

ANNEXE I – CONDITIONS PARTICULIÈRES DES SERVICES

Skeepers détaille ci-après les conditions particulières de toutes ses Solutions mais seules les conditions des Solutions souscrites par le Client via la signature d'un Devis lui sont applicables.

❖ RATINGS & REVIEWS

A – Description des principales fonctionnalités

La Solution permet :

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

B – Conditions Spécifiques

• Conditions financières

Le client paiera les frais de set up en début de collaboration et choisira en plus un abonnement correspondant au niveau de fonctionnalités désiré ainsi qu'à un volume de demandes d'avis envoyées ou du nombre de point de vente concernés. A cela, des frais de Professional Services et d'autres fonctionnalités peuvent s'ajouter, sur devis, à la demande du Client. La facture émise dans le cadre d'un Service non récurrent est à régler à réception de la commande, les factures relatives aux Services récurrents sont à régler sur une base annuelle, en fonction du choix du client. Si le volume des demandes d'avis consommées est inférieur ou égal au volume souscrit, le prix n'en sera pas impacté et il n'y aura pas de report sur l'année suivante.

A contrario, si le volume de demande d'avis consommé est dépassé, Skeepers se réserve le droit de facturer les demandes d'avis dépassant l'abonnement initial souscrit par le Client, au tarif unitaire indiqué sur le Devis.

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

• Installation de la Solution Ratings & Reviews

La Solution peut être installée de plusieurs façons et notamment :

- par l'intermédiaire de modules développés par Skeepers propres à la plupart des solutions de commerce électronique (exemples : Prestashop, Magento, etc.) ;
 - par l'intermédiaire d'une application nommée « API » complète, permettant une parfaite intégration de la Solution au système informatique du Client.
- Skeepers pourra utiliser et fournir tout procédé et support technique à son Client afin qu'il installe la Solution dans son système informatique.

Il appartiendra à son Client d'y procéder, et ce sous son entière responsabilité. Skeepers propose une aide pour faciliter son intégration et met à disposition sur son Site Internet un document explicatif, ainsi que son équipe technique pour répondre à toute question du Client et/ou intervenir à distance sur son ordinateur, afin d'installer le module, l'API ou autre support technique dans son système. Le Client demeurera, en tout état de cause, seul responsable de tout dysfonctionnement de la Solution résultant d'une mauvaise installation. Il en sera de même s'il ne procède pas à l'installation de la Solution, la désinstalle ou encore ne l'utilise pas.

• Fourniture du Service

Chaque commande effectuée par un consommateur donne lieu à une demande d'avis envoyée par Skeepers à l'adresse électronique ou sur le numéro de téléphone que le Client aura communiqué à Skeepers. Les avis sont accessibles dans le Back Office et comportent une note sous forme d'étoiles allant de 1 à 5, accompagnée d'un commentaire.

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

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

Skeepers a conclu et se réserve la possibilité de conclure des accords avec des sociétés commerciales partenaires, et notamment Google ou Bing, afin d'afficher en ligne les avis Client ou encore d'indexer leur attestation Avis Vérifiés; ce que le Client accepte. La Solution permet d'afficher automatiquement l'évaluation du Client à côté du lien URL de son site Internet lorsque ce dernier fait une campagne Google adwords, si les avis ont atteint une note moyenne et minimale de 3,5 sur 5. Le Client est expressément informé que seuls lesdits partenaires décident et contrôlent l'insertion de son évaluation. En aucun cas, Skeepers ne pourra être tenue responsable des conditions et des délais relatifs à l'affichage de l'évaluation du Client par ses partenaires. Skeepers reste tenu d'assurer la transmission des avis, commentaires et notes collectés par sa Solution aux partenaires.

Mise à disposition de Widgets

Skeepers met à disposition différents modèles de Widgets (dessins créés par Skeepers affichant la note moyenne obtenue des avis marque ou des avis produit) pouvant être apposés sur toutes les pages du site du Client afin de mettre en avant sa note globale et le dernier commentaire reçu d'un consommateur. Le Widget fait apparaître la marque Avis Vérifiés. Le choix, l'intégration et l'affichage du Widget se font sous la seule responsabilité du Client. Skeepers décline notamment toute responsabilité si la représentation visuelle du Widget sur le site du Client diffère de celle créée et mise à disposition par Skeepers.

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

S'agissant du Widget d'UGC produits, des Gifted Reviews pourront être publiés en plus des Avis de consommateurs. Le cas échéant, ils seront indiqués via un sigle distinctif, et seront publiés dans leur intégralité, sans tri préalable de la part de Skeepers. Le Client s'interdit de modifier, de quelque façon que ce soit, la charte graphique et le modèle du Widget. Skeepers peut fournir au Client un lien URL permettant de créer son propre Widget.

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

• Mise à disposition de l'attestation Avis Vérifiés

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

• Collaboration conforme aux exigences de l'Afnor

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

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

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

Le Client reconnaît savoir que :

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

En outre et afin de refléter une image fidèle de la réalité et de ne pas tromper le consommateur, le Client s'engage à toujours afficher sur son site internet le Widget dynamique en utilisant le lien mis à disposition en ce sens par Skeepers afin que la note puisse être mise à jour quotidiennement tout au long de la relation contractuelle entre les sociétés. En cas d'import d'avis, les avis seront affichés comme vérifiés par le Client qui s'engage vis-à-vis de Skeepers à ce que les avis aient suivi les process NF ISO 20488.

• Contenu et contrôle des avis et des commentaires collectés

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

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

• Modération

Skeepers s'engage au moment de la collecte, à ne pas faire de sélection des consommateurs en fonction de leurs types ou de leurs fréquences d'Achats. Tous les consommateurs seront donc sondés. Le Client est informé de la collecte et de la présence d'avis négatifs pouvant émaner des consommateurs. En aucun cas, Skeepers n'a à s'immiscer dans la relation existante entre le Client et le consommateur. Il appartiendra au Client de gérer toute difficulté survenue avec ce dernier suite à la collecte d'un avis. Skeepers n'intervient pas d'une quelconque façon dans la relation existante entre le Client et le consommateur. En aucune façon, sa responsabilité ne pourra être recherchée dans le cas où les consommateurs ne répondraient pas aux demandes d'avis, ni dans le cas d'une baisse du nombre de visiteurs, d'une diminution des commandes, ou encore de la survenance d'un problème lié à la publication d'un avis négatif ou à l'exécution d'une Commande. Le procédé de Modération est scindé en deux étapes : une Modération automatique suivie le cas échéant d'une Modération manuelle, selon la [Charte de transparence](#), que chaque Partie s'engage à respecter en tous points. Skeepers s'engage à respecter l'ensemble de ces dispositions afin de préserver la fiabilité des avis Clients publiés. Skeepers propose également un modèle personnalisé de modération, sur option du Client.

Modération en option

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

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

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

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

• Acceptation des avis

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

La marque est informée de la collecte et de la présence d'avis négatifs pouvant émaner des consommateurs. Les avis considérés comme négatifs sont représentés par des notes égales ou inférieures à 2/5. Ces avis sont très facilement accessibles depuis son Back Office dans une rubrique intitulée « Avis en Modération ».

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

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

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

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

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

Le processus de Modération est décrit ci-après.

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

• Acceptation des évaluations

Le Client s'engage à sonder l'intégralité de ses Clients. Le Client se doit d'accepter tout type d'évaluation à la suite d'une commande. Il aura la possibilité de la signaler et d'y répondre si celle-ci lui semble injustifiée. La Solution est basée sur une certification AFNOR qui exige beaucoup de rigueur et d'efforts afin que les consommateurs puissent se fier à son image. Skeepers s'engage à cet égard à maintenir l'intégrité de ses process et à lutter contre les faux avis.

