

TERMOS DO SERVIÇO GRUPO SKEEPERS

I: Âmbito dos Termos e Condições Gerais do Serviço

A empresa SKEEPERS, proprietária do nome do domínio www.skeepers.io, apresenta os respetivos Termos e Condições Gerais de Serviço (T&C).

A SKEEPERS atua como terceiro de confiança para a criação de conteúdos e opiniões de utilizadores da Internet, bem como para promover a melhoria contínua da experiência do Cliente.

A SKEEPERS destaca-se pela qualidade dos seus processos e garante a preservação da fiabilidade das opiniões e conteúdos produzidos pelas suas Soluções.

É neste contexto, e em conformidade com a legislação atual, que a SKEEPERS pretende informar os seus Clientes sobre as condições relacionadas com a utilização dos serviços e do Site.

II: Conteúdo dos Termos e Condições Gerais do Serviço

Artigo 1.º: Definições

Cada termo tem o significado indicado na respetiva definição, quer no singular, quer no plural:

Back Office: interface na Internet reservada para que o Cliente aceda às várias funcionalidades desenvolvidas pelo Grupo e pelas Subsidiárias do grupo para implementação das Soluções.

Cliente: pessoa singular ou coletiva que utiliza os serviços da Skeepers para beneficiar dos seus Produtos.

Condições de preço: proposta comercial apresentada por uma ou mais Subsidiárias do Grupo e aceite pelo Cliente.

Contrato: acordo assinado pelo Cliente com o Grupo para fiscalizar o fornecimento de Produtos e Soluções por uma ou mais Empresas do Grupo.

Termos e Condições ou Termos e Condições Gerais de Utilização: condições aplicáveis a qualquer pessoa que entre no site de uma das Subsidiárias do Grupo e/ou utilize os serviços.

Dados Pessoais: qualquer informação relacionada com uma pessoa que possa ser identificada, direta ou indiretamente, particularmente através da referência de um identificador, tal como o nome, número de identificação, dados de localização, identificador online ou através de um ou mais elementos específicos da sua identidade física, psicológica, genética, psicossocial, económica, cultural ou social;

Subsidiária: qualquer entidade controlada ou controladora, direta ou indiretamente, até cinquenta por cento (50%) ou mais do capital e/ou direitos de voto do Cliente.

Subsidiária do Grupo/Empresa do Grupo: qualquer entidade controlada, direta ou indiretamente, pelo Grupo Skeepers.

Grupo Skeepers ou Skeepers: entidade económica formada pela empresa Skeepers e todas as respetivas Subsidiárias.

Utilizador da Internet: pessoa que utilize a Internet para aceder a vários conteúdos publicamente acessíveis.

Internet: conjunto de redes de computadores ou telecomunicações interligados, numa escala global, permitindo o acesso dos utilizadores da Internet aos conteúdos, através de servidores.

Produto: componentes de Soluções tipo SaaS relacionados com a experiência do cliente e desenvolvidas por uma das Subsidiárias do Grupo Skeepers.

Propriedade Intelectual: todos os direitos de propriedade intelectual, quer estejam registados ou não, e todos os pedidos de registo, renovações e extensões daí resultante incluindo, entre outros, direitos de utilização, direitos de autor, direitos de software, direitos de base de dados, patentes, conhecimento, marcas registadas, nomes de empresas, nomes de domínio, projetos e modelos, segredos comerciais bem como todos os direitos equivalentes existentes e/ou futuros - quer estejam registados ou não - em todo o mundo.

Site: Site através do qual a Skeepers oferece os seus Produtos e que é acessível através do seguinte nome de domínio: <https://www.skeepers.io>.

Solução: software SaaS através do qual uma Subsidiária do Grupo ou o Grupo aloja as respetivas aplicações bem como os seus Produtos e torna-os disponíveis ao Cliente através da Internet.

Utilizador: qualquer pessoa singular colocada sob a responsabilidade do Cliente (nomeadamente, um funcionário, agente, prestador de serviços, representante) e, quando aplicável, das Subsidiárias que beneficiem dos Produtos.

Artigo 2.º: Objetivo dos Termos e Condições Gerais do

Serviço

O Grupo Skeepers está empenhado no desenvolvimento de software funcional para a experiência do cliente, permitindo o envolvimento dos utilizadores da Internet. A Skeepers desenvolveu soluções inovadoras, não só para criar opiniões e conteúdos pelo utilizador da Internet, mas também para promover a melhoria contínua da experiência do Cliente.

Para este fim, a Skeepers apresenta várias propostas talhadas para as necessidades dos seus Clientes.

O objetivo dos presentes Termos e Condições é determinar as Condições ao abrigo das quais a Skeepers fornecerá a sua solução ao Cliente.

Os presentes Termos e Condições podem ser complementados por Condições Especiais constantes num formulário, por um contrato ou, de forma geral, por qualquer outro documento assinado entre as partes. Em conjunto com os presentes Termos e Condições Gerais de Serviço, estes constituem um todo integrado.

Nenhum formulário de pedido poderá ser validado sem a aceitação concomitante dos presentes Termos e Condições pelo Cliente. O Contrato é celebrado no momento em que o Cliente aceita os presentes Termos e Condições e o formulário de pedido e o Cliente fica vinculado durante o período definido no formulário de pedido. O formulário de pedido assinado e, quando aplicável, as Condições Especiais assinadas entre as partes, prevalecem relativamente aos presentes Termos e Condições. Os Termos e Condições prevalecem sobre qualquer outro documento contratual emitido pelo Cliente.

O Cliente confirma que leu e compreendeu os Termos e Condições e aceita estar vinculado aos mesmos durante o período dos serviços.

Note-se que, a Skeepers reserva-se o direito a alterar e atualizar os Termos e Condições em qualquer momento, mediante notificação escrita ao cliente por e-mail ou durante a ligação ao Back Office. Os Termos e Condições e as respetivas alterações são aplicados no futuro, mas nunca com carácter retroativo.

Artigo 3.º: Entrada em vigor e duração do Contrato

Artigo 3.1: Condições de compromisso

O Contrato entra em vigor após a assinatura de ambas as Partes e permanece em vigor enquanto os Produtos forem fornecidos ao Cliente por uma ou mais Subsidiárias do Grupo.

Cada um dos Produtos subscritos pelo Cliente é validado através da assinatura de um formulário de pedido, para o período referido no formulário e tacitamente renovável para o mesmo período, exceto quando de outro modo estabelecido no formulário.

Cada Produto pode ser cancelado por uma das partes com uma antecedência mínima de um (1) mês face à data do aniversário, por carta registada com aviso de receção. O cancelamento por uma das Partes de um dos Produtos ou de uma das Soluções do Grupo, ao abrigo das condições anteriores não implicará qualquer ressarcimento.

Artigo 3.2: Rescisão antecipada

Cada Parte tem a opção de denunciar unilateralmente o Contrato em qualquer momento em caso de violação grave pela outra parte de qualquer uma das obrigações impostas no mesmo, após o envio, por carta registada com aviso de receção, de uma notificação formal de que não tenha existido resolução bem-sucedida após o prazo indicado na carta. Por conseguinte, poderá rescindir unilateral e automaticamente o presente Contrato, sem prejuízo de quaisquer danos, sanções ou juros pelo pagamento atrasado aos quais possa ter direito em virtude do presente Contrato.

No caso de rescisão pelo prestador de serviço atribuível a uma violação praticada pelo Cliente, este será automaticamente responsável pelo montante total dos Serviços devido nos termos deste contrato.

Além disso, o presente pode ser rescindido em caso de cessação de atividade por uma das Partes, sob condição de que a Parte interessada notifique a outra Parte por carta registada com aviso de receção e com documentação comprovativa.

Considerando que a cessação da atividade no âmbito do presente acordo é entendida como a cessação definitiva da atividade da Parte por qualquer motivo, voluntário ou involuntário, e que corresponde ao abandono de todas as atividades da empresa - uma fusão intragrupo ou qualquer reestruturação interna não é considerada uma cessação de atividade. A cessação da atividade é caracterizada pelo cancelamento da inscrição no Registo Comercial ou qualquer outro registo no qual a Parte relevante esteja registada, e pela dissolução ou liquidação da empresa.

Artigo 4.º: Produtos da Skeepers

As Empresas do Grupo oferecem um variado leque de Produtos apresentados abaixo. O Cliente pode subscrever todos ou alguns Produtos, registando diversas ordens de compra:

❖ Solução Ratings & Reviews

O âmbito de implementação das Ratings & Reviews pode em particular abranger o seguinte:

- A recolha de Avaliações do Cliente, sob a forma de atribuição de estrelas de 1 a 5 acompanhadas por um comentário;
- A disponibilização do back office do cliente, incluindo em particular todas as Avaliações do Cliente;
- Disseminação e visualização das Avaliações dos Parceiros da Skeepers (Google, Bing e outras empresas comerciais);
- A indexação do certificado Opiniões Verificadas pelos vários motores de pesquisa, nos quais os utilizadores da Internet podem consultar as Avaliações submetidas no decorrer do último ano;
- A criação e disponibilização dos widgets Opiniões Verificadas.

❖ Solução CX Management

O âmbito de aplicação da Solução pode, nomeadamente, abranger os seguintes elementos:

- Criação de questionários personalizáveis;
- Recolha de opiniões através de uma API, de publicação nos sites móveis e na Web do Cliente ou por e-mail, SMS e Código QR;
- Carregamento de dados de experiência/dados históricos do Cliente terceiro;

- Envio de comentários ao Cliente na forma de relatórios, assim como painéis de controlo e análises de desempenho em termos da experiência do Cliente;
- Análise dos conflitos do cliente e gestão dos planos de ação;
- Alertas e gestão dos restabelecimentos de ligação do cliente;
- Desenvolvimento da orientação do cliente dentro da organização do cliente.

A disponibilização da Solução CX Management pode ser complementada por formação profissional e serviços de apoio.

❖ Solução User Generated Video

O âmbito de aplicação da Solução pode, nomeadamente, abranger os seguintes elementos:

- Criação automática de vídeos de avaliação de clientes para apresentar os produtos do site do Cliente;
- Identificação, gestão e envolvimento, através da plataforma para criadores e embaixadores da criação de vídeos, para falar sobre os produtos e serviços do Cliente, em todos os meios de comunicação selecionados;
- Fornecimento de um leitor de vídeo personalizado para melhorar a experiência do utilizador na página de cada produto do site do Cliente;
- Criação de uma galeria de vídeo interativa na qual os utilizadores da Internet podem gostar, comentar e partilhar os vídeos de outros utilizadores e ainda adicionar os produtos ao carrinho com um clique;
- Distribuição automática de vídeos no YouTube.

Os vários Produtos da Solução e as condições gerais de cada Produto estão detalhados no APÊNDICE 1 ao presente Contrato.

Artigo 5.º: Condições Financeiras

Artigo 5.1: Geral

Em geral, o Grupo apenas consultará a informação fornecida pelo Cliente para lhe fazer uma oferta comercial que vá ao encontro das suas necessidades e corresponda ao seu volume de atividade.

Esta informação é comunicada a critério, e sob responsabilidade, do Cliente, sendo o mesmo o único responsável pela sua atividade e pelos seus requisitos, não tendo o Grupo que intervir na atividade do Cliente.

Não existe qualquer responsabilidade em relação ao Grupo ou às suas Subsidiárias, particularmente no que respeita à falta de aconselhamento caso a informação disponibilizada pelo Cliente seja incorreta ou incompleta.

Em troca dos Produtos fornecidos pelas Empresas do Grupo, o Cliente pagará ao Grupo os preços estabelecidos no(s) formulário(s) de pedido assinado(s) pelo Cliente.

Para os períodos anuais após o período inicial acordado, o preço dos Produtos será revisto automaticamente na data de cada aniversário do Contrato, dentro do limite de aumento anual de cinco por cento (5%), aplicado ao valor de renovação anual.

Exceto quando exista uma violação grave por parte do Grupo, qualquer pagamento efetuado ao abrigo das Condições Financeiras contratadas irá permanecer com o Grupo. Não é admitido qualquer reembolso *pro rata temporis* devido à rescisão do presente Contrato e por qualquer outra razão.

Caso o Cliente não cumpra as suas obrigações de pagamento, as Empresas do Grupo têm o direito a interromper o fornecimento dos serviços contratados após a expiração do período estabelecido numa notificação formal sem êxito. Consequentemente, em conformidade com os artigos L441-10 e D441-5 do Código Comercial francês, são aplicadas coimas por atraso no pagamento no montante igual à taxa de juro aplicada pela operação de refinanciamento do Banco Central Europeu acrescida de 10 pontos percentuais, a partir do dia seguinte à data de vencimento da fatura.

O Cliente deverá também pagar automaticamente ao Grupo uma indemnização de quarenta (40) euros a título de custos de recuperação, em conformidade com o Artigo L. 441-10 do Código Comercial francês.

Caso o Cliente não consiga corrigir este problema de pagamento, este Contrato será terminado e as suas contas serão eliminadas de forma permanente.

Na medida do possível, a Skeepers informará o Cliente sobre quaisquer alterações aos preços aplicados, antes da aplicação das mesmas.

Artigo 5.2: Faturação e métodos de pagamento

O Cliente irá fornecer toda a informação ou documentos necessários para a faturação individual da Skeepers.

Todas as faturas serão geradas pela Skeepers de acordo com os termos definidos no formulário de pedido e serão enviadas para o cliente através do e-mail fornecido para este efeito.

O Cliente aceita expressamente que custos adicionais, tais como consumos adicionais, custos de comunicação e reuniões de orientação adicionais, conforme previsto no formulário de pedido, podem dar origem a ajustes de faturação. Estes custos serão faturados, dependendo do caso, no âmbito da fatura referente ao período em questão ou mediante uma fatura de ajustamento.

O Cliente efetuará o pagamento de acordo com os termos estipulados no formulário de pedido.

Artigo 6.º: Deveres e responsabilidades da Speekers

Artigo 6.1: Funcionamento dos Produtos e Garantia

A obrigação principal da Skeepers é permitir ao Cliente utilizar as Soluções, obrigação que o Cliente reconhece expressamente. Por conseguinte, o Grupo não é responsável por uma falha na instalação ou utilização da(s) Solução(ões) atribuível ao Cliente.

O Grupo garante o Cliente contra o não funcionamento dos serviços e de qualquer defeito não visível resultante de uma falha no design ou no fornecimento dos referidos serviços, exceto em caso de negligência ou falha do Cliente.

Em qualquer caso, no diz respeito à responsabilidade do Grupo, a garantia do Grupo está limitada ao montante, excluindo impostos, pago pelo Cliente durante os últimos doze (12) meses pela disponibilização dos serviços e de acordo com as condições no número 3 do Artigo 6.º.

Artigo 6.2: Disponibilização de Produtos

A Skeepers declara e garante que:

- Detém os direitos necessários para celebrar o presente Contrato e fornecer ao Cliente as Soluções;
- Os Produtos são fornecidos ao Cliente de acordo com as práticas da indústria e os termos do Contrato;
- As Soluções cumprem substancialmente as especificações estabelecidas nas Condições das Subsidiárias do Grupo, constituindo uma parte integral do Contrato e disponível nos APÊNDICES quando as mesmas são utilizadas em condições normais de utilização;
- De acordo com o conhecimento da Skeepers, as Soluções não infringem nenhum direito proprietário devidamente registado por uma entidade terceira;
- A Skeepers e as subsidiárias do Grupo estão a implementar métodos administrativos e técnicos apropriados a respeito do estado técnico, para preservar a segurança, a integridade e a confidencialidade dos dados, em particular dos Dados Pessoais, no âmbito da execução do Contrato.

O Grupo Skeepers e as respetivas Subsidiárias não garantem (i) que as funções contidas nas Soluções respondam às necessidades do Cliente, (ii) que a operação das Soluções não seja interrompida nem esteja livre de bugs, erros ou quaisquer outros defeitos, e/ou (iii) os resultados obtidos em resultado da utilização das Soluções.

Salvo disposição expressa em contrário no presente contrato e na medida em que a legislação aplicável o permita, a Skeepers e as Subsidiárias do Grupo excluem todas as garantias, declarações e/ou outros compromissos de qualquer forma, expressos ou implícitos, para além dos expressamente previstos pela lei aplicável.

O Cliente declara que está familiarizado com a Internet, com as suas características e limites, e reconhece em particular que (i) todo o equipamento do Cliente está ligado ao servidor sob a sua inteira responsabilidade; (ii) os dados que circulam na Internet, apesar dos métodos existentes de proteção implementados pela Skeepers, podem estar sujeitos a possível apropriação indevida, e portanto a comunicação de Dados e, mais geralmente, toda a informação é fornecida pelo Cliente por sua própria conta e risco; (iii) é da responsabilidade do Cliente manter a segurança e o funcionamento das Soluções e do acesso às Soluções que estão sob o seu controlo, em especial, não comprometer as medidas de segurança adotadas pela Skeepers; (iv) devido ao fornecimento de Soluções aos Utilizadores, e apesar das medidas de segurança que a Skeepers adotou, as Soluções podem estar sujeitas a intrusão por terceiros não autorizados e a serem corrompidas em conformidade.

Artigo 6.3: Responsabilidade da Skeepers e das Subsidiárias do Grupo

O Cliente é o único responsável (i) pela escolha dos Produtos, pela utilização dos mesmos e pelos resultados obtidos dos mesmos, e pelo incumprimento dos termos do Contrato por partes dos Utilizadores, do Cliente e, quando aplicável, das respetivas subsidiárias e (ii) pelos danos resultantes da utilização não autorizada ou inadequada dos Produtos e Soluções e/ou de qualquer informação incorreta ou incompleta fornecida pelo Cliente ou Grupo.

O Grupo Skeepers e as Subsidiárias do Grupo estão vinculados por uma obrigação de meios nos termos do Contrato. De facto, o Grupo e as respetivas Subsidiárias devem disponibilizar ao Cliente os meios necessários para o fornecimento dos Produtos e Soluções, definidos no presente Contrato e no(s) respetivo(s) formulário(s) de pedido.

Caso a responsabilidade do Grupo Skeepers e das Subsidiárias do Grupo seja questionada, independentemente da natureza (juros e custos incluídos), do número de ações, motivos invocados ou das partes no litígio:

(i) apenas danos diretos e previsíveis podem ser compensados, desde que o Cliente tenha estabelecido uma relação causal direta entre o alegado dano e uma prova da quebra contratual pelo Grupo Skeepers e pelas Subsidiárias do Grupo;

(ii) todos os danos indiretos ou imprevisíveis, e em particular no caso de interrupção do funcionamento das Soluções, danos comerciais, perda de Clientes, perda de imagem de marca, perda ou dano de dados, custos relacionados com a aquisição ou subscrição de um serviço/solução de substituição de terceiros sofridos pelo Cliente, seus Utilizadores e/ou por terceiros, não conferem direito a indemnização ao Cliente, mesmo que o Grupo e as Subsidiárias do Grupo tenham sido avisadas sobre tais danos;

(iii) a responsabilidade total do Grupo relativamente a qualquer indisponibilidade, violação, negligência, ou culpa, observada durante o desempenho dos serviços, será fixado num limite máximo do preço efetivamente pago pelo Cliente pelo Produto em questão durante os últimos doze (12) meses, com o objetivo de cobrir reclamações de qualquer tipo.

Para todos os efeitos, o Grupo ficará isento de qualquer responsabilidade:

- (i) no caso de utilização dos Produtos e/ou Soluções que não esteja de acordo com o Contrato e/ou a documentação técnica das Subsidiárias do Grupo;
- (ii) no caso de dificuldades no acesso à sua página da Internet devido a problemas na ligação da Internet;
- (iii) no caso de acesso ao sistema, se os Utilizadores tiverem sido negligentes em relação aos requisitos de identificação ou não tenham cumprido com o determinado no número 3 do Artigo 7.º;
- (iv) quanto à operação das Soluções no caso de que o equipamento de TI do Cliente seja obsoleto, defeituoso ou inadequado. O equipamento de TI do Cliente é da sua total responsabilidade.

