

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES
DEL SERVICIOS
GRUPO SKEEPERS

La empresa Skeepers le presenta sus Condiciones Generales de Prestación de servicios («CGP»).

Las CGP forman el Contrato.

Artículo 1: Definiciones

Back Office: Interfaz web reservada para que el Cliente pueda acceder a las distintas funcionalidades.

Orden de compra: Propuesta comercial firmada por el Cliente que identifica los Productos elegidos y las Condiciones tarifarias aplicables.

Campaña: Operación compartida con los Creadores con el objetivo de promover productos o servicios de uno o varios Clientes.

Cliente: Persona física o jurídica que desee beneficiarse del Producto de la empresa Skeepers.

Condiciones tarifarias: Propuesta comercial por la empresa Skeepers y aceptada por el Cliente.

Contrato: Acuerdo suscrito por el cliente con la empresa Skeepers para supervisar el suministro de Productos y Soluciones.

Contenidos: Se refiere a los textos, incluidos las opiniones, imágenes, sonidos, vídeos, fotografías, dibujos, avatares y en general cualquier publicación visual, textual o gráfica que represente o que haga referencia a los productos o servicios difundidos por un Creator en el marco de la Solución.

CGU o Condiciones Generales de Uso: Condiciones aplicables a cualquier persona que se conecte al sitio web de la empresa Skeepers o utilice su Solucione.

Creator: Persona registrada con anterioridad y que acceda a la plataforma para generar Contenidos.

Datos personales: Cualquier información relativa a una persona física susceptible de ser identificada directa o indirectamente, particularmente referenciándola a un nombre de usuario, como un nombre, un número de identificación, datos de ubicación, un nombre de usuario en línea, o uno o más elementos específicos propios de su identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social.

Empresa subsidiaria: Cualquier entidad controlada o que controle, directa o indirectamente, hasta un cincuenta por ciento (50 %) o más de capital o de los derechos de voto del Cliente.

Grupo: Entidad económica formada por la empresa Skeepers y la totalidad de las filiales del Grupo incluida la empresa Skeepers.

Influencer: Creator que ha recibido un producto gratuito para que publique un Contenido exclusivo en su red social (p. ej., Instagram, TikTok, YouTube, Pinterest, Blog...).

Informe: Descripción de la Campaña redactada por el Cliente y que el Creator de Contenido debe respetar.

Internauta: Persona que utiliza Internet para acceder a distintos contenidos o servicios puestos a disposición del público.

Producto: Solución de tipo SaaS desarrollada por el Grupo.

Servicios profesionales: Cualquier servicio facturable proporcionado por el Grupo al Cliente, al margen de las suscripciones de producto.

Propiedad intelectual: Todos los derechos de propiedad intelectual, registrados o no, y todas las solicitudes de registro, renovaciones y extensiones que resulten de los mismos, incluidos, sin limitación, derechos de autor, derechos de software, derechos de bases de datos, patentes, conocimientos, marcas, razones sociales, nombres de dominio, diseños y modelos, secretos industriales así como todos los derechos equivalentes, existentes o futuros - registrados o no, en todo el mundo.

Reglamento de protección de datos: Incluye el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, conocido como Reglamento General de Protección de Datos (o RGPD), la Directiva 2002/58/CE sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas (modificada por la Directiva 2009/136/CE, y modificada y sustituida de vez en cuando) y su transposición al Derecho nacional, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPD-GDD) ; y cualquier reglamento, norma, legislación derivada o asociada aplicada por la Unión Europea, un Estado miembro del Espacio Económico Europeo y cualquier Estado no perteneciente a la Unión Europea ni al Espacio Económico Europeo relativa al tratamiento y la protección de los Datos Personales (en su caso, modificada y sustituida).

Servicios profesionales: Cualquier servicio facturable proporcionado por Skeepers al Cliente, al margen de las suscripciones de producto.

Sitio web: Sitio web desde el que el Grupo ofrece su Producto y al que se puede acceder desde el siguiente nombre de dominio: www.skeepers.io.

Solución: Programa SaaS «Software como Servicio» dentro del cual la empresa Skeeperso el Grupo aloja sus aplicaciones y sus Productos y los ofrece al Cliente a través de Internet.

Tester: Creator que ha recibido un producto de forma gratuita para generar una opinión textual (IM) y que se difundirá en el sitio del comercio electrónico del Cliente o de sus socios.

Usuario: Cualquier persona física puesta bajo la responsabilidad del Cliente (particularmente empleado, agente, proveedor de servicios, representante) y si procede, de la empresa Skeepers que se beneficie del Producto en virtud de una Orden de compra.

Artículo 2: Objeto de las CGP

El Grupo ofrece al Cliente (conjuntamente «las Partes») Solucion innovadora de explotación de la experiencia del cliente.

La Orden de compra firmada y las Condiciones particulares firmadas entre las Partes prevalecerán sobre las presentes CGP. Las CGP prevalecerán sobre todos los demás documentos contractuales que emita el Cliente.

El Cliente, profesional del medio digital, se compromete a enviar a la empresa Skeepers la información relativa a su actividad que permita que se le ofrezcan los Productos y funciones adaptadas a su situación y a sus objetivos. No se puede aceptar ninguna responsabilidad con respecto a la empresa Skeepers, en particular por falta de asesoramiento en caso de que la información proporcionada por el Cliente resulte ser inexacta o incompleta.

Artículo 3: Duración y rescisión del Contrato

Artículo 3.1: Entrada en vigor y Duración

El Contrato entra en vigor a partir de su firma por parte de las Partes, para la duración mencionada en la Orden de compra según lo Producto que ha elegido el Cliente. El Contrato se renueva de forma tácita para la misma duración. Cada suscripción a un Producto podrá anularse por cada una de las Partes al menos un mes (1) antes de la fecha en la que se cumpla un año del mismo, por medio de carta certificada con acuse de recibo.

Artículo 3.2: Rescisión anticipada

En todo caso, cada Parte tendrá derecho a resolver el Contrato de manera unilateral y en cualquier momento si se da un incumplimiento suficientemente grave por la otra Parte de cualquiera de sus obligaciones, en concreto el pago de sumas adeudadas por el Cliente, el suministro de Producto por parte de la empresa Skeepers, el respeto de la integridad del Producto, el respeto de los procedimientos impuestos por las certificaciones del Grupo y el respeto de los derechos de propiedad intelectual de cada Parte; previo envío de una carta certificada con acuse de recibo de un requerimiento que haya resultado infructuoso al término del plazo indicado en la carta. De este modo, puede aprovechar unilateralmente la rescisión del presente Contrato, sin perjuicio de las indemnizaciones, penalizaciones e intereses de demora a los que pudiera tener derecho.

En caso de rescisión por parte la empresa Skeepers debido a un incumplimiento por parte del Cliente, este último seguirá siendo responsable de pleno derecho del importe total de las sumas adeudadas en virtud del presente contrato.

Además, también podrá ser rescindido en caso de cese de actividad por una u otra de las Partes, siempre que la Parte interesada lo notifique a la otra Parte por carta certificada con acuse de recibo, y con los documentos acreditativos.

Dado que el cese de actividad en el sentido del presente contrato se entiende como el cese definitivo de la actividad de la Parte por cualquier causa voluntaria o involuntaria, y que corresponde al abandono por parte de la empresa de todas sus actividades -una fusión del intragrupo o cualquier reestructuración interna no se considera cese de actividad. El cese de actividad se caracteriza por la supresión del registro mercantil o de cualquier otro registro en el que esté inscrita la Parte en cuestión, la disolución o la liquidación de la empresa, con documentos justificativos.

Artículo 4: Productos de Skeepers

Las Empresas del Grupo ofrecen un variado panel de Productos que se presenta a continuación. El Cliente podrá suscribir todos o determinados Productos mediante la firma de diversas órdenes de compra:

❖ Solución Ratings & Reviews

El alcance de la implementación de Ratings & Reviews puede cubrir, en particular, lo siguiente:

- La colección de Opiniones de los Clientes en forma de estrellas que van del 1 al 5 acompañadas de un comentario;
- La provisión de la oficina administrativa del cliente, incluidas en particular todas las Opiniones de los Clientes;
- Difusión y exhibición de Opiniones por parte de los Socios de Skeepers (Google, Bing, otras empresas comerciales);
- La indexación del certificado de Opiniones Verificadas por los distintos buscadores desde los que los internautas pueden consultar las Opiniones enviadas durante el último año;
- La creación y provisión de widgets de Opiniones Verificadas.

❖ Solución Feedback Management

El alcance de la implementación de la Solución puede cubrir, en particular, los siguientes elementos:

- Creación de cuestionarios personalizables;
- Recopilación de opiniones ya sea a través de una API, o publicándolas en los sitios web y móviles del Cliente, o por correo electrónico, SMS y código QR;
- Carga de datos de la experiencia del Cliente/datos históricos de terceros;
- Comentarios al Cliente en forma de informes, así como paneles y análisis de rendimiento en términos de la experiencia del Cliente;
- Análisis de irritantes de clientes y gestión de planes de acción;
- Alertas y gestión de reconexiones de clientes;
- Desarrollo de la orientación al cliente dentro de la organización Cliente.

La provisión de la Solución Feedback Management se puede complementar con servicios de soporte y formación profesional.

❖ Solución Consumer Videos

El alcance de la implementación de la Solución puede cubrir, en particular, los siguientes elementos:

- Creación automática de vídeos de opiniones de clientes para presentar los productos del sitio web del Cliente;
- Identificación, gestión y participación, a través de la plataforma para creadores, de embajadores en la creación de vídeos para hablar sobre los productos y servicios del Cliente en todos los medios de comunicación elegidos;
- Provisión de un reproductor de vídeo personalizado que mejora la experiencia del usuario en cada página de producto del sitio del Cliente;
- Creación de una galería de vídeos interactivos en la que los usuarios de Internet pueden dar me gusta, comentar y compartir los vídeos de otros usuarios de Internet y agregar los productos a su carrito con un solo clic;
- Distribución automática de vídeo en YouTube.

❖ Solución Influencer Marketing

El Producto permite:

1. La creación de Campañas de influencia de marketing relativas a un producto o servicio elegido por el Cliente;
2. La selección de criterios que permitan identificar las categorías de Influencers que se postularán para las campañas;
3. La puesta a disposición de un servicio de mensajería exclusivo que permita comunicarse con los Influencers;
4. La consulta de las opiniones obtenidas y de las estadísticas relativas a las Campañas.

Opcionalmente, el perímetro de la puesta en marcha de la Solución también puede contener una opción logística.

Los distintos Productos de la Solución y las condiciones generales de cada Producto se detallan en el ANEXO 1 de este Contrato

Artículo 5: Condiciones económicas

Artículo 5.1: Aspectos generales

Sleepers se remitirá a la información facilitada por el Cliente para proponerle una oferta de precio que responda a sus necesidades y a su volumen de actividad. **A cambio del Producto suministrado por Sleepers, el Cliente pagará a la empresa Sleepers los precios establecidos en las Órdenes de compra que ha firmado el Cliente.**

Salvo en caso de incumplimiento grave por parte de Sleepers, todo pago efectuado en virtud de las Condiciones económicas suscritas permanecerá en poder de Sleepers y no podrá solicitarse ningún reembolso *pro rata temporis* con motivo de la rescisión del presente Contrato, cualquiera que sea el motivo.

En caso de que el Cliente no cumpla con sus obligaciones de pago, la empresa Sleepers podrá interrumpir la prestación de los servicios una vez transcurrido el plazo fijado en un requerimiento infructuoso. Las sumas adeudadas devengarán intereses al tipo de interés aplicado por el Banco Central Europeo a su operación de refinanciación más 10 puntos porcentuales, a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la factura.

Igualmente, el Cliente estará obligado a abonar todas las facturas hasta la fecha de vencimiento de su suscripción anual y a abonar a Sleepers una indemnización fija de cuarenta (40) euros en concepto de gastos de cobro, de conformidad con el artículo L. 441-10 del Código de Comercio francés.

Si el Cliente no regulariza un impago, el presente Contrato se rescindirá y sus cuentas ser eliminadas de forma permanente.

Artículo 5.2: Facturación y formas de pago

El Cliente proporcionará toda la información o documentos necesarios para que Skeepers pueda facturar, los cuales se enviarán por correo electrónico a la dirección que ha comunicado el Cliente a este efecto.

El Cliente acepta expresamente que los gastos adicionales como el consumo adicional, los gastos de comunicación y reuniones directivas adicionales, según lo previsto en la Orden de compra, pueden ser objeto de las denominadas facturas de ajuste. Estas facturas se cargarán, en su caso, en factura según el período de que se trate o en factura de ajuste.

La facturación es anual, por adelantado y con un plazo reglamentario de 30 (treinta) días a partir de la fecha de la factura, y según las modalidades de reglamento indicadas en la Orden de compra.

Artículo 5.3: Actualización

Durante la duración de la relación contractual, los precios se actualizarán en cada aniversario del contrato, dentro del límite de aumento del índice Harmonised Index of Consumer Prices (HICP) de aumento máximo de cinco puntos porcentuales (5 %), aplicados a la cantidad anual de renovación.

La actualización de los precios se calculará según la siguiente fórmula: $P1 = P0 \times S1/S0 \times 1.05$

Dónde:

P1 = precios revisados

P0 = precio del año N-1

S0 = índice de referencia del Harmonised Index of Consumer Prices (HICP) utilizado en la fecha del contrato del año N-1

S1 = último índice publicado en la fecha de revisión

Artículo 6: Obligaciones y responsabilidades de Skeepers

Artículo 6.1: Funcionamiento de los Productos

La principal obligación de Skeepers será permitir el uso del Producto al Cliente, el cual lo reconoce expresamente. En consecuencia, el Grupo no es responsable por una falla en la instalación o uso atribuible al Cliente. El Cliente reconoce que la instalación de la Solución, así como el uso de los conectores que permiten enviar los datos recopilados por medio del Producto hacia otras soluciones propiedad del Cliente, requieren conocimientos técnicos por parte del equipo del Cliente.

La empresa Skeepers garantiza al Cliente contra toda falta de conformidad de los servicios y cualquier defecto oculto resultante de un defecto en el diseño o prestación de dichas Soluciones, excluyendo cualquier negligencia o culpa del Cliente.

El Cliente autoriza expresamente a Skeepers a subcontratar algunas de las funciones necesarias para la ejecución de la prestación de su servicio y asume la responsabilidad.

Artículo 6.2: Suministro de los Productos

Skeepers declara y garantiza que:

- Posee los derechos necesarios para celebrar este Contrato y proporcionar al Cliente la

- Solucion;
- La Solucion cumplen sustancialmente con las especificaciones enunciadas en las Condiciones Particulares de los Productos y en su documentación técnica;
 - Según el conocimiento de Skeepers, la Solucion no infringen ningún derecho de propiedad debidamente registrado por un tercero.

La empresa Skeepers no garantiza (i) que las funciones contenidas en las Solucione satisfagan las necesidades específicas del Cliente, (ii) que el funcionamiento de la Solucione sea ininterrumpido o libre de fallas, errores o cualquier otro defecto, o (iii) los resultados obtenidos como consecuencia del uso de la Solucion.

En la medida en la que la ley aplicable lo permita, el Grupo excluye cualquier garantía, declaración u otros compromisos de cualquier naturaleza, expresos o tácitos, que no sean aquellos expresamente previstos en el Contrato.

El Cliente reconoce que (i) todos los equipos del Cliente están conectados a la Solucion bajo su entera responsabilidad; (ii) los datos que circulan por Internet, a pesar de los medios de protección puestos en funcionamiento por Skeepers, pueden ser objeto de apropiaciones indebidas y asimismo, que el envío de Datos y más generalmente de toda la información, es efectuada por el Cliente bajo su responsabilidad; a él le corresponde guardar una copia de todos sus datos; (iii) le corresponde al Cliente velar por la seguridad del funcionamiento de la Solucion y del acceso a las Soluciones que estén bajo su control, particularmente (a) la implementación y el respeto a los procedimientos de habilitación de sus colaboradores,

(b) la recogida y el análisis de los historiales de conexión a su propio sistema de información, con el fin de no comprometer las medidas de seguridad adoptadas por Skeepers; (iv) debido a la provisión del Producto a los Usuarios, la Solución puede ser objeto de intrusiones de terceros no autorizados.

Artículo 6.3: Limitación de la Responsabilidad Grupo

El Cliente reconoce que se ha beneficiado de una oferta de Producto (llamada «demo»), ha tenido a su disposición los equipos dedicados a el Producto de Skeepers y es el único responsable (i) de la elección del Producto, del uso que se haga de ello y de los resultados que se obtengan, y del respeto de los términos del Contrato por los Usuarios y (ii) de los daños resultantes de un uso no autorizado o inadecuado del Producto y Solucion.

El Grupo está sujetos a una obligación de aportación de medios en virtud del Contrato y de la provisión de la Solucion.

En caso de que se cuestione la responsabilidad do Grupo , independientemente del número de acciones, las razones invocadas o de las Partes en las disputas:

- (i) solo los daños directos o previsibles son susceptibles de dar lugar a una reparación ;
- (ii) cualquier daño indirecto, perjuicio comercial, de pérdida de clientela, de pérdida de la imagen de marca, de pérdida o alteración de datos, de costes relativos a la adquisición o a la suscripción a un servicio o solución de sustitución de un tercero padecidos por el cliente o por un tercero no darán derecho a reparación en beneficio del Cliente;
- (iii) la responsabilidad total del Grupo en relación a cualquier indisponibilidad, incumplimiento, negligencia o falla, observada durante la prestación de los servicios, se limitará al precio realmente pagado por el Cliente por el Producto en cuestión durante los últimos doce (12) meses para cubrir reclamaciones de cualquier tipo.

En cualquier caso, el Grupo quedará exonerado de toda responsabilidad:

- (i) en caso de utilización de Producto o Solucion no conformes al Contrato o a la documentación técnica de la empresa Skeepers;
- (ii) en caso de que el Cliente no respete sus obligaciones jurídicas o reglamentarias o en caso de violación de los derechos de terceros;
- (iii) en caso de dificultades para acceder a su Sitio web debido a perturbaciones de la red de Internet;
- (iv) en caso de acceso no autorizado a la Solucion o en caso de que no se respeten las disposiciones del artículo 6.3;

- (v) en el caso en que los equipos informáticos del Cliente estén obsoletos, defectuosos o sean insuficientes.

La presente cláusula limitativa de responsabilidad constituye una condición determinante del compromiso de Skeepers. El cliente reconoce que los precios del Producto refleja la reparación de los riesgos y el equilibrio económico entre las Partes.

Las Partes acuerdan expresamente que cualquier acción de responsabilidad contra la empresa Skeepers prescribe al término de un plazo de doce (12) meses desde el hecho que originó el daño de que se trate.

Artículo 6.4: Versiones y mantenimientos

Skeepers proporciona al Cliente acceso a las nuevas versiones de la Solucion suscrita, a medida que estén disponibles, excluyendo cualquier módulo adicional que Skeepers decida facturar de forma individual.

Skeepers se reserva el derecho a modificar todos o parte de su Producto, temporalmente o de manera definitiva, a condición de asegurarse de que no conllevará ninguna merma en términos del rendimiento y funciones.

Skeepers podrá interrumpir excepcionalmente el acceso al servicio por operaciones de mantenimiento, sin indemnización.

Artículo 7: Obligaciones del Cliente

Artículo 7.1: Garantías

El Cliente declara y garantiza que:

- (i) posee los derechos necesarios para la ejecución del Contrato y que la celebración del Contrato no infringe los términos de ningún acuerdo celebrado por el Cliente con un tercero o los datos e información que introduce en la Solucione no infringen los derechos de Propiedad Intelectual o de la personalidad de terceros;
- (ii) se compromete a cumplir todas las leyes y reglamentos aplicables, en particular sobre los Datos personales utilizados en el marco de la Solucion.

Skeepers facilita forzosamente el acceso del Cliente a sus plataformas. Después, el Cliente puede realizar una integración técnica con su sistema de información para beneficiarse de ciertas funcionalidades que se proporcionan en la plataforma. El Cliente se compromete a instalar el Producto o aplicacione e interconectarlos si procede, con su propio sistema de información según la documentación técnica de Skeepers, y, si procede, las recomendaciones de apoyo técnico de Skeepers. Estas documentaciones cambian según las soluciones de comercio electrónico que tenga el Cliente. El Cliente es el responsable de la correcta instalación del producto de Skeepers.

El Cliente garantiza la exactitud, vigencia y exhaustividad de la información que proporciona para permitir la creación de su cuenta en la plataforma Skeepers.

Artículo 7.2: Derechos otorgados

Skeepers concede al Cliente un derecho personal, no exclusivo, revocable y no transferible de acceso y utilización de la Solucion en el marco del presente Contrato para sus propias necesidades exclusivamente.

El Cliente se compromete a hacer respetar las CGP por parte de todos los Usuarios de la Solucion y se hace cargo del acceso y de la utilización conforme de la Solución por parte de sus Usuarios, incluidos los de sus Empresas subsidiarias.

El Cliente tiene prohibido directa o indirectamente:

- (i) utilizar la Solucion con cualquier otro fin que aquellos expresamente definidos en el Contrato, en particular con fines que no sean sus necesidades propias;

- (ii) permitir a un tercero (que no sea un Usuario) acceder y utilizar la Solucione;
- (iii) copiar, mostrar en un marco o reproducir en un sitio espejo todo o parte del contenido de la Solucion, o intentar llevar a cabo cualquiera de estos actos, fusionar la Solucion con otras soluciones informáticas;
- (iv) modificar, traducir, crear obras derivadas de la Solucion, realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, recrear la Solucion y Producto, incluso parcialmente, intentar o permitir que terceros realicen tales actos, excepto en los casos previstos por ley;
- (v) modificar, alterar o eliminar los avisos de derechos de autor, las marcas o cualquier otro privilegio de Propiedad intelectual que aparezca en la Solucion y Producto, o que permita su identificación;
- (vi) vender, alquilar, sublicenciar o transferir o compartir la totalidad o parte de los derechos relacionados con la Solucion o Producto, por cualquier medio;
- (vii) acceder a la Solucion para crear un producto o servicio de la competencia, o copiar características, funciones o elementos gráficos de estas;
- (viii) realizar o divulgar los resultados de ensayos o pruebas de rendimiento de la Solucion o Productos, sin la autorización previa y expresa de la empresa Skeepers;
- (ix) introducir en la Solucion cualquier virus, robot, bot, cualquier sistema automatizado o cualquier otro elemento de código, con la intención total o parcial de interrumpir o dañar la Solucion o alterar, dañar o eliminar cualquier contenido o recuperar o guardar información sobre la Solucion;
- (x) utilizar la Solucion para guardar o transmitir un código malicioso o elementos ilícitos, difamatorios o que atenten contra la reputación de Skeepers.

El Cliente se abstendrá expresamente de intervenir o involucrar a un tercero en la Solucion.

Además, el Cliente se compromete a no utilizar la Solucion en el marco de actividades que puedan contravenir las leyes o reglamentos vigentes y, en particular, sin que esta lista tenga carácter limitativo, actividades cuyo objeto o contenido:

- (i) fomentaría la comisión de cualquier ofensa, delito o falta;
- (ii) promovería información falsa o engañosa;
- (iii) infrinja los derechos de la personalidad de una persona, en particular su privacidad, la privacidad de la correspondencia o los Datos personales;
- (iv) constituyera o alentara el acoso o las llamadas telefónicas no solicitadas o maliciosas;
- (v) sería abusivo, odioso, difamatorio, denigrante, racista, antisemita o xenófobo;
- (vi) solicitaría o manipularía información personal sin cumplir expresamente con todas las leyes aplicables;
- (vii) infrinja de cualquier forma los derechos de propiedad intelectual de un tercero;
- (viii) implicaría la transmisión de «spam», correos electrónicos en cadena, correos electrónicos masivos no solicitados o correos electrónicos no deseados.

