

ANNEXE I – CONDITIONS PARTICULIÈRES 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 Internauts pourront consulter les Avis déposés au cours de la dernière année ;
- La création et mise à disposition des widgets Avis Vérifiés.

B – Conditions Spécifiques

• **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 de demandes d'avis 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 mensuelle ou annuelle, en fonction du choix du client. Si le volume des demandes d'avis 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 de demande d'avis consommé est dépassé, Skeepers se réserve le droit de facturer les demandes d'avis dépassant l'abonnement initial souscrit par le client (sur une base mensuelle ou annuelle), au tarif unitaire indiqué sur le bon de commande.

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.

• **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.

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.

- **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

Skeepers 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. Skeepers 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, Skeepers 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, Skeepers 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, Skeepers 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. Skeepers 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 Skeepers. Skeepers 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). 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 (Avis Vérifiés) afin de recueillir votre Avis, sur le fondement de notre intérêt légitime (article 6. f) du Règlement Général sur la Protection des Données). Pour cela, nous leur communiquons certaines de vos données personnelles, strictement nécessaires à la prestation ([précisez lesquelles : nom, prénom, adresse mail, numéro de téléphone, numéro/référence commande, date de la commande, le produit acheté, le lieu d'achat si achat en magasin]) dans le but de permettre la publication d'Avis authentiques en conformité avec la norme ISO20488 pour laquelle Avis Vérifiés a une certification AFNOR. Vous pouvez vous opposer au transfert de vos données à tout moment. Sauf suppression anticipée de votre part, vos données seront conservées 18 mois par Avis Vérifiés à compter du dépôt de votre Avis, ou 3 mois à compter de l'envoi de leur mail, si vous ne déposez aucun Avis. Ensuite, vos données seront anonymisées. Pour en savoir plus sur la protection des données et l'exercice de vos droits chez Skeepers : <https://skeepers.io/fr/politique-de-confidentialite/>. 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.

Selon le « Référentiel relatif aux traitements de données à caractère personnel mis en œuvre aux fins de gestion des activités commerciales » de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), **dépourvu de caractère contraignant**, le Client devrait également :

informer les personnes concernées, sur son support où il collecte les données (soit son formulaire en ligne, avec un renvoi vers sa Politique de confidentialité - ou tout autre document dédié - s'il désire réaliser une information en deux temps) de la finalité de la transmission des données (*réaliser des enquêtes clients afin de collecter des avis sur les produits, services ou contenus délivrés*) ainsi que des catégories de partenaires rendus destinataires des données (*prestataire d'enquête sur l'expérience client*) ;

depuis ce même support (par exemple, en y faisant figurer un lien hypertexte), mettre à la disposition des personnes concernées la liste exhaustive et tenue à jour des destinataires en communiquant leur identité et en précisant

éventuellement la manière de prendre connaissance de leur politique de protection des données. Celle de Skeepers : <https://skeepers.io/fr/politique-de-confidentialite/> ;

concomitamment, offrir aux personnes concernées, de manière expresse et dénuée d'ambiguïté, la possibilité de s'opposer, sans frais et de manière simple, à la transmission de leurs données à caractère personnel au moment où celles-ci sont recueillies, et à tout moment. **Nous informons le Client que cette insertion aura forcément des conséquences sur le nombre de sollicitations que nous pourrions réaliser pour son compte.** En tout état de cause, le droit d'opposition est prévu et respecté dans nos mails de sollicitation qui contiennent une mention d'information et un lien d'inscription sur notre liste noire, ainsi que dans nos SMS avec la fonction "STOP". Nous respectons également toute demande de blacklisting et de suppression venant du Client à propos de ses consommateurs.

Skeepers propose la mention d'information suivante, modèle générique que le Client devra adapter en fonction des particularités de son activité, à apposer sur son support de collecte des données :

« □ Je m'oppose à ce que mes données ([précisez lesquelles : nom, prénom, adresse mail, numéro de téléphone, numéro/référence commande, date de la commande, le produit acheté, le lieu d'achat si achat en magasin]) soient transmises au prestataire d'enquête sur l'expérience client Skeepers (Avis Vérifiés) afin de recevoir toute communication visant à recueillir mon avis sur les produit(s), service(s) ou contenu(s) dont j'ai bénéficié. Pour en savoir plus sur la protection de mes données et mes droits chez Skeepers : <https://skeepers.io/fr/politique-de-confidentialite/> et chez [Nom du Client] : [lien hypertexte]. »

OU

« Afin de ne pas recevoir de communication visant à recueillir mon avis sur les produit(s), service(s) ou contenu(s) dont j'ai bénéficié et de m'opposer à ce que mes données ([précisez lesquelles : nom, prénom, adresse mail, numéro de téléphone, numéro/référence commande, date de la commande, le produit acheté, le lieu d'achat si achat en magasin]) soient transmises au prestataire d'enquête sur l'expérience client Skeepers (Avis Vérifiés), je contacte [le Délégué à la protection des données] de [Nom du Client] sur @. Pour en savoir plus sur la protection de mes données et mes droits chez Skeepers : <https://skeepers.io/fr/politique-de-confidentialite/> et chez [Nom du Client] : [lien hypertexte]. »

Le Client prend seul la responsabilité d'adjoindre ou non, totalement ou partiellement, ces informations. Skeepers décline toute responsabilité sur la licéité de ces mentions d'information, **proposées uniquement à titre d'exemple** au Client, selon l'obligation de conseil qui repose sur le Sous-traitant <https://www.cnil.fr/fr/definition/sous-traitant> .

