

ANNEXE I – CONDITIONS PARTICULIERES DES PRODUITS

❖ RATINGS & REVIEWS

A – Description des principales fonctionnalités

Le Produit permet :

- La collecte des Avis Client sous forme d'étoiles accompagnés d'un commentaire Client ;
- La diffusion en ligne à destination du public les Avis par les partenaires Google, Bing, à la discrétion du Groupe Skeepers ;
- D'indexer l'attestation Avis Vérifiés par les différents moteurs de recherche à partir de laquelle les Internautes pourront consulter les Avis déposés au cours de la dernière année ;
- La création et mise à disposition des widgets Avis Vérifiés.

B – Conditions Spécifiques

- **Installation de la Solution Ratings & Reviews**

La Solution peut être installée de plusieurs façons et notamment :

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

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

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

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

- **Fourniture du Produit**

Chaque commande effectuée par un consommateur donne lieu à une demande d'avis envoyée par Skeepers à l'adresse électronique ou sur le numéro de téléphone que le Client aura communiqué à Skeepers.

Les avis sont accessibles dans le Back Office et comportent une note sous forme d'étoiles allant de 1 à 5, accompagnée d'un commentaire.

Le Client peut à tout moment, récupérer les avis déposés au sein de son Back Office.

A l'issue du Contrat, le Client pourra solliciter que lui soient remis les Avis, pendant cinq (5) ans après le dépôt de l'avis par le consommateur.

Skeepers a conclu et se réserve la possibilité de conclure des accords avec des sociétés commerciales partenaires, et notamment Google ou Bing, afin d'afficher en ligne les avis Client ou encore d'indexer leur attestation Avis Vérifiés ; ce que le Client accepte. La Solution permet d'afficher automatiquement l'évaluation du Client à côté du lien URL de son site Internet lorsque ce dernier fait une campagne Google adwords, si les avis ont atteint une note moyenne et minimale de 3,5 sur 5.

Le Client est expressément informé que seuls lesdits partenaires décident et contrôlent l'insertion de son évaluation. En aucun cas, Skeepers ne pourra être tenue responsable des conditions et des délais relatifs à l'affichage de l'évaluation du Client par ses partenaires. Skeepers reste tenu d'assurer la transmission des avis, commentaires et notes collectés par sa Solution aux partenaires.

- **Mise à disposition de Widgets**

Skeepers met à disposition différents modèles de Widgets (dessins créés par Skeepers affichant la note moyenne obtenue des avis marque ou des avis produit) pouvant être apposés sur toutes les pages du site du Client afin de mettre en avant sa note globale et le dernier commentaire reçu d'un consommateur. Le Widget fait apparaître la marque Avis Vérifiés.

Le choix, l'intégration et l'affichage du Widget se font sous la seule responsabilité du Client. Skeepers décline notamment toute responsabilité si la représentation visuelle du Widget sur le site du Client diffère de celle créée et mise à disposition par Skeepers.

Le Client s'engage à suivre les préconisations de Skeepers visant à afficher sur son site internet le Widget dynamique afin que la note puisse être mise à jour quotidiennement.

S'agissant du Widget avis produit, des Gifted Reviews pourront être publiés en plus des Avis de consommateurs. Le cas échéant, ils seront indiqués via un sigle distinctif, et seront publiés dans leur intégralité, sans tri préalable de la part de Skeepers.

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

Skeepers peut fournir au Client un lien URL permettant de créer son propre Widget.

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

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

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

- **Collaboration conforme aux exigences de l'Afnor**

Pour la bonne exécution du contrat, la marque devra veiller au respect de la qualité de consommateur. En effet, pour déposer un avis il faut :

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

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

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

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

- **Contenu et contrôle des avis et des commentaires collectés**

Skeepers est un tiers de confiance qui garantit une totale transparence à l'égard des Clients et des consommateurs. Skeepers s'engage à transmettre et à publier des informations, notes et commentaires de manière strictement identique à ceux qu'elle collecte, à l'exception de toute mention et déclaration à caractère manifestement illicite ou portant atteinte aux droits de tiers.

La responsabilité de Skeepers ne pourra être recherchée dans le cas où les consommateurs ne répondraient pas aux demandes d'avis, ni dans le cas d'une baisse du nombre de visiteurs, d'une diminution des commandes, ou encore de la survenance d'un problème lié à la publication d'un avis négatif ou à l'exécution d'une commande.

Skeepers vérifie la provenance des avis générés, au moyen notamment de l'adresse IP identifiée dans le cadre d'une obligation de moyen.