Artículo 7.3: Seguridad del nombre de Usuario y de la contraseña

El Cliente es el único responsable del uso y de la confidencialidad de su nombre de Usuario y de su contraseña y de la de sus Usuarios. El Cliente garantiza que cada nombre de Usuario y contraseña estén asociados a un solo Usuario.

Deberá tomar todas las medidas y precauciones necesarias para protegerse de cualquier intrusión de terceros.

Deberá informar inmediatamente a Skeepers si advierte una brecha de seguridad relacionada, en particular, con la comunicación voluntaria o la apropiación indebida de su nombre de Usuario y contraseña.

El Cliente es responsable de implementar y actualizar los sistemas de protección y antivirus en sus equipos o paquetes de programas que accedan al Servicio.

Por último, el Cliente acepta que Skeepers pueda actualizar su política de gestión de contraseñas para cumplir con las normas del sector y las últimas recomendaciones en esta materia.

Artículo 7.4: Colaboración

El Cliente se compromete a comunicar inmediatamente a Skeepers cualquier cambio de actividad, total o parcial, que afecte al funcionamiento de la Solucion o al pago de las facturas.

El Cliente también se compromete a informar sin demora cualquier anomalía relacionada con el uso de la Solucion.

El Cliente se compromete a colaborar con Skeepers para proporcionarla, a la mayor brevedad, toda la información y documentos solicitados y a comunicarles de manera espontánea toda la información y documentos necesarios para la ejecución del presente Contrato.

El Cliente acepta comunicar a Skeepers los indicadores de rendimiento relativos a la referenciación, en concreto el SEO y el SEA y la tasa de conversión de su sitio en Internet, con el objetivo de establecer un seguimiento del rendimiento de la Solucion.

Artículo 8: Circunstancias excepcionales

Artículo 8.1: Fuerza mayor

Todas las circunstancias fuera del control de las Partes, que impidan el cumplimiento en condiciones normales de sus obligaciones, se consideran causales de exención de las obligaciones de las Partes.

Se consideran especialmente como casos de fuerza mayor o casos fortuitos, además de los considerados habitualmente por la jurisprudencia de los juzgados y tribunales franceses:

- (i) terremotos, incendios, inundaciones y otros desastres naturales, el cierre de las redes de telecomunicaciones o dificultades específicas de las redes de telecomunicaciones externas a las Partes, la quiebra de un operador de telecomunicaciones nacional (en Francia o en el extranjero), o
- (ii) el incumplimiento de un proveedor o socio, sujeto a la demostración de que dicho incumplimiento era inevitable.

Las Partes reconocen que las pandemias y epidemias no pueden constituir un caso de fuerza mayor.

La Parte que invoca las circunstancias antes mencionadas:

- (i) deberá notificar a la otra Parte su ocurrencia, así como su desaparición por carta certificada con acuse de recibo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles y
- (ii) se compromete a hacer todo lo posible para evitar o eliminar cualquier causa de retraso, y a continuar con la ejecución del contrato tan pronto como se eliminen estas causas.

Inicialmente, el caso de fuerza mayor suspende las obligaciones contractuales y la duración del compromiso contractual se prolongará en consecuencia.

Desde que cese el evento causante de la fuerza mayor, las dichas obligaciones se retomarán durante la duración restante del compromiso aplicándose desde la fecha de la suspensión.

No obstante, en caso de que el caso de fuerza mayor se prolongue más allá de un plazo de seis (6) meses, cualquiera de las Partes podrá notificar su decisión de resolver el Contrato de pleno derecho, mediante carta certificada con acuse de recibo, con efecto inmediato.

Si el impedimento es definitivo, el Contrato queda automáticamente rescindido y las Partes quedan liberadas de sus obligaciones en virtud de lo dispuesto en los artículos 1351 y 1351-1 del Código Civil.

Artículo 8.2: Imprevistos

Las Partes se comprometen a respetar sus compromisos, incluso cuando acontecimientos ajenos a su organización hicieran la ejecución del Contrato más onerosa de lo que razonablemente podrían haber previsto en el momento de su celebración.

No obstante, sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, las Partes se comprometen a negociar nuevas condiciones contractuales cuando una Parte establezca que:

- (i) el coste del cumplimiento de sus obligaciones contractuales se haya incrementado en un cincuenta (50) por ciento o más y que dicho incremento la prive de toda contraprestación real; y
- (ii) este desarrollo esté relacionado con un evento que escape a su control y que no podría haber previsto razonablemente en el momento de la firma del Contrato; y
- (iii) esta Parte no pueda evitar o superar razonablemente este evento o sus efectos; y
- (iv) no se dispuso entre las Partes, explícita o implícitamente, que asumiría este riesgo.

Queda expresamente admitido por las Partes que las pandemias y epidemias constituyen circunstancias económicas previsibles el día de la celebración del presente contrato.

Esta cláusula es aplicable, con exclusión de cualquier disposición legal o reglamentaria, nacional o extranacional, que resulte aplicable y se refiera a la gestión de la imprevisibilidad de los contratos, o en particular el artículo 1195 del Código Civil.

Las Partes se comprometen a organizar una reunión excepcional para renegociar el Contrato a la mayor brevedad y, en todo caso, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la solicitud por escrito de la Parte afectada. La renegociación deberá materializarse mediante la adopción de una modificación al Contrato.

La ejecución del Contrato continuará durante las negociaciones, salvo acuerdo en contrario de las Partes.

En caso de que, transcurrido un plazo de tres (3) meses después de la primera reunión de renegociación del Contrato organizada entre las Partes, no se llegara a un acuerdo, la Parte que invoque la presente cláusula tiene derecho a resolver el Contrato, mediante carta con acuse de recibo y previa notificación de tres (3) meses.

Artículo 9: Propiedad intelectual

Artículo 9.1: Derechos de Skeepers y del Grupo

La empresa Skeepers garantiza que dispone de todos los derechos de propiedad intelectual que le permite ofrecer la Solución, el Producto y las marcas.

En estas condiciones, Skeepers garantiza al Cliente frente a cualquier acción de infracción que pueda interponer contra él cualquier persona que invoque un derecho de Propiedad intelectual relativo a cualquiera de la Solucione proporcionada.

El presente Contrato no implica la cesión de los derechos de Propiedad Intelectual sobre las Soluciones, Productos y marcas del Grupo y de la empresa Skeepers , de los que estas últimas siguen siendo propietarias.

El uso posterior de una o varias de las marcas o Soluciones de la empresa Skeepers o del Grupo al que pertenece en mora o tras la resolución del Contrato sería calificado como infracción y susceptible de acciones legales.

Artículo 9.2: Derecho de utilización de marcas y logotipos

Cada una de las Partes garantiza que es titular de las marcas bajo cuyo nombre desarrolla su actividad y garantiza a la otra Parte que la reproducción del nombre, de los logotipos o marcas por la otra Parte no dará lugar a reclamaciones por daños y perjuicios que pudieran derivarse de una infracción de los derechos de terceros por su uso en el estricto contexto de su relación contractual.

Mientras dure su relación contractual, la empresa Skeepers o el Grupo al que pertenece otorgan sin cargo el derecho no exclusivo, intransferible e intransferible de utilizar sus nombres, logotipos y marcas en los sitios web del Cliente, así como dentro del contexto de su publicidad de referencia.

El Cliente concede recíprocamente y de forma gratuita a la empresa Skeepers o el Grupo al que pertenece, el derecho no exclusivo, intransferible ni transmisible de utilizar, durante la duración de su relación contractual, su nombre, logotipo y marca en los sitios web de de la empresa Skeepers o del Grupo al que pertenece, en particular para la realización de las prestaciones objeto del presente Contrato y en el marco de sus publicidades de referencia, para todo el mundo.

Artículo 9.4: Publicidad de referencia / Business case

El Cliente se compromete a colaborar en la creación de un estudio de caso de Cliente o «Business case», en el que se presentarán los beneficios de la Solucion en sus sitios web o establecimiento. En este sentido, Skeepers o el Grupo se comprometen a que el Cliente valide el «Businnes case» formalizado conjuntamente.

El Cliente autoriza a Skeepers y el Grupo a difundir el «Caso de negocio» así desarrollado en todos los formatos, formas, presentaciones, por todos los modos, medios, procesos y en todos los soportes, para todo el mundo y para toda la duración de los derechos de autor.

Artículo 10: Confidencialidad

Las Partes considerarán estrictamente confidencial todo dato, información o conocimiento, cualquiera que sea su forma, naturaleza o medio, que lleguen a conocer en el ámbito del Contrato y se comprometen a no comunicar o revelar dicha información confidencial a terceros, salvo que se estipule lo contrario en el Contrato.

Las Partes solo podrán comunicar información confidencial a empleados o agentes que necesiten conocerla dentro del ámbito del Contrato y que acepten someterse a un acuerdo de confidencialidad que contenga términos que tengan un nivel de protección al menos tan estricto como para su propia información confidencial.

El compromiso previsto en el presente artículo tendrá efecto retroactivo desde el momento de la apertura de las negociaciones entre las Partes, y finalizará tres (3) años después de la rescisión

del Contrato por cualquier motivo, sin perjuicio de la información confidencial relativa a los Productos o Soluciones del Grupo, para los que la obligación de confidencialidad seguirá siendo aplicable mientras duren los derechos de propiedad intelectual correspondientes, o relacionados con datos personales, para los que la obligación de confidencialidad continuará siendo aplicable durante toda la duración de los derechos de protección correspondientes.

Artículo 11: Tratamiento de Datos personales

En el marco de la preparación y ejecución del presente Contrato y de la relación comercial entre ellas, cada una de las Partes trata datos personales en su calidad de Responsable del Tratamiento.

A este respecto, las Partes actúan de conformidad con el Reglamento de Protección de Datos, cuyas obligaciones cumplen. Los términos técnicos propios de la protección de datos personales ("datos personales", "tratamiento", "responsable", "encargado del tratamiento", etc.) se entenderán tal y como se definen en el artículo 4 del Reglamento General de Protección de Datos (en adelante, "RGPD").

Las Partes reconocen y aceptan que cada una de ellas actúa de forma independiente como Responsable del Tratamiento de Datos Personales y que, por lo tanto, no son Responsables Conjuntos en el sentido del GDPR. Cada una de las Partes se compromete a tratar los datos personales necesarios para la ejecución del presente Acuerdo únicamente para los fines establecidos en el presente artículo. Se comprometen a informar a sus empleados y personal asimilado del tratamiento de los datos personales que les conciernen y a hacerles firmar un compromiso de confidencialidad con respecto a los datos que tratarán en el ejercicio de sus funciones en virtud del presente Contrato. Para evitar cualquier duda, los fines del tratamiento, las categorías de datos personales tratados, las categorías de interesados y la duración del tratamiento son los siguientes:

Finalidad del tratamiento: Preparación y ejecución del Contrato entre las Partes (gestión de la relación comercial).

Base jurídica: Precontractual o interés legítimo antes de la celebración del Contrato, Contractual durante la ejecución del Contrato y, a continuación, Legal o interés legítimo al término del Contrato.

Categorías de datos personales: nombre, apellidos, dirección de correo electrónico, cargo, empresa, nombre de usuario y contraseña de la Parte que ofrece acceso a su back office, etc. (cualquier dato personal que cada una de las Partes considere necesario procesar para la preparación y correcta ejecución del Contrato que las vincula, respetando el principio de minimización de los datos recopilados);

Titulares de los datos: Empleados y personal asimilado de cada una de las Partes;

Periodo de tratamiento: Duración de la suscripción a los servicios, más otros cinco (5) años tras la finalización del Contrato, lo que corresponde al plazo de prescripción contractual de derecho común.

Para más información sobre el tratamiento de datos efectuado por Skeepers con respecto a sus Clientes, visite: <https://skeepers.io/fr/politique-de-confidentialite2/> y consulte nuestra Política de Protección de Datos para Clientes.

En relación con la ejecución de los servicios suscritos por el Cliente, Skeepers es susceptible de recoger y tratar Datos Personales como Responsable del Tratamiento independiente.

El Grupo y el Cliente se comprometen formalmente a cumplir con sus obligaciones de transparencia, confidencialidad y seguridad de los datos, a responder a las solicitudes de ejercicio de los derechos

de los Titulares de los Datos, de conformidad con el CAPÍTULO III - Derechos de los Titulares de los Datos del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), a compartir las tareas para permitir su correcta ejecución y a colaborar de forma inteligente para garantizar el cumplimiento de ambas Partes.

Las bases, modalidades, finalidades, términos y condiciones relativos al tratamiento de los Datos Personales se definen en el ANEXO 1 - ACUERDO RELATIVO AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Artículo 12: Seguros

Cada una de las Partes certifica que ha suscrito y se compromete a mantener un seguro de responsabilidad profesional que cubra todas sus actividades relacionadas con el Contrato.

Cada una de las Partes se compromete a proporcionar a la otra Parte (previa solicitud por escrito) todos los documentos justificativos o certificados a tal efecto.

Artículo 13: Independencia

Las Partes son independientes tanto legal como financieramente. El Contrato no puede ser considerado en modo alguno como un acto constitutivo de una relación de agencia, una concesión de franquicia o cualquier persona jurídica. Cada Parte es responsable de su personal y asegura la supervisión, el control exclusivo y la gestión administrativa, social y contable de sus empleados y, en su caso, de sus subcontratistas.

Artículo 14: No validez parcial – No renuncia

Si una o más estipulaciones del Contrato son declaradas inválidas o declaradas como tales en aplicación de una ley, un reglamento o tras una decisión definitiva de un tribunal competente, las Partes acuerdan consultarse para encontrar una solución aceptable en el espíritu del Contrato. Las demás estipulaciones conservan toda su fuerza y alcance, salvo que por ello desaparezca el objeto mismo del Contrato.

Cualquier renuncia solo será efectiva si ha sido expresada por escrito firmado por un representante debidamente autorizado por cada Parte.

Artículo 15: Reclamación – solicitud de información

Skeepers hará todo lo posible para responder a cualquier queja e intentar resolver la disputa. Las preguntas y solicitudes se pueden enviar a la siguiente dirección:

Skeepers
18-20 Avenue Robert
Schuman – CS 40494 -
13002 Marseille (France)

Artículo 16: Derecho aplicable y resolución de disputas

Este Contrato está sujeto a la ley francesa con la excepción de sus reglas de conflicto de leyes.

Cualquier disputa relacionada con la interpretación, ejecución o validez del presente Contrato debe ser puesta en conocimiento de la otra Parte.

Salvo en casos de urgencia que justifiquen el recurso a procedimientos judiciales de urgencia, las Partes se esforzarán por encontrar una solución amistosa. Para ello, se comprometen -previo a cualquier acción judicial- a reunirse dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción de la notificación de la solicitud de reunión ad hoc de una de las Partes, en presencia de interlocutores de las dos (2) Partes, a nivel de Dirección General. Las Partes darán preferencia a los métodos alternativos de resolución de conflictos como la mediación o la conciliación.

Si al cabo de un nuevo plazo de quince (15) días, las Partes no logran llegar a un acuerdo sobre un compromiso o una solución, el Tribunal de Comercio de Marsella será el único competente para conocer de la disputa, sin perjuicio de la pluralidad de demandados o la introducción de terceros, incluso para procedimientos de urgencia o procedimientos cautelares a petición.

Versión 2.0 con fecha 01/04/2023

ANEXO 1 - CONDICIONES DEL PRODUCTO

Únicamente son aplicables las condiciones de los productos suscritos por el Cliente mediante la firma de un formulario de pedido.

❖ Ratings & Reviews

• Instalación de la Solución Ratings & Reviews

La Solución se puede instalar de varias formas, entre ellas:

- a través de módulos desarrollados por Skeepers específicos para la mayoría de las soluciones de comercio electrónico (por ejemplo: PrestaShop, Magento, etc.) ;
- a través de una aplicación denominada «API» completa, que permite una perfecta integración de la Solución en el sistema informático del Cliente.

Skeepers puede utilizar y proporcionar cualquier proceso y soporte técnico a su Cliente para que el Cliente instale la Solución en su sistema informático.

Corresponde al Cliente hacerlo, y es de su entera responsabilidad. Skeepers ofrece ayuda para facilitar su integración y facilita un documento explicativo en su Sitio web, así como su equipo técnico para resolver cualquier duda del Cliente o intervenir de forma remota en su ordenador, con el fin de instalar el módulo, la API u otros soportes técnicos en su sistema.

El Cliente seguirá siendo, en cualquier caso, el único responsable de cualquier mal funcionamiento de la Solución resultante de una instalación incorrecta. Lo mismo se aplicará si no instala la Solución, la desinstala o incluso no la usa.

• Provisión de la Solución

El propósito del Servicio de Skeepers es hacer que su Solución esté disponible y permitir su uso.

La Solución incluye varias características y servicios asociados con ella:

- La recopilación de opiniones sobre la calidad de los productos o servicios del Cliente;
- La puesta a disposición del Back Office del Cliente, incluidas, en particular, todas las opiniones del Cliente;
- Difusión y exhibición de opiniones por parte de socios (Google, Bing, otras empresas comerciales);
- Indexación del certificado de Opiniones Verificadas por los motores de búsqueda;
- La creación y provisión de Widget (dibujos creados por Skeepers que muestran el puntaje promedio obtenido de Opiniones de marca u Opiniones de producto).

La forma en que se recopilan las Opiniones de los Clientes es la siguiente: cada pedido realizado por un consumidor genera una solicitud de opinión enviada por Skeepers a la dirección de correo electrónico o al número de teléfono que el Cliente haya comunicado a Skeepers.

Las opiniones recopiladas por la solución Ratings & Reviews corresponde a una valoración dada en forma de estrellas que van del 1 al 5, acompañadas de un comentario.

Todas las opiniones y comentarios se almacenan y se puede acceder a ellos en la Back Office del Cliente y en los servidores de Skeepers.

Durante la colaboración entre Skeepers y el Cliente, y en cualquier momento, este último puede conectarse al Back Office del cliente y recuperar las opiniones que se hayan enviado sobre él, en la ubicación prevista para tal fin.

Durante o al final de la colaboración, el Cliente puede ponerse en contacto con su administrador de cuenta o exadministrador de cuenta para solicitar que se le entreguen las Opiniones enviadas a su respecto.

Esta posibilidad se limita a un plazo de cinco (5) años desde el envío de la opinión.

Skeepers también se ha asociado con Google. En particular, esto permite que la valoración del Cliente se muestre automáticamente junto al enlace URL de su sitio web cuando este realiza una campaña de adwords, si ha obtenido una valoración media y mínima de 3,5 sobre 5.

Skeepers se reserva el derecho de celebrar acuerdos con empresas comerciales y, en particular, con motores de búsqueda como Google o Bing, para mostrar las opiniones de los Clientes o incluso indexar su certificado de Opiniones Verificadas, que el Cliente acepta.

Se informa expresamente al Cliente que solo los socios decidirán y controlarán la inserción de su valoración, incluidas las estrellas y el número de opiniones recopiladas. Solo a título informativo, se

específica que esto será visible después de un período de 2 a 4 semanas en promedio. En cualquier caso, Skeepers no se hace responsable de las condiciones y plazos relativos a la publicación de la valoración del Cliente por parte de sus socios. De hecho, Skeepers no se hace responsable de un defecto de visualización o una mala visualización de las opiniones de los Clientes; los socios tienen sus propias reglas para la visualización. Skeepers solo está obligada a garantizar la correcta transmisión de las opiniones, los comentarios y las valoraciones recopiladas por su Solución.

El Cliente también tiene la opción de encuestar a sus consumidores sobre temas específicos mediante preguntas. El funcionamiento de esta opción es idéntico al funcionamiento de la solicitud de una Opinión de marca o una Opinión de producto. Las preguntas adicionales que se hagan a los consumidores se incorporarán a las solicitudes enviadas por correo electrónico. Tras el envío de la solicitud, Skeepers es responsable de recoger las respuestas y comunicarlas al Cliente en su Back-Office.

- **Suministro de widgets**

Skeepers proporciona varios modelos de widgets que se pueden mostrar en todas las páginas del sitio del Cliente para resaltar su valoración general y el último comentario recibido de un consumidor. El Widget mostrará el logotipo de Opiniones Verificadas.

Skeepers ofrece dos tipos de widgets: widgets fijos y widgets flotantes. El primero debe estar integrado en la carta gráfica del Cliente. Las segundas no requieren modificación alguna de la carta gráfica.

El Cliente es el único y totalmente responsable de la elección, integración y visualización del Widget. Skeepers declina en particular cualquier responsabilidad si la representación visual del Widget en el sitio del Cliente difiere de la creada y puesta a disposición por Skeepers.

Dado que el Cliente no debe utilizar el Widget para engañar al consumidor, se compromete a seguir las recomendaciones de Skeepers destinadas a mostrar el Widget dinámico en su sitio web utilizando el enlace proporcionado por Skeepers para que la valoración pueda actualizarse diariamente a lo largo de la relación contractual entre las empresas.

El Cliente tiene prohibido modificar de cualquier forma la carta gráfica y el modelo del Widget.

En caso de que el Cliente desee modificar el diseño del Widget ofrecido por Skeepers, este le proporcionará un enlace URL que le permitirá crear su propio Widget e informarle en tiempo real de su número de Opiniones de clientes y su valoración promedio.

Queda terminantemente prohibido que el Cliente continúe utilizando el Widget de cualquier forma tras la suspensión de la cuenta o la rescisión del contrato. Cualquier uso indebido dará lugar automáticamente a una multa de cien (100) euros por día de infracción constatado y por sitio web (URL), sin perjuicio de los daños y perjuicios que Skeepers reclamaría en compensación por los daños sufridos.

- **Entrega del certificado de Opiniones Verificadas**

Skeepers pone a disposición del Cliente una página web, referenciada por los motores de búsqueda, desde la que todos los internautas pueden consultar las opiniones de consumidores del Cliente con una antigüedad inferior a un (1) año.

Cabe señalar que esta página no podrá ser referenciada por los motores de búsqueda en el caso de que, a petición del Cliente, éste haga un uso exclusivo e interno de las opiniones del Cliente recogidas. Además, cabe señalar que mostrar el certificado de Opiniones Verificadas, al igual que tener acceso a la plataforma, como un componente de los servicios prestados bajo la Solución Ratings & Reviews, no pretende sobrevivir a la desaparición de la colaboración.

- **Moderación**

A continuación se describe el proceso de Moderación (filtrado, análisis o proceso realizado de forma automática o por medios humanos para aceptar o rechazar una Opinión de Cliente).

El Cliente es informado de la recopilación y la presencia de opiniones negativas de los consumidores. Las opiniones consideradas negativas están representadas por valoraciones iguales o inferiores a 2/10. Estas reseñas son muy fácilmente accesibles desde su Back Office en una sección titulada «opinión en moderación».

El Cliente podrá contactar y responder a los consumidores que hayan dejado un comentario y una valoración, ya sea positiva o negativa, a través de su Back Office.

Cabe señalar que la respuesta proporcionada por el Cliente se hace pública en el certificado de Opiniones Verificadas del Cliente y que el consumidor recibirá un correo electrónico para notificarle cualquier mensaje enviado por el Cliente.

El consumidor podrá contestarlas pero no podrá modificar su valoración. El Cliente, por su parte, será informado de los mensajes dejados por los consumidores.

Los diversos intercambios que pueden seguir a una opinión del Cliente serán visibles para los usuarios de Internet; a menos que el Cliente haya ocultado los intercambios de conversación desde su Back Office.

Este proceso ofrece al Cliente la posibilidad de solicitar explicaciones cuando una valoración o un comentario le parezcan injustificados, y de tener derecho de réplica.