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

Le cas échéant, Skeepers pourra engager des poursuites à son encontre, outre la faculté de mettre fin à son contrat. Les situations seront traitées par le Service Qualité dans l'ordre suivant :

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

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

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

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

Statistiques

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

• Module « Questions / Réponses »

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

• Installation du module « Questions / Réponses »

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

- **Mise à disposition du module « Questions / Réponses »**

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

- **Fonctionnement du module « Questions / Réponses »**

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

- **Exclusions et limitations de responsabilité**

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

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

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

- **Cession du site du Client**

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

- **Suspension ou suppression du compte personnel**

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

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

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

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

Le Client, en tant que Responsable de traitement, est soumis à l'obligation de transparence prévue aux articles 12 et suivants du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Skeepers propose, à titre d'exemple, des mentions d'information au Client. Ce dernier peut, s'il le souhaite, les intégrer dans sa Politique de Confidentialité, ou tout autre document équivalent, afin de satisfaire ladite obligation.

Pour avoir accès à ces mentions d'information et pour savoir comment utiliser la Solution Rating&Reviews en toute conformité RGPD, veuillez vous référer à notre livret « CONFORMITE RGPD R&R ». Le Client prend seul la responsabilité d'adopter ou non, totalement ou partiellement, ces informations. Skeepers décline toute responsabilité sur la licéité de ces mentions d'information, proposées uniquement à titre d'exemple au Client, selon l'obligation de conseil qui repose sur le Sous-traitant <https://www.cnil.fr/fr/definition/sous-traitant> .

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

Dans le cadre de l'implémentation du Widget d'UGC sur le site internet du Client, ce dernier doit également avertir les prospects du dépôt de cookies de performance et recueillir leur consentement préalable, si nécessaire, via son TagManager, en conformité avec la Réglementation relative à la protection des données en vigueur. **Pour plus d'informations sur ces cookies déposés, merci de vous référer à notre documentation « CONFORMITE RGPD R&R »**

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

❖ FEEDBACK MANAGEMENT

A – Description des principales fonctionnalités

La Solution permet :

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

B – Conditions Spécifiques

• Ouverture et mise en œuvre des Services

A compter de l'ouverture du Service, Skeepers met à disposition du Client un accès à la Solution pour la durée du Service, pour au moins un (1) Utilisateur (l'administrateur désigné par le Client tel que mentionné dans le Devis). Toute utilisation du Service à des fins de production vaudra recette de l'accessibilité de la Solution. La Solution est accessible à partir des ordinateurs du Client et des Utilisateurs, au moyen des Données de Connexion fournies pour chaque Utilisateur.

• Droits concédés

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

• Données

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

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

• Conditions financières

Le Client paiera les frais de set up en début de collaboration et choisira en plus un abonnement correspondant au niveau de fonctionnalités désiré ainsi qu'à un volume d'enquêtes envoyées ou du nombre de point de vente concernés. A cela, des frais de Professional Services et d'autres fonctionnalités peuvent s'ajouter, sur devis, à la demande du client. La facture émise dans le cadre d'une prestation non récurrente est à régler à réception de la commande, les factures relatives aux prestations récurrentes sont à régler sur une base annuelle. Si le volume des enquêtes consommées est inférieur ou égal au volume souscrit, le prix n'en sera pas impacté et il n'y aura pas de report sur l'année suivante. A contrario, si le volume de SMS, feedbacks, emails, verbatims, SVI (serveur vocal interactif) consommé est dépassé, Skeepers se réserve le droit de facturer les unités dépassant l'abonnement initial souscrit par le Client (sur une base mensuelle ou annuelle). La liste des prix relative aux consommables peut être modifiée pendant la durée du Contrat, en fonction notamment des tarifs appliqués par les fournisseurs des consommables et/ou du pays au sein du territoire dans lequel le Client exerce son activité. Dans la mesure du possible, Skeepers informera le Client préalablement à leur date d'application, de toutes modifications des tarifs applicables.

Insertion au sein des documents du Client

Le Client, en tant que Responsable de traitement, est soumis à l'obligation de transparence prévue aux articles 12 et suivants du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Skeepers propose, à titre d'exemple, des mentions

d'information au Client. Ce dernier peut, s'il le souhaite, les intégrer dans sa Politique de Confidentialité, ou tout autre document équivalent, afin de satisfaire ladite obligation. **Pour avoir accès à ces mentions d'information et pour savoir comment mener des enquêtes Marketing / d'avis sur l'expérience client en conformité avec la Règlementation relative à la protection des données et paramétrer notre Solution à cet effet, veuillez vous référer à notre livret « CONFORMITE RGPD FM ».** Le Client prend seul la responsabilité d'adjoindre ou non, totalement ou partiellement, ces informations. Skeepers décline toute responsabilité sur la licéité de ces mentions d'information, proposées uniquement à titre d'exemple au Client, selon l'obligation de conseil qui repose sur le Sous-traitant <https://www.cnil.fr/fr/definition/sous-traitant> Dans le cadre de la souscription aux services de routage de FEEDBACK MANAGEMENT (canal email et/ou SMS), **nous vous demanderons de signer expressément notre note d'engagement correspondante (mail/SMS) sans quoi la prestation ne pourra être mise à exécution.** Le Client doit également avertir les utilisateurs du dépôt de cookies sur son site internet et recueillir leur consentement si nécessaire via son TagManager, en conformité avec la Règlementation relative à la protection des données en vigueur : <https://skeepers-cx.zendesk.com/hc/fr/articles/6421255145500-Quels-sont-les-cookies-d%C3%A9pos%C3%A9s-par-un-dispositif-de-collecte-Skeepers->

Il doit par ailleurs tenir spécifiquement informés ses salariés des traitements de données qui les concernent, lorsqu'il procède à leur évaluation grâce aux insights qui leur sont rattachés. Il peut le faire dans sa Politique de protection des données destinée à ses salariés, ou à travers une information spécifique aux personnes concernées (note individuelle ou de service), en reprenant les éléments de l'article 13 du RGPD. Il relève de sa propre appréciation d'en informer ou non les instances représentatives du personnel. Pour rappel, le non-respect des droits dont bénéficient les personnes concernées en vertu des articles 12 à 22 du RGPD est sanctionné en son article 83 d'amendes administratives pouvant s'élever jusqu'à 20 000 000 EUR ou, dans le cas d'une entreprise, jusqu'à 4 % du chiffre d'affaires annuel mondial total de l'exercice précédent, le montant le plus élevé étant retenu.

A – Description des principales fonctionnalités

Le Service permet :

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

De manière optionnelle :

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

B – Conditions Spécifiques

• Création d'un Back Office Client

Le compte Skeepers du Client sera personnalisé par Skeepers aux couleurs de l'enseigne et/ou de la marque du Client. À cette fin, le Client communique à Skeepers son logo sous format PNG ou JPEG. Le Client autorise expressément Skeepers à utiliser son nom commercial ou sa marque dans le nom de domaine qui sera réservé et utilisé par Skeepers pour créer son Back Office.

• Conditions financières

Le Client paiera les frais de set up en début de collaboration et choisira en plus un abonnement correspondant au niveau de fonctionnalités désiré (diffusion seule ou création et diffusion) sur une base annuelle. L'abonnement du Client correspondra à un nombre maximum de Vidéos. Si ce nombre n'est pas atteint, le prix n'en sera pas impacté. A contrario, si le volume maximum de Vidéos est dépassé, la différence sera facturée en fin d'année.

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

• Provision annuelle pour avance de frais logistique

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

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

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

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

• Facturation

Les factures émises par Skeepers, correspondant à l'abonnement du Client ainsi qu'aux frais de set-up, resteront dues en cas de défaut d'utilisation de son Back Office par le Client. C'est le cas par exemple si le Client ne se connecte pas à son compte et ne crée pas de Campagnes (appel à contribution organisé sur la plateforme à la demande du Client portant sur le ou les produits ou services que le Client aura déterminé et visant à créer et diffuser les vidéos utilisateurs sur tout type de support). Les Parties peuvent définir en début de collaboration un package de Vidéos comprenant un nombre de Vidéos déterminé pour la durée de l'abonnement. Lorsqu'un package de Vidéos a été défini entre les Parties, le Client a l'obligation d'allouer les ressources nécessaires à l'organisation, la création et le suivi des Campagnes. Ainsi,

si le nombre de Vidéos défini en début de collaboration n'était pas atteint, les Vidéos non-livrées par Skeepers ne pourront être remboursées, sauf faute avérée de la part de Skeepers sur le déroulement du Service (le reporting trimestriel faisant foi).