- **Modération**

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

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

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

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

Le procédé de Modération est scindé en deux étapes : une Modération automatique suivie le cas échéant d'une Modération manuelle, selon la **Charte de transparence**, que chaque Partie s'engage à respecter en tous points.

Skeepers s'engage à respecter l'ensemble de ces dispositions afin de préserver la fiabilité des avis Clients publiés.

Skeepers propose également un modèle personnalisé de modération, sur option du Client.

Modération en option

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

S'agissant de l'option de Modération, établie sur devis, Skeepers propose une Modération sur mesure permettant au Client de se décharger de la Modération manuelle qui lui revient lorsque la Modération est standard. Cette option comprend la relecture des avis collectés par les modérateurs Skeepers.

Le Client devra structurer avec précision ses besoins et ses demandes dans un cahier des charges. Ainsi, il pourra :

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

Acceptation des avis

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

La marque est informée de la collecte et de la présence d'avis négatifs pouvant émaner des consommateurs.

Les avis considérés comme négatifs sont représentés par des notes égales ou inférieures à 2/5. Ces avis sont très facilement accessibles depuis son Back Office dans une rubrique intitulée « Avis en Modération ».

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

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

Le consommateur pourra y répondre mais en revanche ne pourra pas modifier sa note. La marque sera de son côté informée des messages laissés par les consommateurs.

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

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

Le processus de Modération est décrit ci-après.

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

Acceptation des évaluations

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

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

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

Le cas échéant, Sleepers pourra engager des poursuites à son encontre, outre la faculté de mettre fin à son contrat.

Les situations seront traitées par le Service Qualité dans l'ordre suivant :

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

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

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

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

• Statistiques

Le Client a accès par l'intermédiaire de son Back Office, à des reportings et statistiques. Sleepers propose, en outre, un outil de statistiques entièrement personnalisable sur devis.

• Module « Questions / Réponses »

Le Client a la possibilité de souscrire à l'option « Questions / Réponses ». Ce module permet aux internautes de poser une question ou de répondre à une question posée.

Installation du module « Questions / Réponses »

Le Client est seul responsable de l'installation du module dans son système informatique et de l'intégration sur son site internet, en fonction des méthodes d'intégration mises à disposition par Sleepers. Sleepers propose un accompagnement d'installation.

Mise à disposition du module « Questions / Réponses »

Le Client, souhaitant bénéficier du module, doit contacter son chargé de compte Skeepers afin que les équipes lui ouvre un accès au module. Le Client bénéficie des options de personnalisation du module et des formulaires de question ou réponse selon sa charte graphique. A ce titre, le Client s'engage à prévoir, dans la charte graphique de ses formulaires personnalisés, l'intégration d'une case à cocher valant acceptation des Conditions Générales d'Utilisation et de la Politique de Confidentialité.

Fonctionnement du module « Questions / Réponses »

Chaque action effectuée est enregistrée et consultable sur le Back Office « Questions / Réponses » grâce à une gestion selon les profils attribués (administrateur et modérateur).

- **Exclusions et limitations de responsabilité**

Skeepers ne pourra être tenue responsable d'un quelconque dysfonctionnement dans les hypothèses suivantes :

- absence de mise à jour du module par le Client ;
- erreur de manipulation du consommateur ;
- inutilisation ou utilisation partielle de la Solution.

Skeepers ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des préjudices du Client, conséquences du contenu ou de l'évaluation réalisée par les consommateurs

- **Cession du site du Client**

Dans l'hypothèse d'une cession du site internet bénéficiant de la prestation objet du présent contrat, le Client s'engage à introduire Skeepers auprès du cessionnaire du site internet susmentionné. Il appartient au Client cédant de s'acquitter du montant de son abonnement jusqu'à son échéance ou de négocier le moment de la passation du contrat avec le cessionnaire, selon signature d'un nouveau bon de commande avec Skeepers.

- **Suspension ou suppression du compte personnel**

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

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

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

- **Insertion au sein des documents du Client**

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

« Certaines de vos Données personnelles pourront être transmises à notre sous-traitant Skeepers, dans le but de collecter votre avis sur votre expérience client relative à votre commande, tel que prévu par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) en son article 6. f) (intérêt légitime). Les Données personnelles que nous communiquons sont les suivantes : nom, prénom, adresse mail, numéro de commande et date de la commande. Skeepers pseudonymisera votre / vos avis dix-huit (18) mois après sa / leur publication.

Skeepers n'utilise vos Données personnelles que dans le seul cadre de sa Solution. Skeepers s'interdit de communiquer à quiconque vos informations personnelles.

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

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

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

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

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