisis de actas, palabras clave y polaridad textual; ● Permitir que el Responsable de los datos responda las preguntas/necesidades de sus clientes en caso de insatisfacción con dicha compra; ● Publicación de opiniones de los consumidores en el sitio del Cliente y en los motores de búsqueda. ● Anonimización.
Categorías de datos personales procesados	<ul style="list-style-type: none"> ● Apellido del consumidor; ● Nombre del Consumidor; ● Nombre y primera letra del apellido del Consumidor en las Opiniones publicadas; ● Correo electrónico del consumidor; ● Número de pedido/referencia; ● Fecha del pedido; ● Dirección IP; ● La fecha de publicación de la Opinión del cliente; ● El Producto comprado; ● El lugar de Compra (en caso de Compra en tienda). ● Las valoraciones asignadas por el Consumidor a su experiencia de consumo; ● Sus comentarios y observaciones sobre su experiencia de consumo; ● La fecha y hora de presentación de la Opinión; ● La(s) respuesta(s) del Consumidor a los comentarios del socio comercial en relación con una Opinión; ● La(s) respuesta(s) de los Consumidores a las preguntas formuladas por los usuarios de Internet en el sitio del Cliente. ● Cualquier acción realizada dentro de la solución (registros): <ul style="list-style-type: none"> • Inicio de sesión de usuario, • Hora en que se realizó la acción, • Página en la que se realizó la acción, • Resultado de la acción.
Categorías de personas afectadas por el procesamiento (en adelante «Sujetos de los datos»)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Empleados del cliente □ Clientes proveedores ■ Clientes del cliente □ Perspectivas del Cliente
Período(s) de retención	Los datos personales se conservan durante 18 meses y luego se anonimizan.

	<p>Las opiniones se conservan durante 5 años a partir de la fecha de su publicación antes de eliminarse.</p> <p>Los datos se conservan de acuerdo con la siguiente política: Servidores SFTP: 30 días Inicios de sesión de usuario: 6 meses Instantáneas de la base de datos: retención de copia de seguridad de 1 mes</p> <p>Los datos del cliente (datos de contacto, respuestas a cuestionarios) procesados por la solución están activos y disponibles en la cuenta del cliente durante un período de dos años.</p> <p>Más allá de dos años, la información de contacto se elimina. Más allá de dos años, las respuestas a los cuestionarios se archivan durante un período de un año. Estos datos archivados pueden ser accesibles a petición del cliente.</p> <p>Más allá de un año, los datos archivados se anonimizan y se conservan con fines estadísticos.</p> <p>La anonimización consiste en sustituir todos los datos personales por datos ficticios.</p> <p>Una vez anonimizados, los datos ya no son accesibles para el cliente.</p> <p>El período de retención de datos activos y datos archivados puede basarse en los requisitos del cliente.</p>
--	--

CX Management

El Cliente es «el responsable de los datos» y Skeepers «el subcontratista» en el sentido del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo del 27 de abril de 2016 (RGPD); por lo tanto, Skeepers está autorizada a procesar Datos personales en nombre y bajo las instrucciones del Cliente.

La siguiente tabla detalla el procesamiento de datos implementado por SKEEPERS bajo la solución CX Management en nombre del Cliente.

<p>Naturaleza de las operaciones realizadas sobre los datos personales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Recibo ■ Recopilación ■ Registro ■ Conservación ■ Modificación ■ Consulta/Acceso ■ Uso ■ Borrado ■ Organización ■ Estructuración □ Adaptación ■ Extracción ■ Comunicación □ Difusión ■ Provisión □ Reconciliación □ Interconexión □ Limitación ■ Destrucción
<p>Finalidades de las operaciones de procesamiento de datos personales realizadas por SKEEPERS en nombre del Cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Propósitos principales: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Uso de cuestionarios, visualización de mensajes a visitantes y usuarios de acuerdo con su perfil, su comportamiento en los sitios publicados por el CLIENTE; ➢ Enriquecimiento continuo de la base de datos del CLIENTE mediante la recopilación de información en la herramienta CRM del CLIENTE; ➢ Realización de acciones de marketing personalizadas aumentando el rendimiento