En ningún caso Skeepers deberá interferir en la relación existente entre el Cliente y el consumidor. Corresponderá al Cliente gestionar cualquier dificultad que surja con este último a raíz de la recopilación de una opinión.

- **Estadísticas**

El Cliente tiene acceso, a través de su Back Office, a los informes y estadísticas establecidos por Skeepers a partir de las opiniones recopiladas de los Clientes.

Skeepers también ofrece una herramienta estadística totalmente personalizable basada en estimaciones que permite la referencia cruzada de los datos recopilados al enviar una opinión a través de la solución Ratings & Reviews con datos enviados directamente por el Cliente.

- **Módulo «Preguntas/Respuestas»**

El Cliente tiene la opción de suscribirse a la opción «Preguntas/Respuestas».

Skeepers ofrece a sus Clientes un módulo de «Preguntas/Respuestas» para ser integrado en su sitio web que permite a los Consumidores, que han tenido o pretenden tener una experiencia de consumo, hacer una pregunta o responder a una pregunta formulada.

Instalación del módulo «Preguntas/Respuestas»

El Cliente puede elegir qué método usar para integrar el módulo en su sitio:

- al conectarse a la API de Ratings & Reviews;
- por plena integración en iFrame;
- por una integración mixta en iFrame y flux JSON;
- instalando el módulo Magento o PrestaShop desarrollado para el módulo «Preguntas/Respuestas».

El Cliente es el único responsable de instalar el módulo en su sistema informático y de integrarlo en su sitio web, a él le corresponde hacerlo. Skeepers ofrece soporte para facilitar su instalación e integración proporcionando un documento explicativo dedicado al módulo «Preguntas/Respuestas» así como proporcionando un equipo técnico para responder a cualquier pregunta del Cliente o proporcionando asistencia para la instalación.

El Cliente será, en todo caso, el único responsable de cualquier mal funcionamiento del módulo «Preguntas/Respuestas» que resulte de una instalación o integración incorrecta. Lo mismo se aplicará si el Cliente no procede con la instalación o integración del módulo «Preguntas/Respuestas», lo desinstala o incluso no lo utiliza.

Las facturas emitidas por Skeepers seguirán siendo exigibles en caso de no uso por parte del Cliente (por ejemplo, sin preguntas ni respuestas).

Disposición del módulo «Preguntas/Respuestas»

El Cliente, que desee beneficiarse del módulo, deberá ponerse en contacto con su responsable de cuenta de Skeepers para que los equipos le den acceso al módulo.

Después de la activación del módulo, el módulo «Preguntas/Respuestas» se administrará desde el Back Office estándar, en la pestaña «Integración» y la sección «Preguntas/Respuestas».

El Cliente recibirá las opciones de personalización de los módulos y los formularios de preguntas o respuestas para integrarlos en su sitio web de acuerdo con su carta gráfica.

Por tanto, el Cliente se compromete a permitir, en la carta gráfica de sus formularios personalizados, la inclusión de una casilla de verificación que constituya la aceptación de las Condiciones Generales de Uso y la Política de Privacidad. Esta integración debe permitir el envío de una pregunta, una respuesta o un informe solo cuando la casilla está marcada.

Disposición del módulo «Preguntas/Respuestas»

El Servicio de Skeepers tiene como objetivo proporcionar el módulo «Preguntas/Respuestas» y permitir su uso.

Cuando se instala en el sitio web, el módulo «Preguntas/Respuestas» incluye las siguientes características:

- Hacer una pregunta;
- Proporcionar una respuesta pública a una pregunta (del Cliente, clientes que han tenido una experiencia con el producto o usuarios de Internet);
- Reportar una pregunta/respuesta;

- Debatir una pregunta/respuesta;
- Votar por una pregunta/respuesta.

Todas las preguntas y respuestas recopiladas a través del módulo «Preguntas/Respuestas» se almacenan en los servidores de Skeepers y se puede acceder a ellas en el Back Office «Preguntas/Respuestas» del Cliente.

En este sentido, el Cliente podrá procesar y publicar las preguntas, respuestas y discusiones correspondientes desde su Back Office «Preguntas/Respuestas». Cada acción realizada queda registrada y puede visualizarse en el Back Office «Preguntas/Respuestas» gracias a una gestión según los perfiles asignados (administrador y moderador).

Por razones de seguridad y trazabilidad de las acciones, cada usuario debe tener una cuenta individual.

- **Proceso de recopilación de opiniones de clientes**

Skeepers se compromete en el momento de la recogida a no seleccionar a los consumidores en función de su tipo o frecuencia de compras. Por lo tanto, se encuestará a todos los consumidores.

Cada opinión está vinculada a un consumidor contactable.

El consumidor tendrá la oportunidad de enviar una opinión durante un período de tres (3) meses a partir de la invitación enviada por correo electrónico por parte de Skeepers y en sí mismo como resultado de un acto de consumo. Por lo tanto, la posibilidad de que un consumidor emita una opinión de Cliente después de un acto de consumo está limitada en el tiempo.

Además, el consumidor que ha presentado una opinión puede modificarla por un período de tres (3) meses después de escribir su opinión.

Skeepers tiene en su base de datos elementos que permiten identificar al consumidor y certificar su acto de consumo. Se recuerda que Skeepers actúa como tercero.

No se proporciona ninguna contraprestación a cambio de enviar opiniones de Clientes.

- **Proceso para identificar al autor de la opinión**

La solución Ratings & Reviews se basa en recopilar opiniones después de los pedidos. Por lo tanto, las solicitudes de opiniones están vinculadas a una experiencia de consumo y a un consumidor claramente identificado. La identificación puede realizarse por correo electrónico, teléfono o cualquier otro medio que permita el contacto directo con el consumidor.

- **Contenido y control de opiniones y comentarios recopilados**

Skeepers es un tercero de confianza que garantiza total transparencia con respecto a Clientes y Consumidores.

Skeepers se compromete a transmitir y publicar información, valoraciones y comentarios de forma estrictamente idéntica a las que recoge, con excepción de cualquier mención y declaración de carácter ilegal o ilícito.

Cabe señalar explícitamente que el contenido de los comentarios no debe contravenir las leyes y reglamentos actualmente en vigor. En particular, son ilegales los comentarios racistas, antisemitas, sexistas, difamatorios u ofensivos, que infrinjan la privacidad de una persona, reproduzcan intercambios privados, utilicen obras protegidas por derechos de autor (texto, fotos, vídeos, etc.).

Skeepers no interviene de ninguna manera en la relación existente entre el Cliente y el consumidor. En cualquier caso, no podrá exigirse su responsabilidad en caso de que los consumidores no respondan a las solicitudes de opiniones, o en caso de descenso del número de visitantes, disminución de los pedidos, o incluso de aparición de un problema relacionado con la publicación de una opinión negativa o con la ejecución de un Pedido.

Skeepers verifica el origen de las opiniones generadas, en particular mediante la dirección IP identificada.

Sin embargo, no puede garantizar el perfecto funcionamiento de su sistema de evaluación, debido a los peligros inherentes al mismo, y en particular los riesgos de intrusión, malversación, virus y fraude presentes en un sistema informático y digital.

- **Exclusiones y limitaciones adicionales de responsabilidad**

Skeepers no se hace responsable de ningún mal funcionamiento en caso de que el Cliente haya proporcionado información incorrecta o incompleta. Lo mismo se aplicará en los siguientes casos:

- falta de actualización del módulo por parte del Cliente;
- error de manejo del consumidor;
- intervención de un tercero no autorizado por el Cliente para reparar la Solución;
- desinstalación de la Solución;

- no uso o uso parcial de la Solución.

Sleepers no es responsable de la inserción por parte de los motores de búsqueda de la valoración general del Cliente y del número de opiniones recopiladas, ni de la inclusión del sitio del Cliente en ellos. Solo Google u otros motores de búsqueda pueden gestionar esto.

Finalmente, Sleepers no puede ser considerado responsable de los daños indirectos sufridos por el Cliente que puedan surgir como resultado de o durante la ejecución de este Contrato y sus consecuencias. Se entiende por daño indirecto, en particular, pero sin limitarse a ello, el lucro cesante, la pérdida de Datos, la pérdida de oportunidad, el daño comercial, las consecuencias de quejas o reclamaciones de terceros contra el Cliente, etc.

- **Proceso de Moderación**

Descripción del proceso de Moderación

La moderación es un proceso que se produce antes de la publicación de una opinión que tiene como objetivo garantizar la conformidad del contenido recopilado bajo la ley francesa y con la norma ISO 20488, así como con estas Condiciones Generales de Servicio y las Condiciones Generales de Uso del sitio Opiniones Verificadas.

Sleepers se compromete a cumplir con todas estas disposiciones para preservar la fiabilidad de las opiniones de Clientes publicadas.

Así, durante el proceso de Moderación, Sleepers publica o rechaza opiniones cuando está justificado. El rechazo de una reseña es una acción manual de los moderadores de Sleepers después de recibir la notificación de la opinión en cuestión.

Todos los actores y actos relacionados con la Moderación están identificados y rastreables.

El servicio de Moderación ofrecido por Sleepers consiste en un modelo estándar incluido en cualquier suscripción a la Solución de Sleepers. Además, Sleepers también ofrece un modelo personalizado además de la versión estándar, sujeto a opción.

El mismo período de moderación se aplica a todas las opiniones, ya sean positivas o negativas.

Funciones y recursos de los moderadores

La moderación la llevan a cabo herramientas informáticas o personas a las que generalmente se hace referencia como «moderadores».

Las capacidades requeridas y los medios necesarios para ejercer el rol de moderador son:

- tener un dominio perfecto del idioma en el que se escribió la opinión. Esta competencia deberá haber sido objetivamente validada antes de asumir el cargo, equivalente a un nivel de tipo «Proficiency» del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (nivel C2 del MCER);
- acceder a todo el contenido de la opinión del Cliente recopilada;
- acceder a los elementos relativos a la identidad del autor recopilados durante el envío de las opiniones para poder ponerse en contacto con el autor, si es necesario;
- acceder a toda la información relacionada con el historial de la presentación de la opinión (número de presentaciones del mismo aviso después del rechazo inicial);
- acceder al historial de información sobre el autor (número de opiniones publicadas, tema de las opiniones anteriores);
- ser capaz de confiar, de manera rastreable, la moderación de una opinión del cliente a otro moderador.

Moderación estándar

El proceso de moderación se divide en dos etapas: Moderación automática seguida de Moderación manual.

Durante el primer paso, llamado Moderación automática, ciertas opiniones se filtran y se colocan en Moderación dentro del Back Office del Cliente. Estos casos serían los siguientes:

- La valoración de la opinión es igual o inferior a 2 (el umbral se puede modificar en el Back office del Cliente);
- La opinión contiene datos personales identificables por el sistema;
- La opinión contiene insultos o blasfemias;
- La opinión contiene cinco caracteres idénticos.

Estas opiniones colocadas así en Moderación dentro de su Back Office permiten al Cliente identificar y responder fácilmente a opiniones potencialmente problemáticas.

Al mismo tiempo, durante la moderación automática, ciertas opiniones se marcan para que los moderadores de Sleepers las examinen cuando:

- La opinión contiene datos personales identificables por el sistema;
- La opinión contiene insultos o blasfemias.

En otros casos, corresponde al Cliente informar las opiniones que considere problemáticas a los moderadores de Skeepers durante la siguiente etapa.

Después de la moderación automática, se realiza la moderación manual:

- por un lado, debido a las acciones de los Clientes, respondiendo a los consumidores y reportando (a los moderadores de Skeepers) opiniones consideradas problemáticas;
- por otro lado, por la acción de los moderadores de Skeepers después de cualquier notificación de una opinión realizada por los Clientes o el sistema durante la Moderación automática.

Entonces, después de examinar las opiniones, los moderadores de Skeepers deciden si publicar o no las opiniones en Moderación.

Este sistema de Moderación automático y humano permite evitar la publicación de opiniones que no cumplen con la ley francesa y la norma ISO 20488, así como con las Condiciones Generales de Uso y las Condiciones Generales de Servicio de Skeepers.

La Moderación estándar se realiza por defecto, «a priori», es decir, antes de la publicación de las opiniones. Sin embargo, la parte manual está disponible en cualquier momento desde el Back Office del Cliente y, por lo tanto, se puede hacer «a posteriori» si es necesario. La opinión se procesa después de su publicación.

Moderación opcional

Con respecto a la opción de Moderación, establecida sobre cotización, Skeepers ofrece una Moderación personalizada que permite al Cliente descargar la Moderación manual que se proporciona cuando la Moderación es estándar.

Esta opción incluye la relectura de opiniones recopiladas por los moderadores de Skeepers.

El Cliente debe ser específico sobre sus necesidades y solicitudes en un documento de especificaciones.

Así, será capaz de:

- Definir una relectura de todas las opiniones o solo de las correspondientes a una valoración definida por él;
- Configurar respuestas predefinidas que habrá proporcionado según el tipo de opinión y la valoración;
- Configurar los casos de negativa para los cuales los moderadores pueden actuar de forma independiente sin validación previa de su parte y de acuerdo con los motivos de negativa enumerados a continuación;
- Construir categorías de opiniones a través de un sistema de asignación de «Etiquetas» específicas para cada opinión (por ejemplo: entrega, pago, atención al cliente, etc.).

Período de moderación de opiniones de clientes

Skeepers se compromete a cumplir con el mismo período de Moderación para todas las opiniones, ya sean positivas o negativas. Esto se establecerá automáticamente en siete (7) días a partir de la presentación de la opinión.

Se especifica que existen otros periodos de Moderación que pueden ir desde los catorce (14) hasta los veintiocho (28) días. En algunos casos, pueden ocurrir períodos de tiempo excepcionales. Estos plazos son posibles a petición expresa del Cliente a su responsable de cuenta y previa presentación de documentos justificativos. Por ejemplo, se puede conceder un período de Moderación excepcional en caso de una reubicación del negocio del Cliente.

Rechazo de la opinión del Cliente y motivo del rechazo

Skeepers se compromete a informar sistemáticamente al consumidor del rechazo de una opinión así como del motivo del rechazo.

Skeepers también se compromete a dar a los consumidores la oportunidad de enviar una nueva opinión después de la eliminación de su primera opinión durante el proceso de moderación; dentro del límite de un máximo de tres (3) opiniones.

Skeepers no tiene la obligación de indicar los motivos del rechazo de una opinión que se haya identificado con la intención de construir artificialmente o sesgar la evaluación del producto o servicio.

Razones para rechazar las opiniones de marca de los consumidores:

- La opinión enviada se considera inapropiada, abusiva, difamatoria, discriminatoria, acusatoria, racista o implica un llamado a acción legal;
- La opinión no puede considerarse verdadera porque Skeepers tiene informes contradictorios;
- La valoración no corresponde al comentario;
- La opinión se refiere únicamente a las características del producto o servicio adquirido, y no a la experiencia general con la empresa calificada;

- No se proporciona la descripción de la experiencia de consumo, o se considera ininteligible;
- Se identifica que la opinión tiene como objetivo sesgar el promedio de la empresa valorada o contiene elementos concretos de conflictos de interés;
- La opinión no está relacionada con el tema calificado;
- La opinión contiene información personal o cualquier otra información que pueda identificar a su autor, contactarlo o conducir al robo de identidad;
- La opinión menciona el nombre de un competidor o fomenta una compra de la competencia;
- El autor especifica en su opinión que aún no puede evaluar a la empresa valorada, o que no ha utilizado sus servicios;
- La opinión contiene material promocional, se considera spam o menciona sitios web;
- La empresa calificada intervino en el manejo de la disputa y el autor de la opinión desea actualizarla;
- El autor de la opinión se comunicó con Skeepers o la empresa valorada para modificar o eliminar su opinión;
- Skeepers considera que puede incurrir en su responsabilidad civil o penal;
- Skeepers ha identificado esta opinión como fraudulenta.

Razones para rechazar opiniones de productos de consumidores:

- La opinión enviada se considera inapropiada, abusiva, difamatoria, discriminatoria, acusatoria, racista o implica un llamado a acción legal;
- La opinión no se puede considerar verdadera porque Skeepers tiene informes contradictorios.
- La valoración no corresponde al comentario;
- La opinión se refiere únicamente a la experiencia de compra (atención al cliente, entrega, sitio web) y no a las características del producto o servicio adquirido;
- La descripción de las características del producto o servicio adquirido no se proporcionan, o se consideran ininteligibles;
- Se identifica que la opinión tiene como objetivo sesgar el promedio del producto o servicio calificado, o contiene elementos concretos de conflictos de interés;
- La opinión no está relacionada con el producto calificado;
- La opinión contiene información personal o cualquier otra información que pueda identificar a su autor, o poder contactarlo, lo que conduce al robo de identidad;
- La opinión menciona el nombre de un competidor o fomenta una compra de un competidor;
- El autor especifica en su opinión que aún no puede, o no podrá, evaluar este producto o servicio;
- La opinión contiene material promocional, se considera spam o menciona sitios web;
- La empresa calificada intervino en el manejo de la disputa y el autor de la opinión desea actualizarla;
- El autor de la opinión se ha puesto en contacto con Skeepers o la empresa calificada para modificar o eliminar su opinión;
- Skeepers considera que puede incurrir en su responsabilidad civil o penal;
- Skeepers ha identificado esta opinión como fraudulenta.

Edición y modificación

Skeepers se compromete a no modificar ni eliminar el contenido de una opinión de Cliente. Por lo tanto, Skeepers no puede:

- corregir errores ortográficos en una opinión;
- cambiar el nombre de pantalla de un miembro;
- ocultar parte del texto en la opinión;
- modificar la valoración.

En casos excepcionales, los nombres y números de teléfono proporcionados en las opiniones pueden ser reemplazados por estrellas para respetar la confidencialidad de los Datos personales.

- **Criterios para la publicación y entrega de opiniones**

Entrega de opiniones

Skeepers muestra todas las opiniones, ya sean positivas o negativas, siempre que no hayan sido rechazadas durante el proceso de moderación. Por lo tanto, Skeepers no selecciona las opiniones que publica.

Skeepers muestra las opiniones cronológicamente desde la más reciente hasta la más antigua según la fecha de envío de la opinión.

Skeepers devuelve las opiniones en su totalidad.

Para cada opinión, Skeepers muestra al menos la siguiente información:

- la fecha y hora de la presentación de la opinión;

- la fecha de la experiencia del consumidor;
- el nombre y la primera letra del nombre del autor de la opinión.

Skeepers también puede mostrar la siguiente información:

- el producto comprado;
- el lugar de compra o lugar de intervención.

Skeepers puede mostrar debajo de cada opinión el derecho de réplica del representante del producto o servicio que se está evaluando.

Skeepers no añade ni pondera valoraciones. Por lo tanto, Skeepers muestra de forma transparente la puntuación media de cada uno de sus comerciantes asociados. La valoración se obtiene mediante el siguiente cálculo: Valoración promedio = (suma de valoraciones de opiniones publicadas / número total de opiniones publicadas).

Skeepers proporciona a los usuarios de Internet las opiniones de los Clientes recopiladas durante un período de un (1) año completo. Las opiniones de los clientes, el número de opiniones y la valoración promedio se calculan durante el mismo período y se muestran en la página de certificación.

Las opiniones se guardan durante un período de cinco (5) años en la base de datos de Skeepers.

La valoración se calcula de la siguiente manera:

- cálculo del promedio, hasta cinco (5) dígitos después del punto decimal, de todas las valoraciones de las opiniones publicadas;
- tener una valoración de 5: este promedio, a cinco (5) dígitos después del punto decimal, se redondea a un dígito después del punto decimal;
- tener una valoración de 10: este promedio, a cinco (5) dígitos después del punto decimal, se multiplica por dos (2), luego se redondea a un (1) dígito después del punto decimal.

Reportar una opinión con contenido ilegal o inapropiado

Skeepers permite denunciar opiniones con contenido ilegal o inapropiado. Este informe se puede enviar a: moderation@avis-verifies.com o incluso desde la página de certificación del Cliente.

Derecho de réplica del comercio asociado

Skeepers otorga al representante del producto o servicio evaluado la posibilidad de responder en cualquier momento a una opinión recibida a través del Back Office del Cliente. Entonces puede:

- agradecer al Consumidor por su contribución;
- proporcionar respuestas a las preguntas en los comentarios;
- dar su versión de los hechos (con la posibilidad de adjuntar documentos);
- indicar cualquier cambio realizado en el producto o servicio desde que se escribió la opinión.

Las respuestas se muestran debajo de las opiniones relevantes. El consumidor recibirá un correo electrónico avisándole de cualquier mensaje relativo a su opinión enviado por el representante del producto o servicio evaluado. El consumidor podrá contestarla sin poder modificar su valoración.

Estos intercambios serán visibles para los usuarios de Internet, a menos que el comerciante asociado haya ocultado la conversación de su Back Office.

El socio comercial será informado de los mensajes dejados por los consumidores sobre sus productos o servicios.

Este proceso le permite al socio comercial solicitar explicaciones cuando una valoración o un comentario parece injustificado y, por lo tanto, un derecho de réplica.

En ningún caso Skeepers interferirá en la relación existente entre el Cliente y el consumidor. Corresponderá a sus socios comerciales gestionar cualquier dificultad que surja con un consumidor como resultado de la recopilación de una opinión por parte de Skeepers.

La pérdida del derecho del autor de una opinión a enviar una opinión para una opinión que se reconoce como ilegal o inapropiada después de la Moderación

En caso de que se identifique que el autor de una opinión presentó una o varias opiniones con contenido ilícito o inapropiado después de la Moderación, Skeepers evitará que este consumidor envíe opiniones y eliminará todas las opiniones vinculadas a ellas.

Naturaleza jurídica de las opiniones de Clientes emitidas por el consumidor

Skeepers anonimiza las opiniones de los Clientes dieciocho (18) meses después de su emisión.

La opinión del Cliente emitida por el consumidor es similar a un testimonio, siempre relacionado con una experiencia real del consumidor y es puramente información para futuros consumidores.

Por lo tanto, Skeepers y sus comerciantes asociados pueden usar, reproducir, publicar, poner a disposición y traducir libremente el contenido de las opiniones de los Clientes en todo el mundo y en cualquier medio.

Al mismo tiempo, Skeepers y sus socios comerciales tienen derecho a utilizar el seudónimo utilizado por el consumidor en relación con el contenido de la opinión del Cliente durante dieciocho (18) meses. Además, Skeepers garantiza a sus Clientes que en cualquier momento, durante el contrato o al final del mismo, sus comerciantes asociados pueden recuperar todas sus opiniones.

- **Obligaciones del cliente**

El Cliente deberá cumplir las presentes Condiciones y cualesquiera otras Condiciones particulares previstas en el momento del registro.

Más concretamente, el Cliente quedará sujeto a las siguientes obligaciones:

Aceptación de evaluaciones

El Cliente se compromete a encuestar a todos sus Clientes. El Cliente debe aceptar cualquier tipo de evaluación después de un pedido. Podrá denunciarlo y responder si le parece injustificado.

La actividad de Skeepers se basa en la certificación AFNOR que requiere tiempo y esfuerzo, y permite a los Consumidores confiar en su marca. Skeepers se compromete en este sentido a mantener la integridad de sus procesos ya luchar contra las opiniones falsas.

El Cliente no deberá en ningún caso generar valoraciones falsas mediante pedidos falsos, comentarios falsos o cualquier otra manipulación. Tampoco debe evitar evaluaciones negativas distorsionando las funciones de la Solución.

Si es necesario, Skeepers podrá emprender acciones legales contra ellos, además del derecho a rescindir su contrato. Las situaciones serán atendidas por el Departamento de Calidad en el siguiente orden:

1. Tras solicitar una aclaración por correo electrónico, se podrá aplicar una penalización de cien (100) euros por opinión falsa en concepto de gastos de gestión.