Esta cláusula de limitação da responsabilidade constitui um requisito determinante do compromisso do Grupo e permanecerá em vigor, mesmo no caso de rescisão ou anulação do Contrato.

O Cliente reconhece que os preços das Soluções e Produtos refletem a distribuição dos riscos ao abrigo do Contrato e do equilíbrio económico exigido pelas Partes, por um lado; e que o Contrato não teria sido celebrado sem as limitações de responsabilidade definidas neste artigo, por outro lado.

As Partes acordam expressamente que qualquer ação de responsabilidade contra as Subsidiárias do Grupo prescreve no final de um período de doze (12) meses a partir do evento que deu origem ao dano em questão.

Artigo 6.4: Manutenção

O Grupo disponibiliza ao Cliente o acesso às novas versões dos Produtos e Soluções subscritas, na forma e quando as mesmas ficam disponíveis, excluindo qualquer módulo adicional.

O Grupo reserva-se o direito a modificar total ou parcialmente os Produtos e Soluções, temporária ou permanentemente, em particular para a realização de melhorias, garantindo que estas não provocarão qualquer regressão das Soluções em relação ao desempenho e funcionalidade.

O Grupo pode, excecionalmente, interromper o acesso ao serviço para realizar operações de manutenção, sem direito a compensação.

O Grupo procura realizar operações de manutenção ao mesmo tempo que mantém a disponibilidade dos serviços. Se necessário, o Grupo pode, no entanto, tornar os serviços temporariamente indisponíveis durante um período de manutenção agendada.

Artigo 7.º: Obrigações do Cliente

O Cliente deve cumprir todas as estipulações contratuais e não dificultar a aplicação adequada dos seus compromissos em relação aos utilizadores da Internet em particular e que resultem das Tecnologias disponibilizadas pelas Subsidiárias do Grupo e cujas Soluções utilizem. Mais especificamente, ficará sujeito às seguintes obrigações:

Artigo 7.1: Compromisso de colaboração

O Cliente declara e garante que:

- (i) detém os direitos necessários para a execução do Contrato e que a resolução do Contrato não infringe os termos de qualquer acordo realizado pelo Cliente com uma terceira parte e/ou compromete os direitos de Propriedade Intelectual e/ou o caráter de terceiros;
- (ii) compromete-se a cumprir todas as leis e regulamentos relativos aos Dados Pessoais em vigor durante a recolha, compilação, armazenamento, consulta e tratamento de quaisquer Dados Pessoais utilizados no âmbito dos Produtos e Soluções e, em geral, todas as leis e regulamentos aplicáveis.

Artigo 7.2: Direitos conferidos

Durante o fornecimento dos Produtos e em troca de pagamento do valor devido pelo Cliente a este respeito, e salvo estipulação em contrário no contrato, as Subsidiárias do Grupo conferem ao Cliente um estatuto pessoal, não exclusivo, revogável, intransmissível de direito de acesso e utilização das Soluções no âmbito do quadro do presente Contrato, exclusivamente para as suas próprias necessidades e no âmbito definido no APÊNDICE 1, e isto, em conformidade com as Condições das Empresas do Grupo.

O Cliente compromete-se a garantir que as Condições de Utilização das Empresas do Grupo são respeitadas por todos os Utilizadores das Soluções fornecidas pelas Empresas do Grupo. Mediante acordo expresso, o Cliente assiste no acesso e utilização da Solução pelos seus Utilizadores em conformidade, incluindo, quando aplicável, os das respetivas Subsidiárias.

O Cliente reconhece que qualquer pessoa que aceda à solução é considerada como um Utilizador, nenhum terceiro está autorizado a aceder às Soluções. Consequentemente, compete ao cliente fazer destes terceiros Utilizadores.

O Cliente está direta ou indiretamente proibido de:

- (i) utilizar Soluções que não estejam dentro do quadro definido e/ou para qualquer outro fim que não o expressamente definido no Contrato, em particular para outros fins que não as suas próprias necessidades;
- (ii) permitir a terceiros (que não sejam Utilizadores) o acesso e utilização das Soluções;
- (iii) copiar, apresentar num quadro ou replicar em espelho todo ou parte do conteúdo das Soluções ou tentar efetuar qualquer um destes atos;

- (iv) modificar, traduzir, criar obras derivadas das Soluções, engenharia inversa, descompilação, desmontagem, recriação de Soluções e Produtos, mesmo que parcialmente, tentativa ou permissão para que terceiros realizem tais atos, exceto nos casos previstos por lei;
- (v) modificar, alterar ou apagar as notificações de direitos de autor ou qualquer outro privilégio de propriedade intelectual apresentado nas Soluções e Produtos ou que permitam a sua identificação;
- (vi) vender, alugar, sublicenciar, ou transferir e/ou partilhar todos ou parte dos direitos relacionados com as Soluções e/ou Produtos, independentemente do meio utilizado;
- (vii) aceder às Soluções com o objetivo de criar um produto ou serviço concorrente ou características de cópia, funções ou elementos gráficos destes;
- (viii) transportar ou divulgar os resultados dos testes ou testes de desempenho das Soluções ou Produtos, sem a expressa autorização prévia da Subsidiária do grupo em questão;
- (ix) introduzir nas soluções qualquer vírus, robô, bot, qualquer sistema automático ou qualquer outro elemento de código, destinado total ou parcialmente a perturbar ou danificar as Soluções e/ou alterar, danificar ou eliminar qualquer conteúdo e/ou recuperar ou guardar informações sobre as Soluções;
- (x) utilizar as Soluções para gravar ou transmitir código malicioso e/ou ilegal, difamatório ou de outra forma ilegal ou material delitual.

Além disso, o Cliente compromete-se a não utilizar as Soluções no contexto de atividades suscetíveis de transgredir as leis ou regulamentos em vigor, e, em particular, sem que esta lista seja de natureza limitante e exaustiva, atividades cujo objeto e conteúdo:

- (i) promova a prática de qualquer ofensa, crime ou delito;
- (ii) promova informação falsa ou enganosa;
- (iii) infrinja os direitos de personalidade de uma pessoa, em particular a sua privacidade, a privacidade da correspondência e/ou dos Dados Pessoais;
- (iv) constitua ou promova o assédio ou a repetição de chamadas telefónicas não solicitadas ou maliciosas;
- (v) seja abusivo, odioso, difamatório, depreciativo, racista, antissemita, ou xenófobo;
- (vi) solicite ou manipule informação pessoal sem estar expressamente em conformidade com todas as leis aplicáveis;
- (vii) infrinja de qualquer forma os direitos de propriedade intelectual de terceiros;
- (viii) envolva a transmissão de "spam", e-mails em cadeia, e-mails massivos não solicitados ou e-mails de spam.

Artigo 7.3: Segurança do utilizador e palavra-passe

O Cliente é o único e total responsável pela utilização e confidencialidade do respetivo nome de utilizador e palavra-passe. De facto, as palavras-passe armazenadas nas bases de dados das empresas Subsidiárias do Grupo são encriptadas.

O Cliente deve garantir que apenas ele tem acesso à sua conta pessoal e autorizar os respetivos Utilizadores se necessário. Deve tomar todas as medidas e precauções necessárias para se proteger contra terceiros que possam ter acesso temporário à sua conta e evitar qualquer intrusão indesejada no seu Back Office.

Deve informar imediatamente a Skeepers e as Subsidiárias do Grupo caso detete uma violação na segurança relacionada, em particular, com comunicação voluntária ou apropriação indevida do seu nome de utilizador e palavra-passe, para que possam tomar imediatamente medidas apropriadas à resolução da violação da segurança.

No caso da perda e apropriação indevida de um nome de utilizador e palavra-passe, é implementado o procedimento para escolher um novo nome de utilizador e uma nova palavra-passe.

O Cliente é o único responsável pelas consequências que resultem da utilização dos seus nomes de utilizadores e palavras-passe por terceiros que tenham conhecimento dos mesmos. Em particular, será responsável por qualquer recuperação e divulgação dos dados pessoais de utilizadores da Internet efetuadas a partir da sua conta pessoal.

O Cliente é responsável pela implementação e atualização dos sistemas de proteção e antivírus nos computadores que acedem ao Serviço.

Finalmente, o Cliente aceita, no seu interesse, que o Grupo Skeepers e as Subsidiárias do Grupo possam, durante a execução do Contrato, atualizar a sua política de gestão de palavras-passe para cumprir as regras da indústria e as últimas recomendações nesta matéria.

Artigo 7.4: Dever de colaboração

Artigo 7.4.1: Geral

O Cliente compromete-se a notificar imediatamente o Grupo sobre qualquer alteração na atividade, total ou parcial, que possa afetar a operação das Soluções ou o pagamento das faturas.

O Cliente compromete-se também a comunicar sem atraso qualquer anomalia relacionada com a utilização das Soluções.

Em geral, o Cliente compromete-se a colaborar com as Subsidiárias do Grupo para fornecer, assim que possível, todas as informações e documentos necessários e solicitados pelas mesmas para a execução dos seus serviços. Compromete-se a comunicar-lhes voluntariamente todas as informações e documentos necessários para a execução do presente Contrato.

Artigo 7.4.2: Monitorização do rendimento

Como parte da sua cooperação com o Grupo, o Cliente irá comunicar indicadores de desempenho relacionados com a referênciação e taxa de conversão do seu site com o objetivo de monitorizar o desempenho das Soluções.

A este respeito, o Cliente fornecerá ao Grupo, trimestralmente, informações relativas a SEO, SEA e á taxa de conversão do site.

A Skeepers e as Subsidiárias do Grupo comprometem-se a considerar como estritamente confidencial toda a informação que tenha sido comunicada pelo Cliente no contexto do desempenho e monitorização.

Consequentemente, a Skeepers e as Subsidiárias do Grupo estão proibidas, pela duração do presente Contrato e sem limitação de duração após a sua expiração, da divulgação desta informação, a qualquer título, em qualquer forma e a qualquer pessoa, exceto quando o Cliente assim o aprovar expressamente para a conclusão de uma atividade comercial, conforme definido no número 4 do Artigo 9.º do presente Contrato.

Artigo 8.º: Circunstâncias excecionais

Artigo 8.1: Força maior

Artigo 8.1.1: Informação geral sobre força maior

Todas as circunstâncias alheias ao controlo das Partes, impedindo o desempenho das suas obrigações dentro das condições normais, são consideradas justificacão para a isenção das obrigações das Partes.

Quaisquer factos ou circunstâncias inevitáveis, alheias às Partes, imprevisíveis, incontornáveis, para além do controlo das Partes e os quais não possam ser evitados pelas mesmas, apesar de todos os esforços razoáveis, serão considerados motivos de força maior.

Especificamente, são considerados particularmente como casos de força maior ou eventos fortuitos, além dos habitualmente definidos pela jurisprudência dos tribunais franceses:

- (i) sismos, incêndios, inundações ou outros desastres naturais, o encerramento das redes de comunicacão ou dificuldades específicas das redes de telecomunicações externas às Partes, a falha da operadora nacional de telecomunicações (em França ou no estrangeiro) e/ou
- (ii) a falha do fornecedor ou do parceiro em comprovar que tal falha tenha sido inevitável.

As Partes reconhecem que pandemias e epidemias não constituem casos de força maior.

Artigo 8.1.2: Implementacão de disposições e efeitos de força maior

A Parte que invoca as circunstâncias suprarreferidas:

- (i) notifica a outra Parte da sua ocorrência, bem como do seu desaparecimento por carta registada com aviso de receção, dentro de um período que não exceda os cinco (5) dias úteis; e
- (ii) compromete-se a fazer o seu melhor para evitar ou eliminar qualquer causa de atraso e continuar a execucao do contrato logo que essas causas sejam eliminadas.

Inicialmente, o caso de força maior suspende as obrigações contratuais, e a duracão do acordo contratual será prolongada em conformidade.

Assim que cessar o efeito preventivo por motivo de força maior, as referidas obrigações são retomadas pelo período de vigência do contrato remanescente à data da suspensão.

No entanto, na eventualidade do caso de força maior continuar para além de um período de seis (6) meses, qualquer uma das Partes pode notificar a sua decisão de terminar o Contrato, como é de seu próprio direito, por carta registada com aviso de receção, com efeito imediato.

Se o impedimento for definitivo, o contrato termina automaticamente e as Partes são libertadas das suas obrigações nos termos dos Artigos 1351 e 1351-1 do Código Civil francês.

Artigo 8.2: Imprevisibilidade

Artigo 8.2.1: Informacão geral sobre imprevisibilidade

As Partes são obrigadas a cumprir as suas obrigações contratuais, independentemente das circunstâncias - exceto as de força maior - nas quais se encontram. Em particular, as Partes comprometem-se a respeitar os seus compromissos, mesmo quando eventos externos à sua organizacão tornem a realizacão do Contrato mais oneroso do que o razoavelmente previsto no momento da sua celebração.

Sem prejuízo do parágrafo precedente, as Partes comprometem-se a negociar novas condições contratuais quando uma Parte estabelecer que:

- (i) o custo do cumprimento as obrigações contratuais tenha aumentado em cinquenta (50) por cento ou mais e que este aumento o priva de qualquer consideração real ou que a principal razão para o qual foi contratado já não tem lugar; e
- (ii) este desenvolvimento está relacionado com um evento fora do seu controlo e que não tenham razoavelmente sido previsto no momento da celebração do Contrato; e
- (iii) esta Parte não pode razoavelmente evitar ou ultrapassar este evento ou os seus efeitos; e
- (iv) não tiver sido indicado entre as Partes, explícita ou implicitamente, que suporta este risco.

É expressamente aceite pelas Partes que pandemias e epidemias constituem circunstâncias economicamente previsíveis no dia da assinatura do presente contrato.

Esta cláusula é aplicável, com exclusão de qualquer disposição legal ou de regulação, nacional ou extranacional aplicável e relacionada com a gestão da imprevisibilidade dos contratos ou, em particular, do Artigo 1195 do Código Civil francês.

Artigo 8.2.2: Termos de aplicação e efeitos de imprevisibilidade

As Partes comprometem-se a organizar uma reunião extraordinária para renegociar o Contrato logo que possível e, em qualquer situação, no prazo de quinze (15) dias úteis a seguir ao pedido escrito da Parte afetada.

A renegociação deve decorrer num espírito de boa-fé e materializada através da adoção de uma adenda ao presente Contrato.

A execução do Contrato deve continuar durante as negociações, exceto quando de outra forma acordado entre as Partes.

Na eventualidade de, no final de um período de três (3) meses após a primeira reunião para renegociar o Contrato organizada entre as Partes, não tiver sido alcançado qualquer acordo, a Parte que invocar esta cláusula pode rescindir o Contrato, por carta registada com aviso de receção e com uma notificação prévia de três (3) meses.

Artigo 9.º: Propriedade intelectual

Artigo 9.1: Os direitos da Skeepers e das Subsidiárias do Grupo

A Skeepers e as Subsidiárias do Grupo garantem que têm todos os direitos de propriedade intelectual que lhes permitem fornecer as Soluções, os Produtos e as marcas. Como tal, garantem que as Soluções que tenham disponibilizado no âmbito do presente contrato não constituem uma violação do trabalho pré-existente, independentemente da sua natureza.

Sob estas condições, a Skeepers e as Subsidiárias do Grupo garantem o Cliente de qualquer ação de violação efetuada contra ele por qualquer pessoa invocando um direito de propriedade intelectual relacionado com qualquer uma das Soluções fornecidas.

A entrada em vigor do presente Contrato não implica a transferência dos direitos de propriedade intelectual na aceção do código de propriedade intelectual relativamente às Soluções, Produtos e marcas do Grupo e das Subsidiárias do Grupo, dos quais os últimos continuam a ser plenos proprietários.

Dito isto, pela duração de execução do presente Contrato, a Skeepers e as Subsidiárias do Grupo garantem ao Cliente o direito de utilização relacionado com os seus direitos de propriedade intelectual, cuja utilização se torna essencial pela execução do presente Contrato.

Este direito à utilização está limitado ao estrito quadro de utilização das Soluções em conformidade com este Contrato e com as Condições Gerais das Subsidiárias do Grupo. É, além disso, revogável, não exclusivo, intransmissível, intransferível e sem limite de território.

O direito de utilização dos títulos de propriedade Intelectual da Skeepers e das Subsidiárias do Grupo é concedido mediante o cumprimento das obrigações contratuais pelo Cliente, em particular, o pagamento de faturas quando devidas. Qualquer incumprimento do pagamento ou interrupção do pagamento invalida este direito de utilização.

A utilização subsequente de uma ou mais marcas do Grupo, com incumprimento de pagamento ou após rescisão do Contrato será classificado como infração e passível de ação judicial.

Artigo 9.2: Condições de Utilização das Soluções e proibições

O Cliente deve abster-se expressamente de intervir ou envolver uma terceira parte nas Soluções.

Compromete-se a apenas utilizar informações relativas às Soluções que lhe foram disponibilizadas para as suas necessidades e para os únicos fins referidos no presente Contrato, que expressamente exclui a possibilidade de:

- (i) reproduzir permanente ou temporariamente as Soluções e Produtos disponibilizados, total ou parcialmente, por qualquer meio e forma, incluindo ao carregar, exibir, executar ou armazenar conforme o caso; e
- (ii) traduzir, adaptar, organizar ou modificar as Soluções e Produtos, exportá-los ou associá-los a outras aplicações de TI; e
- (iii) fazer qualquer cópia de toda ou parte das Soluções e Produtos; e
- (iv) modificar, em particular descompilando, alterando, adaptando, nomeadamente traduzindo, organizando e, de forma mais geral, modificando total ou parcialmente as Soluções e Produtos.

Compromete-se, em particular, a apenas processar, distribuir, transferir ou transmitir informações e dados através das Soluções cuja utilização não viole qualquer direito de propriedade intelectual ou industrial ou qualquer direito privado, nem constitua a prática de uma infração criminal.

O Cliente compromete-se a não transmitir através das Soluções qualquer conteúdo que inclua vírus de computador ou qualquer outro código, ficheiro ou programa concebido para interromper, destruir ou limitar a funcionalidade de qualquer software, computador ou ferramenta de telecomunicações, entre outros.

Compromete-se a não desenvolver nem comercializar soluções ou produtos que possam competir com os mesmos.

Artigo 9.3: Direitos de utilização de marcas registadas e logótipos

Cada uma das Partes garante que é proprietária das marcas sob o nome das quais exerce a sua atividade e assegura que a reprodução do nome, logótipos ou marcas pela outra Parte não dará lugar a qualquer pedido de indemnização por danos que possam resultar de uma violação dos direitos de terceiros através da utilização, no quadro estrito da sua relação contratual, dos referidos nomes, logótipos ou marcas.

Durante o período da sua relação contratual, a Skeepers e as Subsidiárias do Grupo concedem gratuitamente o direito não exclusivo, não transmissível e não transferível de utilizar os seus nomes, logótipos e marcas no(s) site(s) do Cliente, bem como no contexto da sua publicidade de referência.

O Cliente concede reciprocamente a título gratuito à Skeepers e às Subsidiárias do Grupo o direito de utilização não transmissível nem transferível, durante a vigência da relação contratual, o seu nome, logótipo e marca nos sites da Skeepers e das Subsidiárias do Grupo, em particular para a execução dos serviços abrangidos pelo presente Contrato.

Para além disso, o Cliente concede gratuitamente à Skeepers e às Subsidiárias do Grupo o direito não exclusivo, não transferível e não transmissível de utilização, durante a vigência da relação contratual e a nível mundial, do seu nome, logótipo e marca no âmbito da sua publicidade de referência.

Artigo 9.4: Publicidade de referência/processo

O Cliente concorda em colaborar na realização de um estudo de caso do Cliente, ou "Processo", no qual os benefícios das Soluções serão apresentadas no(s) respetivo(s) site(s) ou estabelecimentos. A este respeito, a Skeepers compromete-se a validar o "Processo" ao Cliente, formalizado em conjunto.