• Organisation des Campagnes

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

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

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

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

• Licence de Droits de Propriété Intellectuelle sur les Vidéos

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

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

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

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

En cas d'exercice par le Créateur cédant de son potentiel droit moral de paternité, le Client s'engage à respecter ce droit. En conséquence, le Client s'oblige, sur simple demande du Créateur cédant, à attribuer de manière claire, précise et visible l'identité du Créateur, par le pseudonyme ou le nom choisi par ce dernier, au Contenu cédé lors de chaque utilisation ou exploitation de ce Contenu, conformément aux dispositions légales régissant le droit moral. Skeepers se réserve le droit de suspendre ou résilier les Services, de plein droit et sans préavis, en cas de violation par le Client des termes du présent article, sans préjudice des éventuels dommages et intérêts qu'il pourrait réclamer.

• Option Shoppable Content

Description des principales fonctionnalités de l'add-on optionnel "Shoppable Content"

L'add-on (ou le module complémentaire) "Shoppable Content" de Skeepers permet au Client de centraliser et de diffuser sur son site e-commerce différents types de Contenus générés via les Solutions compatibles de Skeepers ou n'importe quel Contenu téléchargé par le Client lui-même.

Afin de simplifier le processus d'achat pour les consommateurs, l'add-on "Shoppable Content" permet aux visiteurs du site web du Client de visualiser les produits des marques présentés dans lesdits Contenus et de les ajouter directement dans leur panier d'achats.

Accès et utilisation de l'add-on "Shoppable Content"

Shoppable Content est un add-on qui nécessite une installation sur le site e-commerce du Client. L'accès au module est réservé aux Clients qui ont souscrit aux Solutions compatibles de Skeepers.

Il est de la responsabilité du Client d'utiliser l'add-on de manière appropriée et de s'assurer de l'exactitude et de la qualité des Contenus diffusés sur son site web, l'add-on n'étant qu'un module permettant au Client de diffuser les Contenus de son choix. Par ailleurs, le cas échéant, il relève de la responsabilité du Client d'assurer le respect des conditions d'utilisation des plateformes tierces, telles qu'Instagram.

Propriété intellectuelle en lien avec l'add-on "Shoppable Content"

Le Client est tenu de garantir qu'il possède tous les droits nécessaires pour diffuser les Contenus sur son site web, y compris les droits de propriété intellectuelle tels que les droits d'auteur, droit des marques, droits de la personnalité ou tout autre droit impliqué.

Le Client reconnaît et accepte également que toute utilisation de l'add-on est de sa seule responsabilité, y compris la teneur des messages, les annonces ainsi que toute communication transmis à travers celui-ci.

Dans le cas où le Contenu choisi par le Client comprend de la musique, ce dernier doit garantir qu'il dispose des droits nécessaires pour diffuser cette musique sans violer les droits de propriété intellectuelle de tiers, lois applicables etc.

En conséquence, le Client accepte de défendre, d'indemniser et de libérer de toute responsabilité la société Skeepers, ses dirigeants, ses employés, ses représentants et ses partenaires pour toute action en justice, réclamation ou dommage, y compris les honoraires d'avocat raisonnables, résultant ou lié à la violation des droits de propriété intellectuelle de tiers concernant le Contenu diffusé sur son site web.

Insertion au sein des documents du Client

Le Client, en tant que Responsable de traitement, est soumis à l'obligation de transparence prévue aux articles 12 et suivants du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Il est ainsi tenu d'informer ses consommateurs dans sa Politique de Confidentialité, ou tout autre document dédié, des traitements opérés. Il peut également délivrer l'information au moment de l'envoi de ses campagnes, au sein de ses e-mails. En revanche, le Client ne pourra pas insérer de Politique de confidentialité ou de mention d'information sur la Plate-forme et les sous-domaines qui seront créés par Skeepers pour le Client car toute modification de configuration impacte l'ensemble des Plate-formes des Clients de Skeepers.

Le Client doit également satisfaire son obligation de transparence vis-à-vis de ses salariés ou de tout tiers quant aux traitements de données qui les concernent, lorsqu'il leur demande de participer aux Campagnes "Consumer Videos". Il peut le faire dans sa Politique de protection des données destinée à ses salariés, ou à travers une information spécifique aux personnes concernées (note individuelle ou de service), en reprenant les éléments de l'article 13 du RGPD. Il relève de sa propre appréciation d'en informer ou non les instances représentatives du personnel.

Skeepers, en tant que Responsable de traitement distinct, respecte son obligation de transparence en tenant à jour sa Politique de Confidentialité présente sur la Plate-forme <https://legal.uqv.skeepers.io/PP/fr/>.

Pour plus d'informations sur la conformité RGPD de la Solution, merci de vous référer à notre documentation « CONFORMITE RGPD CV »

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

Dans le cadre d'une souscription du Client au Widget d'UGC, ce dernier doit également avertir les prospects du dépôt de cookies de performance et recueillir leur consentement préalable, si nécessaire, via son TagManager, en conformité avec la Règlementation relative à la protection des données en vigueur.

Pour plus d'informations sur l'ensemble des cookies déposés, merci de vous référer à notre documentation « CONFORMITE RGPD CV »

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

❖ INFLUENCER MARKETING

A – Description des principales fonctionnalités

La Solution permet :

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

De manière optionnelle, le périmètre de la mise en œuvre de la Solution peut également contenir une option logistique.

B – Conditions Spécifiques

- **Conditions financières**

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

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

Stoppable Content est un abonnement optionnel auquel le Client peut également souscrire sur Devis et sur une base annuelle.

- **Description des Services**

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

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

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

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

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

En outre, l'utilisation des services fournis par Skeepers implique la reconnaissance et l'acceptation des dispositions suivantes, relatives à l'adoption d'éléments menant notamment à des transactions financières entre le Client et le Créateur directement, notamment par l'utilisation des liens d'affiliation fournis par le Client au Créateur :

- Le Créateur et le Client sont seuls responsables de l'implémentation convenue, entre eux directement, d'éléments à vocation financière et notamment de l'utilisation des liens d'affiliation fournis par le Client dans les publications, Contenus ou dans la description ou biographie sur les réseaux sociaux. Skeepers ne contrôle ni ne vérifie l'exactitude, la pertinence ou la légalité de ces éléments et liens d'affiliation.
- Les liens d'affiliation et autres éléments susmentionnés fournis par le Client sont destinés à être utilisés par le Créateur à des fins promotionnelles spécifiques précisés par le Client. Skeepers ne garantit pas la disponibilité, ni l'exactitude ni le bon fonctionnement de ces éléments et liens d'affiliation, ni la conformité des produits ou services auxquels ils renvoient avec les réglementations en vigueur.
- Toute rémunération, commission ou tout autre avantage résultant de l'utilisation de liens d'affiliation ou autres éléments relève exclusivement de la relation entre le Client et le Créateur. Skeepers n'intervient aucunement dans les négociations ou les paiements ou tout autre événement liés à ces rémunérations.
- Skeepers décline toute responsabilité quant aux conséquences, aux litiges ou aux différends découlant de l'utilisation des liens d'affiliation ou des éléments mis à disposition par le Client au Créateur. Tout problème lié aux liens d'affiliation ou aux éléments susmentionnés, y compris les réclamations de tiers, doit être résolu directement entre le Client et le Créateur.
- Skeepers n'est pas responsable de toute perte, dommage, préjudice, responsabilité ou frais résultant de l'utilisation des éléments ou liens d'affiliation par le Créateur. Skeepers sera tenu indemne de toute

Accès aux services

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

Envoi des produits

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

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

Compte tenu de la spécificité de la collaboration, le Client est tenu de respecter les stipulations de la [Charte logistique de Skeepers](#) et notamment de vérifier l'état apparent des produits avant la prise en charge par le transporteur.