En tout état de cause, Skeepers délivre sa propre mention d'information sur ses maquettes d'email Avis Vérifiés : « Pourquoi avez-vous reçu un mail d'Avis Vérifiés ? [Nom du Client] souhaite connaître votre avis. [EN SAVOIR PLUS SUR LA GESTION DE VOS DONNEES ET VOS DROITS RGPD PAR AVIS VERIFIES](#) »

Si le Client a recours au Widget "Avis Vérifiés", il doit insérer dans son panneau de gestion des cookies (Tag Manager), sa Politique de confidentialité, ou tout autre document dédié, une mention informant les visiteurs de son site internet du dépôt de cookies via le widget inséré sur son site, et recueillir leur consentement si nécessaire. Pour plus d'informations sur les cookies déposés par le Widget "Avis Vérifiés" merci de prendre contact avec la DPO : privacy@skeepers.io

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 Règlementation 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.

❖ 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.

A – Description des principales fonctionnalités

Le Produit permet :

- La mise à disposition d'une plateforme au nom et logo du Client ;
- La création de Vidéos d'avis client sur les produits depuis les pages produit du Client ;
- L'identification, la gestion et l'engagement d'ambassadeurs dans le test des produits ou service du Clients dans la création de Vidéos.

De manière optionnelle :

- La création d'une galerie vidéo interactive ;
- La mise à disposition d'un lecteur vidéo sur le site web du Client permettant d'obtenir des statistiques de navigation et d'usage ;
- La génération et création de QR Code donnant accès aux Vidéos produits ;
- La possibilité de valider les candidatures des ambassadeurs par l'intermédiaire d'un outil de casting ;
- La possibilité de télécharger les Vidéos générées dans des formats spécifiques aux réseaux sociaux.

B – Conditions Spécifiques

- **Création d'un Back Office Client**

Le compte Skeepers du Client sera personnalisé par Skeepers aux couleurs de l'enseigne et/ou de la marque du Client. À cette fin, le Client communique à Skeepers son logo sous format PNG ou JPEG.

Le Client autorise expressément Skeepers à utiliser son nom commercial ou sa marque dans le nom de domaine qui sera réservé et utilisé par Skeepers pour créer son Back Office.

- **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 (diffusion seule ou création et diffusion). L'abonnement du Client correspondra à un nombre maximum de Vidéos. Si ce nombre n'est pas atteint, le prix n'en sera pas impacté. A contrario, si le volume maximum de Vidéos est dépassé, la différence sera facturée en fin d'année.

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

- **Provision annuelle pour avance de frais logistique**

Le Prestataire établit en collaboration avec le Client, au sein du Bon de commande formalisé et en vertu des informations communiquées par le Client et relatives soit au budget dotation produit soit au panier moyen en fonction du nombre de commandes à passer, le montant applicable à l'option logistique souscrite par le Client.

Le Client fournira au Prestataire un code de paiement afin de procéder aux commandes sans avance de trésorerie. À défaut, le Client versera au Prestataire une provision à hauteur du budget estimé et déterminé entre les Parties, dont les modalités de versement seront définies au sein du Bon de commande, destinée à couvrir le prix des produits envoyés aux Créateurs ainsi que tous les prix y relatifs (frais de livraison, frais pour commande additionnelle en cas de non-réception de vidéo ou de réception d'un produit abîmé etc.).

Il est entendu entre les Parties que dans l'hypothèse où le budget alloué au titre de la provision versée ne serait pas suffisant afin de couvrir les dépenses nécessaires pour la réalisation des vidéos commandées par le Client, qu'une facture sera adressée au Client par le Prestataire afin d'obtenir le versement d'une provision additionnelle équivalente au montant du panier moyen multiplié par le nombre de vidéos restantes. À défaut, le Prestataire pourra suspendre la commande et l'expédition des produits destinés à la réalisation des vidéos jusqu'au versement d'une nouvelle provision, sans encourir un quelconque engagement de sa responsabilité.

En fin de collaboration, les sommes versées au titre de la provision pour avance de frais logistique et n'ayant pas été dépensées seront restituées au Client par le Prestataire par virement.

- **Facturation**

Les factures émises par Skeepers, correspondant à l'abonnement du Client ainsi qu'aux frais de set-up, resteront dues en cas de défaut d'utilisation de son Back Office par le Client. C'est le cas par exemple si le Client ne se connecte pas à son compte et ne crée pas de Campagnes (appel à contribution organisé sur la plateforme à la demande du Client portant sur le ou les produits ou services que le Client aura déterminé et visant à créer et diffuser les vidéos utilisateurs sur tout type de support).

Les Parties peuvent définir en début de collaboration un package de Vidéos comprenant un nombre de Vidéos déterminé pour la durée de l'abonnement. Lorsqu'un package de Vidéos a été défini entre les Parties, le Client a l'obligation d'allouer les ressources nécessaires à l'organisation, la création et le suivi des Campagnes. Ainsi, si le nombre de Vidéos défini en début de collaboration n'était pas atteint, les Vidéos non-livrées par Skeepers ne pourront être remboursées, sauf faute avérée de la part de Skeepers sur le déroulement du Service (le reporting trimestriel faisant foi).