O Cliente autoriza a Skeepers a utilizar, no contexto do "Processo", as informações e dados à sua disposição e relativos à implementação das Soluções no(s) respetivo(s) site(s) ou estabelecimentos.

O Cliente concorda em colaborar na realização de um caso de estudo através da transmissão de informações e dados à sua disposição e que sejam necessários para medir o desempenho das Soluções no(s) respetivo(s) site(s) ou estabelecimentos (SEO, SEA, taxa de conversão, etc.).

A Skeepers está empenhada, entre outros, em respeitar a integridade das informações e dados utilizados no "Processo".

O Cliente autoriza a Skeepers e as Subsidiárias do Grupo a transmitir o "Processo" desenvolvido em todos os formatos, formas, apresentações, modos, meios, processos e em todos os suportes.

Artigo 10.º: Confidencialidade

As Partes consideram como estritamente confidenciais todos os dados, informações ou conhecimento, em qualquer forma, natureza ou meio, que possam vir a conhecer no âmbito do Contrato e comprometem-se a não comunicar ou divulgar as referidas informações confidenciais a terceiros, salvo disposição em contrário no Contrato.

As Partes só podem comunicar informações confidenciais a funcionários ou agentes que necessitem de as saber no âmbito do Contrato e que concordem submeter-se a um acordo de confidencialidade contendo termos com um nível de proteção pelo menos tão rigoroso como os da sua própria informação pessoal.

O compromisso previsto neste artigo é eficaz retroativamente a partir do período de negociação entre as Partes e termina três (3) anos após a rescisão do Contrato, independentemente do motivo da mesma, sujeito a informações confidenciais relacionadas com os Produtos ou Soluções do grupo, para o qual a obrigação de confidencialidade permanece aplicável durante todo o período de vigência dos direitos de propriedade intelectual e/ou relacionados com os dados pessoais, para os quais a obrigação de confidencialidade continuará a ser aplicável durante todo o período de vigência dos direitos de proteção relativos ao mesmo.

Artigo 11.º: Processamento de informação pessoal

No âmbito do desempenho dos seus serviços, o Grupo pode recolher e/ou processar Dados Pessoais em nome do Cliente.

Salvo disposição em contrário, o Grupo compromete-se a não utilizar os Dados para quaisquer outros efeitos além do desempenho dos serviços contratados pelo Cliente e expressamente acordados com o mesmo.

Em geral, o Cliente garante possuir os direitos exigidos sobre os Dados para a execução dos Produtos contratados.

O Cliente, enquanto titular exclusivo dos direitos suprarreferidos, assume a total responsabilidade pelo conteúdo dos Dados e pela maneira pela qual tais Dados são recolhidos, processados e distribuídos a terceiros. Como tal, o Cliente é responsável pela relevância, qualidade e legalidade dos Dados.

O Cliente concorda em não apresentar ou transferir eventuais dados ilegais. Em particular, informações cujo conteúdo represente violência, incitamento à prática de atos ilícitos, bem como informações que infrinjam os direitos de Propriedade Intelectual de terceiros ou o direito à privacidade das vidas privadas dos mencionados terceiros são ilegais.

As fundações, métodos, objetivos, termos e condições relativos ao tratamento de Dados Pessoais são definidos no Apêndice 2.

Artigo 12.º: Seguro

Cada uma das Partes certifica ter executado um seguro de responsabilidade profissional cobrindo todas as atividades relacionadas com o Contrato.

Cada Parte declara que os prémios foram pagos e que permanecerão atualizados e compromete-se a fornecer à outra Parte - mediante pedido por escrito - todos os documentos de apoio ou certificados relativos ao pagamento dos prémios correspondentes.

Artigo 13.º: Independência

As partes são independentes quer jurídica quer financeiramente. O Contrato não pode, de maneira alguma, ser considerado um ato que constitua uma relação de agência, uma concessão de franquia ou qualquer pessoa jurídica. Cada Parte é responsável pelos respetivos funcionários e garante a supervisão, controlo exclusivo e gestão administrativa, social e de contabilidade dos respetivos funcionários e, quando aplicável, dos subcontratantes.

Artigo 14.º: Invalidação parcial

Se uma ou mais cláusulas do Contrato são inválidas ou declaradas como tal na aplicação de uma lei, um regulamento ou seguindo uma decisão definitiva de um tribunal competente, as Partes concordam em consultar-se mutuamente para encontrar uma solução aceitável dentro do espírito do Contrato. Todas as restantes estipulações permanecem em vigor e no respetivo âmbito, exceto quando o próprio objeto do Contrato seja eliminado. Qualquer renúncia só será efetiva quando expressa por escrito e assinada por um representante devidamente autorizado por cada Parte.

Artigo 15.º: Reclamação - pedido de informação

A Skeepers enviará os melhores esforços para responder a qualquer reclamação e resolver o litígio. Quaisquer perguntas ou pedidos podem ser enviados para o seguinte endereço: julien.reymond@skeepers.io ou por correio postal:

SKEEPERS,
18-20 Avenue Robert Schuman -

Todas as reclamações, amigáveis ou jurídicas, relativas ao desempenho dos serviços devem ser efetuadas no prazo de um (1) ano a partir da conclusão do serviço.

Artigo 16.º: Lei aplicável e resolução de litígios

O presente Contrato está sujeito à lei francesa com a exceção para as normas de conflito de leis.

Qualquer litígio relacionado com a interpretação, execução ou validade do presente Contrato deve ser levado ao conhecimento da outra Parte para que um método alternativo de resolução de litígios, como a mediação ou a conciliação, possa ser considerado.

Em caso de litígio entre as Partes, relacionada com a formação, validade, execução e/ou rescisão do Contrato, e à exceção dos casos de urgência que justifiquem o recurso a um processo judicial urgente, as Partes esforçar-se-ão por encontrar uma solução amigável. Para isto, comprometem-se - antes de qualquer ação jurídica - a reunirem-se no prazo de quinze (15) dias após a receção da notificação do pedido de reunião ad hoc de uma das Partes, na presença de interlocutores das duas (2) Partes, a nível da Direção-Geral.

Se no final de um novo período de quinze (15) dias, as Partes não conseguirem chegar a um acordo sobre um compromisso ou uma solução, o Tribunal de Comércio de Marselha terá jurisdição exclusiva para julgar o litígio, não obstante a pluralidade de réus ou a introdução de terceiros, mesmo para procedimentos de emergência ou procedimentos provisórios ou a pedido.

Versão 1.0 de 01/05/2022

APÊNDICE 1 - CONDIÇÕES DO PRODUTO

São aplicáveis apenas as condições dos produtos contratados pelo Cliente através da assinatura de um formulário de pedido.

❖ Ratings & Reviews

• Implementação da Solução Ratings & Reviews

A Solução pode ser instalada de várias formas, incluindo:

- através de módulos desenvolvidos pela Skeepers específicos à maioria das soluções de comércio eletrónico (por exemplo: PrestaShop, Magento, etc.) ;
- através de uma aplicação denominada "API" completa, permitindo a integração perfeita da Solução no sistema informático do Cliente.

A Skeepers pode utilizar e fornecer qualquer processo e apoio técnico ao Cliente para que este instale a Solução no seu sistema informático.

Cabe ao Cliente fazê-lo e é de sua inteira responsabilidade. A Skeepers oferece ajuda para facilitar a sua integração e fornece um documento explicativo no Site, bem como uma equipa técnica para responder às perguntas do Cliente e/ou intervir remotamente no seu computador, para instalar o módulo ou a API no seu sistema ou outro apoio técnico.

Em qualquer circunstância, o Cliente é o único responsável por qualquer mau funcionamento da Solução devido a uma instalação inadequada. O mesmo se aplica quando o Cliente não instala a Solução, a desinstala ou não a utiliza.

• Fornecimento da Solução

A finalidade do Serviço da Skeepers é disponibilizar a Solução e permitir a sua utilização.

A Solução inclui várias funcionalidades e serviços associados à mesma:

- A recolha de avaliações relativas à qualidade dos produtos e/ou serviços do Cliente;
- O fornecimento do Back Office do Cliente incluindo, em particular, todas as avaliações do Cliente;
- Disseminação e exibição de avaliações pelos parceiros (Google, Bing, outras empresas comerciais);
- Indexação do certificado de Opiniões Verificadas por motores de pesquisa;
- A criação e fornecimento de Widget (desenhos criados pela Skeepers a apresentar a média de resultados obtidos nas Avaliações de Marcas ou Avaliações de Produtos).

A forma pela qual as Avaliações do Cliente são coligidas é a seguinte: cada pedido efetuado por um consumidor gera um pedido de avaliação enviado pela Skeepers para o endereço de e-mail ou número de telefone que o Cliente tenha facultado à Skeepers.

Os comentários coligidos pela solução de Ratings & Reviews corresponde a uma classificação representada por estrelas, de 1 a 5, acompanhada por uma observação.

Todas as críticas e comentários são guardados e ficam acessíveis no Back Office do Cliente e nos servidores da Skeepers.

Durante a colaboração entre a Skeepers e o Cliente, e em qualquer momento, o último pode ligar ao Back Office do cliente e encontrar as avaliações submetidas a seu respeito, no local previsto para este efeito.

Durante ou no final da colaboração, o Cliente pode contactar o gestor da sua conta ou ex-gestor de conta para pedir que as Avaliações enviadas a seu respeito lhe sejam entregues.

Esta possibilidade é limitada ao prazo de cinco (5) anos a partir do envio da avaliação.

A Skeepers também tem uma parceria com a Google. Em particular, isto permite que a avaliação do Cliente seja exibida automaticamente ao lado da ligação do URL da sua página da Internet, quando o mesmo executar uma campanha no Adwords, caso tenha atingido uma classificação mínima e média de 3,5 em 5.

A Skeepers reserva o direito de realizar acordos com empresas comerciais e, em particular, motores de pesquisa como o Google ou o Bing, para exibir avaliações de Clientes ou indexar o seu certificado Opiniões Verificadas; o qual o cliente aceita.

O Cliente é informado expressamente que apenas os parceiros decidem e controlam a inserção da sua classificação incluindo as estrelas e o número de avaliações coligidas. Apenas para fins informativos, indica-se que estas serão visíveis após um período médio de 2 a 4 semanas. Em qualquer caso, a Skeepers não pode ser responsabilizada pelas condições e datas limite relativas à divulgação da classificação do Cliente pelos seus parceiros. De facto, a Skeepers não pode ser responsabilizada por um defeito de exibição ou fraca exibição das avaliações do Cliente; os parceiros têm as suas próprias regras para a apresentação das mesmas. A Skeepers tem apenas a responsabilidade de assegurar a correta transmissão de avaliações, comentários e classificações coligidas pela sua Solução.

O Cliente também tem a opção de inquirir os seus consumidores sobre temas específicos, usando perguntas. A operação desta opção é idêntica à operação do pedido de avaliação de uma Marca ou Produto. As perguntas

adicionais feitas aos consumidores serão incorporadas nos pedidos enviados por e-mail. Após o envio do pedido, a Skeepers é responsável por recolher as respostas e comunicar as mesmas ao Cliente no seu Back Office.

- **Disponibilização de Widgets**

A Skeepers fornece vários modelos de Widget que podem ser exibidos em todas as páginas do site do Cliente para destacar a sua classificação geral e o último comentário recebido de um consumidor. O Widget apresenta o logótipo das Opiniões Verificadas.

A Skeepers oferece dois tipos de Widgets: widgets fixos e widgets flutuantes. O primeiro deve ser integrado no grafismo do Cliente. O segundo não necessita de qualquer modificação do grafismo.

O Cliente é o único e integral responsável pela escolha, integração e exibição do Widget. A Skeepers rejeita, em particular, qualquer responsabilidade se a representação visual do Widget no site do Cliente for diferente daquele criado e disponibilizado pela Skeepers.

Uma vez que o Cliente não deve utilizar o Widget para enganar o consumidor, compromete-se a seguir as recomendações da Skeepers com o objetivo de exibir o Widget dinâmico no respetivo site utilizando a ligação fornecida pela Skeepers para que a classificação possa ser atualizada diariamente ao longo da relação contratual entre as empresas.

O Cliente está proibido de modificar de qualquer forma o grafismo e o modelo do Widget.

Caso o Cliente pretenda modificar o desenho do Widget oferecido pela Skeepers, este último deve fornecer uma ligação URL que permita criar o seu próprio Widget e informar em tempo real o número de Avaliações de Clientes e a classificação média.

É estritamente proibido para o Cliente continuar a utilizar o Widget de qualquer forma aquando da suspensão da conta ou após a rescisão do contrato. Qualquer utilização incorreta incorrerá automaticamente numa multa de cem (100) euros por dia de violação constatada e referida no site (URL), sem prejuízo dos danos que seriam pedidos pela Skeepers em compensação pelos danos sofridos.

- **Fornecimento do certificado Opiniões Verificadas**

A Skeepers fornece ao Cliente uma página de Internet, referenciada por motores de pesquisa, a partir da qual todos os utilizadores da Internet podem consultar as avaliações de consumidores do Cliente com menos de um (1) ano.

Note-se que, esta página pode não ser referenciada por motores de pesquisa caso, a pedido do Cliente, o último faça utilização exclusiva e interna das avaliações de consumidores recolhidas.

Além disso, é de salientar que a exibição do certificado Opiniões Verificadas, da mesma forma que o acesso à plataforma, como componente dos serviços prestados nas Soluções Ratings & Reviews, não se destina a colmatar a falta de colaboração.

- **Moderação**

O processo de Moderação (filtragem, análise ou processo efetuado automaticamente ou por meios humanos para aceitar ou rejeitar uma Avaliação de consumidor) é descrita abaixo.

O Cliente é informado sobre a recolha e a presença de quaisquer avaliações negativas de consumidores.

As avaliações consideradas negativas são representadas por classificações iguais ou inferiores a 2/10. Estas avaliações são facilmente acessíveis a partir do seu Back Office numa secção intitulada "avaliação em Moderação".

O Cliente pode contactar e responder a consumidores que tenham deixado um comentário e uma classificação, positiva ou negativa, através do seu Back Office.

É de salientar que a resposta prestada pelo Cliente será visível no certificado Opiniões Verificadas do Cliente e o consumidor receberá um e-mail informando-o de qualquer mensagem do Cliente.

O consumidor poderá responder mas não poderá modificar a sua avaliação. O Cliente será, por seu lado, informado acerca das mensagens deixadas pelos consumidores.

As trocas de mensagens que ocorram após a avaliação de um Cliente serão visíveis para os utilizadores da Internet; a não ser que o Cliente tenha optado por ocultar as trocas de mensagens no seu Back Office.

Este processo permite que o Cliente possa solicitar esclarecimentos quando uma avaliação e/ou comentário pareça injustificado e que tenha a possibilidade de responder.

Em nenhuma circunstância deve a Skeepers interferir no relacionamento existente entre o Cliente e o consumidor. É da responsabilidade do Cliente gerir qualquer diferendo que ocorra com o consumidor após a recolha das avaliações.

- **Estatísticas**

Através do seu Back Office, o Cliente tem acesso a relatórios e estatísticas definidas pela Skeepers sobre as avaliações do Cliente recolhidas.

A Skeepers também oferece uma ferramenta estatística totalmente personalizável, que permite referências cruzadas entre os dados coligidos nos comentários submetidos via Solução Ratings & Reviews, com os dados enviados diretamente pelo Cliente.

- **Módulo "Perguntas/Respostas"**

O Cliente tem a possibilidade de ativar a opção "Perguntas/Respostas".

A Skeepers disponibiliza ao Cliente um módulo "Perguntas/Respostas" que pode ser integrado na sua página da Internet, permitindo aos Consumidores que tenham tido ou que pretenda ter uma experiência de consumo, colocar ou responder a uma pergunta.

Instalação do módulo de "Perguntas/Respostas"

O Cliente pode escolher o método a ser utilizado na integração do módulo no seu site:

- ao conectar à API Ratings & Reviews;
- pela integração total com o iFrame;
- pela integração mista com o iFrame e o fluxo JSON;
- pela instalação do módulo Magento ou PrestaShop, desenvolvidos para o módulo "Perguntas/Respostas".

É da exclusiva responsabilidade do Cliente a instalação do módulo no seu sistema informático e a respetiva integração na sua página de Internet. A Skeepers oferece apoio para facilitar a instalação e integração, disponibilizando um documento explicativo específico para o módulo "Perguntas/Respostas", assim como uma equipa técnica para responder a qualquer questão do Cliente e/ou prestar assistência na instalação.

O Cliente será, em qualquer caso, o único responsável por qualquer anomalia de funcionamento do módulo "Perguntas/Respostas", resultante de uma instalação ou integração inadequada. O mesmo se aplica caso o Cliente não continue com a instalação ou integração do módulo "Perguntas/Respostas", se o desinstalar ou mesmo se não o utilizar.

As faturas emitidas pela Skeepers continuarão a ser devidas no caso de não utilização pelo Cliente (por exemplo: nenhuma pergunta colocada ou respondida).

Disponibilização do módulo "Perguntas/Respostas"

Caso o Cliente pretenda usufruir do módulo, deve contactar o seu gestor de conta na Skeepers para que as equipas possam conceder-lhe acesso ao módulo.

Após ativação do módulo "Perguntas/Respostas", o mesmo será gerido a partir do Back Office padrão, no separador "Integração" e na secção "Perguntas/Respostas".

O Cliente receberá opções de personalização do módulo e os formulários de pergunta e resposta, para que possa integrá-los na sua página da Internet de acordo com as suas normas gráficas.

Para tal, o Cliente compromete-se a permitir a inclusão nas normas gráficas dos seus formulários, de uma caixa de verificação que constitui a aceitação dos Termos Gerais de Utilização e da Política de Privacidade. A integração deve permitir o envio de uma pergunta, uma resposta ou um relatório apenas quando a caixa estiver verificada.

Disponibilização do módulo "Perguntas/Respostas"

O objetivo do Serviço da Skeepers é disponibilizar o módulo "Perguntas/Respostas" e permitir a sua utilização.

Quando instalado na página da Internet, o módulo "Perguntas/Respostas" inclui as seguintes funcionalidades:

- Fazer uma pergunta;
- Fornecer uma resposta pública a uma pergunta (do Cliente, dos consumidores que tenham experimentado o produto ou dos utilizadores da Internet);
- Denunciar uma pergunta/resposta;
- Discutir uma pergunta/resposta;
- Votar numa pergunta/resposta.

Todas as perguntas e respostas recolhidas através do módulo "Perguntas/Respostas" são armazenadas nos servidores da Skeepers e acessíveis através do Back Office do módulo "Perguntas/Respostas" do Cliente.

Neste sentido, o Cliente pode processar e publicar as perguntas, respostas e discussões em conformidade, a partir do módulo "Perguntas/Respostas" no Back Office. Cada ação executada é gravada e pode ser visualizada no Back Office "Perguntas/Respostas" graças a uma gestão de acordo com os perfis atribuídos (administrador e moderador).

Por razões de segurança e de rastreio das ações, cada utilizador deve ter uma conta individual.

- **Processo de recolha das avaliações do Cliente**

A Skeepers compromete-se a não selecionar os consumidores de acordo como o seu tipo e frequência de aquisições no momento da recolha. Por isso, todos os consumidores serão inquiridos.

Todas as avaliações estão conectadas a um consumidor contactável.

O consumidor terá a oportunidade de submeter uma avaliação por um período de três (3) meses a seguir ao convite enviado por e-mail pela Skeepers, convite esse resultante de um ato de consumo. A possibilidade do consumidor submeter uma avaliação do Cliente a seguir a um ato de consumo é, por isso, limitada no tempo.

Além disso, o consumidor que tenha submetido uma avaliação, pode modificá-la por um período de três (3) meses após ter escrito a avaliação.