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

Si l'option logistique n'est pas activée par le Client, ce dernier prend à sa charge et est responsable de l'envoi des produits ou de la fourniture de tout élément permettant l'accès au service du Client par les Créateurs. A cet effet, Skeepers transmettra au Client les coordonnées des Créateurs (nom, prénom, adresse mail, adresse postale, numéro de téléphone si besoin etc.) afin de pouvoir s'assurer du suivi et de la bonne livraison des produits.

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

• Provision annuelle pour avance de frais logistique

Le Prestataire établit en collaboration avec le Client, au sein du Devis formalisé et en vertu des informations communiquées par le Client le montant applicable à l'option logistique souscrite par le Client. Celle-ci se base sur une grille tarifaire pour refacturer l'envoi du colis en fonction du pays, du poids et du nombre de produits dans le colis.

Le Client versera au Prestataire une provision à hauteur du budget estimé et déterminé dans le Devis, dont les modalités de versement y seront définies - destinée à couvrir le prix des produits envoyés aux Créateurs ainsi que tous les prix y relatifs (frais pour commande additionnelle en cas de non- réception du Contenu ou de réception d'un produit abîmé etc.).

Il est entendu entre les Parties que dans l'hypothèse où le budget alloué au titre de la provision versée ne serait pas suffisant afin de couvrir les dépenses nécessaires pour la réalisation du nombre d'assets commandé par le Client, qu'une facture sera adressée au Client par le Prestataire afin d'obtenir le versement d'une provision additionnelle selon la périodicité indiquée dans le Devis

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

• Obligations du Client

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

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

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

Skeepers pourra alors suspendre l'accès aux Services, supprimer la Campagne et/ou procéder à la résiliation de l'abonnement dans les conditions prévues aux présentes, le prix prévu au Devis restant intégralement dû. Le Client s'engage à ne pas donner au sein du brief initial de consignes venant biaiser le dépôt de l'avis par le testeur du produit ou service. Le Client peut guider le testeur en proposant de parler de la texture, de l'odeur, de la couleur ou autres caractéristiques du produit ou service mais il ne doit pas donner d'indications trop précises ni de consignes subjectives quant à la qualité du produit ou service.

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

Dans les cas où la loi n°2020-1266 du 19 octobre 2020 visant à encadrer l'exploitation commerciale de l'image d'enfants de moins de seize (16) ans sur les plateformes en ligne et ses décrets d'application subséquents sont applicables, les représentants légaux des enfants mineurs de moins de seize (16) ans sont informés qu'ils sont tenus de demander l'agrément nécessaire auprès de l'autorité administrative compétente. Skeepers s'exonère de toute responsabilité en cas de défaut d'obtention dudit agrément par le ou les représentants légaux. Skeepers les a informés que le Client peut, à tout moment, demander à vérifier l'agrément délivré aux représentants légaux qui devraient alors leur communiquer dès première demande.

• Propriété intellectuelle

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

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

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

- Les droits visés comprennent les droits pour tout usage et pour toute exploitation directe et indirecte de tout ou partie des Contenus et de toute création dérivée de ceux-ci, quel qu'en soit le mode, notamment tous les droits : (i) de reproduction, (ii) de représentation, de transformation, (iii) d'évolution et d'arrangement, (iv) de traduction, modification correction et d'adaptation, de récrire, (v) d'incorporer à toute œuvre préexistante ou à créer, (vi) d'utilisation; et ce, à quelque titre que ce soit, en tout ou partie, en toute langue, par tout moyen, procédé et sous toute forme et en tout format, sur tout support qu'ils soient connus ou à venir (sans que la liste soit exhaustive : réseaux sociaux, sites web, newsletters, publicités en ligne, magasins en ligne, communications digitales internes, etc.), ci-après désigné « tout support de communication ». La présente licence non exclusive est consentie pour le monde entier et pour la durée de protection légale du Contenu aux termes du droit applicable et des conventions internationales sur la propriété littéraire et artistique qui sont ou seront en vigueur, y compris les prolongations qui pourraient être apportées à la durée de la protection.
- En ce qui concerne la musique, le Créateur est garant de son utilisation libre de droits dans son format et sur son support initial, mais pas pour une réutilisation sous un autre format ou sur tout autre support ou réseau social que celui initialement utilisé par le Créateur ; ce que le Client accepte. En cas de réutilisation d'un Contenu et de sa musique sur un autre support que son support initial, le Client est seul responsable d'obtenir les autorisations nécessaires auprès des titulaires des droits concernés.
- Le Client est également autorisé à reproduire et représenter l'image et la voix de du Créateur telles que captées dans le Contenu ainsi que des personnes représentées dans ces Contenus dont l'Utilisateur a la responsabilité et les éléments d'identification de l'Utilisateur comme son pseudonyme, pendant une durée de 20 (vingt) ans à compter de la première publication.

Le Client reconnaît que le Contenu peut inclure des tiers et/ou des œuvres appartenant à des tiers et par conséquent toute modification du Contenu résultant notamment en un focus / zoom sur le tiers et/ou l'œuvre d'art nécessite de vérifier que l'accord préalable exprès du titulaire des droits a été obtenu pour cette utilisation ou d'obtenir directement l'accord du titulaire des droits. En tout état de cause, le Client ne peut pas modifier le Contenu pour représenter exclusivement cette œuvre ou ce tiers. Le Client s'engage à respecter le droit de paternité du Créateur cédant. En conséquence de quoi le Client s'engage à mentionner, lors de chaque exploitation du Contenu cédé, l'identité du Créateur via le pseudonyme utilisé par lui/elle sur le réseau social concerné. Skeepers n'est pas auteur ou créateur du Contenu objet de la cession de droit, par conséquent tout type de préjudice, litige, différent, ou revendication lié à un Contenu devra être réglé directement entre le Client et le Créateur, le Client garantissant Skeepers de toute conséquence de ce fait. Le Client reconnaît que les droits qui lui sont concédés sur les Contenus sont non exclusifs et qu'à ce titre Skeepers ou des tiers peuvent également les reproduire et représenter.

• Dispositions spécifiques applicables aux avis textuels

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

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

• Option Shoppable Content

Description des principales fonctionnalités de l'add-on optionnel "Shoppable Content"

L'add-on (ou le module complémentaire) "Shoppable Content" de Skeepers permet au Client de centraliser et de diffuser sur son site e-commerce différents types de Contenus générés via les Solutions compatibles de Skeepers ou n'importe quel Contenu téléchargé par le Client lui-même.

Afin de simplifier le processus d'achat pour les consommateurs, l'add-on "Shoppable Content" permet aux visiteurs du site web du Client de visualiser les produits des marques présentés dans lesdits Contenus et de les ajouter directement dans leur panier d'achats.

Accès et utilisation de l'add-on "Shoppable Content"

Shoppable Content est un add-on qui nécessite une installation sur le site e-commerce du Client. L'accès au module est réservé aux Clients qui ont souscrit aux Solutions compatibles de Skeepers.

Il est de la responsabilité du Client d'utiliser l'add-on de manière appropriée et de s'assurer de l'exactitude et de la qualité des Contenus diffusés sur son site web, l'add-on n'étant qu'un module permettant au Client de diffuser les Contenus de son choix. Par ailleurs, le cas échéant, il relève de la responsabilité du Client d'assurer le respect des conditions d'utilisation des plateformes tierces, telles qu'Instagram.

Propriété intellectuelle en lien avec l'add-on "Shoppable Content"

Le Client est tenu de garantir qu'il possède tous les droits nécessaires pour diffuser les Contenus sur son site web, y compris les droits de propriété intellectuelle tels que les droits d'auteur, droit des marques, droits de la personnalité ou tout autre droit impliqué.

Le Client reconnaît et accepte également que toute utilisation de l'add-on est de sa seule responsabilité, y compris la teneur des messages, les annonces ainsi que toute communication transmis à travers celui-ci.