2. Si hay más de cinco (5) opiniones falsas, Skeepers notificará al Cliente para explicarle las anomalías observadas con respecto a las opiniones en cuestión.

Las sanciones relativas a las opiniones falsas tienen, por tanto, un factor disuasorio y, si estas no consiguen el efecto deseado, el incumplimiento por parte del Cliente de los procesos en este punto puede dar lugar a la resolución del contrato.

3. Al final de los intercambios fallidos entre las partes y en ausencia de cualquier acción por parte del Cliente dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción de la notificación formal, Skeepers tendrá la opción de rescindir su colaboración por incumplimiento de sus procesos.

Las partes se comprometen a trabajar juntas de buena fe para aclarar cualquier irregularidad en el proceso de recopilación de opiniones y resolver cualquier problema relacionado con cualquier sesgo de la manera más adecuada.

Acceso al sitio del Cliente

El Cliente es el único responsable del acceso a su sitio web. Le corresponde tomar todas las medidas necesarias para mantener este acceso y, en particular, pagar el precio de la conexión a la red de Internet sin la cual no es posible acceder a la Solución.

- **Deber de colaboración**

General

El Cliente se compromete a proporcionar voluntariamente a Skeepers toda la información y documentos necesarios para la ejecución de este contrato.

Con carácter general, el Cliente se compromete a colaborar con Skeepers a fin de facilitarle, a la mayor brevedad posible, toda la información y documentación que considere útiles y solicite Skeepers para el desempeño de sus Servicios. Finalmente, en caso de cesión del sitio web utilizando el servicio objeto de este contrato, el Cliente se compromete a considerar el valor del sitio web por las opiniones recogidas y a presentar a Skeepers al cesionario de dicho sitio web. Corresponde al Cliente cedente abonar el importe de su suscripción hasta su vencimiento o negociar el momento de la firma del contrato con el cesionario. El Cliente informará al cesionario que deberá ponerse en contacto con Skeepers para considerar las condiciones y la continuación del servicio así como la firma de un nuevo formulario de pedido al respecto.

Colaboración de acuerdo con los requisitos de AFNOR

El Cliente se compromete a comunicar todos sus pedidos a Skeepers, sin clasificación previa para que Skeepers pueda cumplir con los requisitos de AFNOR y encuestar a todos los consumidores, sin prejuicios en el proceso de recopilación de opiniones de Clientes. El Cliente reconoce saber que:

- la certificación se otorgó a Skeepers y se no puede reclamar la certificación en su propio nombre;

- la certificación cubre el proceso de gestión de opiniones en línea. Las opiniones en sí no están certificadas;
- el logotipo NF es una marca registrada y su uso cumple con las normas y derechos específicos que el Cliente se compromete a cumplir. Entre otras cosas, el comercio asociado no puede utilizar el logotipo de NF en su sitio, en su aplicación o en sus documentos que son de uso público sin el consentimiento previo adicional de la Certificación AFNOR.

Además y con el fin de reflejar una imagen fiel de la realidad y no engañar al consumidor, el Cliente se compromete a mostrar siempre el Widget dinámico en su sitio web utilizando el enlace facilitado al efecto por Skeepers para que el rating se pueda actualizar diariamente a lo largo de la relación contractual entre las empresas. A tal efecto, el Cliente se compromete a abstenerse de realizar cualquier reproducción del Widget que no sea la recomendada por Skeepers.

Suspensión o eliminación de una cuenta personal

Skeepers tiene derecho a suspender sus servicios si el Cliente no cumple con alguna de sus obligaciones, mientras la disputa se resuelva amistosamente o legalmente.

Skeepers puede cerrar temporalmente o eliminar permanentemente la cuenta personal del Cliente según la naturaleza y la gravedad de la infracción cometida.

Queda terminantemente prohibido para el Cliente, desde el momento en que su cuenta sea suspendida o eliminada permanentemente, utilizar los servicios o funcionalidades asociados con la Solución, excepto para mostrar las opiniones ya recopiladas. También tendrá prohibido citar de cualquier forma el nombre de Opiniones Verificadas o incluso utilizar cualquier elemento gráfico o representación visual relacionada con Opiniones Verificadas y sus servicios. En su defecto, quedará automáticamente obligado al pago de una multa de cien (100) euros por día de la infracción observada.

Respeto por la calidad del consumidor

Al aceptar las Condiciones Generales de Uso de Opiniones Verificadas, los usuarios de Internet que envían una opinión han sido informados de que deberán cumplir con ciertas condiciones acumulativas para poder emitir una opinión, a saber:

- ser una persona física;
- no estar en una situación de conflicto de intereses;
- han tenido experiencia personal de consumo del producto o servicio al que se refiere su opinión.

Para la correcta ejecución del contrato, el Cliente deberá asegurarse de que se cumplen las condiciones antes mencionadas.

Cabe señalar que Skeepers podrá ponerse en contacto nuevamente con el consumidor a los efectos de verificar el cumplimiento de las condiciones mencionadas.

Inserción en los documentos del Cliente

El Cliente, como Responsable del procesamiento, está sujeto a la obligación de transparencia tal como se especifica en los artículos 12 y siguientes del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). Para ello, deberá incluir en su Política de privacidad, o cualquier otro documento específico, una declaración que informe a los consumidores de la transferencia de sus datos personales a Skeepers, así como de la finalidad prevista. Puede redactarse de la siguiente manera:

«Algunos de sus Datos personales pueden transmitirse a nuestro subcontratista Skeepers, con el fin de recopilar su opinión sobre su experiencia de cliente en relación con su pedido, según lo dispuesto por el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) en su artículo 6. f) (interés legítimo). Los Datos personales que comunicamos son los siguientes: apellido, nombre, dirección de correo electrónico, número de pedido y fecha del pedido. Skeepers anonimizará su(s) opinión(es) dieciocho (18) meses después de su publicación.

Skeepers utiliza sus Datos personales solo en el contexto de su Solución y para las necesidades exclusivas de la misma. Skeepers tiene formalmente prohibido divulgar a cualquier persona su información personal o de identificación personal que pueda permitirle ser identificado o que infrinja su privacidad.

Puede oponerse en cualquier momento a la difusión de su información a Skeepers, a través de la dirección: rgpd@nomdusite.fr (por ejemplo)».

Al tratarse este apartado de un modelo genérico, el Cliente deberá adaptarlo si fuera necesario según las particularidades de su actividad.

Como recordatorio, el incumplimiento de los derechos de los que disfrutaban los sujetos de los datos en virtud de los artículos 12 a 22 del RGPD se sanciona en el artículo 83 con multas administrativas de

hasta 20 000 000 EUR o, en el caso de una empresa, hasta el 4 % de la facturación anual total a nivel mundial del año fiscal anterior, la que sea mayor.

Así, en caso de condena de Skeepers por incumplimiento de los artículos 12 a 22 del RGPD por parte del Cliente, a pesar de haberle informado de sus obligaciones con respecto a la normativa vigente, este último indemnizará íntegramente a Skeepers por todas las tarifas pagaderas, incluyendo:

- a) costas (incluidos honorarios de abogados), reclamaciones, demandas, acciones, acuerdos, cargos, procedimientos, gastos, pérdidas y daños (tanto materiales como no, incluso en casos de angustia emocional);
- b) pérdida o daño a la reputación, marca o imagen;
- c) en la medida permitida por la ley aplicable:
 - i) sanciones administrativas, penales, deudas u otros recursos impuestos por una Autoridad de Control o un tribunal y
 - ii) indemnizaciones pagadas a una o más Personas afectadas.

❖ **Feedback Management**

- **Requisitos previos**

El Cliente ha sido y será responsable de adquirir los requisitos técnicos previos, es decir, el Entorno (el equipo informático del Cliente - hardware, sistema operativo, bases de datos, software de terceros, suscripción a un servicio de acceso a Internet - necesarios para el funcionamiento del Solución, y en general, la prestación de los Servicios de aplicación, de los que el Cliente reconoce haber sido informado con anterioridad a la celebración del Contrato, así como las novedades relacionadas durante la vigencia del Contrato), su mantenimiento y, en general, cualquier cambio en el Entorno. Es responsabilidad del Cliente consultar periódicamente dicho sitio. Cualquier configuración que no cumpla con el Entorno puede resultar en una degradación de la calidad del Servicio, o incluso en su mal funcionamiento, por lo que Skeepers no se hace responsable en ningún caso.

- **Apertura e implementación del servicio.**

Desde la Apertura del Servicio, Skeepers proporciona al Cliente acceso a la Solución por la duración del Servicio, durante al menos un (1) Usuario (el administrador designado por el Cliente como se menciona en la Orden de compra).

Cualquier uso del Servicio con fines de producción constituirá acceso al Servicio.

Salvo pacto expreso entre las Partes, la Solución es accesible desde los ordenadores del Cliente y de los Usuarios, a través de los Datos de conexión proporcionados para cada Usuario.

- **Derechos concedidos**

Como contrapartida del pago de las sumas adeudadas por el Cliente en este sentido, y salvo que se estipule lo contrario en la Orden de compra, Skeepers otorga al Cliente un derecho personal, no exclusivo, revocable e intransferible de acceso y uso del servicio de conformidad con su finalidad profesional, exclusivamente para sus propias necesidades, dentro de los límites del ámbito, territorio y duración de la suscripción del Servicio, y en general, de conformidad con los términos y condiciones del Contrato y la documentación. El Cliente solo está autorizado a realizar copias de la documentación para las propias necesidades del usuario para el uso exclusivo del Servicio.

- **Datos**

Con la excepción de los datos que no pueden apropiarse, los Datos proporcionados por el Cliente siguen siendo propiedad exclusiva del Cliente o Usuarios, cuyo contenido es de su exclusiva responsabilidad, incluidas las Encuestas o la forma en que se distribuyen los Datos a terceros. El Cliente acepta no mostrar ni transferir ningún dato ilegal. Skeepers no puede ser considerado responsable de ningún modo por el contenido de los Datos o el control de los Datos, que es responsabilidad exclusiva del Cliente. A menos que se estipule lo contrario en el Contrato, Skeepers se compromete a no utilizar los Datos para ningún otro fin que no sea la prestación del Servicio o según lo acordado expresamente con el Cliente. Skeepers garantiza que utiliza las tecnologías y, en general, los medios adecuados para garantizar la integridad, seguridad y confidencialidad de los Datos. En la medida en que el transporte de datos sea realizado por un tercero, este último es responsable de cualquier dificultad que pueda surgir en el contexto de la transferencia de datos. El Cliente es totalmente responsable del equipo que permite el procesamiento de datos que está conectado al Servidor y que debe ser conforme con el Entorno. En consecuencia, Skeepers no se hace responsable de los daños sufridos por el equipo de procesamiento de datos del Cliente. Los datos son respaldados regularmente por Skeepers de acuerdo

con el SLA. Además, el Servicio incluye funcionalidades que permiten al Cliente establecer comunicaciones con personas identificadas por el Cliente para comunicar o recopilar información. El Cliente asume la responsabilidad exclusiva de dichas comunicaciones. Skeepers no se hace responsable en caso de incumplimiento de estas comunicaciones con las leyes y reglamentos sobre protección de Datos personales vigentes en Francia y en la UE; Skeepers se reserva el derecho de suspender el acceso al Servicio en caso de incumplimiento de estas comunicaciones con dichas leyes y reglamentos.

- **Condiciones financieras**

Las solicitudes recibidas durante el uso de la solución serán conservadas por Skeepers y serán válidas como prueba entre las Partes a los efectos del cálculo de los niveles de uso del Servicio por parte del Cliente, en particular para verificar la adecuación entre el real uso del Cliente y los umbrales de volumen definidos en la orden de compra; entendiéndose que el número autorizado de encuestas o el número autorizado de usuarios suscritos por el Cliente en ningún caso podrá ser revisado a la baja para el período contractual vigente. Si se excede el volumen esperado de solicitudes, Skeepers podrá proceder al ajuste del nivel de volumen correspondiente al final de cada período trimestral considerado, a menos que se especifique lo contrario en la orden de compra, teniendo en cuenta el volumen de solicitudes efectivamente recibido durante el período en cuestión. Skeepers emitirá una factura de ajuste, de acuerdo con las tarifas indicadas en la tarifa del catálogo de Skeepers en la fecha del ajuste, a menos que se estipule lo contrario en la orden de compra. Dicha prórroga se realizará a prorrata temporis hasta el vencimiento del período contractual en curso; en el entendido de que dicho ajuste se tendrá en cuenta en el cálculo del monto adeudado por el Servicio para el siguiente período de facturación.

No obstante lo anterior, el Cliente reconoce y acepta que la lista de precios relativa a los Consumibles puede ser modificada durante la vigencia del Contrato, dependiendo en particular de los precios aplicados por los proveedores de los Consumibles o del país dentro del territorio en el que el Cliente desarrolla su actividad. En la medida de lo posible, Skeepers informará al Cliente, con anterioridad a la fecha de su solicitud, de cualquier cambio en los precios aplicables.

Los gastos del traslado, viaje y estancia incurridos en la ejecución del Contrato no están incluidos en el precio del Servicio y de los Servicios asociados. Estos costes se facturarán por su coste real, previa presentación de los justificantes.

❖ CONSUMER VIDEOS

• **Servicio prestado**

El Cliente autoriza expresamente a Skeepers a subcontratar algunas de las funciones necesarias para la ejecución de su servicio (en particular, la moderación de vídeos). Se entiende que si Skeepers recurre a un proveedor de servicios externo, Skeepers se compromete a que este prestador de servicios está sujeto a las mismas obligaciones y condiciones a las que él mismo está obligado y asume la responsabilidad por ello.

Skeepers mejora regularmente su oferta comercial y es probable que ofrezca al Cliente nuevos servicios durante el período de los Servicios. Si el Cliente desea beneficiarse de los nuevos servicios ofrecidos por Skeepers, se le enviará una nueva orden de compra para su aprobación.

Creación de un Cliente de Back Office

Skeepers proporciona al Cliente un Back Office (en adelante, la interfaz web reservada para que los Clientes accedan a las diversas funcionalidades desarrolladas por Skeepers para la implementación de su plataforma) a través del cual el Cliente puede, en particular, acceder a su información personal y administrar sus Campañas (referido a como la convocatoria de contribuciones organizada en la Plataforma a petición del Cliente en relación con los productos o servicios que el Cliente haya determinado y destinados a crear y distribuir Vídeos de Usuario en cualquier tipo de soporte).

El Cliente garantiza la exactitud, vigencia y exhaustividad de la información que proporciona para permitir la creación de su cuenta en la plataforma Skeepers.

La cuenta Skeepers del Cliente será personalizada por Skeepers con los colores del signo o marca del Cliente. Para ello, el Cliente enviará su logotipo a Skeepers en formato PNG o JPEG.

El Cliente autoriza expresamente a Skeepers a utilizar su nombre comercial o su marca en el nombre de dominio que será reservado y utilizado por Skeepers para crear su Back Office.

Las facturas emitidas por Skeepers, correspondientes a la suscripción del Cliente, así como a los costes de instalación, seguirán siendo exigibles en caso de no utilización de su Back Office por parte del Cliente (por ejemplo: el Cliente no se conecta a su cuenta y no crea Campañas).

Organización de Campañas

El Servicio prestado por Skeepers tiene por objeto proporcionar al Cliente una Plataforma -así como los subdominios que Skeepers creará en nombre del Cliente- dedicada a él, que permite recopilar Vídeos de Usuario (se refiere a cualquier grabación audiovisual compuesta por imágenes, voces y sonidos, cargada en la Plataforma por un Creador como parte de las Campañas) durante las Campañas y permitir que el Cliente las utilice. Para beneficiarse de los Servicios, el Cliente creará Campañas a través de su Back Office.

Al crear cada Campaña, corresponderá al Cliente enviar a Skeepers la siguiente información útil:

- el nombre del producto a probar y sus referencias;
- la URL de la ficha del producto; y
- la URL de la imagen del producto a probar; y
- la descripción del producto a probar; y
- la recompensa ofrecida por el Cliente al Creador que gana la Campaña.

Además, el Cliente también puede proporcionar a Skeepers la siguiente información:

- la categoría del producto a probar; y
- la duración de la Campaña.

Al inicio de la colaboración, las Partes pueden definir un paquete de Vídeos que comprenda un número determinado de Vídeos durante la duración de la suscripción. Cuando se haya definido un paquete de Vídeo entre las Partes, el Cliente tiene la obligación de destinar los recursos necesarios para la organización, creación y seguimiento de las Campañas. Así, si no se alcanza el número de Vídeos definido al inicio de la colaboración, los Vídeos no entregados por Skeepers no podrán ser reembolsados, salvo culpa comprobada por parte de Skeepers en la prestación del Servicio (tal y como lo confirma el informe trimestral).

El Cliente acepta entregar la recompensa anunciada al Creador que ganó la Campaña. La entrega de la recompensa es responsabilidad exclusiva del Cliente. En consecuencia, el Cliente garantiza y mantiene indemne a Skeepers frente a cualquier recurso, solicitud, reclamación o acción del Creador para la entrega del premio, en particular en caso de retraso en la entrega, incumplimiento, vicios o defectos que afecten al premio entregado al Cliente.

• **Propiedad intelectual**

Derechos de Propiedad Intelectual de las partes

Cada una de las Partes se compromete a respetar los Derechos de Propiedad intelectual de la otra Parte y, en particular, a no infringir sus Derechos de Propiedad intelectual ni archivar directa o indirectamente ningún derecho de propiedad literaria, artística o industrial que sea idéntico, similar o derivado en cualquier clase de productos y servicios en cualquier territorio geográfico.

Los nombres, marcas, imágenes y logotipos proporcionados por cada parte en relación con el uso de la Plataforma y los Servicios siguen siendo propiedad exclusiva de su propietario.

Cada parte declara tener todos los derechos en particular de propiedad intelectual o autorizaciones necesarias sobre estos elementos, garantiza a la otra y la mantiene indemne frente a todas las quejas, solicitudes, posibles acciones de terceros en particular por la violación de sus Derechos de Propiedad Intelectual.

Como parte de cada Campaña, el Cliente autoriza expresamente a Skeepers a crear un espacio o una página con los colores de su rótulo o su marca y colocar este logotipo o marca en este espacio, junto a la marca y el logotipo de Skeepers.

Cada parte autoriza expresamente a la otra a utilizar su nombre comercial o marca dentro del nombre de dominio que se reservará y utilizará para crear la página de la Campaña del Cliente.

Licencia de derechos de propiedad intelectual para vídeos

La suscripción de los Servicios por parte del Cliente, sujeta al pago total de los mismos por parte del Cliente, implica la concesión de un derecho de explotación y distribución de los Vídeos de los Creadores habiendo sido validados durante las Campañas. Según los términos de este acuerdo de licencia, dicha concesión se relaciona con la distribución de los Vídeos por parte del Cliente, en todos los formatos y medios y en particular: (i) en el Internet (en particular, en el sitio web del Cliente o en las redes sociales, como Facebook y Twitter, en los sitios de comercio electrónico en los que el Cliente ofrece a la venta sus productos, sea o no el editor de este sitio de comercio electrónico) y esto independientemente del sufijo genérico o geográfico o la extensión del nombre de dominio del sitio web del Cliente, y el país de recepción del Vídeo; (ii) en los puntos de venta del Cliente (tiendas), en ferias, muestras, exposiciones y todos los demás eventos públicos en los que el Cliente estará presente o representado; (iii) internamente en beneficio de los miembros y empleados del Cliente.

Esta licencia se otorga por un período de veinte (20) años en todo el mundo. El precio de esta licencia está incluido en el precio pagado por el Cliente por el uso de los Servicios.

Sin perjuicio de esta licencia, Skeepers podrá continuar transmitiendo el Vídeo del Creador en la Plataforma, a los distribuidores de los productos en cuestión y a través de sus cuentas en redes sociales como Facebook, YouTube, Instagram, Snapchat, IGTV, etc.

Además de los derechos expresamente otorgados al Cliente en virtud de los términos del acuerdo de licencia establecido anteriormente o que se celebraría entre las partes, el Cliente no tiene ni tendrá ningún derecho sobre los otros Vídeos producidos por los Creadores como parte de las Campañas. . En consecuencia, el Cliente tiene especialmente prohibido utilizar, reproducir, distribuir, fijar, difundir, extraer, comunicar al público, representar o explotar los mismos de cualquier forma y por cualquier medio. De no ser así, el Cliente podrá ser procesado por infracción. En todo caso, el Cliente se compromete a garantizar y mantener indemne a Skeepers ante cualquier recurso, queja, solicitud o actuación derivada del uso ilegal o no autorizado de los Vídeos.

Skeepers se reserva el derecho de suspender o terminar los Servicios, de forma automática y sin previo aviso, en caso de incumplimiento por parte del Cliente de los términos de este artículo, sin perjuicio de los daños y perjuicios que pueda reclamar.

• Responsabilidades

Skeepers hará sus mejores esfuerzos para garantizar el correcto funcionamiento de la Plataforma y permitir que el Cliente se beneficie de los Servicios. No obstante, al tratarse de una simple obligación de medios, Skeepers no será responsable ni estará obligado a indemnizar por los daños directos o indirectos, materiales o inmateriales, que el Cliente pueda sufrir como consecuencia de un mal funcionamiento de la Plataforma y en particular: (i) teniendo en cuenta la propia naturaleza de Internet, por las velocidades de acceso a la Plataforma, apertura y consulta de las páginas de la Plataforma, ralentizaciones externas, suspensión o inaccesibilidad de la Plataforma ; (ii) en caso de fuerza mayor definida por la ley y la jurisprudencia, averías y problemas técnicos; (iii) en caso de intrusión de terceros que, en su caso, pueda dar lugar a la suspensión, terminación de la Plataforma o pérdida de contenidos; (iv) si se determina que la Plataforma es incompatible o funciona mal con cierto software, configuraciones, sistemas operativos o equipos del Cliente.

Asimismo, la responsabilidad de Skeepers en ningún caso podrá ser reclamada por el Cliente en caso de incumplimiento por parte de este de sus obligaciones estipuladas en las Condiciones Generales y de incumplimiento de sus obligaciones legales o reglamentarias.

Sleepers es únicamente el editor de la Plataforma y es responsable de organizar las Campañas en nombre de sus Clientes. Sleepers no tiene ningún control sobre el contenido de los Vídeos más que un simple control de moderación (comprobando que los Vídeos no contengan ningún discurso ofensivo, de odio o contrario al orden público) y el cumplimiento de las especificaciones técnicas impuestas por la Cliente (duración y formato del Vídeo en particular). Bajo ninguna circunstancia, Sleepers será responsable del contenido del Vídeo y, en particular, de las condiciones bajo las cuales se utilizan los productos y servicios en el Vídeo y cualquier consejo de uso dado por el Creador. Cualquier modificación realizada en el Vídeo por el Cliente o cualquier persona autorizada o designada por él también excluirá automáticamente a Sleepers de responsabilidad por cualquier motivo.

En todo caso, en los casos en que Sleepers sea responsable, por cualquier motivo, del importe de las reparaciones debidas por los daños invocados, ya sean estos directos o indirectos, materiales o inmateriales, incluyendo costes, honorarios y otros daños sufridos por el Cliente o por terceros, se limitarán al precio efectivamente pagado por el Cliente por los Servicios suscritos durante los últimos doce meses.

Sleepers no garantiza de ninguna manera al Cliente con el retorno de la inversión esperado o esperado por el Cliente como resultado de los Servicios suscritos y los Vídeos utilizados por este último. De hecho, Sleepers solo tiene una simple obligación de medios que no puede resultar de esto, ya que obtener el resultado de una Campaña es inherentemente aleatorio.