	<p>de las acciones de marketing del CLIENTE y mejorando la tasa de conversión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de los Datos del cliente; • Implementación de operaciones de comunicación o promoción del CLIENTE mediante el envío de mensajes informativos, transaccionales o promocionales a los contactos del CLIENTE; • Invitación de contactos de CLIENTES a participar en una encuesta mediante el envío de mensajes; • Recopilación de información relativa a la experiencia vivida de clientes, prospectos, socios, empleados... de la «información del cliente» del CLIENTE: respuestas a encuestas, opiniones, información sobre experiencias vividas, etc.; • Mejorar la usabilidad de la información del cliente mediante la aplicación de mejoras, transformaciones y análisis determinados por el CLIENTE: recodificación de datos, transcripción, traducción, análisis semántico, etc.; • Permitir que el CLIENTE reaccione, de acuerdo con la información recopilada, para abordar los riesgos/oportunidades y expectativas de sus clientes, prospectos, socios, empleados, etc.; • Volver a involucrar a los contactos del CLIENTE en función de la información recopilada; • Análisis de la información recopilada para mejorar la experiencia del cliente, desarrollar la orientación al cliente en su organización, etc. <p>Comunicación de resultados resumidos de análisis de conocimientos o datos sin procesar asociados.</p>
Categorías de datos personales procesados	<ul style="list-style-type: none"> • Apellido del consumidor; • Nombre del Consumidor; • Correo electrónico del consumidor; • Nombre de la cuenta; • Identificación del cliente; • Comentarios de clientes recopilados definidos por el CLIENTE (nivel de satisfacción, comentarios, etc.) «Información en bruto»; • Información para implementar las acciones de captación determinadas por el CLIENTE.
Categorías de personas afectadas por el procesamiento (en adelante «Sujetos de los datos»)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Empleados del cliente ■ Socios del cliente ■ Clientes del cliente ■ Perspectivas del Cliente
Período(s) de retención	<p>Los datos personales se conservan durante 24 meses y luego se anonimizan.</p> <p>Las respuestas anónimas se guardan luego durante un período de 12 meses.</p>

DISPOSICIONES COMUNES

APLICABLE CUANDO SKEEPERS ACTÚE COMO CORRESPONSABLE DE LOS DATOS

La Solución User Generated Video, ofrecida por Skeepers, permite crear contenido de vídeo, pero también permite al Cliente obtener embajadores y vídeos promocionales, y que Skeepers conserve los derechos de imagen de estos.

El Cliente promociona, facilita los datos de sus empleados o clientes o, en su defecto, elige embajadores preseleccionados y propuestos por Skeepers, los vídeos ganadores configurados según los criterios técnicos de Skeepers, así como el canal de distribución del vídeo entre los ofertados por Skeepers.

Skeepers se encarga de todo el proceso de creación de contenidos de vídeo, desde la contratación hasta el apoyo en la creación de contenidos de vídeo, según los criterios técnicos definidos por Skeepers, hasta la forma en que se emiten.

Por lo tanto, Skeepers y el Cliente reconocen que actúan como Corresponsables de datos tal como se define en el artículo 26 del Reglamento General de Protección de Datos (en adelante, «RGPD»). Deben cumplir con sus obligaciones legales y tener un interés común en mantener la confidencialidad y seguridad de los Datos que comparten (en adelante, «Datos compartidos»).

Las Partes han decidido formalizar en este Acuerdo las condiciones específicas bajo las cuales cada una de ellas actuará como Corresponsables del procesamiento de los Datos compartidos. De acuerdo con el artículo 26 del RGPD, las líneas generales de este acuerdo deben ponerse a disposición de los sujetos de los datos dentro, por ejemplo, de políticas de privacidad o cualquier otro documento apropiado de las Partes para cumplir con su deber de información, que son comprometido a hacer.