A Skeepers possui elementos na sua base de dados que permitem identificar o consumidor e validar o seu ato de consumo. Recorde-se que, a Skeepers atua como uma entidade terceira.

Não é fornecida qualquer compensação em troca da submissão das avaliações do Cliente.

- **Processo para identificar o avaliador**

A solução Ratings & Reviews é baseada na recolha de avaliações após encomendas. Os pedidos de avaliações estão, assim, relacionados com uma experiência de consumo e com um consumidor claramente identificado. A identificação pode ser efetuada através do e-mail, número de telefone ou qualquer outro meio, permitindo um contacto direto com o consumidor.

- **Conteúdo e controlo das avaliações e comentários recolhidos**

A Skeepers é uma entidade terceira de confiança que garante transparência total em relação aos Clientes e Consumidores.

A Skeepers compromete-se a transmitir e publicar informações, avaliações e comentários de uma forma estritamente idêntica aos recolhidos, com exceção de qualquer menção ou declaração de natureza ilegal ou ilícita. Deve ser explicitamente apontado que o conteúdo dos comentários não deve contrariar as leis e regulamentos em vigor. Especialmente, são ilegais os comentários racistas, antissemitas, sexistas, difamatórios ou ofensivos, que violem a privacidade de uma pessoa, reproduzam trocas privadas ou usem matérias protegidas por direitos de autor (texto, fotos, vídeos, etc.).

A Skeepers não intervém de nenhum modo nas relações entre o Cliente e o consumidor. De qualquer forma, não será responsabilizada no caso dos consumidores não responderem aos pedidos de avaliações ou no caso de ocorrer uma diminuição do número de visitantes, uma diminuição das encomendas ou mesmo a ocorrência de um problema relacionado com a publicação de uma avaliação negativa ou com a execução de um Pedido.

A Skeepers verifica a origem das avaliações produzidas, designadamente através dos endereços IP identificados. Contudo, não pode ser assegurado o funcionamento perfeito do sistema de avaliação devido aos riscos inerentes, em particular os riscos de intrusão, desvio de fundos, vírus e fraudes latentes num computador e sistema digital.

- **Exclusões e limitações de responsabilidade adicionais**

A Skeepers não pode ser responsabilizada por qualquer anomalia resultante de informações incorretas ou incompletas prestadas pelo Cliente. O mesmo será aplicado nos seguintes casos:

- falha do Cliente em atualizar o módulo;
- erro de gestão do consumidor;
- intervenção de terceiros não autorizados pelo Cliente na reparação da Solução;
- desinstalação da Solução;
- não utilização ou utilização parcial da Solução.

A Skeepers não é responsável pela inserção da classificação geral do Cliente nos motores de pesquisa e pelo número de avaliações recolhidas, nem pela referência da página da Internet do Cliente nos motores de pesquisa. Apenas o Google ou outros motores de pesquisa podem efetuar esta gestão.

Por último, a Skeepers não pode de forma alguma ser responsabilizada por danos indiretos sofridos pelo Cliente, que possam ocorrer como resultado ou durante a execução do presente Contrato e os seus efeitos. Por danos indiretos, entende-se especialmente, mas não limitado a, a perda de ganhos e lucros, a perda de Dados, a perda de oportunidades, os prejuízos comerciais, as consequências de reclamações ou queixas de terceiros contra o Cliente, etc.

- **Processo de Moderação**

Descrição do processo de Moderação

A Moderação é um processo que ocorre antes da publicação de uma avaliação, para garantir a conformidade com o conteúdo recolhido, nos termos da lei francesa, da norma ISO 20488 e das presentes Condições Gerais de Serviço e Condições Gerais de Utilização do site Opiniões Verificadas.

A Skeepers compromete-se a cumprir todas estas disposições, para preservar a fiabilidade das avaliações do Cliente publicadas.

Por conseguinte, durante o processo de Moderação, a Skeepers publica ou rejeita avaliações quando justificável. A rejeição de uma análise é um procedimento manual efetuado por moderadores da Skeepers após receberem uma notificação da avaliação em questão.

Todas as partes interessadas e atos relativos à Moderação são identificados e rastreados.

O serviço de Moderação disponibilizado pela Skeepers consiste num modelo padrão incluído em qualquer subscrição da Solução da Skeepers. Além disso, a Skeepers também disponibiliza um modelo personalizado junto com a versão padrão, sujeito a seleção.

O mesmo período de Moderação aplica-se a todas as avaliações, quer sejam positivas ou negativas.

Funções e recursos dos moderadores

A moderação é realizada por meios informáticos e/ou por indivíduos, geralmente designados por "moderadores".

As competências requeridas e os meios necessários para o desempenho do papel de moderador são:

- ter um domínio perfeito da língua em que a avaliação foi redigida. Esta capacidade deve ter sido objetivamente validada antes de assumir o cargo, equivalente ao nível tipo "Utilizador Proficiente" do Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas (nível C2 do QECR);
- aceder ao conteúdo completo da avaliação do Cliente recolhida;
- aceder aos elementos respeitantes à identidade do escritor recolhidos durante a submissão das avaliações, para poder contactar com este, se necessário;
- aceder a todas as informações relacionadas com o histórico da submissão da avaliação (número de submissões do mesmo aviso após rejeição inicial);
- aceder ao histórico da informação acerca do autor (número de avaliações publicadas, temas das avaliações anteriores);
- ser capaz de cometer - de uma forma rastreável - a Moderação de uma Revisão do Cliente a um outro moderador.

Moderação padrão

O processo de Moderação é dividido em duas etapas: Moderação Automática seguida por Moderação Manual.

Durante o primeiro passo, chamado Moderação Automática, algumas avaliações são filtradas e colocadas em Moderação dentro do Back Office do Cliente. Estes casos são os seguintes:

- a classificação da avaliação é igual ou inferior a 2 (o limite pode ser alterado no Back Office do Cliente);
- a avaliação contém dados pessoais identificáveis pelo sistema;
- a avaliação contém insultos ou linguagem ofensiva;
- a avaliação contém cinco caracteres idênticos.

A colocação destas avaliações em moderação no Back Office permite que o Cliente possa facilmente identificar e responder a avaliações potencialmente problemáticas.

Ao mesmo tempo, durante a Moderação automática, algumas avaliações são sinalizadas para serem examinadas pelos moderadores da Skeepers quando:

- a avaliação contém dados pessoais identificáveis pelo sistema;
- a avaliação contém insultos ou linguagem ofensiva.

Noutros casos, compete ao Cliente reportar aos moderadores da Skeepers, avaliações que considere serem problemáticas durante a etapa seguinte.

Após a Moderação Automática, é executada a Moderação Manual:

- por um lado, devido a ações dos Clientes, respondendo a consumidores e reportando (aos moderadores da Skeepers) avaliações consideradas problemáticas;
- por outro lado, através da ação dos moderadores da Skeepers no seguimento de qualquer notificação de uma avaliação efetuada pelos Clientes ou pelo sistema durante a Moderação automática.

Após analisarem as avaliações, os moderadores da Skeepers decidem publicar ou não as avaliações em Moderação.

Este sistema de Moderação automático e humano torna possível evitar a publicação de avaliações que não cumpram a lei francesa, a norma ISO 20488 e os Termos Gerais de Utilização e as Condições Gerais do Serviço da Skeepers.

A Moderação predefinida é executada por predefinição, "a priori", isto significa antes da publicação das avaliações. No entanto, a parte manual está disponível a qualquer momento a partir do Back Office do Cliente e pode, por isso, ser executada "a posteriori", se necessário. A avaliação é então processada após a respetiva publicação.

Moderação Opcional

Em relação à opção de Moderação, definida na proposta, a Skeepers disponibiliza Moderação personalizada, permitindo ao Cliente transferir a Moderação manual que está incluída na Moderação padrão.

Esta opção inclui a revisão de comentários recolhidos pelos moderadores da Skeepers.

O Cliente deve ser explícito quanto às suas necessidades e pedidos num documento de especificações.

Assim, será capaz de:

- Definir a revisão de todas as avaliações ou apenas das que correspondam a uma classificação por ele definida;
- Configurar respostas predefinidas que tenha estabelecido consoante o tipo de avaliação e a classificação;
- Configurar as situações de rejeição nas quais o moderador pode atuar independentemente sem necessidade de avaliação prévia da sua parte e em conformidade com os motivos de rejeição abaixo indicados;
- Criar categorias de avaliações mediante um sistema de atribuição de "Etiquetas" específicas para cada avaliação (por exemplo: entrega, pagamento, serviço ao Cliente, etc.).

Período de moderação da avaliação do Cliente

A Skeepers compromete-se a observar o mesmo período de Moderação para todas as avaliações, quer sejam positivas ou negativas. Tal será definido automaticamente decorridos sete (7) dias após a submissão da avaliação. É definido que existem outros períodos de Moderação, que podem variar entre catorze (14) e vinte e oito (28) dias. Em alguns casos, outros períodos excecionais podem ocorrer. Tais períodos são possíveis mediante pedido expresso do Cliente ao seu gestor de conta e apresentação de documentação justificativa. Por exemplo, poderá ser concedido um período excecional de Moderação no caso de alteração da morada do negócio do Cliente.

Rejeição da avaliação do Cliente e motivo da mesma

A Skeepers compromete-se a informar sistematicamente o consumidor quanto à rejeição de uma avaliação, bem como as razões da rejeição.

A Skeepers compromete-se também a dar aos consumidores a oportunidade de submeterem uma nova avaliação após a eliminação da sua primeira avaliação, durante o processo de Moderação; com um limite de três (3) avaliações.

A Skeepers não é obrigada a declarar as razões de rejeição de uma avaliação que tenha sido identificada como tentativa de construção artificial ou de influenciar a avaliação do produto ou serviço.

Motivos para rejeitar avaliações dos consumidores relativas à marca:

- A avaliação apresentada é considerada inadequada, abusiva, difamatória, discriminatória, acusatória, racista ou inclui menção a uma intimação judicial;
- A avaliação não pode ser considerada como verdadeira porque a Skeepers possui informações contraditórias;
- A avaliação não corresponde ao comentário;
- A avaliação está apenas relacionada com as características do produto ou do serviço adquirido e não com a experiência global com a empresa classificada;
- A descrição da experiência de consumo não é fornecida ou é considerada ininteligível;
- A avaliação é identificada como pretendendo influenciar a média da classificação da empresa ou contém elementos concretos de conflito de interesses;

- A avaliação não está relacionada com o assunto classificado;
- A avaliação contém informações pessoais ou qualquer outra informação que pode levar à identificação, ao contacto ou ao roubo de identidade do seu autor;
- A avaliação menciona o nome de um concorrente e/ou incentiva a comprar na concorrência;
- O autor especifica na sua avaliação que não está ainda em condições de analisar a empresa ou que não utilizou os seus serviços;
- A avaliação contém material promocional, é considerada spam e/ou menciona páginas de Internet;
- A empresa avaliada interveio no tratamento do litígio e o autor da avaliação pretende atualizá-la;
- O autor da avaliação contactou a Skeepers ou a empresa avaliada para alterar ou excluir a sua avaliação;
- A Skeepers considera que pode incorrer em responsabilidade civil ou criminal;
- A Skeepers identificou esta avaliação como fraudulenta.

Motivos para a rejeição das avaliações do consumidor em relação ao produto:

- A avaliação apresentada é considerada inadequada, abusiva, difamatória, discriminatória, acusatória, racista ou inclui menção a uma intimação judicial;
- A avaliação não pode ser considerada legítima porque a Skeepers possui informações contraditórias.
- A avaliação não corresponde ao comentário;
- A avaliação refere-se apenas à experiência de compra (Serviço ao cliente, entrega, site) e não às características do produto ou serviço adquirido;
- A descrição das características do produto ou serviço adquirido não é indicada ou é considerada ilegível;
- A avaliação é identificado como tendo o objetivo de enviesar a média do produto ou do serviço classificado, ou contém elementos concretos de conflito de interesses;
- A avaliação não está relacionada com o produto classificado;
- A avaliação contém informações pessoais ou qualquer outra informação propensa à identificação, ao contacto ou ao roubo de identidade do seu autor;
- A avaliação menciona o nome de um concorrente e/ou incentiva a comprar a um concorrente;
- O autor especifica na sua avaliação que não se encontra ainda ou não estará em condições de apreciar este produto, ou serviço;
- A avaliação contém material promocional, é considerada spam e/ou menciona páginas de Internet;
- A empresa avaliada interveio no tratamento do litígio e o autor da avaliação pretende atualizá-la;
- O autor da avaliação contactou a Skeepers ou a empresa avaliada para alterar ou excluir a sua avaliação;
- A Skeepers considera que pode incorrer em responsabilidade civil ou criminal;
- A Skeepers identificou esta avaliação como fraudulenta.

Edição e modificação

A Skeepers compromete-se a não alterar ou eliminar o conteúdo de uma avaliação do Cliente. Por conseguinte, a Skeepers não pode:

- corrigir erros ortográficos numa avaliação;
- mudar o nome de utilizador de um membro;
- esconder parte do texto numa avaliação;
- alterar a classificação.

Em casos raros, nomes e números de telefone disponibilizados nas avaliações podem ser substituídos por asteriscos para respeitar a confidencialidade dos Dados Pessoais.

- **Crítérios para a publicação e entrega de comentário**

Entrega de comentário

A Skeepers apresenta todas as avaliações, positivas ou negativas, desde que não sejam rejeitadas durante o processo de Moderação. A Skeepers não seleciona, portanto, as avaliações que publica.

A Skeepers apresenta avaliações cronologicamente da mais recente à mais antiga na data de envio da avaliação.

A Skeepers devolve as avaliações na íntegra.

Para cada avaliação, a Skeepers apresenta pelo menos as seguintes informações:

- a data e a hora de entrada da avaliação;
- a data da experiência do cliente;
- o nome próprio e a primeira letra do apelido do avaliador.

A a Skeepers pode também apresentar as seguintes informações:

- o produto adquirido;
- o local de compra ou local de intervenção.

A Skeepers pode apresentar por baixo de cada avaliação, o direito de resposta do representante do produto ou serviço avaliado.

A Skeepers não agrega, nem pondera as classificações. Consequentemente, a Skeepers apresenta, de forma transparente, a média dos resultados para cada um dos seus parceiros comerciantes. A classificação é obtida através do seguinte cálculo: Média de classificação = (soma das classificações de avaliações publicadas / número total de avaliações publicadas).

A Skeepers fornece aos utilizadores da Internet as avaliações do Cliente recolhidas ao longo de um (1) ano completo. As classificações do cliente, o número de avaliações e a média de classificações são calculadas durante o mesmo período e apresentadas a partir da página de certificação.

As avaliações são mantidas por um prazo de cinco (5) anos na base de dados da Skeepers.

A avaliação é calculada da seguinte forma:

- cálculo da média, para cinco (5) dígitos após o ponto decimal, de todas as classificações de avaliações publicadas;
- para obter uma classificação entre 5: esta média, até cinco (5) dígitos após o sinal decimal, é arredondada para um dígito após o sinal decimal;
- para obter uma classificação de 10: esta média, para cinco (5) dígitos depois do ponto decimal, é multiplicada por dois (2) e depois arredondada para um (1) dígito após o ponto decimal.

Denunciar um comentário com conteúdo ilegal ou impróprio

A Skeepers permite que avaliações com conteúdo ilegal ou inapropriado sejam denunciadas. Este relatório pode ser enviado para: moderation@avis-verifies.com ou através da página de certificação do Cliente.

Direito de resposta do parceiro comercial

A Skeepers oferece ao representante do produto ou serviço avaliado a possibilidade de, a qualquer momento, responder à avaliação recebida no seu Back Office. Poderá:

- agradecer ao Consumidor pela sua contribuição;
- fornecer respostas a perguntas nos comentários;
- oferecer a sua versão dos factos (com a possibilidade de anexar documentos);
- mencionar eventuais alterações efetuadas ao produto ou serviço desde a redação da avaliação.

As respostas são exibidas a seguir aos comentários relevantes. O consumidor recebe um e-mail notificando-o de qualquer mensagem sobre a sua avaliação enviada pelo representante do produto ou serviço avaliado. O consumidor poderá responder a esta comunicação sem a possibilidade de modificar a sua avaliação.

Estas trocas de correspondência serão visíveis para os utilizadores da Internet, a menos que o parceiro comerciante tenha ocultado a conversa no seu Back Office.

O parceiro comerciante será informado sobre as mensagens deixadas pelos consumidores acerca dos seus produtos e/ou serviços.

Este processo permite ao comerciante parceiro obter explicações quando uma classificação e/ou um comentário é injustificado e, portanto, o direito a responder.

Sob nenhuma circunstância a Skeepers interfere na relação entre o Cliente e o consumidor. Cabe aos parceiros comerciantes gerir qualquer dificuldade com um consumidor, devido à recolha de uma avaliação pela Skeepers.

Uma perda do direito de submissão de uma avaliação reconhecidamente considerada ilegal ou inapropriada após Moderação.

No caso de um avaliador ter sido identificado como tendo apresentado uma ou mais avaliações com conteúdo ilícito ou inapropriado após Moderação, a Skeepers impedirá as avaliações desse consumidor e eliminará todas as que estiverem associadas ao mesmo.

Natureza jurídica das avaliações do Cliente emitidas pelo consumidor.

A Skeepers anonimiza as avaliações do Cliente dezoito (18) meses depois de terem sido emitidas.

A avaliação do Cliente emitida pelo consumidor é semelhante a um testemunho, relacionado com uma experiência do consumidor e é pura informação para os futuros consumidores.

Consequentemente, a Skeepers e os seus parceiros comerciantes podem utilizar livremente, reproduzir, publicar, disponibilizar e traduzir o conteúdo das avaliações do Cliente em todo o mundo e em qualquer tipo de meio de comunicação.

Ao mesmo tempo, a Skeepers e os seus parceiros comerciantes têm o direito de utilizar o pseudónimo do consumidor em associação com o conteúdo da avaliação do Cliente durante dezoito (18) meses.

Além disso, a Skeepers garante aos seus Clientes que, a qualquer momento, durante o contrato ou no fim do mesmo, os seus parceiros comerciantes podem obter todas as suas avaliações.

• Obrigações do cliente

O Cliente deve observar estas Condições e quaisquer outras Condições Especiais fornecidas após o registo.

Mais precisamente, o Cliente ficará sujeito às seguintes condições:

Aceitação de avaliações

O Cliente compromete-se a sondar todos os seus Clientes. O Cliente deve aceitar qualquer tipo de avaliação após um pedido. Poderá reportá-la e responder-lhe, caso lhe pareça injustificada.

A atividade da Skeepers é baseada na certificação AFNOR, a qual requer tempo e esforço e garante aos consumidores confiança na sua marca. A Skeepers compromete-se a manter a integridade dos seus processos e a combater falsas avaliações.

O Cliente não deve em nenhuma circunstância criar avaliações falsas através de pedidos e comentários falsos ou qualquer outro tipo de manipulação. Também não deve impedir avaliações negativas distorcendo as funções da Solução.

Se necessário, a Skeepers pode intentar ação judicial contra elas, para além do direito de denúncia do contrato. As situações serão geridas pelo Departamento de Qualidade pela seguinte ordem:

1. Depois de solicitar uma explicação por e-mail, uma penalização de cem (100) euros por avaliação falsa pode ser aplicada como comissão de administração.

2. Se existirem mais de cinco (5) avaliações falsas, a Skeepers notificará o Cliente para explicar as anomalias observadas nas avaliações.

As sanções respeitantes a avaliações falsas têm, pois, um efeito dissuasor e se não surtirem o efeito desejado, o não cumprimento dos processos por parte do Cliente neste caso, pode resultar na rescisão do contrato.

3. No fim da correspondência sem sucesso entre as partes e na ausência de qualquer ação do Cliente dentro do prazo de quinze (15) dias após a receção da notificação oficial, a Skeepers poderá optar por terminar a sua colaboração devido ao não cumprimento do seu processo.