❖ INFLUENCER MARKETING

• **Descripción del Producto**

La selección de los Creadores que participarán en una Campaña de opiniones de Influencers la gestiona el Cliente (salvo si el Cliente contrata una opción de pago «Professional Services» para que Sleepers la gestione en su lugar), a diferencia de la selección de los Creadores que participarán en una Campaña de opiniones de Tester que Sleepers validará automáticamente en cuanto un Creator se postule para la Campaña en cuestión, sin selección previa.

Cuando el Cliente cree su Campaña, seleccionará el tipo de opinión que desea (Tester o Influencer).

En el caso de servicios ofrecidos por el Cliente, el Cliente deberá comunicar al Creator la forma de utilizar el servicio objetivo de la Campaña.

En cada Campaña, el Cliente puede imponer los hashtags que elija y que el Creator deberá agregar al Contenido creado. El Cliente se encarga de respetar las recomendaciones y leyes aplicables en materia de asociaciones y contenidos comerciales y, de ser necesario, de imponer a los Creadores los hashtags necesarios.

Una vez que el Creator haya recibido y probado el o los productos o servicios del Cliente, el Creator es responsable de generar uno o varios Contenidos que publicará en la red social o las redes sociales seleccionadas o los sitios web comunicados por el Cliente en el marco de la Campaña. Sleepers no se hace responsable del Contenido creado y publicado por el Creator.

• **Acceso a los servicios**

El Cliente tiene acceso a un espacio personal en línea, así como a los diferentes módulos que se necesitan en la documentación técnica. Sleepers no garantiza la disponibilidad ni las respuestas de los Creadores, el éxito de una Campaña, la realización eficaz de los contenidos o su perennidad.

• **Envío de los productos**

En caso de que el Cliente active la opción logística, Sleepers se encargará de enviar los productos a los Creadores validados por el Cliente en su beneficio a través de un proveedor logístico. Sleepers facturará al Cliente los gastos de entrega de los productos a los Creadores, de devoluciones de los productos al Cliente y de reenvío de los productos a los Creadores, en particular en caso de que no los reciban.

Las Partes acuerdan asimismo que Sleepers podrá variar, al alza o a la baja, el precio relativo a las opciones de logística ajustando este último a los precios de los proveedores. Esta variación del precio se aplicará trimestralmente, a la discreción de Sleepers, y el Cliente será informado con anterioridad

por correo electrónico, boletín informativo y/o cualquier otro medio de comunicación adaptado a la transmisión de mensajes comerciales.

Considerando la especificidad de la colaboración, el Cliente deberá verificar el estado aparente de los productos antes de entregárselos al transportista.

Skeepers no se hará responsable en ningún caso de los daños causados a los paquetes o de la pérdida durante el envío y, de manera general, de cualquier defecto del producto. En caso de defecto en el producto, el litigio se resuelve directamente entre el Cliente y el Creator.

Si el Cliente no activa la opción logística, este se encarga y es responsable del envío de los productos o de proveer cualquier elemento que permita el acceso de los Creators al servicio del Cliente. Con tal fin, Skeepers transmitirá al Cliente los datos de los Creators (apellido, nombre, dirección de correo electrónico, dirección postal, número de teléfono si es necesario, etc.) para asegurarse del seguimiento y de la correcta entrega de los productos.

En caso de retraso en el envío, de falta de stock o de no disponibilidad del servicio, el Cliente deberá informar a los Creators a través del sistema de mensajería disponible en la plataforma.

- **Obligaciones del cliente**

El Cliente se compromete a enviar a los Creators seleccionados en el marco de una Campaña los productos o servicios ofrecidos en la plataforma; o a Skeepers en caso de activación de la opción logística.

Sin que la lista sea exhaustiva, Skeepers podrá poner fin a una Campaña o bloquear su puesta en línea sin indemnización desde el momento en que:

- el Cliente no respete su obligación de pago del precio de la suscripción en los plazos establecidos conforme a las modalidades del Contrato;

- la Campaña pueda generar Contenidos (i) pornográficos, obscenos, indecentes, chocantes o inadecuados para un público familiar, difamatorios, ofensivos violentos, racistas, xenófobos o revisionistas, infractores, (ii) que dañen la imagen o la propiedad de un tercero, (iii) que induzcan a error, sean engañosos o propongan o promuevan actividades ilegales, susceptibles de dañar los sistemas de información de terceros (como virus, gusanos, troyanos, etc.) y (iv) de manera más general, Contenidos que no cumplan con la normativa aplicable o que puedan infringir los derechos de terceros, perjudicar a terceros o comprometer la responsabilidad de Skeepers o del Creator de cualquier manera o forma.

Skeepers podrá entonces suspender el acceso al producto, eliminar la Campaña y proceder a la rescisión de la suscripción en las condiciones previstas en las presentes, quedando el precio previsto de la Orden de compra a deber íntegramente.

El Cliente se compromete a no dar instrucciones en la información inicial que pudieran falsear la opinión del Tester sobre el producto o servicio. El Cliente puede guiar al Tester sugiriéndole que hable de la textura, del olor, del color u otras características del producto o servicio, pero no debe dar indicaciones demasiado precisas ni instrucciones subjetivas en cuanto a la calidad del producto o servicio.

El Cliente, si se trata de una agencia que actúa en nombre y a cuenta de otra entidad, se hace cargo, según el artículo 1204 del Código Civil, de que su propio cliente respete las disposiciones previstas en las presentes en lo relativo, en particular, a la utilización de los Contenidos. Por lo tanto, el Cliente indemnizará al Creator y a Skeepers en caso de que el cliente final no respete las presentes.

En caso de aplicarse la ley n.º 2020-1266 del 19 de octubre del 2020 relativa a la explotación comercial de la imagen de niños de menos de dieciséis (16) años en las plataformas en línea y sus decretos de aplicación subsecuentes, los representantes legales de los niños menores de menos de dieciséis (16) años quedan informados de que deberán solicitar el permiso necesario por parte de la autoridad administrativa competente.

Skeepers se exonera de toda responsabilidad en caso de que no se obtenga dicho permiso por parte de los representantes legales. Skeepers les ha informado de que el Cliente puede solicitar en todo momento la verificación del permiso otorgado a los representantes jurídicos, que deberán comunicárselo en cuanto se les solicite.

- **Propiedad intelectual**

El Cliente queda informado de que los Creadores han aceptado la reutilización por parte del Cliente de los Contenidos que generen en el marco de las Campañas y de que dan su consentimiento para la explotación de su derecho a la imagen.

Por consiguiente, el Cliente se beneficia del derecho no exclusivo a descargar, reproducir y representar el Contenido en todos los formatos y en todos los soportes, en todo el mundo, mientras dure la protección legal de los Contenidos en términos del derecho aplicable y de las convenciones internacionales sobre la propiedad literaria y artística que estén o estarán vigentes, incluidas las prórrogas que podrían aplicarse a la duración de la protección, con fines de identificación del producto, pero también con fines de publicidad y promoción del producto o del servicio del Cliente.

El Cliente puede reutilizar los Contenidos siempre que respete las siguientes condiciones:

- Los derechos que se contemplan incluyen los derechos a cualquier uso y a cualquier explotación, directa e indirecta de todo o parte de los Contenidos y de cualquier creación derivada de los mismos, sea cual sea el modo, particularmente todos los derechos: (i) de reproducción, (ii) de representación, de transformación, (iii) de evolución y disposición, (iv) de traducción, modificación corrección y adaptación, de re escritura, (v) de incorporación a cualquier obra preexistente o que se vaya a crear, (vi) de uso, (vii) de sublicenciar; y a hacerlo del modo que sea, total o parcialmente, en cualquier idioma, por cualquier medio y procedimiento y de cualquier forma y en cualquier formato, en cualquier soporte conocido o futuro (sin que la lista sea exhaustiva: redes sociales, sitios web, boletines informativos, publicidad en línea, revistas en línea, comunicaciones digitales internas, etc.), designadas de aquí en adelante como «cualquier soporte de comunicación».

La presente licencia no exclusiva se concede para todo el mundo y mientras dure la protección jurídica del Contenido en términos del derecho aplicable y de las convenciones internacionales sobre la propiedad literaria y artística que están o estarán vigentes, incluidas las prórrogas que podrían aplicarse a la duración de la protección.

- En cuanto a la música, el Creator garantiza su uso libre de derechos en su formato y en su soporte inicial, pero no para una reutilización en otro formato o en otro soporte o red social que el utilizado inicialmente por el Creator, lo cual el Cliente acepta. En caso de reutilización de un contenido y de su música en otro soporte que no sea su soporte inicial, el Cliente es el único responsable de obtener las autorizaciones necesarias por parte de los titulares de los derechos en cuestión.

- El Cliente también queda autorizado para reproducir y representar la imagen y la voz del Creator tal y como se captan en el Contenido, así como las de las personas representadas en estos Contenidos que son responsabilidad del Usuario, y los elementos identificativos del Usuario, como su seudónimo, por una duración de 20 (veinte) años a partir de la primera publicación.

El Cliente reconoce que el Contenido puede incluir a terceros u obras pertenecientes a terceros y, por consiguiente, cualquier modificación del Contenido que se traduzca en particular en un enfoque o aproximación sobre el tercero o la obra de arte necesita la verificación de que se ha obtenido el acuerdo expreso previo del titular de los derechos para esta utilización u obtener directamente el acuerdo del titular de los derechos. En cualquier caso, el Cliente no puede modificar el contenido para representar exclusivamente esta obra o a este tercero.

El Cliente se compromete a respetar el derecho de autoría del Creator cedente. Por consiguiente, el Cliente se compromete a mencionar la identidad del Creator a través del seudónimo utilizado por este en la red social en cuestión cada vez que explote el Contenido cedido.

Sleepers no es el autor o Creator del Contenido objeto de la cesión de derecho. Por consiguiente, cualquier tipo de perjuicio, disputa, discrepancia o reivindicación relativa a un Contenido deberá resolverse directamente entre el Cliente y el Creator, garantizando el Cliente a Sleepers cualquier consecuencia por ende.

El Cliente reconoce que los derechos que se le conceden sobre los Contenidos no son exclusivos y que, por lo tanto, Sleepers o cualquier tercero también puede reproducirlos o representarlos.

- **Condiciones financieras**

El Cliente pagará la cuota de establecimiento al inicio de la colaboración y una suscripción correspondiente al número de assets disponibles (contenido publicado en forma de post de un Influencer en las redes sociales o de reseña de un Tester publicada en un sitio de comercio electrónico). La suscripción del Cliente corresponderá a un número máximo de assets. Si no se alcanza esta cifra, el precio no se verá afectado. No obstante, si se supera el número máximo de assets, el Cliente deberá adquirir un nuevo paquete de assets o unidades adicionales, previa cotización, para beneficiarse del lanzamiento de nuevas campañas hasta el final de la suscripción en curso.

Además, a petición del cliente, pueden añadirse tasas por servicios profesionales y otras prestaciones.

- **Disposiciones específicas aplicables a las opiniones textuales**

La opinión de cliente que emite el Creator se parece a un testimonio, siempre relativo a una experiencia de consumo vivida y está destinada únicamente a informar a futuros Testeres.

Por lo tanto, Sleepers y sus Clientes o socios pueden utilizar, reproducir, publicar, poner a disposición y traducir libremente el contenido de las opiniones de cliente en todo el mundo y en cualquier medio y cualquier soporte.

- **Inserción en los documentos del Cliente**

El Cliente está sujeto a la obligación de transparencia tal como se especifica en los artículos 12 y siguientes del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

En caso de que el Cliente solicite a sus propios clientes, debe informarles en su Política de confidencialidad o en cualquier otro documento exclusivo sobre los procesamientos por los que van a pasar. También puede entregar la información en el momento de la creación de sus Campañas, dentro de sus correos electrónicos o en el informe. Sleepers, como Subcontratista (cuando en las Campañas participan Testeres e Influencers) o como Responsable del tratamiento conjunto/independiente (cuando en las Campañas solo participan Influencers), mantiene una Política de confidencialidad para Creadores en su sitio web.

ANEXO 2 - ACUERDO RELACIONADO CON EL PROCESAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El Cliente confía a Skeepers varios servicios descritos en el Acuerdo de servicio. En este contexto, Skeepers está obligado a procesar datos personales en nombre del Cliente.

El presente Acuerdo tiene por objeto garantizar el cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al procesamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (conocido como el «Reglamento General de Protección de Datos», en adelante «RGPD»), así como la Ley n.º 78-17 del 6 de enero de 1978 relativa a la Ley de Protección de Datos.

Este Acuerdo define las condiciones bajo las cuales Skeepers intervendrá en nombre del Cliente para realizar los servicios suscritos por el Cliente:

- En algunos casos como subcontratista, comprometiéndose a realizar por cuenta del Cliente o Responsable del procesamiento, las operaciones de procesamiento de datos personales derivadas de las Soluciones Ratings & Reviews, Feedback Management;
- A veces, como corresponsable de los datos cuando Skeepers proporciona al cliente la solución Consumer Videos.

Por lo tanto, las Partes se han unido para definir las condiciones bajo las cuales Skeepers llevará a cabo el procesamiento de datos personales como parte de los Servicios.

En cualquier caso, cada una de las Partes se compromete a cumplir con todos los requisitos de las leyes y reglamentos sobre protección de Datos personales vigentes en Francia y en la UE.

Los términos técnicos específicos de la protección de datos personales («datos personales», «procesamiento», «responsable», «procesador», etc.) se entienden definidos en el artículo 4 del RGPD.

DISPOSICIONES COMUNES

APLICABLE CUANDO SKEEPERS ACTÚE COMO SUBCONTRATISTA

Cuando Skeepers es un subcontratista (Servicios de Ratings & Reviews y Feedback Management), Skeepers se compromete a procesar los Datos personales solo dentro del marco estricto que sea necesario para la ejecución del Contrato. Este Acuerdo, al ser accesorio del Contrato celebrado entre las Partes, entra en vigor el día de su firma y continúa aplicándose mientras los servicios estén en curso.

Skeepers se compromete a tomar todas las precauciones necesarias para preservar la confidencialidad, integridad y seguridad de los Datos personales que se le confían en virtud del Contrato.

• Obligaciones del cliente

Se recuerda que el Cliente determina, bajo su exclusiva responsabilidad, las categorías de Datos Personales así como los medios y fines del procesamiento objeto del presente contrato.

El Cliente debe poder justificar la información facilitada al consumidor sobre el procesamiento de sus Datos personales, en cualquier momento y ante la simple solicitud de la empresa Skeepers.

El Cliente sigue siendo el único responsable ante el consumidor por cualquier falta de información, inexactitud, error u omisión en relación con sus Datos.

El Cliente se compromete a:

- cumplir, de antemano y durante la duración del procesamiento, con las leyes y reglamentos aplicables a la protección de Datos Personales y en particular el RGPD;
- informar a los consumidores, antes de cada pedido, del procesamiento cubierto por este contrato y, en particular, del intercambio de algunos de sus Datos personales con Skeepers;
- Proporcionar a Skeepers los datos a que se refiere el presente Acuerdo, y garantizar la licitud, exactitud y autenticidad de los Datos comunicados, así como su confidencialidad. Skeepers no se hace responsable de ningún incumplimiento de los datos a los que se refiere el RGPD o el orden público;

- documentar por escrito cualquier nueva instrucción relacionada con el procesamiento de Datos personales;
- ;
- asegurarse de que las personas autorizadas para procesar los Datos se comprometan a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una obligación de confidencialidad;
- garantizar a los consumidores la efectividad del ejercicio de todos los derechos que les otorga el RGPD;
- colaborar con Skeepers para que pueda cumplir íntegramente con sus obligaciones relativas al artículo 28 del Reglamento General de Protección de Datos, en particular en caso de procesamiento ilegal, incidentes de seguridad, control judicial o protección de datos, violación de datos personales y los derechos de los sujetos de los datos.

• **Obligaciones de Skeepers en su calidad de Subcontratista**

Skeepers está de acuerdo en:

- Cumplir, con antelación y durante todo el tiempo que dure el procesamiento, las leyes y reglamentos aplicables a la protección de Datos Personales y, en particular, el RGPD;
- Informar a los consumidores del procesamiento objeto de estas Condiciones en su Política de privacidad;
- Que sólo el personal que tenga interés en el procesamiento de los Datos personales confiados al Cliente está autorizado a acceder a los mismos y que está sujeto a una obligación de confidencialidad;
- Procesar los datos únicamente para los únicos fines que son objeto de la subcontratación;
- Procesar datos de acuerdo con las instrucciones documentadas del Cliente contenidas en este Acuerdo, a menos que Skeepers esté obligado a hacerlo según la legislación de la Unión o la ley del Estado miembro al que está sujeto. En este caso, Skeepers informa al Cliente de esta obligación legal antes del procesamiento, a menos que la ley lo prohíba por razones importantes de interés público. Si Skeepers considera que una instrucción constituye una infracción de la Normativa vigente, o de cualquier otra disposición del Derecho de la Unión o de los Estados miembros relativa a la protección de datos, lo comunicará inmediatamente al Cliente. Entonces se reserva el derecho, sin que el Cliente pueda incurrir en responsabilidad, de no seguir las instrucciones dadas, mientras continúa realizando el procesamiento de los datos personales que son objeto del procesamiento;
- Garantizar la confidencialidad de los Datos personales tratados en el marco de este Acuerdo y en ejecución del Contrato de prestación de servicios;
- Asegúrese de que las personas autorizadas para procesar Datos personales, en virtud de este Acuerdo:
 - o Comprometerse a respetar la confidencialidad o estar sujeto a una obligación legal apropiada de confidencialidad;
 - o Recibir la formación necesaria en materia de protección de Datos personales;
- Tener en cuenta, en relación con sus herramientas, productos, aplicaciones o servicios, los principios de protección de datos desde el diseño (privacidad por diseño) y protección de datos por defecto (privacidad por defecto).
- Llevar un registro de las operaciones de procesamiento de Datos personales realizadas por cuenta del Cliente, de conformidad con la Normativa vigente.
- Colaborar con el Cliente en caso de cambios futuros de la Normativa vigente, con el fin de prever las actualizaciones que serán necesarias para garantizar el cumplimiento.

• **Instrucciones**

Por defecto, la celebración del Contrato y este Acuerdo, la consecución del objeto del Contrato, así como el uso de las Soluciones y sus funcionalidades de conformidad con el Contrato constituyen instrucciones documentadas del Cliente.

Cualquier instrucción que exceda o modifique las instrucciones documentadas a que se refiere este artículo será objeto de un presupuesto y facturación separada. Skeepers se reserva el derecho de no tener en cuenta cualquier instrucción adicional o modificación de las instrucciones definidas en este artículo, que no estén documentadas por escrito.

- **Subcontratación**

Skeepers tiene la autorización general del Cliente con respecto a la contratación de subcontratistas posteriores, en función de una lista acordada en el Apéndice A. Skeepers informa específicamente al Cliente por correo electrónico de cualquier plan para modificar esta lista agregando o reemplazando subcontratistas posteriores, al menos quince (15) días antes, para que el Cliente tenga tiempo suficiente para poder objetar estos cambios. Skeepers proporciona al Cliente la información necesaria para que pueda ejercer su derecho de oposición. La falta de respuesta del Cliente en el plazo de quince (15) días a partir de la fecha de envío del correo electrónico de notificación constituirá la aceptación del/de los subcontratista(s) previsto(s) posterior(es). En caso de rechazo por parte del Cliente del Subcontratista subsiguiente previsto que obligaría a Skeepers a recurrir a otro Subcontratista subsiguiente que presentaría servicios más caros y adecuados para el Cliente, una estimación que incluya la diferencia de precio entre el Subcontratista subsiguiente elegido inicialmente por el Proveedor de servicios y se presentará la finalmente aceptada por el Cliente, que deberá firmarse por el Cliente en el plazo de quince (15) días, en caso contrario, se elegirá automáticamente al primer Subcontratista siguiente sin recurso ni compensación de ningún tipo para el Cliente. Skeepers y sus Filiales imponen a los subcontratistas posteriores, en sustancia, las mismas obligaciones de protección de datos que las impuestas a Skeepers en virtud de este Acuerdo. Skeepers se asegura de que los subcontratistas posteriores presenten las mismas garantías suficientes en cuanto a la implementación de las medidas técnicas y organizativas apropiadas, para que el procesamiento cumpla con los requisitos de la Normativa vigente.

Skeepers y sus Filiales se comprometen al respeto por parte de los subcontratistas posteriores de todas las obligaciones del presente Contrato, así como de la Normativa vigente. Si los subcontratistas posteriores no cumplen con sus obligaciones en materia de protección de datos, Skeepers sigue siendo totalmente responsable ante el Cliente del cumplimiento por parte de los demás subcontratistas de sus obligaciones y se compromete a exigir el cumplimiento del subcontratista posterior incumplidor lo antes posible o a cambiar el subcontratista posterior.

- **Transferencia de datos**

Skeepers no almacena ni transfiere ningún Dato personal fuera de la Unión Europea, a menos que se acuerde expresamente con el Cliente. Si está obligado a hacerlo, en virtud de la legislación de la Unión o la legislación del Estado miembro al que está sujeto, informa al Cliente de ello por adelantado y por escrito, a menos que la legislación en cuestión prohíba dicha información por razones importantes de interés público.

En caso de que una transferencia de Datos personales fuera de la Unión Europea deba regirse por la celebración de cláusulas contractuales tipo adoptadas por la Comisión Europea en su última versión vigente, el Cliente faculta expresamente a Skeepers para firmar dichas cláusulas contractuales tipo en el nombre y representación del Cliente.

Skeepers se compromete a implementar las medidas adicionales necesarias para garantizar el cumplimiento del procesamiento fuera de la UE y el EEE con los Reglamentos vigentes teniendo en cuenta la decisión del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de fecha 16 de julio de 2020.

- **Ejercicio de los derechos personales**

Es responsabilidad del Cliente proporcionar información adecuada a las Personas interesadas a través de las operaciones de procesamiento de datos, a través de su Política de privacidad, o cualquier otro documento dedicado, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 12 y siguientes del RGPD.

El Cliente exime a Skeepers de cualquier gasto que le pueda ser exigible, debido a un incumplimiento de los artículos 12 a 22 del RGPD que le sea imputable, mientras Skeepers le haya informado de sus obligaciones con respecto a la normativa vigente, incluyendo:

a) costes (incluidos honorarios de abogados), reclamaciones, demandas, acciones, acuerdos, cargos, procedimientos, gastos, pérdidas y daños (tanto materiales como no, incluso en caso de angustia emocional), multas penales;

b) pérdida o daño a la reputación, marca o imagen;

c) en la medida permitida por la ley aplicable:

i) multas administrativas, penalidades, sanciones, deudas u otros remedios impuestos por una Autoridad de Control y

ii) indemnizaciones pagadas a una o más Personas afectadas.

Sleepers debe ayudar al Cliente a cumplir con su obligación de responder a las solicitudes de ejercicio de los derechos de los Sujetos de los datos: derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición, derecho a la limitación del procesamiento, derecho a la portabilidad de los datos, derecho a no ser objeto de una decisión individual automatizada (incluida la elaboración de perfiles), etc.

Sleepers se compromete a remitir al Cliente, a la mayor brevedad que no podrá exceder de cuarenta y ocho (48) horas, días hábiles, al domicilio facilitado por el Cliente todas las solicitudes de ejercicio de derechos que le sean realizados con él por las Personas interesadas y comunicar al Cliente toda la información necesaria sobre el procesamiento realizado, a fin de que el Cliente pueda responder frente a las Personas interesadas.

- **Notificación de violaciones de datos personales**

Sleepers notifica al Cliente cualquier violación de datos personales en el sentido del Reglamento General de Protección de Datos a la mayor brevedad, sin que ello supere las cuarenta y ocho (48) horas, días hábiles, siguientes a haber tenido conocimiento de ello, por correo electrónico, a la dirección proporcionada por el Cliente. En ausencia de corrección de los datos de contacto o en caso de un cambio de datos de contacto no notificados a Sleepers, este último no puede ser considerado responsable por la falta de notificación, comprometiéndose Sleepers a implementar los medios necesarios para contactar al Cliente, sin estar obligado por ninguna obligación de resultado.