- **Organisation des Campagnes**

L'objet de la Solution fournie par Skeepers est de mettre à disposition du Client une plateforme - ainsi que les sous-domaines qui seront créés par Skeepers pour le compte du Client - qui lui est dédiée, permettant de collecter des Vidéos utilisateurs au cours de Campagnes et d'en permettre l'utilisation au Client. Pour bénéficier des Services, le Client créera des Campagnes via son Back Office.

Lors de la création de chaque Campagne, il appartiendra au Client de communiquer à Skeepers toutes les informations utiles suivantes : (i) le nom du produit devant être testé et ses références ; et (ii) l'URL de la fiche produit ; et (iii) l'URL de l'image du produit devant être testé ; et (iv) la description du produit devant être testé ; et (v) la récompense offerte par le Client au créateur qui remportera la Campagne.

En outre, le Client pourra également communiquer à Skeepers les informations suivantes : (i) la catégorie du produit devant être testé ; et (ii) la durée de la Campagne.

Le Client s'engage à remettre au créateur ayant remporté la Campagne la récompense annoncée. La remise de la récompense se fait sous la seule responsabilité du Client. En conséquence, le Client garantit et relève Skeepers indemne contre tout recours, demande, réclamation ou action du créateur au titre de la remise de la récompense notamment en cas de retard de livraison, de non-conformité, de défauts ou vices affectant la récompense remise au Client.

- **Propriété intellectuelle**

Dans le cadre de chaque Campagne, le Client autorise expressément Skeepers à créer un espace ou une page aux couleurs de son enseigne et/ou de sa marque et à apposer sur cet espace, à côté de la marque et du logo de Skeepers, son logo et/ou sa marque.

Chaque Partie autorise expressément l'autre à utiliser son nom commercial ou sa marque au sein du nom de domaine qui sera réservé et utilisé pour créer la page consacrée à la Campagne du Client.

Dans les cas où la loi n°2020-1266 du 19 octobre 2020 visant à encadrer l'exploitation commerciale de l'image d'enfants de moins de seize (16) ans sur les plateformes en ligne et ses décrets d'application subséquents sont applicables, les représentants légaux des enfants mineurs de moins de seize (16) ans sont informés qu'ils sont tenus de demander l'agrément nécessaire auprès de l'autorité administrative compétente.

Skeepers offre une solution SaaS automatique, utilisée par les créateurs sous réserve de validation du Client. La responsabilité de Skeepers ne saurait être engagée en cas de Vidéo contraire à la réglementation applicable, aux droits des tiers, et notamment en cas de défaut d'obtention dudit agrément par le ou les représentants légaux. Skeepers les a informés que le Client peut, à tout moment, demander à vérifier l'agrément délivré aux représentants légaux qui devraient alors leur communiquer dès première demande. Skeepers s'engage, à supprimer l'accessibilité des dites Vidéos si le Client lui notifie leur illécéité.

- **Licence de Droits de Propriété Intellectuelle sur les Vidéos**

La souscription des Services par le Client, sous réserve de leur complet paiement par le Client, emporte la concession d'un droit d'exploitation et de diffusion des Vidéos des créateurs ayant été validées par le Client lors des Campagnes. Aux termes du présent accord de licence, ladite concession est relative à une diffusion des Vidéos par le Client, sur tous formats et supports et notamment : (i) sur internet (en particulier sur le site internet et/ou les réseaux sociaux du Client, tels que Facebook et Twitter, sur le(s) site(s) e-commerce sur le(s)quel(s) le Client propose ses produits à la vente, qu'il soit ou non l'éditeur de ce(s) site(s) e-commerce) et ce quels que soient le suffixe générique, géographique ou l'extension du nom de domaine du site internet du Client, et le pays de réception de la Vidéo ; (ii) sur les lieux de vente (magasins, corner) du Client, sur les foires, salons, expositions et toutes autres manifestations publiques où le Client sera présent ou représenté ; (iii) en interne au profit des membres et salariés du Client.

La licence est consentie pendant la durée du contrat / de l'abonnement Consumer Videos, dans le respect de vingt (20) ans maximum et pour le monde entier à compter de l'acceptation du contrat de cession de droits par le créateur. Il est à noter que le client pourra basculer d'un abonnement avec création et diffusion vers un abonnement avec diffusion seule pour pouvoir continuer à diffuser les vidéos.

Le prix de la présente licence est inclus dans le prix payé par le Client dans le cadre de l'utilisation des Services. Nonobstant cette licence, Skeepers pourra continuer à diffuser la Vidéo du Créateur sur la Plateforme, auprès de distributeurs des produits concernés, et via ses comptes sur les réseaux sociaux tels que notamment Facebook, Youtube, Instagram, Snapchat, IGTV, etc.

En dehors des droits expressément concédés au Client aux termes de l'accord de licence ci-dessus exposé ou qui serait conclu entre les Parties, le Client ne détient et ne détiendra aucun droit sur les autres Vidéos réalisées par les créateurs dans le cadre des Campagnes. En conséquence, le Client s'interdit notamment de les utiliser, reproduire, distribuer, fixer, diffuser, extraire, communiquer au public, représenter, exploiter de quelle que manière et sur quelque autre support que ce soit. A défaut, le Client s'expose notamment à des poursuites pour contrefaçon. En tout état de cause, le Client s'engage à garantir et relever Skeepers indemne en cas de recours, réclamation, demande ou action résultant de l'utilisation illicite ou non autorisée des Vidéos.