Dans le cas où le Contenu choisi par le Client comprend de la musique, ce dernier doit garantir qu'il dispose des droits nécessaires pour diffuser cette musique sans violer les droits de propriété intellectuelle de tiers, lois applicables etc. En conséquence, le Client accepte de défendre, d'indemniser et de libérer de toute responsabilité la société Skeepers, ses dirigeants, ses employés, ses représentants et ses partenaires pour toute action en justice, réclamation ou dommage, y compris les honoraires d'avocat raisonnables, résultant ou lié à la violation des droits de propriété intellectuelle de tiers concernant le Contenu diffusé sur son site web.

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

Le Client, en tant que Responsable de traitement, est soumis à l'obligation de transparence prévue aux articles 12 et suivants du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Il peut délivrer l'information des traitements de données qu'il effectue à l'égard des Influenceurs et des Testers au moment de la création de ses campagnes dans le descriptif de la campagne : le "Brief". Dans le cadre d'une souscription du Client au Widget d'UGC, ce dernier doit également avertir les prospects du dépôt de cookies de performance et recueillir leur consentement préalable, si nécessaire, via son TagManager, en conformité avec la Règlementation relative à la protection des données en vigueur. Skeepers, en tant que Responsable de traitement distinct, respecte son obligation de transparence en tenant à jour sa Politique de Confidentialité à destination des Influenceurs et des Testers (conjointement nommés Créateurs) sur son site internet <https://www.octoly.com/privacy?locale=fr-FR>.

Pour plus d'informations sur la conformité RGPD de la Solution, merci de vous référer à notre documentation « CONFORMITE RGPD IM »

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

C – Conditions dérogatoires et relatives au Pack Sans Abonnement et Prépayé

Par dérogation aux articles 3, 4.2 et 4.3 des Conditions Générales de Prestation de services de Skeepers qui sont inapplicables pour ce Pack, les dispositions suivantes encadrent ce Pack :

Article relatif au Pack Sans Abonnement et Prépayé :

Avec ce Pack Sans Abonnement et Prépayé, le Client bénéficie d'un accès à la plateforme et profite des fonctionnalités offertes par la solution Influencer Marketing, telles que les outils de création et gestion des contenus lui permettant de recueillir le nombre maximum d'UGC mentionné dans le Pack souscrit. Sa capacité à recueillir les UGC expirera 6 mois après la souscription.

Les droits de propriété intellectuelle sur les UGC dans le cadre du présent Pack Sans Abonnement et Prépayé sont régis par les Conditions Générales de Prestation de Services de Skeepers, notamment par l'annexe Conditions Particulières des Services, section précédente « conditions spécifiques » du produit Influencer Marketing en son paragraphe Propriété Intellectuelle.

Le prix indiqué au sein du Devis correspond à la possibilité de créer un nombre maximum d'UGC dans le cadre du Pack souscrit. Les prestations de logistique ne sont pas incluses et peuvent être ajoutées de manière optionnelle.

Tout UGC non consommé car non encore créé par des utilisateurs à la date d'expiration du Pack sera définitivement perdu et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement de la part de Skeepers.

Le Pack donnera lieu à une facture unique, établie à la date de signature du Devis. Cette facture est payable dans un délai de 30 (trente) jours à compter de sa date d'émission.

A – Description des principales fonctionnalités

La Solution permet :

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

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

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

B – Conditions Spécifiques

• Conditions financières

Le client paiera des frais de setup en début de collaboration et un abonnement correspondant au volume de données collectées (taille de la base clients & prospects ainsi que le trafic sur site) et le volume de contacts envoyés.

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

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

• Insertion au sein des documents du Client

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

Pour cela, il doit insérer dans sa Politique de confidentialité, ou tout autre document dédié, une mention informant les visiteurs de son site internet de leur profilage, au sens de l'article 4 du RGPD, en adoptant, par exemple, la formulation suivante : « *Vous êtes l'objet d'études de préférences* » / « *Vos informations font l'objet d'analyse dans le but de vous proposer des offres adaptées* »

». Il doit leur offrir la possibilité de pouvoir s'y opposer à tout moment. Selon la complexité du profilage, le nombre de données traitées par le Client, un consentement préalable des internautes peut être requis.

Si le Client réalise des enquêtes Marketing, ces dernières nécessitent d'avoir obtenu l'accord préalable des personnes concernées. Skeepers propose au Client des mentions d'information, à intégrer dans sa Politique de Confidentialité, ou tout autre document équivalent, afin de satisfaire ladite obligation.

Pour avoir accès à ces mentions d'information et pour savoir comment utiliser la Solution Customer Data Activation en toute conformité RGPD, veuillez vous référer à notre livret « CONFORMITE RGPD CDA ». Le Client prend seul la responsabilité d'adjoindre ou non, totalement ou partiellement, les informations proposées par Skeepers. Skeepers décline toute responsabilité sur la licéité de ces mentions d'information, proposées uniquement à titre d'exemple au Client, au titre de son obligation de conseil en tant que Sous-traitant <https://www.cnil.fr/fr/definition/sous-traitant>. Skeepers conseille d'autre part au Client d'insérer un bandeau d'information à l'entrée de son site internet afin de recueillir le consentement préalable des internautes avant tout dépôt de cookies via le TagManager, et de diffuser une politique de cookies informant les visiteurs du partage de leurs données personnelles avec Skeepers, et autres destinataires (entités tierces qui développent des connecteurs auxquels le Client a recours) en conformité avec la Réglementation relative à la protection des données en vigueur.

Pour plus d'informations sur ces cookies déposés, merci de vous référer à notre documentation « CONFORMITE RGPD CDA »

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

❖ LIVE SHOPPING

A – Description des principales fonctionnalités

La Solution permet :

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

De manière optionnelle, la Solution peut également contenir :

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

B – Conditions Spécifiques •

Conditions financières

Le client paiera les frais de set up en début de collaboration et choisira en plus un abonnement selon les fonctionnalités désirées.

Le client souscrit à un pack de sessions (Live & Replay) en fonction du nombre de sessions désiré. Des packs de sessions supplémentaires pourront être ajoutés en cours d'abonnement et facturés en fin d'année. A cela, des frais de Professional Services et d'autres fonctionnalités peuvent s'ajouter, sur devis, à la demande du client.

• Responsabilités

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

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

• Diffusion des Live Shopping Party

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

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

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

• Option Shoppable Content

Description des principales fonctionnalités de l'add-on optionnel "Shoppable Content"

L'add-on (ou le module complémentaire) "Shoppable Content" de Skeepers permet au Client de centraliser et de diffuser sur son site e-commerce différents types de Contenus générés via les Solutions compatibles de Skeepers ou n'importe quel Contenu téléchargé par le Client lui-même.

Afin de simplifier le processus d'achat pour les consommateurs, l'add-on "Shoppable Content" permet aux visiteurs du site web du Client de visualiser les produits des marques présentés dans lesdits Contenus et de les ajouter directement dans leur panier d'achats.

Accès et utilisation de l'add-on "Shoppable Content"

Shoppable Content est un add-on qui nécessite une installation sur le site e-commerce du Client. L'accès au module est réservé aux Clients qui ont souscrit aux Solutions compatibles de Skeepers.

Il est de la responsabilité du Client d'utiliser l'add-on de manière appropriée et de s'assurer de l'exactitude et de la qualité des Contenus diffusés sur son site web, l'add-on n'étant qu'un module permettant au Client de diffuser les Contenus de son choix. Par ailleurs, le cas échéant, il relève de la responsabilité du Client d'assurer le respect des conditions d'utilisation des plateformes tierces, telles qu'Instagram.

Propriété intellectuelle de l'add-on "Shoppable Content"

Le Client est tenu de garantir qu'il possède tous les droits nécessaires pour diffuser les Contenus sur son site web, y compris les droits de propriété intellectuelle tels que les droits d'auteur, droit des marques, droits de la personnalité ou tout autre droit impliqué.

Le Client reconnaît et accepte également que toute utilisation de l'add-on est de sa seule responsabilité, y compris la teneur des messages, les annonces ainsi que toute communication transmis à travers celui-ci.