Esta notificación se acompaña de cualquier documentación útil que permita al Cliente, en su caso, notificar esta infracción a la autoridad de control competente.

La notificación enviada al Cliente por Sleepers contiene al menos la información enumerada en el artículo 33 del RGPD. Dado que no es posible proporcionar toda la información al mismo tiempo, puede comunicarse por etapas sin más demoras indebidas.

Sleepers podrá adoptar medidas correctoras, en caso de emergencia comprobada, y en particular la suspensión del servicio de alojamiento a fin de poner fin a la infracción y sus posibles consecuencias sin perjuicio de los contratos que la vinculan con el Cliente. Sleepers reconoce que el Cliente es el único autorizado para determinar:

- (i) si la violación de datos personales debe o no ser notificada a la autoridad reguladora, autoridad administrativa, Sujetos de los datos o cualquier otra persona en virtud de la Normativa vigente; y
- (ii) el contenido de dicha notificación.

Sleepers se compromete a no informar a terceros, incluidos los Sujetos de los datos, de cualquier violación de datos personales.

Los Sleepers pueden proporcionar asesoramiento y asistencia al Cliente que vaya más allá de sus obligaciones en virtud del artículo 28. 3. f) del Reglamento General de Protección de Datos. Estos servicios pueden estar sujetos a una escala de precios. Así, previa solicitud por escrito, formulada en un plazo razonable por el Cliente, y previa aceptación del presupuesto por ambas Partes, Sleepers podrá notificar a la autoridad de control competente, en nombre y por cuenta del Cliente, la(s) infracción(es) de los datos personales de que se trate.

Sleepers mantiene y pone a disposición del Cliente un registro de incidentes de seguridad, incluidas, en particular, violaciones de datos personales, y documenta toda la información relevante sobre las circunstancias de estos incidentes y violaciones, los daños y las medidas correctivas tomadas para mitigar sus efectos, así como las acciones y medidas adoptadas para evitar que tales incidentes o violaciones se repitan.

- **Ayuda de Sleepers en el contexto del cumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones**

Sleepers proporciona al Cliente en un plazo máximo de ocho (8) días hábiles después de la solicitud del Cliente, la documentación requerida para demostrar el cumplimiento de todas sus obligaciones legales y contractuales.

Sleepers trabaja con el Cliente y hace todo lo posible para ayudar al Cliente a demostrar que cumple con las obligaciones previstas por la Normativa vigente, así como por la autoridad de control.

Sleepers se compromete a ayudar al Cliente, en la medida de sus capacidades y previa solicitud por escrito, a realizar análisis de impacto en materia de protección de datos. Sleepers no se hace responsable de la elección del Cliente de realizar o no un análisis de impacto y, en su caso, de seguir procesando los datos a pesar de los riesgos incurridos.

Skeepers también se compromete a ayudar al Cliente a realizar la consulta previa a la autoridad de control.

La asistencia proporcionada por Skeepers se limita a la documentación escrita. Cualquier solicitud adicional estará sujeta a una cotización.

- **Auditoría**

Sin perjuicio de haber solicitado previamente por escrito a Skeepers o a una de sus Filiales información destinada a demostrar que el Grupo Skeepers ha cumplido con sus obligaciones como subcontratista (ver punto anterior), y si las respuestas no le parecen suficientes, el Cliente podrá comunicar a Skeepers, mediante carta certificada con acuse de recibo, una solicitud de auditoría de cumplimiento in situ, relativa a dicho procesamiento objeto del Contrato, debidamente fundamentada, y en la que el Cliente mencionará al auditor designado, la fecha y alcance de la intervención del auditor. Estas reservas no se aplican en caso de riesgo inminente relacionado con la seguridad de los Datos personales.

El Cliente no podrá realizar más de una (1) auditoría por año. El Cliente deberá respetar un plazo de preaviso de un (1) mes para que Skeepers o la Filial afectada por la auditoría puedan organizarse y poner a disposición los equipos necesarios para que la auditoría no interrumpa el trabajo del equipo técnico.

Esta auditoría puede ser realizada por una estructura interna del Cliente o por cualquier tercero autorizado que no compita con Skeepers. El auditor designado deberá, mediante declaración expresa y por escrito, firmar previamente un acuerdo de confidencialidad (NDA) con el Cliente y los Skeepers. El alcance de la auditoría in situ se limitará estrictamente a los procesos de Skeepers que permitan la operación de las Soluciones en su calidad de subcontratista para el procesamiento de Datos personales. Se centrará en verificar el cumplimiento del procesamiento con las disposiciones de este Acuerdo en una de las siguientes áreas:

- Aplicación de procedimientos de seguridad y resguardo de datos personales;
- Respeto a la metodología técnica de producción;
- Control de los medios técnicos (sistema) sobre los que opera la plataforma del Grupo Skeepers.

La auditoría no podrá referirse a los datos financieros, contables y comerciales de Skeepers o de la Filial afectada por la auditoría.

En cualquier caso, los auditores deberán comprometerse por escrito a no dañar o perturbar el sistema informático de Skeepers o de la Filial de que se trate y deberán presentar garantías suficientes al respecto. El auditor designado no debe interferir con la actividad de Skeepers al realizar la auditoría. En tal caso, el auditor se compromete a tomar todas las medidas necesarias, en particular interrumpiendo la fase de prueba. La auditoría solo podrá realizarse durante el horario de apertura de Skeepers, quien prestará asistencia al auditor, en el límite de dos (2) días.

Por su parte, Skeepers se compromete a permitir que los auditores designados por el Cliente tengan acceso a la información necesaria para su misión, entendiéndose que:

- Los documentos deben ser consultados en las instalaciones de Skeepers o de la Filial afectada por la auditoría y se limitan al tema de las tareas asignadas a los auditores, la información recopilada no puede ser utilizada para otros fines;
- No se podrá realizar ninguna reproducción, total o parcial, de los documentos sin el consentimiento previo de Skeepers o de la Filial interesada, que podrá oponerse por razones de confidencialidad;
- Ningún dato personal puede ser transmitido durante o en el momento de estas auditorías.

Como parte de dicha auditoría, Skeepers se compromete a proporcionar todas las autorizaciones de acceso, los documentos y la información necesaria al Cliente o a su representante para permitirle llevar a cabo todas las comprobaciones necesarias para determinar su cumplimiento de todas las obligaciones definidas en esta cláusula, así como con la legislación aplicable en materia de Datos personales.

El Cliente que exprese la necesidad de realizar una auditoría correrá con todos los costes incurridos por esta auditoría, incluidos, entre otros, los honorarios del auditor, sus costes de viaje y alojamiento, y reembolsará a Skeepers todos los gastos y costos incurridos por esta auditoría, incluyendo los correspondientes al tiempo dedicado a la auditoría por parte del personal de Skeepers más allá de los dos (2) días antes mencionados, en base a la tarifa promedio por día del personal de Skeepers que colaboró en la auditoría.

El Cliente se compromete a comunicar los resultados de la auditoría a Skeepers, y si se determina que Skeepers no cumple con sus obligaciones en virtud de las leyes y reglamentos aplicables a la protección de Datos personales, las Partes se reunirán sin demora para acordar las medidas a tomar para remediar las deficiencias así identificadas.

En este caso, Skeepers se compromete a implementar, a su costa, todas las medidas correctivas que se acuerden entre las Partes, con el fin de adecuar el procesamiento a los estándares de la industria en ese momento ya la Normativa aplicable; dentro de los sesenta (60) días siguientes a la decisión de las medidas correctivas a implementar tomadas por las Partes.

Las Partes reconocen que todos los informes e información obtenidos como parte de esta auditoría son información confidencial.

- **Uso de los Datos**

Sin perjuicio de lo anterior, Skeepers podrá recopilar información estadística agregada y anonimizada y hacerla pública, siempre que no identifique la información confidencial del Cliente y no incluya ningún Dato personal. Skeepers conservará todos los derechos de propiedad intelectual sobre los resultados de este procesamiento estadístico. Además, Skeepers puede utilizar los datos para cumplir con las obligaciones legales contables o reglamentarias.

- **Medidas de seguridad**

Skeepers reconoce que la seguridad es un criterio fundamental para el Cliente, y que el cumplimiento por parte de Skeepers de los requisitos de seguridad definidos en este Acuerdo constituye una obligación esencial y determinante del consentimiento del Cliente al Contrato.

Skeepers se compromete a hacer cumplir todas las medidas de seguridad descritas en el artículo 32 del RGPD y contractualmente, tanto por su personal como por cualquier persona que actúe bajo su autoridad.

- **Datos resultantes**

Al término del Contrato, por cualquier causa, Skeepers se obliga, a opción del Cliente a:

Destruir todos los datos personales; o

Devolver todos los Datos personales al Cliente, o al subcontratista designado por el Cliente, a más tardar quince (15) días calendario después de la solicitud del Cliente, en una forma legible o interoperable acordada entre las Partes, y destruir todas las copias de los datos personales del Cliente que pueda poseer, salvo para la protección de sus propios derechos y el respeto de sus obligaciones contractuales. La restitución en otro medio y en un formato diferente es posible, previa solicitud, y sujeto a la viabilidad técnica y la aceptación de la cotización por parte del Cliente.

Previa solicitud por escrito del Cliente, Skeepers deberá acreditar la destrucción efectiva de los datos personales del Cliente dentro de los quince (15) días naturales siguientes a dicha solicitud.

El Cliente se reserva el derecho de realizar cualquier verificación que considere necesaria para confirmar el cumplimiento de estas obligaciones dentro de los sesenta (60) días siguientes al certificado de destrucción de datos personales.

Esta sección permanecerá vigente después de la expiración o rescisión del Acuerdo por cualquier motivo.

- **Delegado de protección de datos**

Skeepers ha designado un Delegado de protección de datos. Su dirección de correo electrónico es: privacy@skeepers.io

- **Modificación y terminación**

- **Modificación del contrato**

El Acuerdo solo puede ser modificado por acuerdo mutuo, expreso y por escrito entre las Partes, en cuyo caso cualquier posible modificación o derogación se anexará a este Acuerdo y se convertirá en parte integral del mismo, en particular en caso de cambio en la ley o en los reglamentos.

- **Terminación automática**

La rescisión de todos los contratos de servicio con Skeepers dará lugar, de pleno derecho y sin ninguna formalidad, a la rescisión inmediata de este Acuerdo.

Los datos recogidos durante la ejecución del contrato serán destruidos de conformidad con el artículo 14 salvo para la protección de los propios derechos de Skeepers.

- **Responsabilidad en materia de protección de datos personales**

En su relación, cada Parte responde frente a la otra por los daños y perjuicios causados por cualquier incumplimiento de sus obligaciones en virtud del presente Contrato y de la Normativa vigente.

En consecuencia, cada Parte garantiza a la otra contra cualquier consecuencia perjudicial derivada del incumplimiento de sus obligaciones.

En caso de que el Cliente sea condenado por incumplimiento de la normativa resultante de un uso de los servicios no conforme a este contrato, y si esta situación es perjudicial para Skeepers, el Cliente deberá indemnizar a Skeepers en su totalidad.

En el caso de que Skeepers sea condenado por incumplimiento de las normas resultante de la prestación continuada de servicios de acuerdo con las instrucciones del Cliente, por lo que Skeepers haya informado al Cliente de la posible naturaleza de incumplimiento de las normas, este último indemnizará a Skeepers en su totalidad.

Si se cumple uno de los supuestos establecidos anteriormente, el Cliente se compromete a reembolsar a Skeepers todos los costes derivados de la tramitación de la disputa de este último.

- **Disputa**

- **Medidas de prevención de disputas**

Ante la ocurrencia de una disputa o el riesgo de que surja una disputa entre las Partes al momento de la interpretación, ejecución o terminación de este Acuerdo, las Partes se reunirán para acordar medidas para evitarlo. En caso de contradicción con otros documentos contractuales, prevalecerá este Acuerdo.

- **Solución amistosa**

En caso de que surja una disputa relacionada con la aplicación de este Acuerdo, las Partes se comprometen a trabajar juntas para resolverla lo antes posible. En caso de que las Partes no consigan llegar a un acuerdo en el plazo de 2 meses, podrán, de mutuo acuerdo, designar un mediador. Los costes de la mediación se reparten a partes iguales entre las dos Partes.

- **Ley aplicable y jurisdicción**

Este Acuerdo se rige por la ley francesa.

En ausencia de un acuerdo amistoso inapelable, cualquier disputa se someterá a los tribunales administrativos de Marsella, a los que las Partes atribuyen jurisdicción territorial independientemente del lugar de uso del Servicio o del domicilio del demandado. Esta cláusula, por acuerdo expreso de las Partes, se aplicará incluso en caso de juicio sumario.

Si una o más estipulaciones de este Acuerdo son declaradas inválidas o declaradas como tales en aplicación de una ley, un reglamento o tras una decisión definitiva de un tribunal competente, las demás estipulaciones conservarán su plena validez, a menos que sean inseparables de la disposición inválida.

RATINGS & REVIEWS

- **Procesamiento de los Datos personales de los Consumidores**

Para que la Solución cubierta por este contrato funcione y, en particular, para que las Opiniones de los Clientes se recopilen de acuerdo con la norma ISO 20488 y sean visibles en Internet, las Partes deben necesariamente recopilar y procesar algunos de los Datos personales de los consumidores.

De hecho, solo después de haber recibido la base de datos del consumidor que contiene dichos Datos, la empresa Skeepers podrá recopilar Opiniones sobre la calidad de los Productos o servicios del Cliente.

El Cliente es «el responsable de datos» y Skeepers «el subcontratista» en el sentido del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (RGPD), por lo tanto, Skeepers está autorizada para procesar Personal Datos en nombre y bajo las instrucciones del Cliente.

La siguiente tabla detalla el procesamiento de datos implementado por SKEEPERS en nombre del Cliente

<p>Naturaleza de las operaciones realizadas sobre los datos personales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Recibo ■ Recopilación ■ Registro ■ Conservación ■ Modificación ■ Consulta/Acceso ■ Uso ■ Borrado ■ Organización □ Estructuración □ Adaptación ■ Extracción ■ Comunicación ■ Difusión ■ Provisión □ Reconciliación □ Interconexión □ Limitación □ Destrucción
<p>Finalidades de las operaciones de procesamiento de datos personales realizadas por SKEEPERS en nombre del Cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestión, publicación y difusión de opiniones de consumidores en el sitio web del Cliente, así como en sitios comerciales asociados y motores de búsqueda; ● Medir la satisfacción del consumidor con el producto vendido o con el desempeño del Responsable de datos después de la compra de uno o más productos en la plataforma de comercio electrónico; ● Recepción de los Datos del cliente; ● Envío de campañas por correo electrónico/SMS; ● Recepción, gestión y moderación de las opiniones de los consumidores de los Clientes; ● Extracción y análisis de actas, palabras clave y polaridad textual; ● Permitir que el Responsable de los datos responda las preguntas/necesidades de sus clientes en caso de insatisfacción con dicha compra; ● Publicación de opiniones de los consumidores en el sitio del Cliente y en los motores de búsqueda. ● Anonimización.
<p>Categorías de datos personales procesados</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Apellido del consumidor; ● Nombre del Consumidor; ● Nombre y primera letra del apellido del Consumidor en las Opiniones publicadas;

	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico del consumidor; • Número de pedido/referencia; • Fecha del pedido; • Dirección IP; • La fecha de publicación de la Opinión del cliente; • El Producto comprado; • El lugar de Compra (en caso de Compra en tienda). • Las valoraciones asignadas por el Consumidor a su experiencia de consumo; • Sus comentarios y observaciones sobre su experiencia de consumo; • La fecha y hora de presentación de la Opinión; • La(s) respuesta(s) del Consumidor a los comentarios del socio comercial en relación con una Opinión; • La(s) respuesta(s) de los Consumidores a las preguntas formuladas por los usuarios de Internet en el sitio del Cliente. • Cualquier acción realizada dentro de la solución (registros): <ul style="list-style-type: none"> • Inicio de sesión de usuario, • Hora en que se realizó la acción, • Página en la que se realizó la acción, • Resultado de la acción.
Categorías de personas afectadas por el procesamiento (en adelante «Sujetos de los datos»)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Empleados del cliente □ Clientes proveedores ■ Clientes del cliente □ Perspectivas del Cliente
Período(s) de retención	<p>Los datos personales se conservan durante 18 meses y luego se anonimizan. Las opiniones se conservan durante 5 años a partir de la fecha de su publicación antes de eliminarse. Los datos se conservan de acuerdo con la siguiente política: Servidores SFTP: 30 días Inicios de sesión de usuario: 6 meses Instantáneas de la base de datos: retención de copia de seguridad de 1 mes</p> <p>Los datos del cliente (datos de contacto, respuestas a cuestionarios) procesados por la solución están activos y disponibles en la cuenta del cliente durante un período de dos años. Más allá de dos años, la información de contacto se elimina. Más allá de dos años, las respuestas a los cuestionarios se archivan durante un período</p>

	<p>de un año. Estos datos archivados pueden ser accesibles a petición del cliente.</p> <p>Más allá de un año, los datos archivados se anonimizan y se conservan con fines estadísticos.</p> <p>La anonimización consiste en sustituir todos los datos personales por datos ficticios.</p> <p>Una vez anonimizados, los datos ya no son accesibles para el cliente.</p> <p>El período de retención de datos activos y datos archivados puede basarse en los requisitos del cliente.</p>
--	--

Feedback Management

El Cliente es «el responsable de los datos» y Skeepers «el subcontratista» en el sentido del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo del 27 de abril de 2016 (RGPD); por lo tanto, Skeepers está autorizada a procesar Datos personales en nombre y bajo las instrucciones del Cliente.

La siguiente tabla detalla el procesamiento de datos implementado por SKEEPERS bajo la solución Feedback Management en nombre del Cliente.

<p>Naturaleza de las operaciones realizadas sobre los datos personales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Recibo ■ Recopilación ■ Registro ■ Conservación ■ Modificación ■ Consulta/Acceso ■ Uso ■ Borrado ■ Organización ■ Estructuración □ Adaptación ■ Extracción ■ Comunicación □ Difusión ■ Provisión □ Reconciliación □ Interconexión □ Limitación ■ Destrucción
<p>Finalidades de las operaciones de procesamiento de datos personales realizadas por SKEEPERS en nombre del Cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Propósitos principales: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Uso de cuestionarios, visualización de mensajes a visitantes y usuarios de acuerdo con su perfil, su comportamiento en los sitios publicados por el CLIENTE; ➤ Enriquecimiento continuo de la base de datos del CLIENTE mediante la recopilación de información en la herramienta CRM del CLIENTE;

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realización de acciones de marketing personalizadas aumentando el rendimiento de las acciones de marketing del CLIENTE y mejorando la tasa de conversión. • Recepción de los Datos del cliente; • Implementación de operaciones de comunicación o promoción del CLIENTE mediante el envío de mensajes informativos, transaccionales o promocionales a los contactos del CLIENTE; • Invitación de contactos de CLIENTES a participar en una encuesta mediante el envío de mensajes; • Recopilación de información relativa a la experiencia vivida de clientes, prospectos, socios, empleados... de la «información del cliente» del CLIENTE: respuestas a encuestas, opiniones, información sobre experiencias vividas, etc.; • Mejorar la usabilidad de la información del cliente mediante la aplicación de mejoras, transformaciones y análisis determinados por el CLIENTE: recodificación de datos, transcripción, traducción, análisis semántico, etc.; • Permitir que el CLIENTE reaccione, de acuerdo con la información recopilada, para abordar los riesgos/oportunidades y expectativas de sus clientes, prospectos, socios, empleados, etc.; • Volver a involucrar a los contactos del CLIENTE en función de la información recopilada; • Análisis de la información recopilada para mejorar la experiencia del cliente, desarrollar la orientación al cliente en su organización, etc. Comunicación de resultados resumidos de análisis de conocimientos o datos sin procesar asociados.
<p>Categorías de datos personales procesados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apellido del consumidor; • Nombre del Consumidor; • Correo electrónico del consumidor; • Nombre de la cuenta; • Identificación del cliente; • Comentarios de clientes recopilados definidos por el CLIENTE (nivel de satisfacción, comentarios, etc.) «Información en bruto»; • Información para implementar las acciones de recaptación determinadas por el CLIENTE.

Categorías de personas afectadas por el procesamiento (en adelante «Sujetos de los datos»)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Empleados del cliente ■ Socios del cliente ■ Clientes del cliente ■ Perspectivas del Cliente
Periodo(s) de retención	<p>Los datos personales se conservan durante 24 meses y luego se anonimizan.</p> <p>Las respuestas anónimas se guardan luego durante un período de 12 meses.</p>

DISPOSICIONES COMUNES

APLICABLE CUANDO SKEEPERS ACTÚE COMO CORRESPONSABLE DE LOS DATOS

La Solución Consumer Videos, ofrecida por Skeepers, permite crear contenido de vídeo, pero también permite al Cliente obtener embajadores y vídeos promocionales, y que Skeepers conserve los derechos de imagen de estos.

El Cliente promociona, facilita los datos de sus empleados o clientes o, en su defecto, elige embajadores preseleccionados y propuestos por Skeepers, los vídeos ganadores configurados según los criterios técnicos de Skeepers, así como el canal de distribución del vídeo entre los ofertados por Skeepers.

Skeepers se encarga de todo el proceso de creación de contenidos de vídeo, desde la contratación hasta el apoyo en la creación de contenidos de vídeo, según los criterios técnicos definidos por Skeepers, hasta la forma en que se emiten.

Por lo tanto, Skeepers y el Cliente reconocen que actúan como Corresponsables de datos tal como se define en el artículo 26 del Reglamento General de Protección de Datos (en adelante, «RGPD»). Deben cumplir con sus obligaciones legales y tener un interés común en mantener la confidencialidad y seguridad de los Datos que comparten (en adelante, «Datos compartidos»).

Las Partes han decidido formalizar en este Acuerdo las condiciones específicas bajo las cuales cada una de ellas actuará como Corresponsables del procesamiento de los Datos compartidos. De acuerdo con el artículo 26 del RGPD, las líneas generales de este acuerdo deben ponerse a disposición de los sujetos de los datos dentro, por ejemplo, de políticas de privacidad o cualquier otro documento apropiado de las Partes para cumplir con su deber de información, que son comprometido a hacer.