Skeepers se réserve le droit de suspendre ou résilier les Services, de plein droit et sans préavis, en cas de violation par le Client des termes du présent article, sans préjudice des éventuels dommages et intérêts qu'il pourrait réclamer.

- **Responsabilités**

Skeepers fera ses meilleurs efforts pour assurer le bon fonctionnement de la Plateforme et permettre au Client de bénéficier des Services. Toutefois, s'agissant d'une simple obligation de moyens, dans le respect de ses SLA, Skeepers ne sera pas responsable et ne sera pas tenue d'indemniser les dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels que pourraient subir le Client du fait des dysfonctionnements de la Plateforme et notamment : (i) compte tenu de la nature même d'Internet, du fait des vitesses d'accès à la Plateforme, d'ouverture et de consultation

des pages de la Plateforme, de ralentissements externes, de la suspension ou de l'inaccessibilité de la Plateforme ; (ii) en cas d'évènement de force majeure telle que définie par la loi et la jurisprudence, de pannes et de problèmes d'ordre technique ; (iii) en cas d'intrusion de tiers, pouvant, le cas échéant, entraîner la suspension, la cessation de la Plateforme et/ou la perte de contenu ; (iv) si la Plateforme s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements du Client.

- **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). Il est ainsi tenu d'informer ses consommateurs dans sa Politique de Confidentialité, ou tout autre document dédié, des traitements opérés. Il peut également délivrer l'information au moment de l'envoi de ses campagnes, au sein de ses e-mails. En revanche, le Client ne pourra pas insérer de Politique de confidentialité ou de mention d'information sur la Plateforme et les sous-domaines qui seront créés par Skeepers pour le Client car toute modification de configuration impacte l'ensemble des plateformes des Clients de Skeepers.

Le Client doit également satisfaire son obligation de transparence vis-à-vis de ses salariés ou de tout tiers quant aux traitements de données qui les concernent, lorsqu'il leur demande de participer aux Campagnes "Consumer Videos". 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. Il relève de ses obligations de recueillir la cession de leur droit à l'image. Skeepers, en tant que Responsable de traitement conjoint/distinct, tient à jour sa Politique de Confidentialité sur son site internet <https://skeepers.io/fr/politique-de-confidentialite/>.

Skeepers fournit à ses clients un traceur / cookie à implémenter sur la plateforme et les sous-domaines qui seront créés par Skeepers pour le Client. Le traceur de Skeepers a pour rôle premier d'analyser le fonctionnement et l'utilisation du lecteur vidéo, de suivre la performance du lecteur et les actions menées sur ce lecteur. Pour cela, trois cookies sont générés avec un identifiant anonyme.

Le premier permet de suivre les actions des utilisateurs sur le lecteur vidéo implémenté sur le site ou la page produit. Le second est généré sur la page de confirmation de commande du site pour sécuriser le premier, pour éviter son altération et par conséquent, sécuriser les informations de performance et/ou de fréquentation recueillies. Ce second cookie de sécurisation dispose d'une autre finalité, celle d'identifier quel utilisateur du lecteur a passé commande sur le site.

Le troisième cookie sert uniquement à gérer la langue du player en fonction du paramètre langue utilisé au sein du navigateur de l'utilisateur.

De ce fait, les deux premiers cookies peuvent entrer dans la catégorie des traceurs de mesure d'audience ; ces cookies étant nécessaires pour le suivi de performances du lecteur. Le troisième entre dans la catégorie des cookies exemptés de consentement préalable dans la mesure où il permet et/ou facilite la communication par voie électronique.

Compte tenu de la qualification desdits cookies et de leurs finalités premières, ils peuvent bénéficier de l'exemption de consentement en considérant que :

Pour fournir un site fonctionnel et une page produit avec des informations claires pour le consommateur, le lecteur vidéo de Skeepers présent sur la page produit doit être fonctionnel et répondre aux besoins de performance ; ce que les cookies ont pour but d'assurer pour les clients des Skeepers ;

Ces cookies ne permettent pas un suivi global du consommateur mais seulement de constater son usage du lecteur de façon anonyme ;

Ces cookies produisent des statistiques anonymes ;

Les données recueillies n'entraînent pas de recoupement avec d'autres traitements et ne sont pas transmises à des tiers ;

Les cookies respectent les délais de conservation édictés (durée de vie du cookie & conservation des informations recueillies).

Dans ce cadre, ces cookies n'ont pas besoin de recevoir le consentement des utilisateurs de la Plateforme du client et ses sous-domaines et nécessitent seulement une information préalable notamment par le biais de sa Politique de Confidentialité ou de sa Politique de Cookies. Toutefois, le Client peut avoir une interprétation différente et estimer que le consentement des internautes doit être préalablement obtenu avant le dépôt des cookies susmentionnés. Dans cette hypothèse, il lui appartiendra d'informer et de recueillir le consentement des personnes concernées avant tout dépôt via son TagManager en conformité avec la Réglementation relative à la protection des données en vigueur.