Dans le cas où le Contenu choisi par le Client comprend de la musique, ce dernier doit garantir qu'il dispose des droits nécessaires pour diffuser cette musique sans violer les droits de propriété intellectuelle de tiers, lois applicables etc. En conséquence, le Client accepte de défendre, d'indemniser et de libérer de toute responsabilité la société Skeepers, ses dirigeants, ses employés, ses représentants et ses partenaires pour toute action en justice, réclamation ou dommage, y compris les honoraires d'avocat raisonnables, résultant ou lié à la violation des droits de propriété intellectuelle de tiers concernant le Contenu diffusé sur son site web.

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

Le Client, en tant que Responsable de traitement, est soumis à l'obligation de transparence prévue aux articles 12 et suivants du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et doit informer les internautes des traitements de leurs données dans sa Politique de Confidentialité, ou tout autre document équivalent dédié. Skeepers propose, à titre d'exemple, des mentions d'information au Client. Ce dernier peut, s'il le souhaite, les intégrer dans sa Politique de Confidentialité, ou tout autre document équivalent, afin de satisfaire ladite obligation. Il peut faire accepter ces documents aux prospects qui rejoignent le Live Shopping.

Pour avoir accès à ces mentions d'information et pour savoir comment utiliser la Solution Live Shopping en toute conformité RGPD, veuillez vous référer à notre livret « CONFORMITE RGPD LS ». Le Client prend seul la responsabilité d'adjoindre ou non, totalement ou partiellement, les informations proposées par Skeepers. Skeepers décline toute responsabilité sur la licéité de ces mentions d'information, proposées uniquement à titre d'exemple au Client, au titre de son obligation de conseil en tant que Sous-traitant <https://www.cnil.fr/fr/definition/sous-traitant>.

Le Client doit également avertir ses salariés des traitements de données qui les concernent lorsqu'il leur demande de participer au Live Shopping. Il peut le faire dans sa Politique de protection des données destinée à ses salariés, ou à travers une information spécifique aux personnes concernées (note individuelle ou de service), en reprenant les éléments de l'article 13 du RGPD. Il relève de sa propre appréciation d'en informer ou non les instances représentatives du personnel. Il relève de ses obligations de recueillir la cession de leur droit à l'image.

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

Dans le cadre d'une souscription du Client au Widget d'UGC, ce dernier doit également avertir les prospects du dépôt de cookies de performance et recueillir leur consentement préalable, si nécessaire, via son TagManager, en conformité avec la Règlementation relative à la protection des données en vigueur.

Pour plus d'informations sur ces cookies déposés, merci de vous référer à notre documentation « CONFORMITE RGPD LS »

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

A – Description des principales fonctionnalités

Le Service permet :

- De créer, gérer, monitorer et animer une Plateforme communautaire web et mobile en marque blanche ;
- D'intégrer directement la Plateforme communautaire à son site internet via un sous-domaine et sur option au système de CRM du Client ;
- La mise à disposition d'un espace de discussion à destination des Membres de la Communauté et d'une messagerie dédiée entre le Client et la Communauté ;
- De récompenser les Membres de la Communauté ;
- Au Client d'accéder aux données d'utilisation et d'activité de la Solution.

B – Conditions Spécifiques

• Conditions financières

Le Client paiera les frais de set up en début de collaboration, avec une période de mise en place de deux mois, et souscrira un abonnement annuel pour la licence d'utilisation de la Solution, incluant les fonctionnalités souscrites, ainsi qu'un abonnement annuel aux services d'accompagnement Brand Communities.

Des frais supplémentaires pour les Professional Services et autres fonctionnalités peuvent s'ajouter, sur Devis, selon les besoins du Client.

Le Client s'engage à respecter les modalités financières, prévues au Devis convenu entre les Parties.

• Propriété intellectuelle

Le Client reconnaît et accepte que tout UGC créés au travers de la Solution et disponibles sur la Plateforme communautaire, y compris mais sans s'y limiter les messages, commentaires, avis, photos, vidéos, et autres contenus multimédias, sont et restent la propriété de leurs auteurs respectifs dans l'hypothèse où ils peuvent faire l'objet d'un tel droit.

Le Client s'engage à respecter les droits des Membres sur leurs contenus et à obtenir toutes les autorisations nécessaires avant toute utilisation de ceux-ci à des fins commerciales ou promotionnelles en dehors de la Plateforme.

Skeepers n'est pas auteur ou créateur des Contenus publiés par les Membres, par conséquent tout type de préjudice, litige, différend, ou revendication lié à un contenu devra être réglé directement entre le Client et le Membre, le Client garantissant Skeepers de toute conséquence de ce fait.

• Fonctionnement de la Solution

L'objectif de la Solution est de permettre au Client de réunir au sein de la Plateforme communautaire ses clients fidèles afin de fidéliser et récompenser ces derniers et d'encourager la promotion de ses produits. En ce sens, la Plateforme communautaire permet également d'organiser des événements, tels que des webinaires, des sessions de questions-réponses et des rencontres physiques. Le Client peut planifier et promouvoir ces événements directement sur la Plateforme. Des outils de sondage permettent de recueillir l'avis des Membres sur divers sujets. La Plateforme communautaire est hébergée sur un sous-domaine appartenant au Client et redirigeant vers les serveurs de Skeepers. La personnalisation de la Plateforme communautaire se fait en marque blanche et inclut notamment des mécanismes de gamification tels que des défis, des missions et des concours à destination des Membres de la Communauté. Les Services incluent notamment des outils de modération permettant aux administrateurs de surveiller les interactions et gérer les contenus générés par la Communauté et des outils d'analyse permettant au Client de visualiser des statistiques d'utilisation et des données relatives aux commandes effectuées via la Solution.

La Plateforme communautaire peut s'intégrer avec les systèmes CRM, SSO, et autres API existants du Client.

Les Membres de la Communauté peuvent créer et personnaliser leurs profils afin de participer à des forums de discussion et utiliser le chat communautaire pour des interactions instantanées. Ils peuvent également tester des produits et déposer leur avis. Les avis et UGC générés par la Communauté peuvent être mis en avant sur les pages des produits du Client.

Les Membres peuvent également participer à des projets de co-création, contribuant au développement de nouveaux produits ou services.

Obligations du Client

Le Client s'engage à respecter les recommandations et lois applicables en matière de partenariats et contenus commerciaux ainsi que toute loi applicable à l'utilisation de la Solution.

Le Client s'engage à payer le prix du Service pour un montant et dans le(s) délai(s) impartis conformément aux modalités du Contrat. •

L'utilisation des Services fournis par Skeepers implique la reconnaissance et l'acceptation des dispositions suivantes, relatives à l'adoption d'éléments menant entre autres à des transactions financières entre le Client et la Communauté directement, notamment par l'utilisation des liens d'affiliation fournis par le Client au Membre de la Communauté :

- Le Membre et le Client sont seuls responsables de l'implémentation convenue, entre eux directement, d'éléments à vocation financière et notamment de l'utilisation des liens d'affiliation fournis par le Client dans les publications, contenus ou dans la description ou biographie sur les réseaux sociaux. Skeepers ne contrôle ni ne vérifie l'exactitude, la pertinence ou la légalité de ces éléments et liens d'affiliation.
- Les liens d'affiliation et autres éléments susmentionnés fournis par le Client sont destinés à être utilisés par le Membre à des fins promotionnelles spécifiques précisées par le Client. Skeepers ne garantit pas la disponibilité, ni l'exactitude ni le bon fonctionnement de ces éléments et liens d'affiliation, ni la conformité des produits ou services auxquels ils renvoient avec les réglementations en vigueur.
- Toute rémunération, commission ou tout autre avantage résultant de l'utilisation de liens d'affiliation ou autres éléments relève exclusivement de la relation entre le Client et le Membre. Skeepers n'intervient aucunement dans les négociations ou les paiements ou tout autre événement liés à ces rémunérations.
- Skeepers décline toute responsabilité quant aux conséquences, aux litiges ou aux différends découlant de l'utilisation des liens d'affiliation ou des éléments mis à disposition par le Client à la Communauté. Tout problème lié aux liens d'affiliation ou aux éléments susmentionnés, y compris les réclamations de tiers, doit être résolu directement entre le Client et le Membre.