• Obligaciones de las partes

Cada Parte declara y garantiza que tiene:

- estableció una base legal para el procesamiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos, para permitir la transferencia legal de Datos compartidos a la otra Parte con el fin de ejecutar este contrato. Los detalles de esta base legal se pondrán a disposición de la otra Parte previa solicitud;
- tomado medidas para garantizar la confiabilidad (incluso a través de una capacitación adecuada) del personal, los proveedores y los subcontratistas a quienes se les puede solicitar que procesen los Datos compartidos y para garantizar que estén sujetos a la obligación de mantener la confidencialidad de los Datos compartidos y de procesar los Datos compartidos de acuerdo con las instrucciones del Responsable de datos en cuestión;
- implementar medidas técnicas y organizativas apropiadas para protegerse contra el procesamiento no autorizado o ilegal de los Datos compartidos y contra la pérdida, destrucción o daño accidental de los Datos compartidos, según el daño que podría resultar de esto y la naturaleza de los datos a proteger y teniendo en cuenta el estado de desarrollo tecnológico y el coste de implementar estas medidas. Estas medidas pueden incluir, cuando corresponda, la seudonimización y el cifrado de los Datos compartidos, la prevención del acceso no autorizado, la lectura, la copia, la modificación o la eliminación de los datos compartidos durante la transmisión o el almacenamiento electrónico, asegurando la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia de sus sistemas y servicios, asegurando que la disponibilidad y el acceso a los Datos compartidos puedan restaurarse a tiempo después de un incidente, tomando medidas para garantizar que los Datos compartidos puedan ser procesados

separándolos lógicamente de los Datos personales de otros clientes del proveedor de servicios; y evaluación periódica de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas que adopte;

- la capacidad de dar asistencia según lo requiera razonablemente la otra Parte, teniendo en cuenta la naturaleza del procesamiento de los datos compartidos, y en la medida de lo posible, para (i) responder o ejecutar cualquier solicitud o comunicación; y; (ii) asistir a la otra Parte en el cumplimiento de su obligación de responder a los Sujetos de los datos de conformidad con la legislación de protección de datos en la dirección facilitada, la de Skeepers, que es la siguiente: privacy@skeepers.io. Las Partes se comprometen a tener implantado un procedimiento de ejercicio efectivo de derechos que comprende varios canales (dirección de correo electrónico, dirección postal, etc.) que puedan ser utilizados por los sujetos de los datos para poder ejercer sus derechos y que éstos sean respetados, si la solicitud es lícita y no está sujeta a excepción alguna. Las Partes se comprometen a comunicarse todas las solicitudes de ejercicio de derechos que incidan en el procesamiento de datos acordado entre ellas a la mayor brevedad y como máximo dentro de las cuarenta (48) horas, en días hábiles.

Teniendo en cuenta la naturaleza del procesamiento y de la información de que dispongan, cada Parte se compromete a:

- ayudar a la otra Parte a cumplir con sus propias obligaciones en virtud de la ley de protección de datos, incluso mediante la transmisión de toda la información disponible a la otra Parte para demostrar la seguridad de los Datos compartidos de acuerdo con el artículo 32 del RGPD, para realizar un estudio de impacto sobre la privacidad cuando necesario (artículos 35 y 36 del RGPD), así como acreditar ante la autoridad de control que cumple con las obligaciones previstas por la Normativa vigente;

- notificar a la otra Parte de cualquier incidente de seguridad que resulte en una violación de Datos personales de acuerdo con la definición dada por el RGPD, a la brevedad, sin que esto exceda las cuarenta y ocho (48) horas, en días hábiles, después de haber tenido conocimiento de ello, en la dirección facilitada por el Cliente, la de Skeepers, que es la siguiente: privacy@skeepers.io. Esta notificación va acompañada de la información del artículo 33 del RGPD. Si no es posible proporcionar toda la información al mismo tiempo, se puede comunicar por etapas sin más demoras indebidas. La Parte que sufrió la Violación de Datos personales comunicará los resultados de la investigación de esta violación a la otra parte tan pronto como estén disponibles. También tomará todas las medidas correctivas razonablemente necesarias para minimizar los efectos negativos de la Violación de datos personales, restaurar la seguridad, confidencialidad o integridad de los Datos compartidos y evitar que se repita esta Violación de datos personales.

Las Partes consultarán conjuntamente si la violación debe ser notificada (i) a la autoridad de control competente, o incluso (ii) a los sujetos de los datos y decidirán conjuntamente sobre el contenido de la notificación.

- informar inmediatamente a la otra Parte si tiene conocimiento de que una autoridad de control ha abierto un procedimiento, consulta o cualquier otra investigación con respecto a una posible violación de la Legislación de Protección de Datos relacionada con el procesamiento de Datos compartidos (o cualquier hallazgo o descubrimiento hecho dentro del alcance de esta investigación) que podría tener un efecto negativo significativo en este contrato o en su capacidad para cumplir con sus obligaciones bajo este contrato;

- completar el siguiente cuadro sobre datos personales compartidos, llevar registros internos completos y precisos sobre el procesamiento de los datos compartidos, incluidos registros e información para demostrar el cumplimiento del presente contrato y de la legislación relativa a la protección de datos, debiendo ser estos registros transmitidos a la otra Parte previa solicitud y debiendo incluir: (i) un registro del Procesamiento de Datos compartidos creado en el ámbito de este contrato; (ii) un registro de cualquier transferencia de Datos personales (incluidos los países de terceros relevantes y la documentación relacionada con las medidas de salvaguardia tomadas); (iii) una lista de los deberes del personal que tiene acceso a los Datos compartidos; y (iv) una descripción de las medidas técnicas y organizativas adoptadas. Estos registros deben mantenerse actualizados;

- realizar controles periódicos sobre la ejecución y ejecución del presente contrato y, en su caso, adaptar sus políticas y medidas técnicas y organizativas de conformidad con la legislación relativa a la Protección de datos.

- **Subcontratación**

Para cada Subcontratista contratado por una Parte que pueda tener acceso a Datos compartidos, esta Parte debe: (i) llevar a cabo una evaluación previa de este Subcontratista para asegurarse de que es

capaz de cumplir con las obligaciones pertinentes impuestas a la Parte en cuestión en aplicación de este contrato que debe ser subcontratado a este Subcontratista; (ii) asegurarse de que se firma un contrato por escrito apropiado, o cláusulas contractuales tipo, entre la Parte interesada y cada Subcontratista, de conformidad con el artículo 28 del RGPD, cuyas condiciones no deben ser menos estrictas que las de este contrato; (iii) seguirá siendo totalmente responsable ante la otra Parte por todos los actos u omisiones del Subcontratista que puedan causar un incumplimiento de este contrato por parte de la Parte en cuestión; (iv) proporcionar, previa solicitud, la lista de Subcontratistas contratados y que tienen acceso a los Datos compartidos.

Cada Parte informa a la otra de los Subcontratistas involucrados en el Contrato. La tabla de subcontratistas de Skeepers se puede encontrar en el apéndice A. El Cliente deberá adjuntar su propia lista proporcionando la misma información en el anexo de este Contrato. Ninguna de las Partes almacena ni transfiere Datos compartidos fuera de la Unión Europea, salvo acuerdo expreso con la otra Parte. Si una Parte está obligada a hacerlo en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro al que esté sujeta, informará de ello a la otra Parte con antelación y por escrito, a menos que el Derecho en cuestión prohíba tal información por motivos importantes de interés público.

En caso de que una transferencia de Datos compartidos fuera de la Unión Europea deba regirse por la celebración de cláusulas contractuales tipo adoptadas por la Comisión Europea en su última versión vigente, la Parte interesada deberá informar de ello previamente a la otra Parte, por escrito, y comunicarles dichas cláusulas. La Parte interesada se compromete a implementar las medidas adicionales necesarias para garantizar el cumplimiento de las operaciones de procesamiento fuera de la UE y el EEE con los Reglamentos vigentes, teniendo en cuenta la decisión del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de fecha 16 de julio de 2020.

- **Auditoría**

Previa solicitud por escrito de una de las Partes, la otra Parte aceptará cooperar y proporcionar, dentro de un tiempo razonable, los documentos relevantes que demuestren el cumplimiento de la Parte con la Legislación de Protección de Datos o sus obligaciones bajo este contrato, después de la censura de toda información comercial sensible y confidencial.

- **Acceso a Datos compartidos**

Siempre que una Parte proporcione a la otra Parte Datos compartidos, esa Parte garantiza: (i) que ha obtenido los Datos compartidos de forma legal y de conformidad con la legislación de protección de datos; (ii) que cuenta con los derechos, autorizaciones y consentimientos necesarios para poder proporcionar legalmente los Datos compartidos a la otra Parte para que ésta pueda usar y tratar legalmente los Datos compartidos en la forma y para los fines previstos en este contrato; (iii) a su leal saber y entender, los Datos compartidos son materialmente precisos, actuales y correctos.

Cada Parte se compromete y garantiza a la otra Parte: (i) que tratará los Datos compartidos de conformidad con la legislación relativa a la protección de datos; (ii) que pondrá a disposición de los sujetos de los datos, previa solicitud, la información requerida por la legislación en materia de protección de datos en relación con los Datos compartidos y el presente contrato; (iii) que responderá con prontitud a cualquier solicitud de información de las autoridades de control con respecto a los Datos compartidos; (iv) que tomará todas las medidas oportunas para asegurar el cumplimiento de las medidas técnicas y organizativas necesarias; (v) que ha obtenido todas las licencias, permisos y autorizaciones necesarios y ha completado todos los registros y demás trámites requeridos para cumplir legalmente con sus obligaciones bajo este contrato y el Acuerdo principal; (vi) que no hay ningún procedimiento o investigación en curso o, según el conocimiento de la Parte interesada, por venir, que tenga o pueda tener un efecto negativo significativo en este contrato o en la capacidad de esta Parte para cumplir con sus obligaciones bajo este contrato; (vii) que no tiene conocimiento, a partir de la fecha de vigencia, de nada dentro de su control razonable que tenga o pueda tener un efecto adverso en su capacidad para cumplir con sus obligaciones en virtud de este contrato.

Cada Parte se compromete a informar de inmediato a la otra Parte si tiene conocimiento de cualquier procedimiento, consulta o cualquier otra investigación que tendrá o podría tener un efecto adverso significativo en este contrato o en su capacidad para cumplir con sus obligaciones en virtud de este contrato.

Cada Parte es responsable, frente a la otra Parte, de los daños directos que ella misma, sus posibles subcontratistas o su personal pudieran causar durante la ejecución del presente contrato o la

aplicación de la legislación en materia de protección de datos.

En ningún caso, ninguna de las Partes será responsable de los daños indirectos sufridos por la otra Parte que puedan surgir como resultado de, o durante la ejecución de este contrato y sus consecuencias. Por daños indirectos, entendemos, en particular, la pérdida de ganancias o beneficios, la pérdida de oportunidades, los daños comerciales, las consecuencias de quejas o reclamaciones de terceros contra la otra Parte.

- **Datos resultantes**

Al término del Contrato, cualquiera que sea el motivo, las Partes se consultarán para determinar si los Datos compartidos:

- Debe ser destruido; o
- Debe ser devuelto a la otra Parte, o al subcontratista designado por la otra Parte, a más tardar quince (15) días calendario después de su solicitud, en una forma legible o interoperable acordada entre las Partes, y destruir todas las copias de los Datos compartidos que pueda ostentar, salvo la protección de sus propios derechos y el respeto de sus obligaciones contractuales.

Previa solicitud por escrito, cada Parte deberá certificar la destrucción efectiva de los Datos compartidos si esta es la solución adoptada dentro de los quince (15) días naturales siguientes a dicha solicitud.

- **Delegado de protección de datos**

Skeepers ha designado un Delegado de protección de datos. Su dirección de correo electrónico es: privacy@skeepers.io.

El Cliente comunicará al Delegado de Protección de Datos de Skeepers la dirección de correo electrónico de su Delegado de Protección de Datos o, en su defecto, de cualquier punto de contacto encargado de esta materia.

- **Modificación y terminación**

- **Modificación del contrato**

El Acuerdo solo puede ser modificado por acuerdo mutuo, expreso y por escrito entre las Partes, en cuyo caso cualquier posible modificación o derogación se anejará a este Acuerdo y se convertirá en parte integral del mismo, en particular en caso de cambio en la ley o en los reglamentos.

- **Terminación automática**

La rescisión de todos los contratos de servicio con Skeepers dará lugar, de pleno derecho y sin ninguna formalidad, a la rescisión inmediata de este Acuerdo.

Los datos recogidos durante la ejecución del contrato serán destruidos de conformidad con el artículo 14 salvo para la protección de los propios derechos de Skeepers.

- **Responsabilidad en materia de protección de datos personales**

En su relación, cada Parte responde frente a la otra por los daños y perjuicios causados por cualquier incumplimiento de sus obligaciones en virtud del presente Contrato y de la Normativa vigente.

En consecuencia, cada Parte garantiza a la otra contra cualquier consecuencia perjudicial derivada del incumplimiento de sus obligaciones.

En caso de que el Cliente sea condenado por incumplimiento de la normativa resultante de un uso de los servicios no conforme a este contrato, y si esta situación es perjudicial para Skeepers, el Cliente deberá indemnizar a Skeepers en su totalidad.

En el caso de que Skeepers sea condenado por incumplimiento de las normas resultante de la prestación continuada de servicios de acuerdo con las instrucciones del Cliente, por lo que Skeepers haya informado al Cliente de la posible naturaleza de incumplimiento de las normas, este último indemnizará a Skeepers en su totalidad.

Si se cumple uno de los supuestos establecidos anteriormente, el Cliente se compromete a reembolsar a Skeepers todos los costes derivados de la tramitación de la disputa de este último.

- **Medidas de prevención de disputas**

Ante la ocurrencia de una disputa o el riesgo de que surja una disputa entre las Partes al momento de la interpretación, ejecución o terminación de este Acuerdo, las Partes se reunirán para acordar medidas para evitarlo. En caso de contradicción con otros documentos contractuales, prevalecerá este Acuerdo.

- **Solución amistosa**

En caso de que surja una disputa relacionada con la aplicación de este Acuerdo, las Partes se comprometen a trabajar juntas para resolverla lo antes posible. En caso de que las Partes no consigan llegar a un acuerdo en el plazo de 2 meses, podrán, de mutuo acuerdo, designar un mediador. Los costes de la mediación se reparten a partes iguales entre las dos Partes.

- **Ley aplicable y jurisdicción**

Este Acuerdo se rige por la ley francesa.

En ausencia de un acuerdo amistoso inapelable, cualquier disputa se someterá a los tribunales administrativos de Marsella, a los que las Partes atribuyen jurisdicción territorial independientemente del lugar de uso del Servicio o del domicilio del demandado. Esta cláusula, por acuerdo expreso de las Partes, se aplicará incluso en caso de juicio sumario.

Si una o más estipulaciones de este Acuerdo son declaradas inválidas o declaradas como tales en aplicación de una ley, un reglamento o tras una decisión definitiva de un tribunal competente, las demás estipulaciones conservarán su plena validez, a menos que sean inseparables de la disposición inválida.

La siguiente tabla detalla el procesamiento de datos implementado por SKEEPERS bajo la solución Consumer Videos

<p>Naturaleza de las operaciones realizadas sobre los datos personales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Recibo ■ Recopilación ■ Registro ■ Conservación ■ Modificación ■ Consulta/Acceso ■ Uso ■ Borrado □ Organización □ Estructuración □ Adaptación ■ Extracción ■ Comunicación ■ Difusión ■ Provisión □ Reconciliación ■ Interconexión □ Limitación ■ Destrucción
<p>Finalidades de las operaciones de procesamiento de datos personales realizadas por SKEEPERS bajo la solución Consumer Videos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Propósito principal: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Creación, elaboración y distribución de vídeos promocionales en Internet • Gestión de participación en Campañas, entrega de Recompensas • Recepción de datos de los empleados o clientes del Cliente; • Recopilación de información de los usuarios de la plataforma Consumer Videos; • Procesamiento de la información de los usuarios de la plataforma Consumer Videos para la gestión de aplicaciones;

	<ul style="list-style-type: none"> • Transferencia de datos personales al Cliente para la selección de usuarios; • Procesamiento de información de usuarios de la plataforma Consumer Videos para la producción de vídeos; • Recepción de información personal de los empleados del Cliente para proporcionar acceso a una plataforma; • Exportación de información personal de usuarios de la plataforma Consumer Videos vinculada al Cliente; • Gestión de derechos de imagen; • Distribución de vídeos. • Análisis de datos, identificación de tendencias de uso • Marketing y análisis estadísticos
Categorías de datos personales procesados	<ul style="list-style-type: none"> • Apellidos; • Nombre; • Foto; • Vídeo; • Fecha de nacimiento; • Correo electrónico; • Número de teléfono; • Nombre de usuario; • Contraseña; • Registros de conexión; • Dirección postal; • Áreas de interés; • Información publicada en redes sociales; • Dirección IP; • Historial y detalles de participación en las Campañas; • Número y fechas de Vídeos y Contenidos publicados en la Plataforma; • Opiniones y votos sobre los Vídeos.
Categorías de personas afectadas por el procesamiento (en adelante «Sujetos de los datos»)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuarios de la solución ▪ Clientes finales/consumidores o prospectos del Cliente ▪ Contactos de clientes y socios comerciales ▪ Empleados o empleados externos contratados por el Cliente
Período(s) de retención	<p>18 meses.</p> <p>20 años para las imágenes de vídeo.</p>

La siguiente tabla detalla el procesamiento de datos implementado por el CLIENTE con respecto a los Datos compartidos

Naturaleza de las operaciones realizadas sobre los datos personales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibo ▪ Recopilación ▪ Registro ▪ Retención
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modificación ▪ Consulta/Acceso ▪ Uso ▪ Eliminación ▪ Organización ▪ Estructuración ▪ Adaptación ▪ Extracción ▪ Comunicación ▪ Disseminación ▪ Provisión ▪ Reconciliación ▪ Interconexión ▪ Limitación ▪ Destrucción
Finalidades de las operaciones de procesamiento de datos personales realizadas por el CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Propósito principal: • Creación, elaboración y distribución de vídeos promocionales en Internet
Categorías de personas afectadas por el procesamiento (en adelante «Sujetos de los datos»)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuarios de la solución ▪ Clientes finales/consumidores o prospectos del Cliente ▪ Contactos de clientes y socios comerciales ▪ Empleados o empleados externos contratados por el Cliente

DISPOSICIONES COMUNES

APLICABLE CUANDO SKEEPERS ACTÚE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO SEPARADO DE LOS DATOS

En este sentido, Skeepers está obligado a procesar datos personales. Skeepers es un Responsable del tratamiento separado en relación con sus servicios de "Influencer Marketing".

Skeepers y el Cliente han decidido formalizar en este Acuerdo las condiciones específicas bajo las cuales cada uno actuará como un Responsable del tratamiento separado sobre los datos que comparten entre sí (en adelante, "Datos Compartidos") de conformidad con el Reglamento de Protección de Datos vigente, incluido el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al procesamiento de datos personales y la libre circulación de dichos datos (conocido como el "Reglamento General de Protección de Datos", en adelante "GDPR") y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPD-GDD)

Deben cumplir con sus obligaciones legales y tener un interés común en mantener la confidencialidad y seguridad de los Datos compartidos.

Los términos técnicos específicos de la protección de datos personales ("datos personales/personales", "tratamiento", " Responsable del tratamiento ", " encargado del tratamiento ", etc.) se entenderán como se definen en el Artículo 4 del GDPR.

Dado que el presente Acuerdo forma parte integrante del Contrato de Servicios celebrado entre las Partes (en adelante, "el Acuerdo"), entra en vigor el día de su firma y continúa aplicándose mientras se presten los servicios.

1. Obligaciones de las partes

Las Partes cumplirán con todos los requisitos aplicables de las Regulaciones de Protección de Datos aplicables (incluidas las certificaciones o registros necesarios).

Este punto (i) complementa, y no modifica, elimina o reemplaza, las obligaciones de las Partes en virtud de la Normativa de Protección de Datos aplicable.

De acuerdo con los principios del RGPD, cada Parte declara y garantiza que:

- recopiló los Datos compartidos legalmente e hizo todo lo posible para garantizar su exactitud y autenticidad;
- estableció una base legal para el procesamiento, de acuerdo con las Regulaciones de Protección de Datos aplicables, para permitir la transferencia legal de Datos compartidos a la otra Parte con el fin de ejecutar este contrato. Los detalles de esta base legal se pondrán a disposición de la otra Parte previa solicitud;
- tomó medidas para garantizar la fiabilidad (incluso mediante una formación adecuada) del personal, los proveedores y los encargados del tratamiento que puedan estar obligados a procesar los Datos compartidos y para garantizar que estén obligados a mantener la confidencialidad de los Datos compartidos y a procesar los Datos compartidos de acuerdo con las instrucciones del Responsable del tratamiento correspondiente;
- informó a los Interesados de la existencia del Acuerdo poniendo a su disposición las líneas principales del Acuerdo.
- implementar medidas técnicas y organizativas apropiadas para proteger contra el procesamiento no autorizado o ilegal de los Datos compartidos y contra la pérdida, destrucción o daño accidental de los Datos compartidos, dependiendo del daño que podría resultar y la naturaleza de los datos a proteger y teniendo en cuenta el estado del desarrollo tecnológico y el costo de implementar estas medidas. Estas medidas pueden incluir, cuando corresponda, la seudonimización y el cifrado de los Datos compartidos, la prevención del acceso no autorizado, la lectura, la copia, la modificación o la eliminación de datos compartidos durante la transmisión y / o el almacenamiento electrónico, garantizando la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resistencia de sus sistemas y servicios, garantizar que la disponibilidad y el acceso a los Datos compartidos puedan restaurarse de manera oportuna después de un incidente, tomando medidas para garantizar que los Datos compartidos puedan procesarse lógicamente, separándolos de los Datos personales de otros clientes del proveedor de servicios; y la evaluación periódica de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas adoptadas por la Comisión.

De conformidad con los principios del RGPD, cada Parte deberá:

- teniendo en cuenta la naturaleza del procesamiento de los datos compartidos y, en la medida de lo posible, proporcionar la asistencia razonablemente requerida por la otra Parte para (i) responder y / o ejecutar cualquier solicitud o comunicación en virtud de este punto (i); y; (ii) asistir a la otra Parte en el cumplimiento de su obligación de responder a los Interesados de conformidad con el Reglamento de Protección de Datos vigente en [XXXX@XXX], siendo la dirección de los Encargados de los Encargados la siguiente: privacy@skeepers.io. Las Partes se comprometen a haber implementado un procedimiento efectivo de ejercicio de derechos que incluye varios canales (dirección de correo electrónico, dirección postal, etc.) que pueden ser utilizados por los Interesados para poder ejercer sus derechos y que son respetados, si la solicitud es lícita y no sufre ninguna excepción. Las Partes se comprometen a comunicarse mutuamente todas las solicitudes de ejercicio de derechos que puedan

tener un impacto en el procesamiento de datos acordado entre ellas tan pronto como sea posible y, a más tardar, dentro de los cinco (5) días hábiles.

• teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de que disponga, cada Parte se compromete a:

- ayudar a la otra Parte a cumplir con sus propias obligaciones en virtud de las Regulaciones de Protección de Datos aplicables, incluso transmitiendo toda la información disponible a la otra Parte para demostrar la seguridad de los Datos Compartidos, para llevar a cabo una Evaluación de Impacto de Privacidad si es necesario (Artículos 35 y 36 del GDPR), por ejemplo, cuando una evaluación de impacto indique un alto riesgo para el tratamiento, así como para demostrar a la autoridad de control que cumple con las obligaciones previstas por el Reglamento de Protección de Datos vigente;
- notificar a la otra Parte cualquier incidente de seguridad que resulte en una violación de Datos Personales según lo definido por el GDPR, tan pronto como sea posible, sin que ellos tengan conocimiento de ello, en la dirección [XXXX@XXX], siendo la de Skeepers la siguiente: privacy@skeepers.io. Esta notificación va acompañada de la información contenida en el artículo 33 del RGPD. Si no es posible facilitar toda la información al mismo tiempo, podrá facilitarse de forma fraccionada sin más demoras indebidas. La Parte que sufrió la violación de datos personales comunicará a la otra parte los hallazgos de la investigación de esa violación tan pronto como estén disponibles. También tomará todas las medidas correctivas razonablemente necesarias para minimizar los efectos negativos de la Violación de Datos Personales, restaurar la seguridad, confidencialidad y/o integridad de los Datos Compartidos y evitar que se repita la Violación de Datos Personales. Las Partes se consultarán sobre si la infracción debe notificarse i) a la autoridad de control competente, o incluso ii) a las personas afectadas y decidirán conjuntamente sobre el contenido de la notificación; informar inmediatamente a la otra Parte si se le informa de que una autoridad supervisora ha abierto una investigación sobre una posible infracción del Reglamento de Protección de Datos vigente en relación con el Tratamiento de Datos Compartidos (o cualquier hallazgo o descubrimiento realizado en el curso de esta investigación);
- informar inmediatamente a la otra Parte si tiene conocimiento de que una autoridad supervisora ha iniciado un procedimiento, investigación u otra investigación con respecto a un posible incumplimiento de las Regulaciones de Protección de Datos aplicables con respecto al procesamiento de Datos Compartidos (o cualquier hallazgo o descubrimiento realizado en el curso de dicha investigación) que podría tener un efecto adverso material en este Acuerdo o en su capacidad para cumplir sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo;
- completar la siguiente tabla sobre Datos personales compartidos, mantener registros internos completos y precisos del Procesamiento de datos compartidos, incluidos registros e información para demostrar el cumplimiento de este Acuerdo y las Regulaciones de protección de datos aplicables, dichos registros se proporcionarán a la otra Parte previa solicitud e incluirán: (i) un registro del procesamiento compartido de datos llevado a cabo en virtud de este Acuerdo; (ii) un registro de cualquier transferencia de Datos personales (incluidos los terceros países pertinentes y la documentación de las salvaguardias adoptadas); (iii) una lista de servicios y el número de personas que tienen acceso a los Datos compartidos; y iv) una descripción de las medidas técnicas, físicas y organizativas adoptadas. Estos registros deben mantenerse actualizados;
- llevar a cabo controles periódicos sobre la implementación y ejecución de este Acuerdo y, si es necesario, adaptar sus políticas y medidas técnicas y organizativas de acuerdo con el Reglamento de Protección de Datos vigente.