Les cookies concernés se présentent de la manière suivante :

Nom	Catégorie(s)	Finalité(s)	Durée de Conservation	Données traitées	Consentement
saAS3Ftost	Mesure d'audience / performance	Suivi des performances et actions sur le lecteur vidéo Skeepers.	30 jours	Création d'un identifiant anonyme & actions sur le lecteur.	Information préalable (exemption de consentement car la mesure d'audience est anonymisée)
saAS3Ftost.sig	Mesure d'audience / performance	Signature du cookie «	30 jours	Signature de l'identifiant anonyme	Information préalable

		saAS3Ftost » pour s'assurer qu'il n'a pas été altéré.		et des actions enregistrées sur le lecteur	(exemption de consentement car la mesure d'audience est anonymisée)
i18nextLng	Communication électronique	Gestion de la langue du lecteur vidéo en fonction de la langue paramétrée dans le navigateur	N/A	Paramètre langue	Information préalable (exemption de consentement car c'est un cookie technique)

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 Règlementation relative à la protection des données 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 judiciaire et
 - ii) des indemnités versées à une ou aux Personnes concernées.

❖ INFLUENCER MARKETING

A – Description des principales fonctionnalités

Le Produit permet :

- La création de campagne d'influence marketing concernant un produit ou service choisi par le Client ;
- La sélection de critères permettant d'identifier les catégories d'influenceurs « Utilisateurs » qui postuleront aux campagnes ;
- La mise à disposition d'une messagerie dédiée permettant de communiquer avec les influenceurs ;
- La consultation des avis obtenus et des statistiques liées aux campagnes.

De manière optionnelle, le périmètre de la mise en œuvre de la Solution peut également contenir :

- une option logistique ;
- une option banque d'images.

B – Conditions Spécifiques

• Conditions financières

Le Client paiera les frais de set up en début de collaboration et un abonnement correspondant au nombre d'assets disponibles (contenu publié soit sous la forme d'un post influenceur sur les réseaux sociaux soit d'un avis testeurs déposé sur un site e-commerçant). L'abonnement du Client correspondra à un nombre maximum d'assets. Si ce nombre n'est pas atteint, le prix n'en sera pas impacté. A contrario, si le volume maximum d'assets est dépassé, un nouveau pack d'assets ou des unités supplémentaires devront être achetés par le Client, sur devis, pour bénéficier du lancement de nouvelles campagnes jusqu'à la fin de l'abonnement en cours.

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

• Description du Produit

La sélection des Créateurs qui participeront à une Campagne d'avis Influenceurs est gérée par le Client (sauf si le Client souscrit une option payante « Professional Services » pour que Skeepers le gère à sa place), contrairement à la sélection des Créateurs qui participeront à une Campagne d'avis Testeur qui sont validés automatiquement par Skeepers dès qu'un Créateur postule à la Campagne concernée, sans tri préalable.

Lorsque le Client crée sa Campagne, il sélectionnera le type d'avis souhaité (Testeur ou Influenceur).

Dans le cas de services proposés par le Client, le Client devra communiquer au Créateur le moyen d'utiliser le service visé par la Campagne.

Le Client peut, dans chaque Campagne, imposer les hashtags de son choix que le Créateur devra accoler au Contenu créé. Le Client fait son affaire de respecter les recommandations et lois applicables en matière de partenariats et contenus commerciaux, et le cas échéant, d'imposer aux Créateurs les hashtags nécessaires.

Une fois que le Créateur a reçu et testé le ou les produits ou service du Client, le Créateur reste responsable de générer un ou plusieurs Contenu(s) qu'il partage sur le ou les réseaux sociaux sélectionné(s) ou le ou les site(s) internet(s) communiqué(s) par le Client dans le cadre de la Campagne. Skeepers n'est pas responsable du Contenu réalisé et partagé par le Créateur.

• Accès aux services

Le Client a accès à un espace personnel en ligne, ainsi qu'aux différents modules précisés dans la documentation technique. Skeepers ne garantit pas la disponibilité ni les réponses des Créateurs, le succès d'une Campagne, la réalisation effective de Contenus ou leur pérennité.

• Envoi des produits

Dans le cas de l'activation de l'option logistique par le Client, Skeepers se chargera, au profit du Client, d'envoyer les produits aux Créateurs validés par le Client via un prestataire logistique. Skeepers refacturera au Client les frais de livraison des produits aux Créateurs, de retours des produits au Client et de réexpédition des produits aux Créateurs en cas notamment de non réception.

Les Parties conviennent également que Skeepers pourra faire varier, à la hausse ou à la baisse, le prix relatif aux options de logistique en indexant ce dernier sur les prix pratiqués par les fournisseurs. Cette variation de prix sera appliquée trimestriellement, à la discrétion de Skeepers, et fera l'objet d'une information préalable du Client par e-mail et/ou newsletter et/ou tout autre moyen de communication adapté à la transmission de messages commerciaux.

Compte tenu de la spécificité de la collaboration, le Client est tenu de vérifier l'état apparent des produits avant la prise en charge par le transporteur.

En aucun cas, Skeepers ne pourra être tenu responsable en cas de dommage causé aux colis ou de perte pendant l'envoi et de manière générale de tout défaut du produit. En cas de défaut sur le produit, le litige se règle directement entre le Client et le Créateur.