Skeepers n'est pas responsable de toute perte, dommage, préjudice, responsabilité ou frais résultant de l'utilisation des éléments ou liens d'affiliation par l'utilisateur. Skeepers sera tenu indemne de toute réclamation ou action découlant de cette utilisation.

Skeepers ne garantit en aucune manière la disponibilité ni les réponses des Membres de la Communauté.

Skeepers ne garantit pas l'atteinte d'un nombre minimum de contenus générés ni le nombre de Membres actifs au sein de la Communauté.

Skeepers ne garantit pas les résultats ou les performances découlant de l'utilisation des Services. Le Client accepte de défendre, d'indemniser et de libérer de toute responsabilité la société Skeepers, ses dirigeants, ses employés, ses représentants et ses partenaires pour toute action en justice, réclamation ou dommage, y compris les honoraires d'avocat raisonnables, résultant ou lié à la violation des droits de propriété intellectuelle de tiers concernant les contenus diffusés sur la Plateforme communautaire.

• Suspension ou suppression de la plateforme

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

Skeepers pourra fermer temporairement ou supprimer définitivement la Plateforme communautaire du Client selon la nature et gravité du manquement commis.

Il sera formellement interdit au Client à compter de la suspension ou suppression définitive de la Plateforme communautaire d'utiliser les Services ou fonctionnalités associés à la Solution.

• Insertion au sein des documents du Client

Le Client, en tant que Responsable de traitement, est soumis à l'obligation de transparence prévue aux articles 12 et suivants du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Il est ainsi tenu d'informer ses consommateurs dans sa Politique de Confidentialité, ou tout autre document dédié, des traitements opérés. Il a la possibilité d'insérer un lien de renvoi vers ces documents dans la page d'inscription à sa Plate-forme communautaire, où il pourra y héberger ladite Politique. Un modèle de Politique est proposé au Client.

Des cookies de login et de mesure d'audience sont déposés sur la Plate-forme communautaire. Le Client pourra intégrer son propre Tag Manager et son propre traceur de mesure d'audience, ou conserver la configuration initiale (soit les cookies et le Tag Manager de Brand Communities).

Dans les deux cas de figure, le consentement préalable, si nécessaire, devra être recueilli auprès des consommateurs, en conformité avec la Réglementation relative à la protection des données en vigueur.

Pour en savoir plus sur les cookies de Brand Communities : <https://Brand Communities.notion.site/List-of-cookies-used-85cfe4a1fdd3477a963e135337aabb8e?pvs=74>

Pour plus d'informations sur la conformité RGPD de la Solution, merci de vous référer à notre documentation « CONFORMITE RGPD TW ».

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

❖ SYNDICATION

A – Description des principales fonctionnalités

La Solution Syndication permet :

- La diffusion partagée, à destination du public, des UGC éligibles à la syndication et publiés en ligne, sur les fiches produit notamment, de l'ensemble des parties concernées par la syndication dans le réseau Skeepers ;
- La création et mise à disposition de Widget pour la publication en ligne des UGC syndiqués.

B – Conditions Spécifiques

• Conditions financières

Le Client s'engage à payer à Skeepers les prix, et selon les modalités financières, prévus au Devis convenu entre les Parties. Dans le cas où le montant de l'abonnement est fonction d'une métrique (à l'instar du nombre d'UGC éligibles à la syndication et/ou de sites destinataires de la syndication etc.) telle que définie au Devis, tout dépassement au regard de cette métrique en cours d'abonnement donnera lieu à facturation supplémentaire par Skeepers selon les tarifs indiqués sur le Devis. A l'inverse, dans le cas où le volume souscrit ne serait pas atteint, le prix n'en sera pas impacté et il n'y aura pas de report sur l'année suivante.

• Fonctionnement de la Solution Syndication : correspondance produit

Pour que les UGC puissent être syndiqués, le produit doit bénéficier d'un identifiant unique renseigné et identique chez l'émetteur et le(s) destinataire(s) de la syndication. C'est pourquoi le Client et l'ensemble des parties concernées par la syndication dans le réseau Skeepers doivent chacun disposer et communiquer à Skeepers un catalogue produit complet, régulièrement mis à jour, notamment pour inclure les nouveaux produits, et comprenant a minima les informations suivantes :

- Un identifiant global unique pour chaque produit : code GTIN (Global Trade Item Number), généralement EAN, UPC, JAN ou ISBN ; et
- Le nom de chaque produit.

Ainsi que de manière facultative toute information pertinente tel que le nom de la marque de chaque produit (à ne pas confondre avec le nom/marque du fabricant), l'URL de la page du produit, l'URL de l'image du produit, etc.

Est ainsi exclu du périmètre d'application de la syndication tout produit, offre ou lot de produits qui ne dispose pas d'un tel identifiant global unique et commun.

Skeepers est tenue à une obligation de moyens et ne prend aucun engagement notamment de délai pour la mise en correspondance des produits ni sur l'aboutissement de la syndication qui dépend de la qualité et de l'actualisation des informations fournies à la fois par l'émetteur et par le(s) destinataire(s) de la syndication.

Le Client reconnaît et accepte que toute absence ou insuffisance dans les informations du catalogue produit, sa mise à jour et/ou communication régulière à Skeepers, ou toute erreur sur l'identifiant global unique, aussi bien de la part du Client ou d'une autre partie prenante à la syndication, fait obstacle à la correspondance produit et donc à la syndication des UGC, sans que la responsabilité de Skeepers puisse être engagée.

Toute intervention des équipes Skeepers notamment pour remédier à des informations incomplètes ou erronées et/ou nécessitant des vérifications afin d'assurer la correspondance produit pourra faire l'objet de frais de Professional Services facturés au Client.

• Widget d'UGC

La syndication nécessite également un Widget d'UGC tel que proposé et mis à disposition par Skeepers ou à défaut, une interface (API), à intégrer sur les pages produit du site du Client afin d'afficher les UGC y compris ceux syndiqués. Le Client est informé que le Widget mis à disposition par Skeepers est à privilégier en ce qu'il permet davantage d'automatisme dans le processus de syndication. Le Client est également informé que seul le Widget mis à disposition par Skeepers lui permet de bénéficier des développements de Skeepers quant à la conformité au Règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 (DSA) et que s'il procède à un affichage par ses propres moyens, il devra faire le nécessaire pour s'y conformer.

Le choix, l'intégration et l'affichage du Widget se font sous la seule responsabilité du Client.

• Périmètre de la syndication

Sauf dispositions contraires convenues entre les Parties :

- le Client agréé que les UGC syndiqués peuvent être récupérés de tous les émetteurs éligibles à la syndication dans le réseau Skeepers et envoyés à tous les destinataires éligibles à la syndication dans le réseau Skeepers dès lors qu'une correspondance produit valide est trouvée. Dans cette hypothèse, l'expéditeur ne peut sélectionner les destinataires de syndication auxquels les UGC syndiqués seront envoyés, de même que les destinataires ne

peuvent sélectionner le ou les expéditeurs de syndication à partir desquels ils reçoivent des UGC syndiqués, sauf motif impérieux à l'instar de l'existence d'un litige relatif à un produit et/ou entre l'expéditeur et le destinataire, etc. de telles demandes seront traitées au cas par cas en collaboration avec Skeepers ;

- de même, le contenu syndiqué correspond à l'ensemble des UGC relatifs aux avis produit avec une correspondance produit valide, sans que l'expéditeur ou le destinataire de la syndication ne puisse sélectionner uniquement certains produits du catalogue produits. Le contenu syndiqué comprend l'intégralité des UGC, ainsi que les éventuels échanges suivants un avis client telles que les réponses apportées par celui qui a collecté l'avis, sans que le destinataire ne puisse bénéficier d'un processus de modération.