- **Obligaciones de las partes**

Cada Parte declara y garantiza que tiene:

- estableció una base legal para el procesamiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos, para permitir la transferencia legal de Datos compartidos a la otra Parte con el fin de ejecutar este contrato. Los detalles de esta base legal se pondrán a disposición de la otra Parte previa solicitud;
- tomado medidas para garantizar la confiabilidad (incluso a través de una capacitación adecuada) del personal, los proveedores y los subcontratistas a quienes se les puede solicitar que procesen los Datos compartidos y para garantizar que estén sujetos a la obligación de mantener la confidencialidad de los Datos compartidos y de procesar los Datos compartidos de acuerdo con las instrucciones del Responsable de datos en cuestión;
- implementar medidas técnicas y organizativas apropiadas para protegerse contra el procesamiento no autorizado o ilegal de los Datos compartidos y contra la pérdida, destrucción o daño accidental de los Datos compartidos, según el daño que podría resultar de esto y la naturaleza de los datos a proteger y teniendo en cuenta el estado de desarrollo tecnológico y el coste de implementar estas medidas. Estas medidas pueden incluir, cuando corresponda, la seudonimización y el cifrado de los Datos compartidos, la prevención del acceso no autorizado, la lectura, la copia, la modificación o la eliminación de los datos compartidos durante la transmisión o el almacenamiento electrónico, asegurando la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia de sus sistemas y servicios, asegurando que la disponibilidad y el acceso a los Datos compartidos puedan restaurarse a tiempo después de un incidente, tomando medidas para garantizar que los Datos compartidos puedan ser procesados separándolos lógicamente de los Datos personales de otros clientes del proveedor de servicios; y evaluación periódica de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas que adopte;
- la capacidad de dar asistencia según lo requiera razonablemente la otra Parte, teniendo en cuenta la naturaleza del procesamiento de los datos compartidos, y en la medida de lo posible, para (i) responder o ejecutar cualquier solicitud o comunicación; y; (ii) asistir a la otra Parte en el cumplimiento de su obligación de responder a los Sujetos de los datos de conformidad con la legislación de protección de datos en la dirección facilitada, la de Skeepers, que es la siguiente: privacy@skeepers.io. Las Partes se comprometen a tener implantado un procedimiento de ejercicio efectivo de derechos que comprende varios canales (dirección de correo electrónico, dirección postal, etc.) que puedan ser utilizados por los sujetos de los datos para poder ejercer sus derechos y que éstos sean respetados, si la solicitud es lícita y no está sujeta a excepción alguna. Las Partes se comprometen a comunicarse todas las solicitudes de ejercicio de derechos que incidan en el procesamiento de datos acordado entre ellas a la mayor brevedad y como máximo dentro de las cuarenta (48) horas, en días hábiles.

Teniendo en cuenta la naturaleza del procesamiento y de la información de que dispongan, cada Parte se compromete a:

- ayudar a la otra Parte a cumplir con sus propias obligaciones en virtud de la ley de protección de datos, incluso mediante la transmisión de toda la información disponible a la otra Parte para demostrar la seguridad de los Datos compartidos de acuerdo con el artículo 32 del RGPD, para realizar un estudio de impacto sobre la privacidad cuando necesario (artículos 35 y 36 del RGPD), así como acreditar ante la autoridad de control que cumple con las obligaciones previstas por la Normativa vigente;
 - notificar a la otra Parte de cualquier incidente de seguridad que resulte en una violación de Datos personales de acuerdo con la definición dada por el RGPD, a la brevedad, sin que esto exceda las cuarenta y ocho (48) horas, en días hábiles, después de haber tenido conocimiento de ello, en la dirección facilitada por el Cliente, la de Skeepers, que es la siguiente: privacy@skeepers.io. Esta notificación va acompañada de la información del artículo 33 del RGPD. Si no es posible proporcionar toda la información al mismo tiempo, se puede comunicar por etapas sin más demoras indebidas. La Parte que sufrió la Violación de Datos personales comunicará los resultados de la investigación de esta violación a la otra parte tan pronto como estén disponibles. También tomará todas las medidas correctivas razonablemente necesarias para minimizar los efectos negativos de la Violación de datos personales, restaurar la seguridad, confidencialidad o integridad de los Datos compartidos y evitar que se repita esta Violación de datos personales.
- Las Partes consultarán conjuntamente si la violación debe ser notificada (i) a la autoridad de control competente, o incluso (ii) a los sujetos de los datos y decidirán conjuntamente sobre el contenido de la notificación.
- informar inmediatamente a la otra Parte si tiene conocimiento de que una autoridad de control ha abierto un procedimiento, consulta o cualquier otra investigación con respecto a una posible violación de la Legislación de Protección de Datos relacionada con el procesamiento de Datos compartidos (o cualquier hallazgo o

descubrimiento hecho dentro del alcance de esta investigación) que podría tener un efecto negativo significativo en este contrato o en su capacidad para cumplir con sus obligaciones bajo este contrato;