As partes comprometem-se a trabalhar em conjunto, em boa fé, para clarificar qualquer irregularidade no processo de colação de avaliações e para resolver da melhor forma possível quaisquer questões relacionadas com qualquer enviesamento.

Acesso ao site do Cliente

O Cliente é o único responsável pelo acesso ao respetivo Site. Fica o seu critério a tomada de medidas necessárias à manutenção desse acesso e, em particular, o pagamento do custo da ligação à rede de Internet, sem a qual não é possível aceder à Solução.

- **Dever de colaborar**

Geral

O Cliente concorda em disponibilizar voluntariamente à Skeepers informações e documentos necessários para a execução do presente contrato.

Em geral, o Cliente compromete-se a colaborar com a Skeepers a fim de lhe facultar, tão rápido quanto possível, todas as informações e documentos considerados úteis e pedidos pela Skeepers, para o desempenho dos seus Serviços. Finalmente, no caso de uma transferência do site utilizando o serviço abrangido pelo presente contrato, o Cliente compromete-se a suportar o custo das avaliações recolhidas e a apresentar a Skeepers ao cessionário do referido site. Cabe ao Cliente cedente o pagamento da sua subscrição até à data de expiração ou negociar o período de assinatura do contrato com o cessionário. O cliente deve informar o cessionário que terá que contactar a Skeepers para ponderar as condições e a continuação do serviço, bem como a assinatura de um novo formulário de pedido a este respeito.

Colaboração de acordo com os requisitos da AFNOR

O Cliente compromete-se a comunicar todos os seus pedidos à Skeepers, sem triagem prévia, para que a Skeepers possa satisfazer os requisitos da AFNOR e pesquisar imparcialmente todos os consumidores, no processo de recolha de avaliações do Cliente. O Cliente reconhece saber que:

- a certificação foi concedida à Skeepers e não pode reivindicar a certificação em seu favor;
- a certificação abrange o processo de gestão de avaliações online. As avaliações em si não são certificadas;
- o logótipo NF é uma marca registada e o seu uso obedece a regras e direitos específicos que o Cliente se compromete a cumprir. Entre outros, o logótipo NF não pode ser utilizado pelo parceiro comerciante no seu site, na sua aplicação ou em documentação para uso público, sem consentimento prévio da Certificação AFNOR.

Além disso, e para melhor refletir a realidade e não desapontar o consumidor, o Cliente compromete-se a exibir sempre o Widget dinâmico no seu site mediante a ligação fornecida pela Skeepers, para que a classificação possa ser atualizada diariamente mediante a relação contratual entre as empresas. Para o efeito, o Cliente concorda em não reproduzir o Widget para outros fins que não os recomendados pela Skeepers.

Suspensão ou eliminação de uma conta pessoal

A Skeepers tem direito a suspender os seus serviços caso o Cliente não cumpra as suas obrigações, enquanto o litígio seja amigavelmente ou judicialmente resolvido.

A Skeepers pode encerrar temporariamente ou permanentemente a conta do Cliente, dependendo da natureza e importância da violação cometida.

É estritamente proibido ao Cliente o uso dos serviços ou funcionalidades associados à Solução, a partir do momento em que a sua conta seja suspensa ou cancelada, exceto para exibir as avaliações anteriormente recolhidas. Do mesmo modo, será proibida ao Cliente qualquer alusão ao nome da Opiniões Verificadas ou à utilização de representações gráficas ou visuais respeitantes à Opiniões Verificadas e aos seus serviços. Caso contrário, será automaticamente obrigado a pagar uma multa de cem (100) euros por dia, pela violação praticada.

Respeito pela qualidade do consumidor

Ao aceitar as Condições Gerais de Utilização da Opiniões Verificadas, os utilizadores da Internet que submeterem uma avaliação, foram informados que devem observar certas condições para emitir uma avaliação, designadamente:

- ser uma pessoa singular;
- não estar numa situação de conflito de interesses;
- ter tido experiência pessoal de consumir o produto ou serviço com o qual a sua avaliação se relaciona.

Para o adequado desempenho do contrato, o Cliente deve garantir que as condições anteriormente expressas são observadas.

note-se que, a Skeepers pode voltar a contactar o consumidor para verificação do cumprimento das condições indicadas.

Inserção na documentação do Cliente

O Cliente, na sua qualidade de Responsável pelo tratamento dos Dados, está sujeito às obrigações de transparência especificadas nos Artigos 12.º e seguintes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD). Para tal, deve incluir na sua Política de Privacidade ou noutro documento apropriado, uma declaração informando os consumidores sobre a transferência dos seus dados pessoais para a Skeepers, bem como a respetiva finalidade. Poderá ser redigido da seguinte forma:

"Alguns Dados Pessoais poderão ser transmitidos ao nosso subcontratante Skeepers, para recolha da sua avaliação sobre a sua experiência como cliente relativamente ao seu pedido, tal como previsto no artigo 6.º do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD). f) (legítimo interesse). Os Dados Pessoais que comunicamos são os seguintes: apelido, nome próprio, endereço de e-mail, número e data do pedido. A Skeepers tornará a(s) sua(s) avaliação(ões) anónima(s) dezoito (18) meses após esta ter sido publicada.

A Skeepers usa os seus Dados Pessoais apenas no contexto da sua Solução e apenas para as necessidades da mesma. A Skeepers está expressamente proibida de divulgar a qualquer pessoa os seus dados pessoais ou informações pessoalmente identificáveis, que possam permitir a sua identificação ou que violem a sua privacidade. Pode opor-se em qualquer momento à divulgação da sua informação à Skeepers, através do endereço: rgpd@nomedosite.fr (por exemplo)".

Dado que este parágrafo é um modelo genérico, o Cliente deve adaptá-lo se necessário, consoante as particularidades da sua atividade.

De notar que, a falta no cumprimento dos direitos usufruídos pelos titulares dos dados nos termos dos artigos 12.º a 22.º do RGPD, é penalizado no artigo 83.º com multas administrativas até 20.000.000 EUR ou, no caso de uma empresa, até 4% do volume de negócios total a nível mundial do exercício anterior, consoante o que for superior. Portanto, no caso de condenação da Skeepers por incumprimento dos artigos 12.º a 22.º do RGPD pelo Cliente, ainda que o tenha informado acerca das suas obrigações relativas ao presente regulamento em vigor, o último indemniza totalmente a Skeepers por todas as taxas pagas, incluindo:

- a) custos (incluindo custos judiciais), reclamações, pedidos de indemnização, ações, acordos, encargos, processos, despesas, perdas e danos (materiais ou não e incluindo os casos de problemas emocionais);
- b) perda ou prejuízo de reputação, marca ou imagem;
- c) na medida do permitido pela legislação aplicável:
 - i) administrativa, criminal, sanções, dívidas ou outros recursos impostos por uma Autoridade Supervisora ou um tribunal e
 - ii) indemnização paga a uma ou mais Pessoas afetadas.

❖ CX Management

• Pré-requisitos

O cliente tem sido, e será, responsável pela aquisição dos pré-requisitos técnicos, ou seja, o Ambiente (o equipamento informático do Cliente - hardware, sistema operativo, bases de dados, software de terceiros, subscrição de um serviço de acesso à Internet - necessário para o funcionamento da Solução, e no geral, a prestação de Serviços de aplicação, dos quais o Cliente reconhece ter sido informado antes da celebração do Contrato, bem com de quaisquer desenvolvimentos relacionados durante o termo do Contrato), a sua manutenção e, no geral, qualquer alteração no Ambiente. É da responsabilidade do Cliente consultar regularmente o referido site. Qualquer configuração que não respeite o Ambiente pode resultar numa degradação da qualidade de Serviço ou mesmo no mau funcionamento do mesmo, pelo qual a Skeepers não pode de forma alguma ser responsabilizada.

• Abertura e implementação do serviço

Desde a Abertura do Serviço, a Skeepers fornece ao Cliente o acesso à Solução pela duração do Serviço, para pelo menos um (1) Utilizador (o administrador nomeado pelo Cliente, conforme referido na Ordem de Compra). Qualquer utilização do Serviço para fins de produção constituirá acesso ao Serviço.

Salvo o acordo expresso entre as Partes, a Solução é acessível a partir dos computadores do Cliente e dos Utilizadores, através de Dados de Ligação fornecidos para cada Utilizador.

• Direitos concedidos

Em troca do pagamento dos montantes devidos pelo Cliente a este respeito, e salvo estipulação em contrário na Ordem de Compra, a Skeepers concede ao Cliente um direito pessoal, não exclusivo, revogável e intransmissível de acesso e utilização do serviços de acordo com a sua finalidade profissional, exclusivamente para as suas próprias necessidades, dentro dos limites do âmbito, território e duração da subscrição do Serviço, e no geral, de acordo com os termos e condições do Contrato e da documentação. O Cliente só está autorizado a fazer cópias da documentação para as próprias necessidades do utilizador, para uso exclusivo do Serviço.

• Dados

Com exceção dos dados que não podem ser apropriados, os Dados fornecidos pelo Cliente permanecem propriedade exclusiva do Cliente e/ou utilizadores, cujo conteúdo é da sua exclusiva responsabilidade, incluindo os Inquéritos ou a forma como os Dados são distribuídos a terceiros. O Cliente concorda em não apresentar ou transferir eventuais dados ilegais. A Skeepers não pode ser de qualquer forma responsabilizada pelo conteúdo dos Dados e/ou o controlo dos Dados, responsabilidade essa que está totalmente atribuída ao Cliente. Salvo

estipulação em contrário no Contrato, a Skeepers compromete-se a não usar os Dados para qualquer outro propósito que não seja de executar o Serviço e/ou conforme expressamente acordado com o Cliente. A Skeepers garante que usa as tecnologias e, de uma forma geral, os meios apropriados para assegurar a integridade, segurança e confidencialidade dos Dados. Na medida em que o transporte de Dados é efetuado por um operador terceiro, o mesmo é responsável por qualquer dificuldade que possa ocorrer no contexto da transferência dos dados. O Cliente é o único responsável pelo equipamento que permite o tratamento de dados, relacionado com o Servidor e que deve estar em conformidade com o Ambiente. Consequentemente, a Skeepers não pode ser responsabilizada por qualquer dano sofrido pelo equipamento de tratamento de dados do Cliente. São efetuadas cópias de segurança dos dados regularmente de acordo com o SLA. Além disso, o Serviço inclui funcionalidades que permitem ao Cliente estabelecer comunicações com pessoas identificadas pelo Cliente, com o objetivo de comunicar e/ou recolher informações. O Cliente assume a responsabilidade exclusiva por tais comunicações. A Skeepers não pode ser responsabilizada no caso destas comunicações não cumprirem as leis e regulamentos sobre a proteção de Dados Pessoais em vigor em França e na UE; a Skeepers reserva-se o direito de suspender o acesso ao Serviço no caso do não cumprimento destas comunicações com as referidas leis e regulamentos.

- **Condições financeiras**

Os pedidos recebidos durante a utilização da solução serão conservados pela Skeepers e serão válidos como prova entre as Partes para efeitos de cálculo dos níveis de utilização do Serviço pelo Cliente, em particular para verificar a adequação entre a utilização efetiva do Cliente e os limiares de volume definidos no pedido de compra; entendendo-se que o número autorizado de inquéritos e/ou o número autorizado de utilizadores subscritos pelo Cliente não pode em caso algum ser revisto em baixa para o atual período contratual. Se o volume esperado de pedidos for excedido, a Skeepers pode proceder com o ajustamento correspondente do nível de volume no final de cada período trimestral considerado, salvo especificação em contrário no pedido de compra, tendo em conta o volume de pedidos efetivamente recebidos durante o período em causa. Uma fatura de ajustamento será emitida pela Skeepers, de acordo com as tarifas indicadas no catálogo de tarifas da Skeepers na data do ajustamento, salvo estipulação em contrário no pedido de compra. Tal prorrogação será efetuada numa base pro rata temporis até à expiração do atual período contratual; ficando entendido que tal ajustamento será tido em conta no cálculo do montante devido pelo Serviço para o período de faturação seguinte.

Não obstante o acima exposto, o Cliente reconhece e aceita que a lista de preços relativa aos Consumíveis pode ser modificada durante a vigência do Contrato, dependendo em particular dos preços aplicados pelos fornecedores dos Consumíveis e/ou pelo país dentro do território em que o Cliente exerce a sua atividade. Na medida do possível, a Skeepers informará o Cliente sobre quaisquer alterações aos preços aplicados, antes da aplicação das mesmas.

Despesas de transferência, viagem e estadia resultantes da execução do Contrato não estão incluídas no preço do Serviço e dos Serviços Associados. Estes custos serão faturados pelo seu preço real, suportado pela apresentação dos comprovativos das despesas.

❖ USER GENERATED VIDEO

• **Serviço prestado**

O Cliente autoriza expressamente a Skeepers a subcontratar algumas das funções necessárias à execução do seu serviço (especialmente a moderação dos vídeos). Ficando entendido que se a Skeepers recorrer a um prestador de serviços externo, a Skeepers garante que este prestador de serviços está vinculado pelas mesmas obrigações e condições a que está vinculada e assume a responsabilidade por este facto.

A Skeepers melhora regularmente a sua oferta comercial e é provável que proponha ao Cliente novos serviços durante o período dos Serviços. Caso o Cliente pretenda beneficiar dos novos serviços oferecidos pela Skeepers, será submetida ao Cliente uma nova ordem de compra para aprovação.

Criação de um Cliente de Back Office

A Skeepers fornece ao Cliente um Back Office (referido como a interface de Internet reservada aos Clientes para acederem a várias funcionalidades desenvolvidas pela Skeepers para a implementação da sua plataforma) através do qual o Cliente pode, nomeadamente, aceder às suas informações pessoais e gerir as suas Campanhas (referidas como o pedido de contribuições organizado na Plataforma a pedido do Cliente relativo aos produtos e serviços que o Cliente determinou e destinado à criação e distribuição de Vídeos de Utilizador em qualquer tipo de suporte).

O Cliente garante a exatidão, validade e exaustividade das informações que fornece para permitir a criação da sua conta na plataforma Skeepers.

A conta Skeepers do Cliente será personalizada pela Skeepers nas cores do sinal e/ou marca do Cliente. Para este fim, o Cliente enviará o seu logótipo à Skeepers em formato PNG ou JPEG.

O Cliente autoriza expressamente a Skeepers a utilizar o seu nome comercial ou a sua marca no nome de domínio que será reservado e utilizado pela Skeepers para criar o seu Back Office.

As faturas emitidas pela Skeepers, correspondentes à subscrição do Cliente bem como aos custos de instalação, permanecerão devidas em caso de não utilização do seu Back Office pelo Cliente (por exemplo: o Cliente não se liga à sua conta e não cria Campanhas).

Organização de Campanhas

O objetivo do Serviço prestado pela Skeepers é fornecer ao Cliente uma Plataforma - bem como os subdomínios que serão criados pela Skeepers em nome do Cliente - que lhe é dedicada, tornando possível recolher Vídeos de Utilizador (refere-se a qualquer gravação audiovisual composta por imagens, vozes e sons, carregados na Plataforma por um Criador como parte das Campanhas) durante as Campanhas e permitir que o Cliente os utilize. Para beneficiar dos Serviços, o Cliente criará Campanhas através do seu Back Office.

Ao criar cada Campanha, o Cliente é responsável por enviar à Skeepers as seguintes informações úteis:

- o nome do produto a testar e as suas referências;
- o URL da folha do produto; e
- o URL da imagem do produto a testar; e
- a descrição do produto a testar; e
- o prémio oferecido pelo Cliente ao Criador que ganhe a Campanha.

Além disso, o Cliente pode também fornecer à Skeepers as seguintes informações:

- a categoria do produto a testar; e
- a duração da Campanha.

No início da colaboração, as Partes podem definir um pacote de Vídeos constituído por um número determinado de Vídeos para a duração da subscrição. Quando estiver definido um pacote de Vídeos entre as Partes, o Cliente tem a obrigação de alocar os recursos necessários para a organização, criação e monitorização das Campanhas. Assim, se o número de Vídeos definido no início da colaboração não for atingido, os Vídeos que não foram entregues pela Skeepers não podem ser reembolsados, exceto no caso de falha comprovada por parte da Skeepers na execução do Serviço (conforme confirmado pelo relatório trimestral).

O Cliente aceita entregar o prémio anunciado ao Criador que ganhou a Campanha. A entrega do prémio é da responsabilidade única do Cliente. Consequentemente, o Cliente garante e exonera a Skeepers de qualquer recurso, pedido, reclamação ou ação do Criador em relação à entrega do prémio, especialmente no caso de entrega tardia, não cumprimentos, falhas ou defeitos que afetem o prémio entregue ao Cliente.

• **Propriedade Intelectual**

Direitos de Propriedade Intelectual das partes

Cada uma das Partes compromete-se a respeitar os Direitos de Propriedade Intelectual da outra Parte e, em particular, a não infringir os seus Direitos de Propriedade Intelectual ou a não registar direta ou indiretamente quaisquer direitos de propriedade literária, artística ou industrial que sejam idênticos, semelhantes ou derivados de qualquer classe de produtos e serviços em qualquer território geográfico.

Os nomes, marcas, imagens e logótipos fornecidos por cada parte relacionadas com a utilização da Plataforma e dos Serviços continuam a ser propriedade exclusiva do seu proprietário.

Cada parte declara ter todos os direitos em particular de propriedade intelectual e/ou as autorizações necessárias para estes elementos, garante a outra e os mantém inofensivos contra todas as queixas, pedidos, possíveis ações por terceiros em particular pela violação dos seus Direitos de Propriedade Intelectual.

Como parte de cada Campanha, o Cliente autoriza expressamente a Skeepers a criar um espaço ou uma página nas cores do seu logótipo e/ou da sua marca e afixar este logótipo e/ou marca neste espaço, junto à marca e logótipo da Skeepers.

Cada parte autoriza expressamente a outra a utilizar o seu nome comercial ou marca dentro do nome de domínio que será reservado e utilizado para criar a página da Campanha do Cliente.

Licença de Direitos de Propriedade Intelectual para Vídeos

A subscrição dos Serviços pelo Cliente, sujeita ao pagamento total pelo Cliente, implica a concessão de um direito de exploração e distribuição dos Vídeos dos Criadores, validados durante as Campanhas. Nos termos deste acordo de licença, a referida concessão está relacionada com a distribuição dos Vídeos do Cliente, em todos os formatos, suportes e, em particular: (i) na Internet (em particular no site do Cliente e/ou nas redes sociais, como o Facebook, Twitter, no(s) site(s) de comércio online em que o Cliente ofereça os seus produtos para venda, quer seja ou não o editor deste site de comércio online) e isto independentemente do sufixo genérico ou geográfico ou da extensão do nome do domínio do site do Cliente, e o país de receção do Vídeo; (ii) nos pontos de venda do Cliente (lojas, esquina), em feiras espetáculos, exposições e todos os outros eventos públicos onde o Cliente estará presente ou representado;; (iii) internamente para benefício dos membros e funcionários do Cliente.

Esta licença é atribuída por um período de vinte (20) anos globalmente. O preço desta licença está incluído no preço pago pelo Cliente para a utilização dos Serviços.

Independentemente desta licença, a Skeepers pode continuar a transmitir o Vídeo do Criador na Plataforma, nos distribuidores de produtos relacionados e através das suas contas nas redes sociais, tais como o Facebook, YouTube, Instagram, Snapchat, IGTV, etc.

Para além dos direitos expressamente atribuídos ao Cliente conforme os termos do acordo da licença acima exposto ou que tenha sido celebrado entre as partes, o Cliente não possui, nem possuirá, qualquer direito sobre os outros Vídeos produzidos pelos Criadores como parte das Campanhas. . Consequentemente, o Cliente está especialmente proibido a utilizar, reproduzir, distribuir, fixar, divulgar, extrair, comunicar ao público, representar ou explorar os vídeos de qualquer forma ou através de qualquer meio. No caso de não cumprimento do acima referido, o Cliente está sujeito à aplicação da leis em vigor por infração. De qualquer forma o Cliente concorda em garantir e exonerar a Skeepers de qualquer recurso, reclamação, pedido ou ação resultantes da utilização indevida ou ilegal dos Vídeos.

