

ANNEXE I – CONDITIONS PARTICULIERES DES PRODUITS

❖ INSIGHT AND FEEDBACK MANAGEMENT

A – Description des principales fonctionnalités

Le Produit permet :

- La création de questionnaires personnalisables ;
- L'envoi de questionnaires soit par le biais d'une API, soit par l'affichage sur les sites internet et mobile du Client, soit par mail, soit par SMS et QR Code ;
- Le chargement de données tierces d'expérience Client / d'un historique de questionnaires complétés ;
- La restitution au Client sous forme de rapports ainsi que de tableaux de bord (dashboards) et analyses de performance en matière d'expérience Client ;
- L'analyse des irritants clients et pilotage des plans d'actions ;
- L'alerte et la gestion de recontacts clients ;
- Le développement de l'orientation client au sein de l'organisation du Client.

B – Conditions Spécifiques

• Ouverture et mise en œuvre du Produit

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

Toute utilisation du Produit à des fins de production vaudra recette de l'accessibilité de la Solution.

La Solution est accessible à partir des ordinateurs du Client et des Utilisateurs, au moyen des Données de Connexion fournies pour chaque Utilisateur.

• Droits concédés

Le Client est uniquement autorisé à effectuer une copie de la documentation pour les besoins propres des utilisateurs aux fins exclusives d'utilisation du Produit.

• Données

Les Données fournies par le Client demeurent la propriété exclusive du Client et/ou des Utilisateurs, dont il est seul responsable, y compris des Enquêtes ou de la manière dont les Données sont distribuées aux tiers. Skeepers s'engage à ne pas utiliser les Données à d'autres fins que d'exécuter le Service et/ou tel qu'expressément convenu avec le Client. Dans la mesure où le transport des données est effectué par un tiers opérateur, ce dernier est responsable de toute difficulté qui interviendrait dans le cadre du transfert des données. Skeepers ne saurait être tenue responsable d'un quelconque dommage subi par les équipements de traitement des données du Client. Les Données sont sauvegardées régulièrement par Skeepers conformément au SLA.

Le Service comprend des fonctionnalités permettant au Client de mettre en place des communications auprès de personnes identifiées par le Client afin de communiquer et/ou recueillir des informations, sous la responsabilité du Client. Skeepers se réservant le droit de suspendre l'accès au Service en cas de non-conformité de ces communications auxdites lois et réglementations.

• Conditions financières

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

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

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