- completar el siguiente cuadro sobre datos personales compartidos, llevar registros internos completos y precisos sobre el procesamiento de los datos compartidos, incluidos registros e información para demostrar el cumplimiento del presente contrato y de la legislación relativa a la protección de datos, debiendo ser estos registros transmitidos a la otra Parte previa solicitud y debiendo incluir: (i) un registro del Procesamiento de Datos compartidos creado en el ámbito de este contrato; (ii) un registro de cualquier transferencia de Datos personales (incluidos los países de terceros relevantes y la documentación relacionada con las medidas de salvaguardia tomadas); (iii) una lista de los deberes del personal que tiene acceso a los Datos compartidos; y (iv) una descripción de las medidas técnicas y organizativas adoptadas. Estos registros deben mantenerse actualizados;
- realizar controles periódicos sobre la ejecución y ejecución del presente contrato y, en su caso, adaptar sus políticas y medidas técnicas y organizativas de conformidad con la legislación relativa a la Protección de datos.

• **Subcontratación**

Para cada Subcontratista contratado por una Parte que pueda tener acceso a Datos compartidos, esta Parte debe: (i) llevar a cabo una evaluación previa de este Subcontratista para asegurarse de que es capaz de cumplir con las obligaciones pertinentes impuestas a la Parte en cuestión en aplicación de este contrato que debe ser subcontratado a este Subcontratista; (ii) asegurarse de que se firma un contrato por escrito apropiado, o cláusulas contractuales tipo, entre la Parte interesada y cada Subcontratista, de conformidad con el artículo 28 del RGPD, cuyas condiciones no deben ser menos estrictas que las de este contrato; (iii) seguirá siendo totalmente responsable ante la otra Parte por todos los actos u omisiones del Subcontratista que puedan causar un incumplimiento de este contrato por parte de la Parte en cuestión; (iv) proporcionar, previa solicitud, la lista de Subcontratistas contratados y que tienen acceso a los Datos compartidos.

Cada Parte informa a la otra de los Subcontratistas involucrados en el Contrato. La tabla de subcontratistas de Skeepers se puede encontrar en el apéndice A. El Cliente deberá adjuntar su propia lista proporcionando la misma información en el anexo de este Contrato. Ninguna de las Partes almacena ni transfiere Datos compartidos fuera de la Unión Europea, salvo acuerdo expreso con la otra Parte. Si una Parte está obligada a hacerlo en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro al que esté sujeta, informará de ello a la otra Parte con antelación y por escrito, a menos que el Derecho en cuestión prohíba tal información por motivos importantes de interés público. En caso de que una transferencia de Datos compartidos fuera de la Unión Europea deba regirse por la celebración de cláusulas contractuales tipo adoptadas por la Comisión Europea en su última versión vigente, la Parte interesada deberá informar de ello previamente a la otra Parte, por escrito, y comunicarles dichas cláusulas. La Parte interesada se compromete a implementar las medidas adicionales necesarias para garantizar el cumplimiento de las operaciones de procesamiento fuera de la UE y el EEE con los Reglamentos vigentes, teniendo en cuenta la decisión del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de fecha 16 de julio de 2020.

• **Auditoría**

Previo solicitud por escrito de una de las Partes, la otra Parte aceptará cooperar y proporcionar, dentro de un tiempo razonable, los documentos relevantes que demuestren el cumplimiento de la Parte con la Legislación de Protección de Datos o sus obligaciones bajo este contrato, después de la censura de toda información comercial sensible y confidencial.