A Skeepers reserva-se o direito de suspender ou terminar os Serviços, automaticamente e sem aviso prévio, no caso de violação pelo Cliente dos termos deste artigo, sem prejuízo de qualquer dano que possa reclamar.

• Responsabilidades

A Skeepers empregará os seus melhores esforços para assegurar o funcionamento adequado da Plataforma e permitir ao Cliente beneficiar dos Serviços. No entanto, sendo uma simples obrigação de meios, a Skeepers não será responsável e não será obrigada a compensar os danos diretos ou indiretos, materiais ou imateriais que o cliente possa sofrer como resultado do mau funcionamento da Plataforma e, em particular: (i) tendo em conta a própria natureza da Internet, devido às velocidades de acesso à Plataforma, abertura e consulta das páginas da Plataforma, lentidões externas, suspensão ou inacessibilidade da Plataforma; (ii) no caso de força maior, tal como definido por lei e jurisprudência, avarias e problemas técnicos; (iii) no caso de intrusão de terceiros, que pode, quando apropriado, levar à suspensão, rescisão da Plataforma e/ou perda de conteúdo; (iv) se a Plataforma for considerada incompatível ou funcionar mal com determinado Software do Cliente, configurações, sistemas operativos ou equipamento.

Além disso, a responsabilidade da Skeepers não pode em caso algum ser solicitada pelo Cliente em caso de não cumprimento por este último das suas obrigações estipuladas nas Condições Gerais e o não cumprimento das suas obrigações legais ou regulamentares.

A Skeepers é apenas a editora da Plataforma e é responsável pela organização de Campanhas em nome dos seus Clientes. A Skeepers não tem qualquer controlo sobre o conteúdo dos Vídeos para além de um simples controlo de moderação (verificação se os vídeos não contêm nenhum discurso ofensivo ou de ódio, ou que seja contrário à ordem pública) e ao cumprimento das especificações técnicas impostas pelo Cliente (duração e formato do Vídeo, em particular). Em nenhuma circunstância pode a Skeepers ser responsabilizada pelo conteúdo do Vídeo e especialmente pelas condições em que os produtos e serviços são utilizados no Vídeo ou por qualquer conselho para sua utilização prestado pelo Criador. Qualquer alteração efetuada ao Vídeo pelo Cliente ou qualquer pessoa autorizada ou designada pelo Cliente, excluirá automaticamente a Skeepers da responsabilidade por qualquer razão.

Em qualquer caso, nos casos em que a Skeepers seja considerada responsável, por qualquer razão, pelo montante das indemnizações devidas pelos danos invocados, quer estes sejam diretos e/ou indiretos, materiais e/ou imateriais, incluindo custos, taxas e outros danos sofridos pelo Cliente ou por terceiros, será limitado ao preço efetivamente pago pelo Cliente pelos Serviços subscritos durante os últimos doze meses.

A Skeepers não garante de forma alguma ao Cliente o retorno do investimento esperado pelo Cliente como resultado dos Serviços subscritos e dos Vídeos utilizados por este último. De facto, a Skeepers apenas tem uma simples obrigação de meios que não pode resultar disto, uma vez que a obtenção do resultado de uma Campanha é intrinsecamente aleatória.

APÊNDICE 2 - ACORDO RELATIVO AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

O Cliente confia à Skeepers vários serviços descritos no Contrato de Serviço. Neste contexto a Skeepers é obrigada a processar os dados pessoais em nome do Cliente.

A finalidade do presente acordo é assegurar o cumprimento do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (conhecido como "Regulamento Geral de Proteção de Dados", doravante "RGPD") bem como da Lei n.º 78-17 de 6 de janeiro de 1978 relativa à Lei de Proteção de Dados.

Este Acordo define as condições nos termos das quais a Skeepers intervirá em nome do Cliente, para executar os serviços subscritos pelo Cliente:

- Em alguns casos como subcontratado, comprometendo-se a executar, em nome do Cliente ou do Responsável do Tratamento de Dados, as operações do processamento de dados pessoais resultantes das Soluções Ratings & Reviews e CX Management;
- Por vezes, como Responsável pelo Tratamento de Dados, quando a Skeepers disponibiliza ao Cliente a Solução de User Generated Video.

Por isso, as Partes juntaram-se para definir as condições nos termos das quais a Skeepers executará o tratamento dos dados pessoais como parte integrante dos Serviços.

De qualquer forma, cada uma das Partes compromete-se a cumprir todos os requisitos das leis e regulamentos relativos à proteção dos Dados Pessoais em vigor em França e na UE.

Os termos técnicos específicos da proteção dos dados pessoais ("dados pessoais", "tratamento", "responsável", "subcontratante", etc.) são entendidos conforme definidos no Artigo 4.º do RGPD.

PROVISÕES COMUNS

APLICÁVEIS QUANDO A SKEEPERS ATUA COMO SUBCONTRATANTE

Quando a Skeepers é uma subcontratante (serviços de Ratings & Reviews e CX Management), a Skeepers compromete-se a tratar os Dados Pessoais apenas no âmbito restrito necessário para a execução do Contrato. Sendo este Acordo um anexo ao Contrato celebrado pelas Partes, entra em vigor no dia da sua assinatura e manter-se-á vigente enquanto os serviços estiverem a ser executados.

A Skeepers compromete-se a tomar todas as precauções de forma a preservar a confidencialidade, integridade e segurança dos Dados Pessoais que lhes foram confiados, em conformidade com o Contrato.

• Obrigações do cliente

Recorda-se que, o Cliente define, sob sua exclusiva responsabilidade, as categorias de Dados Pessoais, bem como os meios e finalidades do tratamento abrangido pelo presente contrato.

O Cliente deve ser capaz, a qualquer momento e a pedido da empresa Skeepers, de justificar a informação prestada ao consumidor em relação ao tratamento dos Dados Pessoais.

O Cliente é o único responsável perante o consumidor por qualquer falta de informação, imprecisão, erro ou omissão relacionados com os seus Dados.

O Cliente concorda em:

- cumprir, com antecedência e no decurso da duração do tratamento, as leis e regulamentos aplicáveis à proteção de Dados Pessoais e, em particular, o RGPD;
- informar os consumidores, antes de cada pedido, acerca do tratamento abrangido pelo presente contrato e, em particular, acerca da partilha de alguns dos seus Dados Pessoais com a Skeepers;
- facultar à Skeepers os dados referidos no presente Acordo e garantir a legalidade, precisão e autenticidade dos Dados comunicados, bem como a sua confidencialidade. A Skeepers não pode ser responsabilizada por qualquer dado não conforme referido no RGPD ou numa ordem pública;
- documentar por escrito mencionando quaisquer novas instruções relativas ao tratamento de Dados Pessoais;
- ;
- assegurar que as pessoas autorizadas para o tratamento de Dados se comprometem a respeitar a confidencialidade ou estão sujeitos a uma obrigação de confidencialidade;
- garantir aos consumidores a eficácia do exercício de todos os direitos à sua disposição no âmbito do RGPD;
- colaborar com a Skeepers para permitir o cumprimento total das suas obrigações relacionadas com o artigo 28.º do Regulamento Geral de Proteção de Dados, especialmente no caso de tratamento ilegal, incidentes de segurança, supervisão judicial ou proteção dos dados, violação dos dados pessoais e dos direitos dos titulares dos dados.

- **Obrigações da Skeepers na qualidade de Subcontratante**

A Skeepers concorda em:

- cumprir, antecipadamente e ao longo do tratamento, as leis e regulamentos aplicáveis à proteção dos Dados Pessoais e em especial o RGPD;
- informar os consumidores acerca do processo, assunto das presentes Condições na sua Política de Privacidade;
- que apenas os funcionários que tenham interesse no tratamento dos Dados Pessoais confiados ao Cliente estão autorizados a aceder aos mesmos, estando sujeitos a um dever de confidencialidade;
- tratar os dados apenas para o(s) único(s) objetivo(s) que é(são) o objeto da subcontratação;
- tratar os dados de acordo com as instruções documentadas do Cliente incluídas no presente Acordo, a não ser que a Skeepers tenha de agir em conformidade com a lei da União Europeia ou a lei do Estado-Membro ao qual está sujeita. Neste caso, a Skeepers informa o Cliente da sua obrigação legal antes do tratamento, a não ser que a lei o proíba por razões importantes de interesse público. Se a Skeepers considerar que uma instrução constitui uma violação dos Regulamento em vigor ou de qualquer outra provisão da lei da União Europeia ou da lei dos Estados-Membros relativamente à proteção de dados, deve informar imediatamente o Cliente desse facto. Reservará então o direito, sem que o Cliente possa incorrer em responsabilidade, de não cumprir com a instrução dada, enquanto continua com o tratamento dos dados pessoais, que são objeto do tratamento;
- garantir a confidencialidade dos Dados Pessoais processados no âmbito do presente Acordo e em execução do Contrato para prestação de serviços;
- assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os Dados Pessoais, no âmbito deste Acordo:
 - o se comprometem a respeitar a confidencialidade ou estão sujeitas a uma obrigação legal adequada de confidencialidade;
 - o recebem a formação necessária na proteção de Dados Pessoais;
- ter consideração, em relação às suas ferramentas, produtos, aplicações ou serviços, os princípios da proteção de dados desde a conceção (privacidade desde a conceção) e proteção de dados predefinida (privacidade predefinida).
- manter um registo das operações do tratamento dos Dados Pessoais executados em nome do Cliente, de acordo com os Regulamentos atuais em vigor.
- Colaborar com o Cliente no caso de futuras alterações aos Regulamentos em vigor, a fim de prever atualizações necessárias para garantir o cumprimento do contrato.

- **Instruções**

Por predefinição, a conclusão do contrato e do presente Acordo, a consecução do objeto do Contrato, bem como a utilização das Soluções e das suas funcionalidades de acordo com o Contrato, constituem as instruções documentadas do Cliente.

Qualquer instrução que exceda ou modifique as instruções documentadas referidas neste artigo serão alvo de uma fatura estimada e separada. A Skeepers reserva-se o direito de não considerar quaisquer instruções adicionais ou modificação nas instruções definidas neste artigo, que não estejam documentadas por escrito.

- **Subcontratação**

A Skeepers tem autorização geral do Cliente para o recrutamento de subcontratantes, com base numa lista acordada no Apêndice A. A Skeepers informa especificamente o Cliente por correio eletrónico de qualquer plano para modificar esta lista através do acrescento ou substituição dos subcontratantes subsequentes, pelo menos quinze (15) dias antes, de modo a que o Cliente tenha tempo suficiente para se poder opor a estas alterações. A Skeepers fornece ao Cliente as informações necessárias para que este possa exercer o seu direito de objeção. A ausência de resposta do Cliente no prazo de quinze (15) dias a partir da data de envio do correio eletrónico de notificação constitui a aceitação do(s) subcontratante(s) subsequente(s) previsto(s). No caso de recusa pelo Cliente do Subcontratante previsto obrigará a Skeepers a recorrer a outro Subcontratante subsequente que apresentaria um custo mais elevado de serviços adequados para o Cliente, uma estimativa que inclui a diferença de preço entre o o Subcontratante Subsequente inicialmente escolhido pelo Prestador de Serviços e o finalmente aceite pelo Cliente será apresentado e deverá ser assinado pelo Cliente no prazo de quinze (15) dias, no caso de falha, o primeiro Subcontratante subsequente será automaticamente escolhido sem recurso ou compensação de qualquer tipo para o Cliente. A Skeepers e as suas Subsidiárias impõe ao subcontratantes subsequentes, em substância, as mesmas obrigações na proteção de dados tais como as impostas à Skeepers ao abrigo do presente Acordo. A Skeepers assegura que os subcontratantes subsequentes apresentam as mesmas garantias suficientes quanto à implementação das medidas técnicas e organizacionais adequadas, de modo a que o tratamento cumpra os requisitos dos regulamentos em vigor.

A Skeepers e as suas Subsidiárias estão comprometidas no respeito dos subcontratantes subsequentes por todas as obrigações do presente Acordo, bem como dos Regulamentos em vigor. Se os subcontratantes subsequentes não cumprirem as suas obrigações em termos de proteção de dados, a Skeepers permanece totalmente

responsável perante o Cliente pelo cumprimento das suas obrigações por parte dos outros subcontratantes e compromete-se a exigir o cumprimento por parte do subcontratante subsequente em falta, logo que possível, e/ou a alterar o subcontratante subsequente.

- **Transferência de Dados**

A Skeepers não armazena nem transfere quaisquer tipos de Dados Pessoais para fora da União Europeia, a menos que expressamente acordado com o Cliente. Se for obrigada a fazê-lo, em virtude do direito da União Europeia ou da lei do Estado-Membro a que está sujeito, informa o Cliente antecipadamente por escrito, a menos que a lei em causa proíba tais informações por razões importantes de interesse público.

No caso de uma transferência de Dados Pessoais para fora da União Europeia, esta deve ser regida pela celebração de cláusulas contratuais-tipo adotadas pela Comissão Europeia na sua última versão em vigor, o Cliente confere expressamente à Skeepers a autoridade para assinar as referidas cláusulas contratuais-tipo em nome e por conta do Cliente.

A Skeepers compromete-se a implementar as medidas adicionais necessárias para assegurar a conformidade do processamento fora da UE e do EEE com os Regulamentos em vigor, tendo em conta a decisão do Tribunal de Justiça da União Europeia com data de 16 de julho de 2020.

- **Aplicação dos direitos pessoais**

É da responsabilidade do cliente fornecer informações adequadas às Pessoas em causa através das operações de tratamento de dados, através da sua Política de Privacidade, ou qualquer outro documento dedicado, de acordo com o disposto nos Artigos 12.º e seguintes do RGPD.

O Cliente isenta a Skeepers de quaisquer custos que possam ser exigidos a este, devido ao não cumprimento dos Artigos 12º a 22º do RGPD que lhe sejam imputáveis, enquanto a Skeepers o tinha informado das suas obrigações em relação aos regulamentos em vigor, incluindo:

- a) custos (incluindo custos judiciais), reclamações, ações, acordos, acusações, processos, despesas, perdas e danos (materiais ou não, e inclusive em casos de aflição emocional), multas penais;
- b) perda ou prejuízo de reputação, marca ou imagem;
- c) na medida do permitido pela legislação aplicável:
 - i) multas administrativas, penalizações, sanções, dívidas ou outros recursos impostos por uma Autoridade Supervisora e
 - ii) indemnização paga a uma ou mais Pessoas afetadas.

A Skeepers deve ajudar o Cliente a cumprir a sua obrigação de responder aos pedidos de exercício dos direitos dos titulares dos Dados; direito de acesso, retificação, eliminação e oposição, direito de limitar o processamento, direito à portabilidade dos dados, direito a não ser objeto de uma decisão individual automatizada (incluindo a definição de perfis), etc.

A Skeepers compromete-se a enviar ao Cliente, com a maior brevidade possível que não pode exceder quarenta e oito (48) horas, dias úteis, para o endereço fornecido pelo cliente todos os pedidos de exercício dos direitos pelas Pessoas em causa e a comunicar ao Cliente todas as informações necessárias sobre o tratamento efetuado, com o objetivo de permitir que o cliente responda às Pessoas em causa.

- **Notificação de violações de dados pessoais**

A Skeepers notifica o Cliente de qualquer violação de dados pessoais na aceção do Regulamento Geral de Proteção de Dados o mais rapidamente possível, sem que tal exceda quarenta e oito (48) horas, dias úteis, após ter tomado conhecimento, por correio eletrónico para o endereço fornecido pelo Cliente. Na ausência da exatidão dos dados de contacto ou no caso de uma alteração dos detalhes de contacto não notificada à Skeepers, estes últimos não podem ser responsabilizados pela falta de notificação, a Skeepers compromete-se a implementar os meios necessários para contactar o Cliente, sem estar vinculada a qualquer obrigação de resultado.

Esta notificação é acompanhada de qualquer documentação útil para permitir ao Cliente, se necessário, notificar esta violação à autoridade de supervisão competente.

A notificação enviada ao Cliente pela Skeepers contém, pelo menos, a informação descrita no artigo 33.º do RGPD. Uma vez que não é possível facultar toda a informação ao mesmo tempo, a mesma poderá ser comunicada por etapas sem mais atrasos indevidos.

A Skeepers pode tomar medidas corretivas, no caso de uma emergência comprovada, e, em particular, a suspensão do serviço de alojamento para pôr termo à violação e às suas possíveis consequências, sem prejuízo do disposto no contrato que o vincula ao Cliente. A Skeepers reconhece que o Cliente é o único autorizado a determinar:

- (i) se a violação dos dados pessoais deve ser notificada às autoridades reguladoras, autoridades administrativas, Titulares de Dados ou a qualquer outra pessoa ao abrigo dos Regulamentos em vigor; e
- (ii) o conteúdo da mencionada notificação.

A Skeepers compromete-se a não informar terceiros, incluindo Titulares de Dados, de qualquer violação de dados pessoais.

A Skeepers pode facultar aconselhamento e assistência ao Cliente para além das suas obrigações nos termos do artigo 28.º 3. f) do Regulamento Geral de Proteção de Dados. Estes serviços podem estar sujeitos a uma escala de preços. Assim, mediante um pedido prévio por escrito, formulado num prazo razoável pelo Cliente, e após a aceitação da cotação por ambas as Partes, a Skeepers pode notificar a autoridade de supervisão competente, em nome e por conta do Cliente, da(s) violação(ões) dos dados pessoais em questão.

A Skeepers, mantém, e coloca à disposição do Cliente, um registo de incidentes de segurança, incluindo, em particular, violações de dados pessoais, e documenta todas as informações relevantes relativas às circunstâncias destes incidentes e violações, os danos e as medidas corretivas tomadas com o objetivo de mitigar os seus efeitos, bem como as ações e medidas tomadas para evitar qualquer recorrência de tais incidentes ou violações.

- **Ajuda da Skeepers no contexto do cumprimento por parte do Cliente das suas obrigações.**

A Skeepers fornece ao Cliente, no prazo máximo de oito (8) dias úteis após o pedido do Cliente, a documentação necessária para demonstrar o cumprimento de todas as suas obrigações legais e contratuais.

A Skeepers trabalha com o cliente e faz todos os esforços para ajudar o Cliente a provar que cumpre as obrigações previstas pelos Regulamentos em vigor, bem como pela autoridade de supervisão.

A Skeepers compromete-se a ajudar o Cliente, na medida das suas competências e mediante pedido escrito, a efetuar análises de impacto relativas à proteção de dados. A Skeepers não pode ser responsabilizada pela escolha do Cliente em prosseguir ou não com uma análise de impacto e, se necessário, a continuar a tratar dados apesar dos riscos.

A Skeepers também se compromete em auxiliar o Cliente a efetuar a consulta prévia à autoridade fiscalizadora.

A assistência prestada pela Skeepers está limitada a documentação escrita. Qualquer pedido adicional estará sujeito a uma cotação.

- **Auditoria**

Sob reserva de ter previamente solicitado por escrito, da Skeepers ou de uma das suas subsidiárias, informações destinadas a demonstrar que o Grupo Skeepers cumpriu as suas obrigações como subcontratante (ver ponto anterior), e se as respostas não parecerem suficientes, o Cliente pode notificar a Skeepers por carta registada com aviso de receção, de um pedido de auditoria de conformidade local, relativo ao referido tratamento nos termos do Contrato, devidamente fundamentado, e no qual o Cliente mencionará o auditor nomeado, a data e o âmbito da intervenção do auditor. Estas reservas não se aplicam em caso de risco iminente relacionado com a segurança dos Dados Pessoais.