Si l'option logistique n'est pas activée par le Client, ce dernier prend à sa charge et est responsable de l'envoi des produits ou de la fourniture de tout élément permettant l'accès au service du Client par les Créateurs. A cet effet,

Skeepers transmettra au Client les coordonnées des Créateurs (nom, prénom, adresse mail, adresse postale, numéro de téléphone si besoin etc.) afin de pouvoir s'assurer du suivi et de la bonne livraison des produits.

En cas de retard d'envoi, de rupture de stock ou d'indisponibilité du service, le Client est tenu d'en informer les Créateurs via le système de messagerie disponible sur la plateforme.

• **Obligations du Client**

Le Client s'engage à envoyer aux Créateurs sélectionnés dans le cadre d'une Campagne, les produits / services proposés sur la plateforme ; ou à Skeepers en cas d'activation de l'option logistique.

Sans que la liste soit exhaustive, Skeepers pourra mettre fin à une Campagne ou bloquer sa mise en ligne sans indemnisation, dès lors que :

- le Client ne respecte pas son obligation de paiement du prix de l'abonnement dans les délais impartis conformément aux modalités du Contrat ;

- la Campagne est susceptible de générer des Contenus (i) pornographiques, obscènes, indécents, choquants ou inadaptés à un public familial, diffamatoires, injurieux, violents, racistes, xénophobes ou révisionnistes, contrefaisants, (ii) attentatoires à l'image ou à la propriété d'un tiers, (iii) mensongers, trompeurs ou proposant ou promouvant des activités illicites, susceptible de porter atteinte aux systèmes d'information de tiers (tels que virus, vers, chevaux de Troie, etc.), et (iv) plus généralement des Contenus non conformes à la réglementation applicable ou susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers, d'être préjudiciables à des tiers, ou d'engager la responsabilité de Skeepers ou de du Créateur de quelque manière et sous quelque forme que ce soit.

Skeepers pourra alors suspendre l'accès au Produit, supprimer la Campagne et/ou procéder à la résiliation de l'abonnement dans les conditions prévues aux présentes, le prix prévu au Bon de Commande restant intégralement dû.

Le Client s'engage à ne pas donner au sein du brief initial de consignes venant biaiser le dépôt de l'avis par le testeur du produit ou service. Le Client peut guider le testeur en proposant de parler de la texture, de l'odeur, de la couleur ou autres caractéristiques du produit ou service mais il ne doit pas donner d'indications trop précises ni de consignes subjectives quant à la qualité du produit ou service.

Le Client, s'il s'agit d'une agence agissant au nom et pour le compte d'une autre entité, se porte fort au sens de l'article 1204 du Code Civil du respect par son propre client des dispositions prévues aux présentes concernant notamment l'utilisation des Contenus. Par conséquent, le Client indemniserà le Créateur et Skeepers en cas de non-respect des présentes par le client final.

Dans les cas où la loi n°2020-1266 du 19 octobre 2020 visant à encadrer l'exploitation commerciale de l'image d'enfants de moins de seize (16) ans sur les plateformes en ligne et ses décrets d'application subséquents sont applicables, les représentants légaux des enfants mineurs de moins de seize (16) ans sont informés qu'ils sont tenus de demander l'agrément nécessaire auprès de l'autorité administrative compétente.

Skeepers s'exonère de toute responsabilité en cas de défaut d'obtention dudit agrément par le ou les représentants légaux. Skeepers les a informés que le Client peut, à tout moment, demander à vérifier l'agrément délivré aux représentants légaux qui devraient alors leur communiquer dès première demande.

• **Propriété intellectuelle**

Le Client est informé que les Créateurs ont accepté la réutilisation par le Client des Contenus qu'ils génèrent dans le cadre de Campagnes, et ont consenti à l'exploitation de leur droit à l'image.

Par conséquent, le Client bénéficie du droit non exclusif de télécharger, reproduire et représenter le Contenu sur tous formats et sur tous supports, dans le monde entier, pour la durée de protection légale des Contenus aux termes du droit applicable et des conventions internationales sur la propriété littéraire et artistique qui sont ou seront en vigueur, y compris les prolongations qui pourraient être apportées à la durée de la protection, aux fins d'identification du produit mais également aux fins de publicité, promotion, du produit ou du service du Client.

Le Client peut réutiliser les Contenus sous réserve de respecter les conditions suivantes :

- Les droits visés comprennent les droits pour tout usage et pour toute exploitation directe et indirecte de tout ou partie des Contenus et de toute création dérivée de ceux-ci, quel qu'en soit le mode, notamment tous les droits : (i) de reproduction, (ii) de représentation, de transformation, (iii) d'évolution et d'arrangement, (iv) de traduction, modification correction et d'adaptation, de récrire, (v) d'incorporer à toute œuvre préexistante ou à créer, (vi) d'utilisation, (vii) de sous licencier; et ce, à quelque titre que ce soit, en tout ou partie, en toute langue, par tout moyen, procédé et sous toute forme et en tout format, sur tout support qu'ils soient connus ou à venir (sans que la liste soit exhaustive : réseaux sociaux, sites web, newsletters, publicités en ligne, magasins en ligne, communications digitales internes, etc.), ci-après désigné « tout support de communication ».