• **Acceso a Datos compartidos**

Siempre que una Parte proporcione a la otra Parte Datos compartidos, esa Parte garantiza: (i) que ha obtenido los Datos compartidos de forma legal y de conformidad con la legislación de protección de datos; (ii) que cuenta con los derechos, autorizaciones y consentimientos necesarios para poder proporcionar legalmente los Datos compartidos a la otra Parte para que ésta pueda usar y tratar legalmente los Datos compartidos en la forma y para los fines previstos en este contrato; (iii) a su leal saber y entender, los Datos compartidos son materialmente precisos, actuales y correctos.

Cada Parte se compromete y garantiza a la otra Parte: (i) que tratará los Datos compartidos de conformidad con la legislación relativa a la protección de datos; (ii) que pondrá a disposición de los sujetos de los datos, previa solicitud, la información requerida por la legislación en materia de protección de datos en relación con los Datos compartidos y el presente contrato; (iii) que responderá con prontitud a cualquier solicitud de información de las autoridades de control con respecto a los Datos compartidos; (iv) que tomará todas las medidas oportunas para asegurar el cumplimiento de las medidas técnicas y organizativas necesarias; (v) que ha obtenido todas las licencias, permisos y autorizaciones necesarios y ha completado todos los registros y demás trámites requeridos para cumplir legalmente con sus obligaciones bajo este contrato y el Acuerdo principal; (vi) que no hay ningún procedimiento o investigación en curso o, según el conocimiento de la Parte interesada, por venir, que tenga o pueda tener un efecto negativo significativo en este contrato o en la capacidad de esta Parte para cumplir con sus obligaciones bajo este contrato; (vii) que no tiene conocimiento, a partir de la fecha de vigencia, de nada dentro de su control razonable que tenga o pueda tener un efecto adverso en su capacidad para cumplir con sus obligaciones en virtud de este contrato.

Cada Parte se compromete a informar de inmediato a la otra Parte si tiene conocimiento de cualquier procedimiento, consulta o cualquier otra investigación que tendrá o podría tener un efecto adverso significativo

en este contrato o en su capacidad para cumplir con sus obligaciones en virtud de este contrato. Cada Parte es responsable, frente a la otra Parte, de los daños directos que ella misma, sus posibles subcontratistas o su personal pudieran causar durante la ejecución del presente contrato o la aplicación de la legislación en materia de protección de datos.

En ningún caso, ninguna de las Partes será responsable de los daños indirectos sufridos por la otra Parte que puedan surgir como resultado de, o durante la ejecución de este contrato y sus consecuencias. Por daños indirectos, entendemos, en particular, la pérdida de ganancias o beneficios, la pérdida de oportunidades, los daños comerciales, las consecuencias de quejas o reclamaciones de terceros contra la otra Parte.

- **Datos resultantes**

Al término del Contrato, cualquiera que sea el motivo, las Partes se consultarán para determinar si los Datos compartidos:

- Debe ser destruido; o
- Debe ser devuelto a la otra Parte, o al subcontratista designado por la otra Parte, a más tardar quince (15) días calendario después de su solicitud, en una forma legible o interoperable acordada entre las Partes, y destruir todas las copias de los Datos compartidos que pueda ostentar, salvo la protección de sus propios derechos y el respeto de sus obligaciones contractuales.

Prevía solicitud por escrito, cada Parte deberá certificar la destrucción efectiva de los Datos compartidos si esta es la solución adoptada dentro de los quince (15) días naturales siguientes a dicha solicitud.

- **Delegado de protección de datos**

Skeepers ha designado un Delegado de protección de datos. Su dirección de correo electrónico es: privacy@skeepers.io.

El Cliente comunicará al Delegado de Protección de Datos de Skeepers la dirección de correo electrónico de su Delegado de Protección de Datos o, en su defecto, de cualquier punto de contacto encargado de esta materia.

- **Modificación y terminación**

- **Modificación del contrato**

El Acuerdo solo puede ser modificado por acuerdo mutuo, expreso y por escrito entre las Partes, en cuyo caso cualquier posible modificación o derogación se anexará a este Acuerdo y se convertirá en parte integral del mismo, en particular en caso de cambio en la ley o en los reglamentos.