O Cliente não poderá realizar mais do que uma (1) auditoria por ano. O Cliente deve respeitar um período de pré-aviso de um (1) mês para que a Skeepers ou a Subsidiária afetada pela auditoria se possa organizar e disponibilizar as equipas necessárias para que a auditoria não desvirtue o trabalho da equipa técnica.

Esta auditoria pode ser realizada por uma estrutura interna do Cliente ou por qualquer terceiro autorizado que não concorra coma Skeepers. O auditor nomeado deverá, mediante declaração expressa e escrita, assinar um acordo de confidencialidade (NDA) previamente com o Cliente e com a Skeepers.

O âmbito da auditoria no local será estritamente limitado aos processos da Skeepers permitindo a operação das Soluções na qualidade de subcontratante para o tratamento de Dados Pessoais. Focar-se-á na verificação da conformidade com o processamento das disposições deste Acordo, numa das seguintes áreas:

- Aplicação de procedimentos de segurança e salvaguarda de dados pessoais;
- Respeito pela metodologia de produção técnica;
- Controlo dos meios técnicos (sistema) em que opera a plataforma do Grupo Skeepers.

A auditoria não poderá incidir sobre os dados financeiros, contabilísticos e comerciais da Skeepers ou do Subsidiário em causa pela auditoria.

Em qualquer caso, os auditores devem comprometer-se por escrito a não danificar ou prejudicar o sistema de TI da Skeepers ou da Subsidiária envolvida e devem apresentar suficientes garantias a esse respeito. O auditor nomeado não deve interferir na atividade de Skeepers durante a auditoria. Neste caso, o auditor concorda em tomar todas as medidas necessárias, mais especificamente a interrupção da fase de teste. A auditoria apenas pode ser conduzida durante as horas de funcionamento da Skeepers, que prestará assistência ao auditor, até ao limite de dois (2) homens/dia.

Por seu lado, a Skeepers compromete-se a permitir que os auditores indicados pelo Cliente tenham acesso à informação necessária à sua missão, sendo acordado que:

- Os documentos devem ser consultados pelo auditor nas instalações da Skeepers ou da Subsidiária envolvida e a consulta limitada às tarefas atribuídas aos auditores, e a informação recolhida não pode ser utilizada para outros fins;
- Os documentos não podem ser reproduzidos, na totalidade ou em parte, sem o consentimento prévio da Skeepers ou das Subsidiárias interessadas, que podem também opor-se por razões de confidencialidade;
- Nenhum dado pessoal poderá ser transmitido durante ou no momento dessas auditorias.

No âmbito de tal auditoria, a Skeepers compromete-se a fornecer todas as autorizações de acesso, documentos e informações necessárias ao Cliente ou ao seu representante para que este possa efetuar todas as verificações

necessárias para determinar o cumprimento de todas as obrigações definidas nesta cláusula, bem como da legislação aplicável em matéria de Dados Pessoais.

O Cliente que exprima a necessidade de realizar uma auditoria deverá suportar todos os custos incorridos por esta auditoria, incluindo, entre outros, os honorários do auditor, as suas despesas de deslocação e alojamento, e reembolsar a Skeepers por todas as despesas e custos incorridos por esta auditoria, incluindo os correspondentes ao tempo gasto na auditoria pelo pessoal da Skeepers para além dos dois (2) dias/homem, com base na taxa média de dia/homem do pessoal da Skeepers que colaborou na auditoria.

O Cliente compromete-se a comunicar os resultados da auditoria à Skeepers, e se se verificar que a Skeepers não cumpre as suas obrigações ao abrigo das leis e regulamentos aplicáveis à proteção de Dados Pessoais, as Partes reunir-se-ão sem demora para acordar as medidas a serem tomadas para remediar as deficiências assim identificadas.

Neste caso, a Skeepers, compromete-se a implementar, a seu cargo, todas as medidas corretivas decididas entre as Partes, com o objetivo de adequar o processamento aos padrões da indústria na altura e aos regulamentos aplicáveis; no prazo de sessenta (60) dias após a decisão das medidas corretivas a serem implementadas pelas Partes.

As Partes reconhecem que todos os relatórios e informações obtidas como parte desta auditoria são informações confidenciais.

- **Utilização dos Dados**

Não obstante o acima exposto, a Skeepers pode compilar as informações estatísticas agregadas e anonimizadas, e torná-las públicas, desde que não identifiquem as informações confidenciais do Cliente e não incluam quaisquer Dados Pessoais. A Skeepers conservará todos os direitos de propriedade intelectual dos resultados deste processamento estatístico. De igual modo, a Skeepers poderá utilizar os dados para cumprimento das obrigações legais de contabilidade e/ou regulamentação.

- **Medidas de segurança**

A Skeepers reconhece que a segurança é um critério fundamental para o Cliente e que o cumprimento, pela Skeepers, dos requisitos de segurança definidos neste Acordo constituem uma obrigação essencial e decisiva da aceitação do Contrato pelo Cliente.

A Skeepers compromete-se a pôr em prática todas as medidas de segurança descritas no artigo 32.º do RGPD e contratuais, tanto pelos seus funcionários como por qualquer pessoa sob a sua autoridade.

- **Dados de saída**

No final do Contrato, seja qual for a causa, a Skeepers compromete-se, mediante opção do Cliente a:

Destruir todos os dados pessoais; ou

Devolver todos os Dados Pessoais ao Cliente ou subcontratado indicado pelo Cliente, até quinze (15) dias de calendário após o pedido do Cliente, numa forma legível ou interoperacional acordada entre as partes, e em destruir todas as cópias dos dados pessoais do Cliente que possua, com exceção das que protejam os seus próprios direitos e respeitem as obrigações contratuais. A restituição em outro meio e noutro formato é possível, mediante solicitação, e sujeita a viabilidade técnica e aceitação do orçamento pelo Cliente.

Mediante pedido do Cliente, por escrito, a Skeepers deve garantir a efetiva destruição dos dados pessoais do Cliente no prazo de quinze (15) dias após o mencionado pedido.

O Cliente reserva-se o direito de realizar qualquer verificação que considere necessária para a confirmação do cumprimento destas obrigações, até sessenta (60) dias após a data do certificado de destruição dos dados pessoais.

Esta secção permanecerá em efeito depois da expiração ou término do Acordo por qualquer motivo.

- **Encarregado da proteção de dados**

A Skeepers nomeou um Encarregado da proteção de dados. O seu endereço de e-mail é: privacy@skeepers.io

- **Alteração e rescisão**

- **Modificação do contrato**

O Acordo só poderá ser alterado por mútuo acordo, expresso e escrito entre as Partes, caso no qual as eventuais alterações ou derrogações serão anexadas ao presente Acordo e serão parte integrante do mesmo, nomeadamente em caso de alteração da lei ou dos regulamentos.

- **Rescisão automática**

A rescisão de todos os contratos de serviços com a Skeepers resultará, de pleno direito e sem qualquer formalidade, na imediata rescisão do presente Acordo.

Os dados recolhidos durante a vigência do contrato serão destruídos em conformidade com o disposto no artigo 14.º, exceto os que estejam incluídos nos direitos da Skeepers.

- **Responsabilidade em matéria de proteção de dados pessoais**

Na sua relação, cada Parte é responsável perante a outra por danos causados por qualquer violação das suas obrigações nos termos do presente Contrato e dos Regulamentos em vigor.

Consequentemente, cada Parte protege a outra de quaisquer consequências danosas resultantes do incumprimento das suas obrigações.

No caso do Cliente ser condenado por violação de disposições regulamentares devido à utilização de serviços em desacordo com este contrato e se a situação for prejudicial para a Skeepers, o Cliente deverá compensar a Skeepers na totalidade.

No caso da Skeepers ser condenada por violação de regulamentos resultantes da contínua prestação de serviços, de acordo com as instruções do Cliente, da qual o Cliente tenha sido informado pela Skeepers em relação à potencial natureza não conforme aos regulamentos, o último deverá compensar a Skeepers na totalidade.

Se um dos pressupostos acima estabelecidos se cumprir, o Cliente compromete-se a reembolsar a Skeepers por todos os custos que resultem do tratamento do litígio desta última disputa.

- **Litígio**

- **Medida de prevenção de litígios**

Anteriormente à ocorrência de um litígio e/ou do risco de um conflito entre as Partes aquando da interpretação, execução ou cessação do presente Acordo, as Partes deverão chegar a acordo nas medidas para o evitar. Em caso de contradição com outros documentos contratuais, prevalece o presente Acordo.

- **Resolução amigável**

Caso surja um litígio relacionado com a aplicação do presente Contrato, as Partes comprometem-se a trabalhar em conjunto para resolver o mesmo com a maior brevidade possível. Caso as Partes não consigam chegar a acordo no prazo de 2 meses, poderão, por mútuo acordo, nomear um mediador. Os custos da mediação são partilhados equitativamente entre as duas Partes.

- **Lei aplicável e jurisdição**

O presente Contrato é regido pela lei francesa.

Na ausência de um acordo amigável não sujeito a recurso, qualquer litígio será remetidos aos tribunais administrativos de Marselha, ao qual as Partes atribuem jurisdição territorial, independentemente do local de utilização do Serviço ou do domicílio do réu. Esta cláusula, mediante acordo expresso das Partes, deverá ser aplicável mesmo em caso de procedimentos sumários.

Se uma ou mais disposições no presente Acordo forem consideradas inválidas ou declaradas como tal na aplicação da lei, de um regulamento ou após decisão definitiva do tribunal competente, as restantes disposições permanecerão válidas, a menos que sejam inseparáveis da provisão inválida.

RATINGS & REVIEWS

- **Tratamento dos Dados Pessoais dos Consumidores**

Para que a Solução abrangida pelo presente contrato funcione e em especial para que as Avaliações dos Consumidores sejam recolhidas de acordo com a norma ISO 20488 e sejam visíveis na Internet, as Partes devem necessariamente recolher e tratar alguns dos Dados Pessoais dos consumidores.

De facto, apenas após a receção da base de dados dos consumidores incluindo os Dados referidos, pode a empresa Skeepers recolher as Avaliações relativas à qualidade dos Produtos e/ou serviços do Cliente.

O Cliente é o "responsável pelo tratamento dos dados" e a Skeepers "o subcontratante" na aceção do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (RGPD), portanto a Skeepers está autorizada a tratar os Dados Pessoais em nome e sob as instruções do Cliente.

A tabela abaixo mostra os detalhes do tratamento de dados implementado pela SKEEPERS em nome do Cliente.

Natureza das operações executadas sobre dados pessoais	Receção <input checked="" type="checkbox"/> Recolha <input checked="" type="checkbox"/> Registo <input checked="" type="checkbox"/> Conservação Modificação <input checked="" type="checkbox"/> Consulta/Acesso Utilização <input checked="" type="checkbox"/> Apagamento Organização <input type="checkbox"/> Estruturação <input type="checkbox"/> Adaptação Extração
---	--

	<p>Comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Divulgação ■ Disposição □ Reconciliação □ Interconexão □ Limitação □ Destruição
Finalidade das operações de tratamento de dados pessoais levadas a cabo pela SKEEPERS em nome do Cliente	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestão, publicação e disseminação das avaliações do consumidor na página da Internet do Cliente, bem como em páginas da Internet comerciais de parceiros e Motores de Pesquisa; ● Medir a satisfação do consumidor com os produtos vendidos ou com o desempenho do Responsável pelo tratamento de dados após a compra de um ou mais produtos na plataforma de comércio eletrônico; ● Receção de dados do Cliente; ● Envio de campanhas de e-mail/SMS; ● Receção, gestão e moderação das avaliações do Cliente pelo consumidor; ● Extração e análise de verbatim, palavras chave e polaridade verbatim; ● Permitir que o Responsável pelo tratamento dos dados responda às perguntas/necessidades dos clientes na eventualidade de insatisfação com a referida compra; ● Publicação das opiniões do consumidor na página da Internet do Cliente e em motores de pesquisa; ● Anonimização.
Categorias de dados pessoais tratados	<ul style="list-style-type: none"> ● Apelido do Consumidor; ● Nome próprio do Consumidor; ● Nome próprio e primeira letra do apelido do Consumidor nas Análises publicadas; ● E-mail do Consumidor; ● Número/referência do pedido; ● Data do pedido; ● Endereço IP; ● A data de publicação da Avaliação do Cliente; ● Produto adquirido; ● Local da compra (no caso de ter comprado em loja). ● As classificações atribuídas pelo Consumidor à sua própria experiência de consumidor; ● Os seus comentários e observações sobre a sua experiência de consumidor; ● A data e hora em que a avaliação foi submetida; ● A(s) resposta(s) do Consumidor ao(s) comentário(s) do parceiro comercial relativamente a uma avaliação; ● A(s) resposta(s) dos Consumidores a perguntas feitas por utilizadores da Internet na página da Internet do Cliente; ● Qualquer ação executada dentro da solução (registos): <ul style="list-style-type: none"> • Início de sessão do utilizador, • Hora em que a ação foi executada, • Página em que a ação foi executada, • Resultado da ação.
Categorias das pessoas relacionadas com o tratamento (doravante "titulares de Dados")	<p>Funcionários do Cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Fornecedores do Cliente ■ Clientes do Cliente □ Potenciais clientes do Cliente
Período(s) de retenção	<p>Os dados pessoais são armazenados por um período de 18 meses e, em seguida, são anonimizados.</p> <p>Os comentários são armazenados por um prazo de 5 anos a partir da data da sua publicação antes de serem eliminados.</p> <p>Os dados são mantidos de acordo com a seguinte política:</p> <p>Servidores SFTP: 30 dias</p>

	<p>Início de sessão do utilizador: 6 meses Base de dados de snapshots: 1 mês de retenção de cópia de segurança</p> <p>Os dados do cliente (detalhes de contacto, respostas a questionários) tratados pela solução estão ativos e disponíveis na conta do cliente durante o período de dois anos. Após dois anos, as informações de contacto são eliminadas. Após dois anos, as respostas a questionários são arquivadas por um período de um ano. Estes dados arquivados podem ser facultados ao cliente mediante solicitação. Após um ano, os dados arquivados são anonimizados e guardados para fins estatísticos. A anonimização consiste em substituir todos os dados pessoais por dados fictícios.</p> <p>Uma vez anonimizados, os dados deixam de ser disponibilizados ao cliente.</p> <p>O período de retenção dos dados ativos e dos dados arquivados pode ser baseado nas necessidades do cliente.</p>
--	---

CX Management

O Cliente é o "responsável pelo tratamento dos dados" e a Skeepers "o subcontratante" na aceção do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (RGPD) ; portanto a Skeepers está autorizada a tratar os Dados Pessoais em nome e sob as instruções do Cliente.

A tabela abaixo mostra os detalhes do tratamento de dados implementado pela SKEEPERS ao abrigo da solução de Gestão de Experiência do Cliente em nome do Cliente.

Natureza das operações executadas sobre dados pessoais	<p>Receção</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Recolha ■ Registo ■ Conservação <p>Modificação</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Consulta/Acesso <p>Utilização</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Apagamento <p>Organização</p> <p>Estruturação</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Adaptação <p>Extração</p> <p>Comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Disseminação ■ Disposição □ Reconciliação □ Interconexão □ Limitação <p>Destruição</p>
Finalidade das operações de tratamento de dados pessoais levadas a cabo pela SKEEPERS em nome do Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Principais objetivos: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Utilização de questionários, apresentação de mensagens aos visitantes e utilizadores de acordo com o seu perfil e comportamento em sites publicados pelo CLIENTE; ➢ Enriquecimento contínuo da base de dados do CLIENTE através da recolha de informação na ferramenta CRM do CLIENTE; ➢ Implementação de ações de marketing personalizadas através do aumento do desempenho das ações de marketing do CLIENTE e melhorando a taxa de conversão. • Receção de dados do Cliente; • Implementação de operações de comunicação e promoção do CLIENTE, através do envio de

	<p>mensagens informativas, transacionais ou promocionais aos contactos do CLIENTE;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convidar os contactos do CLIENTE, através do envio de mensagens, a participarem num inquérito; • Recolha de informação relacionada com a experiência vivida pelos clientes, potenciais clientes, parceiros, funcionários... das "perceções do cliente" do CLIENTE: respostas a inquéritos, opiniões, informações acerca de experiências vividas, etc.; • Melhorar a usabilidade da visão do cliente aplicando melhorias, transformações e análises determinadas pelo Cliente: recodificação de dados, transcrição, tradução, análise semântica, etc.; • Permitir que o CLIENTE reaja, de acordo com as informações recolhidas, para responder aos riscos/opportunidades e expectativas dos seus clientes, potenciais clientes, parceiros, funcionários, etc.; • Readmissão dos contatos do CLIENTE com base nas informações recolhidas; • Análise das informações recolhidas para melhorar a experiência do cliente, desenvolver a centralidade dos clientes nas suas organizações, etc. <p>Comunicação de resultados resumidos de análises de informações e/ou dados brutos associados.</p>
Categorias de dados pessoais tratados	<ul style="list-style-type: none"> • Apelido do Consumidor; • Nome próprio do Consumidor; • E-mail do Consumidor; • Nome da conta; • ID de Cliente; • Recolha de comentários do cliente definida pelo CLIENTE (nível de satisfação, comentários, etc.) "Informações não tratadas"; • Informações para implementar as ações de readmissão determinadas pelo CLIENTE.
Categorias das pessoas relacionadas com o tratamento (doravante "titulares de Dados")	<p>Funcionários do Cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Parceiros do Cliente ■ Clientes do Cliente ■ Potenciais clientes do Cliente
Período(s) de retenção	<p>Os dados pessoais são conservados durante 24 meses e, em seguida, são anonimizados.</p> <p>As respostas anónimas serão preservadas por um período de 12 meses.</p>

PROVISÕES COMUNS

APLICÁVEL QUANDO A SKEEPERS ATUA COMO RESPONSÁVEL CONJUNTO PELO TRATAMENTO DE DADOS

A Solução Conteúdo Visual, disponibilizada pela Skeepers, permite que se crie conteúdo vídeo, mas também permite que o Cliente obtenha embaixadores e vídeos promocionais, cujas diretos de imagem são retidos pela Skeepers.

O Cliente promove e fornece os dados dos seus funcionários e clientes ou, se isso falhar, seleciona embaixadores que são pré-selecionados e propostos pela Skeepers, os vídeos vencedores configurados de acordo com os critérios técnicos da Skeepers, assim como o canal de distribuição para o vídeo de entre os propostos pela Skeepers.

A Skeepers trata do processo completo de criação do vídeo, desde o recrutamento do suporte para a criação do conteúdo do vídeo, de acordo com os critérios técnicos definidos pela Skeepers, até à maneira como este será transmitido.

Assim, a Skeepers e o Cliente reconhecem atuar como Responsáveis conjuntos pelo tratamento de dados, conforme definido no artigo 26.º do Regulamento Geral de Proteção de Dados (doravante "RGPD"). Devem cumprir as suas obrigações legais e ter um interesse comum em manter a confidencialidade e a segurança dos Dados que partilham (doravante "Dados Partilhados").

As Partes decidiram formalizar através deste Acordo as condições específicas nas quais cada uma delas irá atuar como Responsável conjunto de dados para o tratamento dos Dados Partilhados. De acordo com o artigo 26.º do RGPD, as linhas gerais deste acordo devem ser disponibilizadas aos titulares dos dados no âmbito, por exemplo, das políticas de privacidade ou de qualquer outro documento apropriado das Partes, para que possam cumprir o dever de informar, ao qual estão vinculados.

