

ANNEXE I – CONDITIONS PARTICULIÈRES DES PRODUITS

❖ 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 aux dites lois et réglementations.

• **Conditions financières**

Le client paiera les frais de set up en début de collaboration et choisira en plus un abonnement correspondant au niveau de fonctionnalités désiré ainsi qu'à un volume d'enquêtes envoyées ou du nombre de point de vente concernés.

A cela, des frais de Professional Services et d'autres fonctionnalités peuvent s'ajouter, sur devis, à la demande du client.

La facture émise dans le cadre d'une prestation non récurrente est à régler à réception de la commande, les factures relatives aux prestations récurrentes sont à régler sur une base annuelle.

Si le volume des enquêtes consommées est inférieur ou égal au volume souscrit, le prix n'en sera pas impacté et il n'y aura pas de report sur l'année suivante.

A contrario, si le volume des enquêtes consommé est dépassé, Skeepers se réserve le droit de facturer les enquêtes dépassant l'abonnement initial souscrit par le client (sur une base mensuelle ou annuelle).

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.

• **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). Skeepers propose au Client d'intégrer la mention suivante dans sa Politique de Confidentialité, ou tout autre document équivalent, afin de satisfaire ladite obligation :

"Transfert des données à des tiers

Pour mieux connaître votre expérience en tant que consommateur.rice de nos produits / utilisateur.rice de nos services, nous recourons aux services du prestataire d'enquête Skeepers afin de recueillir votre avis à travers un questionnaire [affiché sur notre Site internet / disponible via mail, SMS ou QR code], sur le fondement [de notre intérêt légitime (article 6. f) du Règlement Général sur la Protection des Données] / de votre consentement (article 6. f) du Règlement Général sur la Protection des Données] (au choix du Client). Pour cela, nous leur communiquons certaines de vos données personnelles, strictement nécessaires à la prestation ([précisez lesquelles : nom, prénom, adresse mail et/ou numéro de téléphone, etc]). Vous pouvez [vous opposer au transfert de vos données/ retirer votre consentement] à tout moment. Sauf suppression anticipée de votre part, vos données seront conservées [XXX] mois. Ensuite, vos données seront anonymisées. Vos avis seront rendus visibles sur les canaux de diffusion suivants : [XXX] auprès desquels vous pourrez exercer la modification ou suppression de vos données. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de suppression, d'opposition, de modification, de limitation et de portabilité à tout moment en écrivant à notre délégué à la protection des données sur @. Vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle. Pour en savoir plus sur le traitement des données chez Skeepers : <https://skeepers.io/fr/politique-de-confidentialite/> .

Au sein de votre questionnaire, en plus du renvoi vers votre Politique de Protection des données, nous vous proposons d'insérer l'une des mentions suivantes afin d'améliorer la transparence du traitement de données :

Si vous réalisez des enquêtes sur l'expérience client :

«Mention d'information sur les traitements opérés dans le cadre d'enquêtes sur l'expérience client : [Nom du Client] souhaite connaître votre avis sur votre expérience client. Pour cela, nous faisons appel à un sous-traitant, Skeepers. Pour en savoir plus sur le traitement de vos données chez [Nom du Client] : [insérer un lien de renvoi vers votre politique de confidentialité] et chez Skeepers : <https://skeepers.io/fr/politique-de-confidentialite/> . »

Si vous réalisez des enquêtes Marketing qui nécessitent l'accord préalable des personnes concernées via notre module d'Opt-In :

« J'accepte que mes informations [précisez lesquelles] soient utilisées à des fins de Marketing. Pour en savoir plus sur la protection de mes données et mes droits : [lien hypertexte vers votre Politique de confidentialité]. »

Afin de savoir comment mener des enquêtes Marketing / d'avis sur l'expérience client en conformité avec la Réglementation relative à la protection des données et paramétrer notre Solution à cet effet, veuillez consulter notre documentation **“Conformité RGPD IFM”**.

Dans le cadre de la souscription aux services de routage d'INSIGHT & FEEDBACK MANAGEMENT (canal email et/ou SMS), **nous vous demanderons de signer expressément notre note d'engagement correspondante (mail/SMS) sans quoi la prestation ne pourra être mise à exécution.**

Le Client prend seul la responsabilité d'adjoindre ou non, totalement ou partiellement, les informations proposées par Skeepers. Skeepers décline toute responsabilité sur la licéité de ces mentions d'information, proposées uniquement à titre d'exemple au Client, au titre de son obligation de conseil en tant que Sous-traitant <https://www.cnil.fr/fr/definition/sous-traitant>.

Le Client doit également avertir les utilisateurs du dépôt de cookies sur son site internet et recueillir leur consentement si nécessaire via son TagManager, en conformité avec la Réglementation relative à la protection des données en vigueur : <https://skeepers-cx.zendesk.com/hc/fr/articles/6421255145500-Quels-sont-les-cookies-d%C3%A9pos%C3%A9s-par-un-dispositif-de-collecte-Skeepers->

Il doit par ailleurs spécifiquement tenir informés ses salariés des traitements de données qui les concernent, lorsqu'il procède à leur évaluation grâce aux insights qui leur sont rattachés. Il peut le faire dans sa Politique de protection des données destinée à ses salariés, ou à travers une information spécifique aux personnes concernées (note individuelle ou de service), en reprenant les éléments de l'article 13 du RGPD. Il relève de sa propre appréciation d'en informer ou non les instances représentatives du personnel.

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 des articles 12 à 22 du RGPD du fait du Client, alors qu'il l'avait informé de ses obligations au regard de la Réglementation relative à la protection des données en vigueur selon son devoir de conseil, 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 judiciaire et
 - ii) des indemnités versées à une ou aux Personnes concernées.