- **Terminación automática**

La rescisión de todos los contratos de servicio con Skeepers dará lugar, de pleno derecho y sin ninguna formalidad, a la rescisión inmediata de este Acuerdo.

Los datos recogidos durante la ejecución del contrato serán destruidos de conformidad con el artículo 14 salvo para la protección de los propios derechos de Skeepers.

- **Responsabilidad en materia de protección de datos personales**

En su relación, cada Parte responde frente a la otra por los daños y perjuicios causados por cualquier incumplimiento de sus obligaciones en virtud del presente Contrato y de la Normativa vigente.

En consecuencia, cada Parte garantiza a la otra contra cualquier consecuencia perjudicial derivada del incumplimiento de sus obligaciones.

En caso de que el Cliente sea condenado por incumplimiento de la normativa resultante de un uso de los servicios no conforme a este contrato, y si esta situación es perjudicial para Skeepers, el Cliente deberá indemnizar a Skeepers en su totalidad.

En el caso de que Skeepers sea condenado por incumplimiento de las normas resultante de la prestación continuada de servicios de acuerdo con las instrucciones del Cliente, por lo que Skeepers haya informado al Cliente de la posible naturaleza de incumplimiento de las normas, este último indemnizará a Skeepers en su totalidad.

Si se cumple uno de los supuestos establecidos anteriormente, el Cliente se compromete a reembolsar a Skeepers todos los costes derivados de la tramitación de la disputa de este último.

- **Medidas de prevención de disputas**

Ante la ocurrencia de una disputa o el riesgo de que surja una disputa entre las Partes al momento de la interpretación, ejecución o terminación de este Acuerdo, las Partes se reunirán para acordar medidas para evitarlo. En caso de contradicción con otros documentos contractuales, prevalecerá este Acuerdo.

- **Solución amistosa**

En caso de que surja una disputa relacionada con la aplicación de este Acuerdo, las Partes se comprometen a trabajar juntas para resolverla lo antes posible. En caso de que las Partes no consigan llegar a un acuerdo en el plazo de 2 meses, podrán, de mutuo acuerdo, designar un mediador. Los costes de la mediación se reparten a partes iguales entre las dos Partes.

- **Ley aplicable y jurisdicción**

Este Acuerdo se rige por la ley francesa.

En ausencia de un acuerdo amistoso inapelable, cualquier disputa se someterá a los tribunales administrativos de Marsella, a los que las Partes atribuyen jurisdicción territorial independientemente del lugar de uso del Servicio o del domicilio del demandado. Esta cláusula, por acuerdo expreso de las Partes, se aplicará incluso en caso de juicio sumario.

Si una o más estipulaciones de este Acuerdo son declaradas inválidas o declaradas como tales en aplicación de una ley, un reglamento o tras una decisión definitiva de un tribunal competente, las demás estipulaciones conservarán su plena validez, a menos que sean inseparables de la disposición inválida.

La siguiente tabla detalla el procesamiento de datos implementado por SKEEPERS bajo la solución User Generated Video

<p>Naturaleza de las operaciones realizadas sobre los datos personales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Recibo ■ Recopilación ■ Registro ■ Conservación ■ Modificación ■ Consulta/Acceso ■ Uso ■ Borrado □ Organización □ Estructuración □ Adaptación ■ Extracción ■ Comunicación ■ Difusión ■ Provisión □ Reconciliación ■ Interconexión □ Limitación ■ Destrucción
<p>Finalidades de las operaciones de procesamiento de datos personales realizadas por SKEEPERS bajo la solución User Generated Video</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Propósito principal: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Creación, elaboración y distribución de vídeos promocionales en Internet • Gestión de participación en Campañas, entrega de Recompensas • Recepción de datos de los empleados o clientes del Cliente; • Recopilación de información de los usuarios de la plataforma User Generated Video; • Procesamiento de la información de los usuarios de la plataforma User Generated Video para la gestión de aplicaciones; • Transferencia de datos personales al Cliente para la selección de usuarios; • Procesamiento de información de usuarios de la plataforma User Generated Video para la producción de vídeos; • Recepción de información personal de los empleados del Cliente para proporcionar acceso a una plataforma; • Exportación de información personal de usuarios de la plataforma User Generated Video vinculada al Cliente; • Gestión de derechos de imagen; • Distribución de vídeos. • Análisis de datos, identificación de tendencias de uso • Marketing y análisis estadísticos
<p>Categorías de datos personales procesados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apellidos; • Nombre; • Foto; • Vídeo; • Fecha de nacimiento; • Correo electrónico; • Número de teléfono; • Nombre de usuario;