2. Externalización

Para cada encargado del tratamiento contratado por una Parte que pueda tener acceso a los Datos Compartidos, esa Parte deberá:

- llevar a cabo una evaluación previa de dicho encargado del tratamiento para asegurarse de que es capaz de cumplir con las obligaciones pertinentes impuestas a la Parte interesada en virtud del presente Acuerdo que deben subcontratarse a dicho encargado del tratamiento y proporcionar pruebas de dicha evaluación a la otra Parte previa solicitud; y
- garantizar que se firme un contrato escrito adecuado entre la Parte interesada y cada Procesador, de conformidad con el Artículo 28 del GDPR, cuyas condiciones no serán menos estrictas que las de este Acuerdo (en particular con respecto a los requisitos establecidos entre las Partes con respecto al Procesamiento que cumpla con los requisitos del Reglamento de Protección de Datos vigente); y
- seguir siendo plenamente responsable ante la otra Parte por todos los actos y/u omisiones del Procesador que puedan causar un incumplimiento de este Acuerdo y/o del Acuerdo Principal por parte de la Parte relevante; y
- proporcionar a petición la lista de encargados del tratamiento Contratados con acceso a los Datos Compartidos.

Cada Parte informará a la otra de los encargados del tratamiento involucrados en el Contrato. Los encargados del tratamiento de Skeepers aparecen en el sitio web de <https://skeepers.io/fr/fournisseurs/>.

Ninguna de las Partes almacena Datos compartidos con Procesadores ubicados fuera de la Unión Europea, el Espacio Económico Europeo (EEE) o un país reconocido por las autoridades europeas como "adecuado", u ofreciendo protección de datos equivalente al GDPR, a menos que se acuerde expresamente con la otra Parte.

Las Partes no transfieren ningún Dato Compartido a encargado del tratamiento ubicados fuera de la Unión Europea, el Espacio Económico Europeo (EEE) o un país "adecuado", a menos que se acuerde expresamente con la otra Parte sobre ciertos encargados del tratamiento, presentes o futuros, que realizan servicios específicos, tal como se presenta en la página web <https://skeepers.io/fr/fournisseurs/>. Cada Parte hará todo lo posible para dar preferencia a los encargados del tratamiento ubicados en la Unión Europea, en el Espacio Económico Europeo (EEE), en un país "adecuado", y que ofrezcan las mejores garantías de seguridad y protección de datos de acuerdo con la Normativa de Protección de Datos vigente.

Si una de las Partes está obligada a llevar a cabo una transferencia de Datos Compartidos fuera de la Unión Europea, el Espacio Económico Europeo (EEE) o un país "adecuado", en virtud del Derecho de la Unión o del Derecho del Estado miembro al que está sujeto, informará previamente a la otra Parte por escrito a la siguiente dirección: XXXX@XXX al menos quince (15) días antes, a menos que la ley pertinente prohíba dicha información por razones importantes de interés público.

En el caso de que una transferencia de Datos Compartidos deba realizarse fuera de la Unión Europea, el Espacio Económico Europeo (EEE) o un país "adecuado", este último debe estar enmarcado por la conclusión de las cláusulas contractuales estándar adoptadas por la Comisión Europea en su última versión vigente: cada Parte ordena expresamente a la otra Parte que firme dichas cláusulas contractuales estándar para proporcionar una copia a petición de la otra Parte.

Cada Parte se compromete entonces a establecer las medidas adicionales necesarias para garantizar la conformidad del tratamiento realizado fuera de la Unión Europea, el Espacio Económico Europeo (EEE) o un país "adecuado", con el Reglamento de Protección de Datos vigente, teniendo en cuenta la decisión del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 16 de julio de 2020 "Schrems II" y de acuerdo con las directrices del CEPD "Recomendaciones 01/2020 sobre medidas que complementan las

herramientas de transferencia para garantizar el cumplimiento del nivel de protección de datos personales de la UE". A continuación, se lleva a cabo una evaluación de impacto de transferencia de datos (DTIA) para minimizar los riesgos restantes, de modo que sean lo más bajos posible. Podrá transmitirse a la otra Parte a petición de esta.

3. Auditoría

Previa solicitud por escrito de cualquiera de las Partes, la otra Parte acordará cooperar y proporcionar, dentro de un período de tiempo razonable, la documentación pertinente que demuestre el cumplimiento de la Parte con las Regulaciones de Protección de Datos aplicables y / o sus obligaciones en virtud de este Acuerdo, después de la censura de cualquier información comercialmente sensible y confidencial.

4. Acceso a datos compartidos

Una vez que una Parte proporciona a la otra Parte Datos Compartidos, esa Parte garantiza: (i) que ha obtenido los Datos Compartidos legalmente y de conformidad con las Regulaciones de Protección de Datos aplicables; (ii) que tiene los derechos, autorizaciones y consentimientos necesarios para poder proporcionar legalmente los Datos compartidos a la otra Parte para que esta última pueda usar y procesar legalmente los Datos compartidos de la manera y para los fines establecidos en este acuerdo; (iii) a su leal saber y entender, los Datos Compartidos son materialmente precisos, actuales y correctos. Cada Parte se compromete y garantiza a la otra Parte: (i) que procesará los Datos Compartidos de acuerdo con el Reglamento de Protección de Datos vigente; (ii) que pondrá a disposición de los interesados, previa solicitud, la información requerida por el Reglamento de Protección de Datos aplicable con respecto a los Datos Compartidos y este acuerdo; (iii) responder con prontitud a cualquier consulta de las autoridades de supervisión con respecto a los Datos compartidos; iv) que adoptará todas las medidas adecuadas para garantizar el cumplimiento de las medidas técnicas y organizativas necesarias; (v) ha obtenido todas las licencias, permisos y autorizaciones necesarios y ha completado todos los registros y otras formalidades requeridas para cumplir legalmente sus obligaciones en virtud de este Acuerdo y el Acuerdo; (vi) no hay ningún procedimiento o investigación en curso o, según el conocimiento de la Parte interesada, futuro que tenga o pueda tener un efecto adverso importante en este contrato o en la capacidad de esa Parte para cumplir sus obligaciones en virtud de este contrato; (vii) no tiene conocimiento, en la Fecha de entrada en vigor, de nada dentro de su control razonable que tenga o pueda afectar negativamente su capacidad para cumplir con sus obligaciones en virtud de este Acuerdo.

5. Duración y rescisión

El presente Acuerdo de Tratamiento de Datos entrará en vigor en la fecha en que las Partes posteriores lo hayan completado debidamente y firmado con el Acuerdo de Prestación de Servicios.

Este Acuerdo permanecerá en pleno vigor y efecto siempre que:

- El Acuerdo Principal será efectivo, o
- Una de las Partes conservará los Datos Compartidos asociados con el Acuerdo Principal o los mantendrá bajo su control.

Para evitar dudas, este Acuerdo terminará inmediatamente después de la terminación del Acuerdo Principal, a menos que se especifique lo contrario entre las Partes. Cualquier disposición de este Acuerdo que deba entrar en vigor o permanecer en vigor, expresa o implícitamente, después de la terminación o terminación del Acuerdo Principal para proteger los Datos compartidos, permanecerá en pleno vigor y efecto.

Cualquiera de las Partes podrá, mediante notificación por carta certificada con acuse de recibo enviada a la otra Parte, rescindir el presente Acuerdo y el Acuerdo Principal en caso de incumplimiento por parte de la otra Parte de una de sus obligaciones materiales en virtud del presente Acuerdo y cuando no se haya alcanzado un compromiso entre las Partes. Dicha notificación especificará la naturaleza de la obligación y el incumplimiento constatado.

La terminación de este Acuerdo y del Acuerdo Principal también puede ser ejercida por las Partes cuando este incumplimiento no pueda corregirse o si este incumplimiento no se ha corregido dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción de una notificación formal enviada por carta certificada con acuse de recibo de la Parte que no está en violación.

La notificación formal antes mencionada debe especificar la naturaleza de la violación y el requisito de un recurso.

Si un cambio en las Regulaciones de Protección de Datos aplicables impide que cualquiera de las Partes cumpla con la totalidad o parte de sus obligaciones en virtud del Acuerdo Principal o este Acuerdo, las Partes suspenderán el procesamiento de los Datos compartidos hasta que dicho procesamiento cumpla con los nuevos requisitos. Si las Partes no cumplen con el procesamiento de los Datos compartidos con las Regulaciones de Protección de Datos aplicables dentro de los treinta (30) días, cualquiera de las partes puede rescindir el Acuerdo Principal por escrito.

6. Destino de los datos

Al final del Acuerdo, cualquiera que sea la causa, las Partes se consultan entre sí para determinar si los Datos Compartidos:

- Debe ser devuelto a la otra Parte, o al encargado del tratamiento designado por la otra Parte, a más tardar quince (15) días calendario después de su solicitud, en una forma legible o interoperable acordada entre las Partes, y/o
- Debe ser destruido o anonimizado, excepto para salvaguardar los derechos propios de cada Parte y el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- Previa solicitud por escrito, cada Parte debe dar fe de la destrucción efectiva de los Datos Compartidos si esta es la solución adoptada dentro de los quince (15) días calendario posteriores a dicha solicitud.

7. Delegado de Protección de Datos

Sleepers ha nombrado un Delegado de Protección de Datos. Su dirección de correo electrónico es: privacy@sleepers.io.

Puede ponerse en contacto con el Delegado de Protección de Datos del Cliente en la siguiente dirección de correo electrónico: XXXX@XXX

8. Modificación y terminación

• Modificación del Acuerdo

El Acuerdo solo podrá modificarse mediante acuerdo común, expreso y escrito entre las Partes, en cuyo caso cualquier modificación o excepción se adjuntará al presente Acuerdo y se convertirá en parte integrante del mismo, en particular en caso de cambio en el Reglamento de Protección de Datos vigente.

• Rescisión por ministerio de la ley

La terminación de todos los acuerdos de servicio con Guardianes dará lugar a la terminación inmediata de este Acuerdo ipso jure y sin ninguna formalidad.

Los datos recopilados durante la ejecución del contrato serán destruidos de conformidad con el Artículo (vi).

9. Responsabilidad por la protección de datos personales

Cada Parte es responsable, frente a la otra Parte, de los daños directos que ella, cualquier encargado del tratamiento o su personal puedan causar por cualquier incumplimiento de sus obligaciones durante la ejecución de este contrato o la aplicación del Reglamento de Protección de Datos vigente. En consecuencia, cada Parte asume su propia responsabilidad por cualquier consecuencia adversa resultante del incumplimiento de sus obligaciones.

Ninguna de las Partes podrá, bajo ninguna circunstancia, ser considerada responsable de los daños indirectos, sufridos por la otra Parte, que puedan ocurrir como resultado de o durante la ejecución de este contrato y sus consecuencias. Los daños indirectos incluyen, en particular, el lucro cesante, la pérdida de oportunidades, los daños comerciales, las consecuencias de reclamaciones o reclamaciones de terceros contra la otra Parte.

Ninguna de las Partes será responsable del incumplimiento por parte de la otra Parte de sus obligaciones. Si se determina que una Parte es condenada por una violación por la otra Parte, esta última debe reembolsarle todos los daños sufridos.

10. Medidas de prevención de controversias

Antes de que surja una controversia y/o en caso de riesgo de que surja una controversia entre las Partes en relación con la interpretación, ejecución o terminación del presente Acuerdo, las Partes se reunirán con miras a acordar las medidas apropiadas para evitarla. En caso de contradicción con otros documentos contractuales, prevalecerá este Acuerdo.

- **Asentamiento**

En caso de que surja un litigio relativo a la aplicación del presente Acuerdo, las Partes se comprometen a reunirse para resolverlo lo antes posible. En caso de que las Partes no puedan llegar a un acuerdo en el plazo de dos (2) meses, designarán, de mutuo acuerdo, un mediador. Los costes de la mediación se repartirán a partes iguales entre las dos Partes.

- **Ley aplicable y jurisdicción**

Este Acuerdo se rige por la ley del Contrato.

En ausencia de un acuerdo amistoso no sujeto a apelación, cualquier disputa se someterá a los tribunales designados en el Contrato, a los que las Partes atribuyen jurisdicción territorial independientemente del lugar de uso del Servicio o del domicilio del demandado. Esta cláusula, por acuerdo expreso de las Partes, se aplica incluso en caso de procedimiento sumario.

La autoridad de protección de datos competente es la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Si una o más disposiciones de este Acuerdo se consideran inválidas o declaradas como tales en virtud de una ley, reglamento o tras una decisión definitiva de un tribunal competente, las demás estipulaciones permanecerán en pleno vigor y efecto, a menos que sean inseparables de la disposición inválida.

Influencer Marketing

Skeepers conecta a personas influyentes y consumidores en su Plataforma de Marketing de Influencers, los "Creadores", con el Cliente, para que los "Creadores" creen contenido que presente y/o mencione los productos/servicios del Cliente en las redes sociales del Cliente y/o en los sitios web del Cliente, dependiendo de las campañas elegidas por el Cliente.

Skeepers se dirige a personas influyentes en función de sus intereses, perfil y configuración de redes sociales; crea y administra sus cuentas, las acepta o rechaza según sus propios criterios, muestra perfiles en la Plataforma, ofrece un sistema de emparejamiento al Cliente y muestra la puntuación de los influencers, de acuerdo con las campañas realizadas por ellos, se encarga de la entrega de productos, administra la Plataforma en su conjunto. Skeepers también tiene una base de consumidores que podrá escribir reseñas textuales que se mostrarán en el sitio de comercio electrónico del Cliente y / o en el de los socios del Cliente.

El Cliente crea su campaña, la gestiona, selecciona de la base de datos de Influencers propuestos por Skeepers aquellos que corresponden a sus campañas según sus perfiles, intereses y parámetros de redes sociales, puede encargarse de la entrega de productos, señala el influencers. Si lo desea, también puede solicitar la base de consumidores de Skeepers.

Estas disposiciones podrán modularse/completarse de acuerdo con los deseos comunes de las Partes.

Por lo tanto, Skeepers y el Cliente reconocen que actúan como "Controladores de datos separados".

La siguiente tabla detalla los procesamientos de datos implementados por SKEEPERS bajo la solución Influencer Marketing.

<p>Naturaleza de las operaciones realizadas sobre datos personales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Recepción ■ Colección ■ Registro ■ Conservación ■ Modificación ■ Consulta/Acceso ■ Uso ■ Borrado ■ Organización ■ Extracción ■ Comunicación ■ Difusión ■ Provisión ■ Reconciliación ■ Interconexión ■ Destrucción
---	--

<p>Finalidades del tratamiento de datos personales por parte de SKEEPERS</p>	<p>Objetivo principal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Poner al Cliente en contacto con influencers, usuarios de la plataforma, para que estos últimos puedan crear contenido presentando y/o mencionando los productos/servicios del Cliente en redes sociales y/o en los sitios web del Cliente, de acuerdo con las campañas elegidas por este último. ● Si está suscrito: Poner al Cliente en contacto con consumidores, usuarios de la plataforma, para que estos últimos escriban opiniones escritas sobre los productos / servicios del Cliente en los sitios web del Cliente. <p>Los influencers y los consumidores, cuando se designan juntos, se llaman "Creadores".</p> <p>Subpropósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Selección de influencers que cumplan con los requisitos previos de Skeepers; ● Creación y gestión de cuentas de Influencers y Consumidores; ● Creación y gestión de campañas de reseñas de influencers y, si está suscrito, reseñas de consumidores; ● Visualización de los perfiles de los Influencers en la Plataforma (nombre, edad, sexo), acceso del Cliente a la comunidad de Influencers de Skeepers; ● Emparejamiento según el perfil de los Influencers, sus intereses, configuración de redes sociales, campañas realizadas y campañas del Cliente; ● Aceptación o rechazo de Influencers por parte del Cliente; ● Solicitud de reseñas escritas de los consumidores; ● Entrega de productos por parte de Skeepers a los Creadores; <ul style="list-style-type: none"> ● O Transmisión al Cliente de la dirección postal, la dirección de correo electrónico y, si es necesario, el número de teléfono de los Creadores, en caso de que el Cliente se encargue de la entrega de los productos; <ul style="list-style-type: none"> ● Publicación de contenido que presente y/o mencione los productos/servicios del Cliente en las redes sociales de los Influencers; ● Calificación de evaluación del Influencer por parte del Cliente (puntuación); ● Difusión de las opiniones textuales de los consumidores en el sitio de comercio electrónico del Cliente y/o en el de los socios del Cliente; ● Envío del Boletín: las últimas campañas, que coincidan con el perfil del influencer, incluido el del Cliente; ● Panel de informes integrado con la Plataforma; ● Sesión de incorporación y capacitación;
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestión continua de cuentas: ● ○ Creación ○ Soporte por correo electrónico y teléfono ○ Asistencia con la estrategia de la campaña y las mejores prácticas. <p>Tratamientos específicos para el servicio "Shoppable Content":</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Difusión en el sitio web del Cliente de un carrusel de video que permite a los prospectos ver los productos de las marcas para adquirirlos, utilizando un Widget implementado en el sitio del Cliente; ● Depósito de un rastreador OCS "Online Collect Service" con el fin de lograr métricas de rendimiento para demostrar el impacto de la presencia de videos en el comportamiento de compra de los prospectos en el sitio de comercio electrónico de los clientes.
<p>Categorías de datos personales tratados</p>	<p>Obligatorio para el registro en la Plataforma:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Correo electrónico; ○ Ubicación (país); ○ Fecha de nacimiento. <p>Obligatorio para campañas de consumo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre y Apellidos; ○ Género; ○ Dirección postal completa; ○ Número de teléfono. <p>Requerido para campañas de influencers:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre y Apellidos; ○ Género; ○ Dirección postal completa; ○ Número de teléfono; ○ Datos públicos accesibles desde la cuenta de los Influencers en sus redes sociales, recuperados vía API. <p>Nombre de usuario y contraseña del cliente para iniciar sesión en el back office</p>

	<p>No necesariamente informado por los Influencers:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Imagen (y voz si es video); o Color de piel; o Estado relacional; o Crianza de los hijos; o Número de hijos; o Animales; o Hábitos de compra; o Tipo de piel y preocupaciones; o Hábitos de belleza; o Color/tipo de cabello; o Ingresos del hogar; o Dieta; o Color de las cejas; o Gafas; o Tamaños; o Estilo de vida; o Problemas de la piel; o Marcas preferidas; o Cookies. <p>Para tratamientos específicos del servicio "Shoppable Content":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imagen y voz • OCS ("Online Collect Service"): cookie de medición de rendimiento (IP completa, ID de cliente, páginas vistas, tiempo medio de visualización, clics, impresiones, número de espectadores, tipo de audiencia, duración del evento, UserAgent: navegador, sistema operativo, marca de la herramienta de conexión y sistema operativo, identificador de los productos en el carrito, importe de la apuesta del carrito, contenido de las transacciones, etc.)
<p>Categorías de interesados (en adelante, "interesados")</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Influencers preseleccionados que cumplan con los criterios determinados por los Skeepers y elegidos por el Cliente. ■ Consumidores que utilizan la Plataforma

	<p>Para tratamientos específicos del servicio "Shoppable Content":</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Perspectivas
Periodo(s) de retención	<p>Los datos personales de los Creadores se conservan mientras dure su actividad en su espacio de Creador. Serán anonimizados 6 meses después del cierre de su cuenta. Las cuentas se eliminan después de 24 meses de inactividad.</p> <p>Nombre de usuario y contraseña para la conexión al back office: Duración del Contrato.</p> <p>Tratamientos específicos para el servicio "Shoppable Content" :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Imagen y voz: duración del contrato ● OCS ("Online Collect Service"): 13 meses

La siguiente tabla detalla los procesamientos de datos implementados por el CLIENTE con respecto a los Datos Compartidos

Naturaleza y finalidades del Tratamiento	<ul style="list-style-type: none"> ● Creación y gestión de Campañas; ● Selección de Influencers (aceptación o rechazo); ● A elección del Cliente: Gestión del pedido y distribución de Productos enviados a Influencers seleccionados; ● intercambios en la mensajería; ● Puntuación de rating de influencer. ● ETC.
Categorías de datos personales procesados,	<ul style="list-style-type: none"> ● Nombre; ● Nombre de pila; ● Vídeo; ● Correo electrónico; ● Número de teléfono; ● Dirección postal; ● ETC.
Categorías de interesados	<ul style="list-style-type: none"> ● Usuarios de la plataforma de Influencer Marketing ● Empleados de Skeepers.

ANEXO A: Lista de Subcontratistas de SKEEPERS

Subcontratista dentro del alcance del servicio	Naturaleza del procedimiento	Lugares de ejecución	Solución(es) en cuestión
Nube AWS de Amazon	Anfitrión principal	Irlanda	Ratings & Reviews
Amazon Web Services	Ubicación de la IP	Luxemburgo	Ratings & Reviews
Microsoft Azure - Nube	Anfitrión	Francia	Ratings & Reviews, Feedback Management
OVH	Anfitrión de la solución	Francia	Feedback Management
Fullsave	Alojamiento	Francia	Feedback Management
Google Cloud Platform	Anfitrión principal	Países Bajos	Consumer Videos
Google Cloud Platform	Análisis textual	Irlanda	Ratings & Reviews
Mailjet	Enviando correo electrónico	Francia	Ratings & Reviews, Feedback Management, Consumer Videos
Mindbaz	Enviando correo electrónico	Francia	Ratings & Reviews
Sendethic	Enviando correo electrónico	Francia	Feedback Management
Sendinblue	Enviando correo electrónico	Francia	Feedback Management
Dolist	Enviando correo electrónico	Francia	Feedback Management
MTARGET	Enviando correo electrónico	Francia	Feedback Management
AllMySMS	Envío de SMS	Francia	Ratings & Reviews
SAP	Envío de SMS	Francia	Feedback Management
Sinch Communications	Envío de SMS	Irlanda y Alemania	Feedback Management
Synapse	Análisis semántico de texto	Francia y Países Bajos	Feedback Management
Firebase	Administrador de conexión de plataforma	Países Bajos	Consumer Videos
Typeform	Creación de formularios	España	Consumer Videos
Uploadcare	Subida de vídeos a la plataforma	Estados Unidos	Consumer Videos
Cloudflare	Administrador de caché de vídeo	N/A	Consumer Videos
iScale	Procesamiento de vídeo y subtítulos	Madagascar	Consumer Videos