- La présente licence non exclusive est consentie pour le monde entier et pour la durée de protection légale du Contenu aux termes du droit applicable et des conventions internationales sur la propriété littéraire et artistique qui sont ou seront en vigueur, y compris les prolongations qui pourraient être apportées à la durée de la protection.

- En ce qui concerne la musique, le Créateur est garant de son utilisation libre de droits dans son format et sur son support initial, mais pas pour une réutilisation sous un autre format ou sur tout autre support ou réseau social que celui initialement utilisé par le Créateur ; ce que le Client accepte. En cas de réutilisation d'un Contenu et de sa musique sur un autre support que son support initial, le Client est seul responsable d'obtenir les autorisations nécessaires auprès des titulaires des droits concernés.

- Le Client est également autorisé à reproduire et représenter l'image et la voix de du Créateur telles que captées dans le Contenu ainsi que des personnes représentées dans ces Contenus dont l'Utilisateur a la responsabilité et les éléments d'identification de l'Utilisateur comme son pseudonyme, pendant une durée de 20 (vingt) ans à compter de la première publication.

Le Client reconnaît que le Contenu peut inclure des tiers et/ou des œuvres appartenant à des tiers et par conséquent toute modification du Contenu résultant notamment en un focus / zoom sur le tiers et/ou l'œuvre d'art nécessite de vérifier que l'accord préalable exprès du titulaire des droits a été obtenu pour cette utilisation ou d'obtenir directement

l'accord du titulaire des droits. En tout état de cause, le Client ne peut pas modifier le Contenu pour représenter exclusivement cette œuvre ou ce tiers.

Le Client s'engage à respecter le droit de paternité du Créateur cédant. En conséquence de quoi le Client s'engage à mentionner, lors de chaque exploitation du Contenu cédé, l'identité du Créateur via le pseudonyme utilisé par lui/elle sur le réseau social concerné.

Sleepers n'est pas auteur ou créateur du Contenu objet de la cession de droit, par conséquent tout type de préjudice, litige, différent, ou revendication lié à un Contenu devra être réglé directement entre le Client et le Créateur, le Client garantissant Sleepers de toute conséquence de ce fait.

Le Client reconnaît que les droits qui lui sont concédés sur les Contenus sont non exclusifs et qu'à ce titre Sleepers ou des tiers peuvent également les reproduire et représenter.

- **Dispositions spécifiques applicables aux avis textuels**

L'avis client émis par le Créateur s'apparente à un témoignage, toujours relatif à une expérience de consommation vécue et relève de la pure information des futurs consommateurs.

Ainsi, Sleepers et ses Clients ou partenaires peuvent librement utiliser, reproduire, publier, rendre disponible et traduire le contenu des avis clients dans le monde et dans quelque média et quelque support que ce soit.

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

Le Client est soumis à l'obligation de transparence prévue aux articles 12 et suivants du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Il peut délivrer l'information des traitements de données qu'il effectue en recourant à la Solution Influencer Marketing au moment de la création de ses campagnes, au sein de ses e-mails ou dans le descriptif de la campagne : "Brief".

Sleepers, en tant que Responsable de traitement conjoint/distinct respecte son obligation de transparence en tenant à jour une Politique de Confidentialité à destination des Créateurs sur son site internet <https://www.octoly.com/privacy> .

❖ CONSUMER DATA ACTIVATION

A – Description des principales fonctionnalités

Le Produit permet :

- La collecte des données web et des données "magasin" basées sur des données dites « first party » ;
- La mise à disposition de modèles de qualification des individus ;
- La mise à disposition de modèles de recommandation de produits et de scénario à des fins de campagnes marketing ;
- Le ciblage des individus selon des critères exploitant la donnée collectée ;
- La gestion de campagne de communication marketing omni-canales et personnalisées.

De manière optionnelle, le périmètre de la mise en œuvre de la Solution peut également contenir :

- L'édition du template d'emails de communication marketing ;
- L'optimisation des cibrages selon les stratégies de communication.

B – Conditions Spécifiques

• Conditions financières

Le client paiera les frais de set up en début de collaboration et un abonnement correspondant au niveau de fonctionnalité désiré ainsi qu'au volume de contacts envoyés (nombre de sollicitations).

Si le volume n'est pas consommé, le prix n'en sera pas impacté.

A contrario, si le volume maximum de contacts envoyés est dépassé, un nouveau pack de contacts ou des unités supplémentaires devront être achetés par le client, sur devis, pour bénéficier du lancement de nouvelles campagnes jusqu'à la fin de l'abonnement en cours. A cela, des frais de Professional Services et d'autres fonctionnalités peuvent s'ajouter, sur devis, à la demande du client.

• 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 visiteurs de son site internet de leur profilage, au sens de l'article 4 du RGPD, en adoptant, par exemple, la formulation suivante : « Vous êtes susceptible de faire l'objet d'études de préférences ». Il doit leur offrir la possibilité de pouvoir s'y opposer à tout moment. Selon la complexité du profilage, le nombre de données traitées par le Client, un consentement préalable des internautes peut être requis.

Skeepers conseille d'autre part au Client d'insérer un bandeau d'information à l'entrée de son site internet afin de recueillir le consentement préalable des internautes avant tout dépôt de cookies via le TagManager, et de diffuser une politique de cookies informant les visiteurs du partage de leurs données personnelles avec Skeepers, et autres destinataires (entités tierces qui développent des connecteurs auxquels le Client a recours, liste non exhaustive : App Nexus, Adword (Google), SPLIO, SMART FOCUS, MAILCHIMP, Facebook, SalesForces, Degitaleo) en conformité avec la Réglementation relative à la protection des données en vigueur.