• **Obrigações das partes**

Cada uma das Partes declara e garante que:

- definiu uma base jurídica para o tratamento, de acordo com a Lei de Proteção de Dados, de forma a permitir a transferência legal dos Dados Partilhados para a outra Parte, com o objetivo de execução do presente contrato. Os detalhes desta base jurídica serão disponibilizados à outra Parte mediante solicitação;
- tomou medidas para assegurar a fiabilidade (incluindo através de formação adequada) do pessoal, dos fornecedores e subcontratantes que possam ser obrigados a processar os Dados Partilhados e a assegurar que estes sejam vinculados pela obrigação de manter a confidencialidade dos Dados Partilhados e de processar os Dados Partilhados de acordo com as instruções do Responsável pelo tratamento dos Dados em questão;
- implementou medidas técnicas e organizacionais adequadas para se proteger contra o tratamento não autorizado ou ilegal de Dados Partilhados e contra a perda acidental, destruição ou danos aos Dados Partilhados, dependendo dos danos que daí possam resultar e da natureza dos dados a serem protegidos e tendo em conta o estado de desenvolvimento tecnológico e o custo da implementação destas medidas. Estas medidas podem incluir, quando apropriado, a apresentação sob pseudónimo e encriptação de Dados Partilhados, a prevenção do acesso não autorizado, leitura, cópia, modificação ou eliminação de dados partilhados durante a transmissão e/ou armazenamento eletrónico, assegurando a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência dos seus sistemas e serviços, assegurando que a disponibilidade e o acesso aos Dados Partilhados possam ser restaurados em tempo útil após um incidente, tomando medidas para assegurar que os Dados Partilhados possam ser processados separando-os logicamente dos Dados Pessoais de outros clientes do serviço fornecedor; e avaliação regular da eficácia das medidas técnicas e organizacionais adotadas;
- a capacidade de prestar assistência conforme razoavelmente exigido pela outra Parte - tendo em conta a natureza do tratamento de dados partilhados - e, na medida do possível, para (i) responder e/ou executar qualquer pedido ou comunicação; e (ii) ajudar a outra Parte a cumprir a sua obrigação de responder aos Titulares dos Dados de acordo com a legislação de proteção de dados no endereço fornecido, da Skeepers, que é o seguinte: privacy@skeepers.io. Ambas as Partes comprometem-se a aplicar um procedimento eficaz de exercício dos direitos que abranja vários canais (endereço de e-mail, morada postal, etc.) que pode ser utilizado pelos titulares dos dados para que possam exercer os seus direitos e que esses direitos sejam respeitados, se o pedido for legal e não estiver sujeito a nenhuma exceção. As Partes comprometem-se a comunicar umas à outras todos os pedidos para o exercício dos direitos que possam afetar o tratamento de dados acordado entre as Partes, assim que possível e no máximo até quarenta e oito (48) horas, em dias úteis.

Tendo em consideração a natureza do tratamento e das informações disponíveis, cada Parte compromete-se a:

- ajudar a outra Parte a cumprir a sua própria obrigação de acordo com a lei de proteção de dados, incluindo a transmissão de todas as informações disponíveis à outra Parte para demonstrar a segurança dos Dados Partilhados de acordo com o artigo 32.º do RGPD, para executar um estudo de impacto na privacidade quando necessário (artigos 35.º e 36.º do RGPD), assim como para provar perante a autoridade supervisora que está em conformidade com as obrigações previstas nos Regulamentos em vigor;
- notificar a outra Parte sobre qualquer incidente de segurança resultante da violação dos Dados Pessoais de acordo com a definição disponível no RGPD, assim que possível sem exceder o período de quarenta e oito (48) horas, em dias úteis, após ter tomado conhecimento desta violação, para o endereço indicado pelo Cliente, o da Skeepers, que é o seguinte: privacy@skeepers.io. Esta notificação é acompanhada pela informação no artigo 33.º do RGPD. Se não for possível facultar toda a informação ao mesmo tempo, a mesma poderá ser comunicada por etapas sem mais atrasos indevidos. A Parte que tiver sofrido a Violação de Dados Pessoais comunicará os resultados da investigação sobre a referida violação à outra Parte assim que os mesmos estiverem disponíveis. Irá também tomar todas as medidas corretivas razoavelmente necessárias para minimizar os efeitos negativos da Violação dos Dados Pessoais, restaurar a segurança, a confidencialidade e/ou integridade dos Dados Partilhados e prevenir a recorrência desta Violação dos Dados Pessoais.

As Partes irão discutir em conjunto se deve ser enviada uma notificação sobre a violação (i) à autoridade supervisora competente, ou mesmo (ii) aos titulares dos dados e decidirão em conjunto o conteúdo da notificação.

- informar imediatamente a outra Parte se souber que um processo, inquérito ou qualquer outra investigação foi aberta por uma autoridade de supervisão sobre uma possível violação da Legislação de Proteção de Dados relativa ao processamento de Dados Partilhados (ou qualquer descoberta feita no âmbito desta investigação) que possam ter um efeito negativo significativo sobre o presente contrato ou na sua capacidade de cumprir as suas obrigações

no âmbito do presente contrato; completar a tabela abaixo com os dados pessoais partilhados, manter registos internos completos e precisos sobre o tratamento de dados partilhados, incluindo registos e informações para demonstrar o cumprimento do presente contrato e da legislação relativa à proteção de dados, devendo estes registos ser transmitidos à outra Parte mediante pedido e que inclua: (i) um registo do Tratamento de Dados Partilhados criado no âmbito do presente contrato; (ii) um registo de qualquer transferência de Dados Pessoais (incluindo países terceiros relevantes e documentação relativa às medidas de salvaguarda tomadas); (iii) uma lista das funções do pessoal com acesso aos Dados Partilhados e (iv) uma descrição dos dados técnicos e medidas organizacionais adotadas. Estes registos devem ser mantidos atualizados;

- efetuar controlos regulares do desempenho e execução do presente contrato e, se necessário, adaptar as suas políticas e as suas medidas técnicas e organizacionais em conformidade com a legislação relativas à proteção de dados.

• **Subcontratação**

Para cada Subcontratado recrutado por uma Parte suscetível de ter acesso a Dados Partilhados, esta Parte deve (i) realizar uma avaliação prévia do Subcontratado para garantir que este possa cumprir as obrigações relevantes impostas à Parte interessada em aplicação do presente contrato que devem ser subcontratadas a este subcontratado; (ii) assegurar que um contrato escrito adequado ou cláusulas contratuais tipo, são assinadas entre a Parte interessada e cada Subcontratante, em conformidade com o artigo 28.º do RGPD, cujas condições não devem ser menos rigorosas do que as do presente contrato; (iii) permanecer totalmente responsável perante a outra Parte por todos os atos e/ou omissões do Subcontratante suscetíveis de causar uma violação deste contrato pela Parte interessada; (iv) fornecer, mediante pedido, a lista de Subcontratados recrutados e que têm acesso aos Dados Partilhados.

Cada Parte informa a outra sobre os Subcontratantes envolvidos no Contrato. A Tabela de Subcontratantes da Skeepers encontra-se no apêndice A. O Cliente deve anexar a sua própria lista fornecendo a mesma informação constante no apêndice ao presente Contrato. Nenhuma das Partes guarda ou transfere Dados Partilhados para fora da União Europeia, salvo quando expressamente acordado com a outra Parte. Se uma Parte for obrigada a fazê-lo, por virtude da lei da União Europeia ou da lei do Estado-Membro ao qual está sujeito, deverá informar previamente e por escrito a outra Parte, exceto se a respetiva lei proibir essa informação devido a razões importantes de interesse público. Caso a transferência de dados partilhados para fora da União Europeia deva ser regida pela celebração de cláusulas contratuais adotadas pela Comissão Europeia na sua última versão em vigor, a Parte em causa deverá informar previamente a outra Parte, por escrito, e comunicar-lhe as referidas cláusulas. A Parte interessada compromete-se a implementar as medidas adicionais necessárias para assegurar a conformidade do tratamento fora da UE e do EEE com os Regulamentos em vigor, tendo em conta a decisão do Tribunal de Justiça da União Europeia datada de 16 de julho de 2020.

• **Auditoria**

Mediante pedido prévio por escrito de uma das Partes, a outra Parte concordará em cooperar e fornecer, dentro de um prazo razoável, os documentos relevantes que demonstrem a conformidade da Parte com a Legislação de Proteção de Dados e/ou as suas obrigações nos termos do presente contrato, após censura de toda a informação comercial sensível e confidencial.

• **Acesso aos Dados Partilhados**

Sempre que uma Parte fornecer dados partilhados à outra, essa Parte garante: (i) que obteve os dados partilhados legalmente e em conformidade com a legislação em matéria de proteção de dados; (ii) que tem os direitos, autorizações e consentimentos necessários para fornecer legalmente os dados partilhados à outra Parte para esta poder usar e processar legalmente os dados partilhados segundo as modalidades e para os fins previstos no presente contrato; (iii) tanto quanto seja do seu conhecimento, os dados partilhados são materialmente exatos, atuais e corretos.

Cada Parte compromete-se e garante à outra Parte: (i) que processará os Dados Partilhados em conformidade com a legislação relativa à proteção de dados; (ii) que colocará à disposição dos titulares dos dados, mediante pedido, as informações exigidas pela legislação relativa à proteção de dados no que diz respeito aos Dados Partilhados e este contrato; (iii) que responderá prontamente a qualquer pedido de informação de autoridades de supervisão relativamente aos Dados Partilhados; (iv) que tomará todas as medidas adequadas para assegurar o cumprimento das medidas técnicas e organizacionais necessárias; (v) que obteve todas as licenças, permissões e autorizações necessárias e completou todos os registos e outras formalidades necessárias para cumprir legalmente as suas obrigações nos termos do presente contrato e do Acordo principal; (vi) que não há nenhum processo ou investigação em curso ou, tanto quanto seja do conhecimento da Parte em causa, que tem ou poderia ter um efeito negativo sobre este contrato ou sobre a capacidade desta Parte de cumprir as suas obrigações ao abrigo deste contrato; (vii) que não está ciente, na data efetiva, de nada dentro do seu controlo razoável que tenha ou possa ter um efeito adverso sobre a sua capacidade de cumprir as suas obrigações ao abrigo do presente contrato.

Cada Parte compromete-se a informar prontamente a outra caso haja conhecimento de qualquer procedimento, inquérito ou qualquer outra investigação que tenha ou possa ter um efeito adverso significativo sobre o presente

contrato ou sobre a sua capacidade para cumprir as suas obrigações ao abrigo do presente contrato. Cada Parte é responsável perante a outra Parte por danos diretos que a própria, os seus eventuais subcontratantes ou os seus funcionários possam causar durante a execução do presente contrato ou a aplicação da legislação em matéria de proteção de dados. Cada parte não pode, em nenhuma circunstância, ser responsabilizada por danos indiretos surgidos durante a execução deste contrato e sofridos pela outra Parte. Por dano indireto, entende-se, em particular, perda de ganhos ou lucros, perda de oportunidade, danos comerciais, as consequências de reclamações ou reivindicações por terceiros contra a outra Parte.

- **Dados de saída**

No fim do Contrato, independentemente do motivo, as Partes consultar-se-ão mutuamente para determinar se os Dados Partilhados:

- Devem ser eliminados; ou
- Devem ser devolvidos à outra Parte, ou ao subcontratante designado pela outra Parte, até quinze (15) dias úteis após o pedido, de forma legível ou interoperacional acordada entre as partes, e destruídas todas as cópias dos dados partilhados que possua, à exceção dos que protejam os seus próprios direitos e respeitem as obrigações contratuais.

Mediante pedido por escrito, cada Parte deve garantir a destruição efetiva dos Dados Partilhados se esta for a solução adotada dentro de quinze (15) dias a partir do referido pedido.

- **Encarregado da proteção de dados**

A Skeepers nomeou um Encarregado da proteção de dados. O seu endereço de email é: privacy@skeepers.io. O Cliente indicará ao Encarregado da proteção de dados da Skeepers o endereço de e-mail do seu Encarregado da proteção de dados ou, na ausência do mesmo, o contacto do responsável por este assunto.

- **Alteração e rescisão**

- **Modificação do contrato**

O Acordo só poderá ser alterado por mútuo acordo, expresso e escrito entre as Partes, caso no qual as eventuais alterações ou derrogações serão anexadas ao presente Acordo e serão parte integrante do mesmo, nomeadamente em caso de alteração da lei ou dos regulamentos.

- **Rescisão automática**

A rescisão de todos os contratos de serviços com a Skeepers resultará, de pleno direito e sem qualquer formalidade, na imediata rescisão do presente Acordo.

Os dados recolhidos durante a vigência do contrato serão destruídos em conformidade com o disposto no artigo 14.º, exceto os que estejam incluídos nos direitos da Skeepers.

- **Responsabilidade em matéria de proteção de dados pessoais**

Na sua relação, cada Parte é responsável perante a outra por danos causados por qualquer violação das suas obrigações nos termos do presente Contrato e dos Regulamentos em vigor.

Consequentemente, cada Parte protege a outra de quaisquer consequências danosas resultantes do incumprimento das suas obrigações.

No caso do Cliente ser condenado por violação de disposições regulamentares devido à utilização de serviços em desacordo com este contrato e se a situação for prejudicial para a Skeepers, o Cliente deverá compensar a Skeepers na totalidade.

No caso da Skeepers ser condenada por violação de regulamentos resultantes da contínua prestação de serviços, de acordo com as instruções do Cliente, da qual o Cliente tenha sido informado pela Skeepers em relação à potencial natureza não conforme aos regulamentos, o último deverá compensar a Skeepers na totalidade.

Se um dos pressupostos acima estabelecidos se cumprir, o Cliente compromete-se a reembolsar a Skeepers por todos os custos que resultem do tratamento do litígio desta última disputa.

- **Medida de prevenção de litígios**

Anteriormente à ocorrência de um litígio e/ou do risco de um conflito entre as Partes aquando da interpretação, execução ou cessação do presente Acordo, as Partes deverão chegar a acordo nas medidas para o evitar. Em caso de contradição com outros documentos contratuais, prevalece o presente Acordo.

- **Resolução amigável**

Caso surja um litígio relacionado com a aplicação do presente Contrato, as Partes comprometem-se a trabalhar em conjunto para resolver o mesmo com a maior brevidade possível. Caso as Partes não consigam chegar a acordo no prazo de 2 meses, poderão, por mútuo acordo, nomear um mediador. Os custos da mediação são partilhados equitativamente entre as duas Partes.

- **Lei aplicável e jurisdição**

O presente Contrato é regido pela lei francesa.

Na ausência de um acordo amigável não sujeito a recurso, qualquer litígio será remetidos aos tribunais administrativos de Marselha, ao qual as Partes atribuem jurisdição territorial, independentemente do local de utilização do Serviço ou do domicílio do réu. Esta cláusula, mediante acordo expresso das Partes, deverá ser aplicável mesmo em caso de procedimentos sumários.

Se uma ou mais disposições no presente Acordo forem consideradas inválidas ou declaradas como tal na aplicação da lei, de um regulamento ou após decisão definitiva do tribunal competente, as restantes disposições permanecerão válidas, a menos que sejam inseparáveis da provisão inválida.

A tabela abaixo apresenta os detalhes do tratamento de dados implementados pela SKEEPERS ao abrigo da solução Visual.

<p>Natureza das operações executadas sobre dados pessoais</p>	<p>Receção</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Recolha ■ Registo ■ Conservação <p>Modificação</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Consulta/Acesso <p>Utilização</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Apagamento □ Organização □ Estruturação □ Adaptação <p>Extração</p> <p>Comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Divulgação ■ Disposição □ Reconciliação ■ Interconexão □ Limitação <p>Destruição</p>
<p>Finalidades das operações de tratamento de dados efetuadas pela SKEEPERS ao abrigo da solução User Generated Video</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo principal: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Criação, processamento e distribuição de vídeos promocionais na Internet • Gestão da participação em Campanhas, entrega de Recompensas • Receção de dados dos funcionários do Cliente ou clientes; • Levantamento de informações dos utilizadores da plataforma User Generated Video; • Processamento de informações de utilizadores da plataforma Visual para a gestão de aplicações; • Transferência de dados pessoais para o Cliente para seleção de utilizadores; • Processamento de informações de utilizadores da plataforma User Generated Video para a produção de vídeos; • Receção de informações pessoais dos funcionários do Cliente para fornecer acesso à plataforma; • Exportação de informações pessoais de utilizadores da plataforma User Generated Video associados ao Cliente; • Gestão de direitos de imagem; • Distribuição de vídeo. • Análise de dados, identificação de tendências de utilização • Análises de marketing e estatísticas
<p>Categorias de dados pessoais tratados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apelido; • Nome próprio; • Fotografia; • Vídeo; • Data de nascimento; • E-mail; • Número de telefone; • Nome de utilizador; • Palavra-passe;

	<ul style="list-style-type: none"> • Registos de conexão; • Morada postal; • Áreas de interesse; • Informação publicada nas redes sociais; • Endereço IP; • Histórico e detalhes de participação em Campanhas; • Número e datas de Vídeos e Conteúdo publicados na Plataforma; • Análises e votos nos Vídeos.
Categorias das pessoas relacionadas com o tratamento (doravante "titulares de Dados")	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizadores da solução ▪ Clientes/consumidores finais ou potenciais clientes do Cliente ▪ Contatos do cliente e parceiros de negócios ▪ Funcionários ou colaboradores externos contratados pelo Cliente
Período(s) de retenção	<p>18 meses.</p> <p>20 anos para imagens de vídeo.</p>

A tabela abaixo apresenta os detalhes do tratamento de dados implementado pelo CLIENTE em relação aos Dados Partilhados

Natureza das operações executadas sobre dados pessoais	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Receção ▪ Coleção ▪ Registo ▪ Retenção ▪ Modificação ▪ Consulta/Acesso ▪ Utilização ▪ Eliminação ▪ Organização ▪ Estruturação ▪ Adaptação ▪ Extração ▪ Comunicação ▪ Disseminação ▪ Disponibilização ▪ Reconciliação ▪ Interligação ▪ Limitação ▪ Destruição
Finalidades das operações de tratamento de dados efetuadas pelo CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo principal: • Criação, processamento e distribuição de vídeos promocionais na Internet
Categorias das pessoas relacionadas com o tratamento (doravante "titulares de Dados")	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizadores da solução ▪ Clientes/consumidores finais ou potenciais clientes do Cliente ▪ Contatos do cliente e parceiros de negócios ▪ Funcionários ou colaboradores externos contratados pelo Cliente

APÊNDICE A: Lista de Subcontratantes da SKEEPERS

Subcontratante no âmbito do serviço	Natureza do procedimento	Locais de execução	Solução(ões) em questão
Amazon AWS-Cloud	Anfitrião principal	Irlanda	Ratings & Reviews
Amazon Web Services	Localização de IP	Luxemburgo	Ratings & Reviews
Microsoft Azure - Cloud	Anfitrião	França	Ratings & Reviews, CX Management
OVH	Anfitrião de solução	França	CX Management
Fullsave	Alojamento	França	CX Management
Plataforma Google Cloud	Anfitrião principal	Países Baixos	User Generated Video
Plataforma Google Cloud	Análise textual	Irlanda	Ratings & Reviews
Mailjet	Envio de e-mail	França	Ratings & Reviews, CX Management, User Generated Video
Mindbaz	Envio de e-mail	França	Ratings & Reviews
Sendethic	Envio de e-mail	França	CX Management
Sendinblue	Envio de e-mail	França	CX Management
Dolist	Envio de e-mail	França	CX Management
MTARGET	Envio de e-mail	França	CX Management
AllMySMS	Envio de SMS	França	Ratings & Reviews
SAP	Envio de SMS	França	CX Management
Sinch Communications	Envio de SMS	Irlanda e Alemanha	CX Management
Synapse	Análise semântica textual	França e Países Baixos	CX Management
Firebase	Plataforma de Gestão de Ligação	Países Baixos	User Generated Video
Typeform	Criação de formulários	Espanha	User Generated Video
Uploadcare	Carregar vídeos para a plataforma	Estados Unidos	User Generated Video
Cloudflare	Gestor de armazenamento de vídeo	N/A	User Generated Video
iScale	Processamento de vídeo e legendas	Madagáscar	User Generated Video