Toutefois, le Client destinataire d'un UGC syndiqué pouvant être considéré comme inapproprié notamment s'il porte sur l'expérience d'achat (service client, livraison, site web) et non sur les caractéristiques du produit ou service concerné pourra remonter sa demande aux équipes Skeepers, demande qui sera traitée au cas par cas en collaboration avec Skeepers et qui pourra faire l'objet de frais de Professional Services facturés au Client

Il est également précisé que les UGC syndiqués vers un destinataire ne peuvent faire l'objet d'une nouvelle syndication depuis ce dernier vers d'autres destinataires.

Affichage des UGC syndiqués

En cas d'utilisation et intégration du Widget mis à disposition par Skeepers, les UGC syndiqués sont publiés directement en ligne :

- Avec les précisions nécessaires telles que (liste non exhaustive) : la date de l'avis initial, la source initiale de l'avis affiché et en cas de Gifted Reviews un sigle distinctif ;
- Et dans l'hypothèse où les avis produit textuels syndiqués sont diffusés sur des sites de différents pays, ils sont traduits automatiquement dans la langue du site destinataire (ou à défaut la langue disponible choisie) avec la possibilité d'afficher l'avis initial dans la langue d'origine.

A l'inverse, en l'absence d'utilisation et intégration du Widget mis à disposition par Skeepers, les UGC syndiqués sont transmis avec l'ensemble des précisions nécessaires pour respecter les réglementations en vigueur, par Skeepers au destinataire qui est seul responsable de leur affichage avec les mentions obligatoires. Skeepers décline toute responsabilité si l'affichage des UGC n'est pas conforme aux réglementations en vigueur.

Enfin, dans le cas où le Client souhaite que des avis produit non collectés via la Solution Ratings & Reviews de Skeepers puissent être syndiqués, ces avis pourront être importés et affichés comme vérifiés par le Client qui s'engage vis-à-vis de Skeepers à ce que ces avis aient suivi les process NF ISO 20488.

En effet, Skeepers est un tiers de confiance qui s'efforce de garantir une totale transparence à l'égard des clients et des consommateurs afin que ces derniers puissent se fier à son image. Skeepers s'engage à cet égard à maintenir l'intégrité de ses process et à lutter contre les faux avis.

Dans l'hypothèse où Skeepers constate de faux avis ou toute autre manipulation, Skeepers se réserve le droit d'engager toutes actions et/ou poursuites nécessaires telles que notamment la suspension de la syndication et de l'affichage des UGC concernés voire la fin de la fourniture de la Solution Syndication et Devis en cause, sans que cela puisse donner lieu à dommages et intérêts.

• Propriété intellectuelle

Dans le cas où les UGC éligibles à la syndication sont protégés par des droits de propriété intellectuelle et ont été générés via les Solutions de Skeepers, le Client bénéficie, en contrepartie de la souscription à la Solution Syndication, sous réserve de complet paiement par le Client, de la concession d'un droit d'exploitation et de diffusion des UGC syndiqués.

Aux termes du présent accord de licence, ladite concession est relative à une diffusion des UGC syndiqués par le Client

: (i) sur le site internet et/ou les réseaux sociaux du Client, sur le(s) site(s) e-commerce sur le(s)quel(s) le Client propose ses produits à la vente, dès lors qu'il est l'éditeur de ce(s) site(s) e-commerce) ; (ii) sur les lieux de vente (magasins, corner) du Client, sur les foires, salons, expositions et toutes autres manifestations publiques où le Client sera présent ou représenté ; (iii) en interne au profit des membres et salariés du Client.

La licence est consentie pendant la durée de l'abonnement à la Solution Syndication, dans le respect de vingt (20) ans maximum à compter de l'acceptation du contrat de cession de droits par le Créateur, et pour le monde entier.

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

En dehors des droits expressément concédés au Client aux termes de l'accord de licence ci-dessus exposé ou qui serait conclu entre les Parties, le Client ne détient et ne détiendra aucun autre droit, sous peine de poursuites pour contrefaçon notamment. En tout état de cause, le Client s'engage à garantir et relever Skeepers indemne en cas de recours, réclamation, demande ou action résultant de l'utilisation illicite ou non autorisée des UGC.

Dans le cas où les UGC éligibles à la syndication n'ont pas été générés via les Solutions de Skeepers, le Client garantit Skeepers qu'il possède tous les droits nécessaires pour la syndication et diffusion de ces UGC sur l'ensemble du réseau de syndication de Skeepers, y compris les droits de propriété intellectuelle tels que les droits d'auteur, droit des marques, droits de la personnalité ou tout autre droit impliqué.

En conséquence, le Client accepte de défendre, d'indemniser et de libérer de toute responsabilité la société Skeepers, ses dirigeants, ses employés, ses représentants et ses partenaires pour toute action en justice, réclamation ou dommage, y compris les honoraires d'avocat raisonnables, résultant ou lié à la violation des droits de propriété intellectuelle de tiers

concernant le contenu en cause.

Pour les UGC concernés, en vertu du droit moral de paternité du Créateur, le Client s'engage à respecter ce droit. Ainsi, le Client s'oblige, sur simple demande du Créateur cédant, à attribuer de manière claire, précise et visible l'identité du Créateur, par le pseudonyme ou le nom choisi par ce dernier, au Contenu cédé lors de chaque utilisation ou exploitation de ce Contenu, conformément aux dispositions légales régissant le droit moral.

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

- **Exclusion et limitation de responsabilité**

La responsabilité de Skeepers ne pourra être recherchée en cas de baisse du nombre de visiteurs sur les sites concernés par la syndication, diminution des commandes, ni en cas de contenus et/ou affichage de ces contenus contraires à la réglementation applicable, ou de survenance d'un problème lié à la publication d'UGC syndiqués.

De même, en aucun cas, Skeepers ne s'immisce dans toute relation éventuelle existante entre l'ensemble des parties concernées par la syndication. Il appartient au Client de gérer toute difficulté survenue avec l'une quelconque de ces parties suite à la syndication ou non d'UGC.

Skeepers met les UGC à disposition du Client mais n'est pas responsable de ce qui sera *in fine* affiché par le client (tout ou partie des UGC poussés par Skeepers).

- **Suspension ou fin de la fourniture de la Solution Syndication**

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

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

En fin de collaboration pour quelque cause que ce soit, le Client a l'obligation de ne plus afficher et de supprimer l'ensemble des UGC objet de la syndication. Le Client ne possède plus aucun droit ni licence sur ces UGC.

Il sera formellement interdit au Client à compter de la suspension ou suppression définitive de son compte d'utiliser les services ou fonctionnalités associés à la Solution. Il lui sera également interdit de continuer à utiliser de quelque façon que ce soit le Widget pendant la suspension et/ou dès la fin de la fourniture du Produit Syndication et Devis en cause. Toute utilisation fautive entraînera de plein droit l'application d'une astreinte de cent (100) euros par jour d'infraction constatée et par site Internet (URL), sans préjudice des dommages et intérêts qui seraient sollicités par Skeepers en compensation du préjudice subi.

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

Dans le cas où le Client est émetteur dans le cadre de la syndication : Au regard de ses obligations légales, dont celle de transparence issue des articles 12 et suivants du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le Client, en tant que Responsable de traitement, doit enrichir sa Politique de Confidentialité du traitement de syndication, soit de la diffusion des Contenus générés par les personnes concernés à des Tiers. Il devra notamment préciser les catégories de Tiers (Plate-formes, Retailers etc.), les catégories de données partagées, ainsi que la procédure d'exercice de droits dont il devra faciliter la mise en œuvre notamment au regard des droits d'accès et de suppression, et, de manière générale, toute information pertinente de l'article 13 du RGPD.

Dans le cas où le Client est destinataire dans le cadre de la syndication : le Client doit se référer à son obligation de transparence issue de l'article 14 du RGPD et enrichir sa Politique de Confidentialité ou tout autre document équivalent en conséquent.

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

Version 5.4 du 09/12/2024