Les cookies permettent au Client :

D'établir des statistiques et volumes de fréquentation et d'utilisation des diverses rubriques du site (cookies de mesure d'audience) ;

De réconcilier le comportement online et offline des consommateurs ;

De personnaliser les offres de biens et de services proposés à l'internaute.

Enfin, si le Client réalise des enquêtes Marketing, ces dernières nécessitent d'avoir obtenu l'accord préalable des personnes concernées, Skeepers propose la mention suivante :

« 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]. »

Le Client prend seul la responsabilité d'adopter 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>.

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.

❖ LIVE SHOPPING

A – Description des principales fonctionnalités

Le Produit permet :

- La création d'évènement vidéo en direct (depuis un studio ou un simple téléphone) pour présenter les produits depuis le site web du Client, incluant une fonctionnalité de modération ;
- La mise en relation d'un vendeur et d'un consommateur via un chat vidéo depuis le site web ;
- La mise à disposition d'un lecteur vidéo personnalisé améliorant l'expérience utilisateur et permettant le replay du live shopping ;
- La rediffusion des événements live sur une page dédiée ou directement accessible depuis les fiches produits ayant été présentées.

De manière optionnelle, la Solution peut également contenir :

- Une option ouverture API pour une intégration personnalisée ;
- Une option "accompagnement réalisation production du live shopping".

B – Conditions Spécifiques

• Conditions financières

Le client paiera les frais de set up en début de collaboration et choisira en plus un abonnement "Shopping party" ou "One to one" selon les fonctionnalités désirées.

Le client souscrira à un pack de sessions (Live & Replay) en fonction du nombre de sessions désiré. Des packs de sessions supplémentaires pourront être ajoutés en cours d'abonnement et facturés en fin d'année.

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

• Responsabilités

Skeepers ne peut être tenu responsable du contenu des Live qui restent la propriété du Client. Le périmètre d'action de Skeepers Live Shopping est limité à la partie technologique.

Skeepers Live Shopping ne peut être tenu responsable d'une dégradation de qualité des vidéos en cas de réseau non conforme aux guidelines techniques relatives à la bande passante de réseau minimale requise.

• Diffusion des Live Shopping Party

Le Client est autonome dans la création et diffusion des vidéos. Il est seul responsable des contenus, droits de propriété intellectuelle et droits à l'image, et de la communication faite autour de l'évènement.

Dans le cadre de Professional Services, Skeepers peut proposer au Client un service d'accompagnement sur la réalisation des live.

En cas de résiliation de l'abonnement, le client doit impérativement télécharger ses vidéos s'ils souhaitent les conserver car elles seront détruites au terme du contrat avec Skeepers.

• Protection des Données Personnelles

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) et doit informer les internautes des traitements de leurs données dans sa Politique de Confidentialité, ou tout autre document équivalent dédié. Il doit également avvertir ses salariés des traitements de données qui les concernent lorsqu'il leur demande de participer aux solutions « Connexions One to One » et « Shopping Party Vidéo ». 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. Il relève de ses obligations de recueillir la cession de leur droit à l'image.

Le Client doit également insérer dans sa Politique de confidentialité, bandeau cookies (Tag Manager) ou tout autre document dédié, une mention informant les visiteurs de son site internet de l'existence du traceur « Shopping Party Vidéo » et que toute participation à un Live Shopping implique le dépôt automatique d'un cookie sur son terminal :

Nom : Spockee.party.io ;

Hôte : Spockee.io ;

Type de cookie : Cookie fonctionnel "strictement nécessaires à la fourniture d'un service de communication en ligne, à la demande expresse de l'utilisateur". En effet, le SessionID est le traceur qui est englobé par le tag, le désactiver revient à désactiver le tag et donc la fonctionnalité Live Shopping, ce qui le rend strictement nécessaire à la performance du Live Shopping. La participation de l'utilisateur au Live Shopping est sa manifestation expresse à vouloir bénéficier du service de communication en ligne.

Durée de vie : Session, pour le tag Javascript : le temps du contrat avec le Client ou suppression en fin de contrat avec le Client ;

Finalité : Listing des Live Shopping et ouverture d'un live ou d'un replay. Attribution d'un numéro de Session ID « Customer ID » à des fins de gestion des flux de diffusion des Shopping party et de réalisation de métriques de performance. La performance se capture par live et par replay, les données sont agrégées pour avoir des résultats globaux. ;

Données traitées : Session ID « Customer ID », nombre de viewers, de produits mis dans le panier, type d'audience, nombre de messages, nombre de cœurs, durée moyenne de visionnage par spectateur, durée de l'évènement, navigateur, système d'exploitation et marque de l'outil de connexion, UserAgent etc.

Tiers : Spockee.com

Le Client peut avoir une interprétation différente et estimer que le consentement des internautes doit être préalablement obtenu avant le dépôt du cookie susmentionné. Dans cette hypothèse, il lui appartiendra d'informer et de recueillir le consentement des personnes concernées avant tout dépôt via son TagManager en conformité avec la Règlementation relative à la protection des données en vigueur.

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 Règlementation 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.