	<ul style="list-style-type: none"> • Contraseña; • Registros de conexión; • Dirección postal; • Áreas de interés; • Información publicada en redes sociales; • Dirección IP; • Historial y detalles de participación en las Campañas; • Número y fechas de Vídeos y Contenidos publicados en la Plataforma; • Opiniones y votos sobre los Vídeos.
Categorías de personas afectadas por el procesamiento (en adelante «Sujetos de los datos»)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuarios de la solución ▪ Clientes finales/consumidores o prospectos del Cliente ▪ Contactos de clientes y socios comerciales ▪ Empleados o empleados externos contratados por el Cliente
Período(s) de retención	18 meses. 20 años para las imágenes de vídeo.

La siguiente tabla detalla el procesamiento de datos implementado por el CLIENTE con respecto a los Datos compartidos

Naturaleza de las operaciones realizadas sobre los datos personales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibo ▪ Recopilación ▪ Registro ▪ Retención ▪ Modificación ▪ Consulta/Acceso ▪ Uso ▪ Eliminación ▪ Organización ▪ Estructuración ▪ Adaptación ▪ Extracción ▪ Comunicación ▪ Disseminación ▪ Provisión ▪ Reconciliación ▪ Interconexión ▪ Limitación ▪ Destrucción
Finalidades de las operaciones de procesamiento de datos personales realizadas por el CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Propósito principal: • Creación, elaboración y distribución de vídeos promocionales en Internet
Categorías de personas afectadas por el procesamiento (en adelante «Sujetos de los datos»)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuarios de la solución ▪ Clientes finales/consumidores o prospectos del Cliente ▪ Contactos de clientes y socios comerciales ▪ Empleados o empleados externos contratados por el Cliente

ANEXO A: Lista de Subcontratistas de SKEEPERS

Subcontratista dentro del alcance del servicio	Naturaleza del procedimiento	Lugares de ejecución	Solución(es) en cuestión
Nube AWS de Amazon	Anfitrión principal	Irlanda	Ratings & Reviews
Amazon Web Services	Ubicación de la IP	Luxemburgo	Ratings & Reviews
Microsoft Azure - Nube	Anfitrión	Francia	Ratings & Reviews, CX Management
OVH	Anfitrión de la solución	Francia	CX Management
Fullsave	Alojamiento	Francia	CX Management
Google Cloud Platform	Anfitrión principal	Países Bajos	User Generated Video
Google Cloud Platform	Análisis textual	Irlanda	Ratings & Reviews
Mailjet	Enviando correo electrónico	Francia	Ratings & Reviews, CX Management, User Generated Video
Mindbaz	Enviando correo electrónico	Francia	Ratings & Reviews
Sendethic	Enviando correo electrónico	Francia	CX Management
Sendinblue	Enviando correo electrónico	Francia	CX Management
Dolist	Enviando correo electrónico	Francia	CX Management
MTARGET	Enviando correo electrónico	Francia	CX Management
AllMySMS	Envío de SMS	Francia	Ratings & Reviews
SAP	Envío de SMS	Francia	CX Management
Sinch Communications	Envío de SMS	Irlanda y Alemania	CX Management
Synapse	Análisis semántico de texto	Francia y Países Bajos	CX Management
Firebase	Administrador de conexión de plataforma	Países Bajos	User Generated Video
Typeform	Creación de formularios	España	User Generated Video
Uploadcare	Subida de vídeos a la plataforma	Estados Unidos	User Generated Video
Cloudflare	Administrador de caché de vídeo	N/A	User Generated Video
iScale	Procesamiento de vídeo y subtítulos	Madagascar	User Generated Video