

CONDITIONS DE PRESTATION DE SERVICES GROUPE SKEEPERS

Le Groupe SKEEPERS vous présente ses Conditions Générales de Prestation de services (« CGP »), complétées par les Conditions Particulières applicables à chaque Produit (« CPP ») figurant en Annexe I des présentes.

Les CGP ainsi que les CPP applicables au(x) Produit(s) identifié(s) sur le Bon de Commande et le Bon de Commande, forment le Contrat.

Article 1 : Définitions

Chaque terme à la signification indiquée dans sa définition, qu'il soit au singulier ou au pluriel :

Back Office : Interface web réservée au Client pour accéder aux différentes fonctionnalités.

Bon de Commande : Proposition commerciale signée par le Client identifiant le(s) Produit(s) choisi(s) et les Conditions Tarifaires applicables.

Campagne : opération partagée auprès des Créateurs ayant pour objet la promotion des produits et/ou services d'un ou de plusieurs Clients (*terme spécifique aux produits Consumer Videos et Influencer Marketing*).

Client : Personne physique ou morale souhaitant bénéficier des Produits du Groupe Skeepers.

Conditions Tarifaires : Proposition commerciale proposée par l'une ou plusieurs des Filiales du Groupe et acceptée par le Client.

Contrat : Convention signée par le Client avec le Groupe afin d'encadrer la fourniture des Produits et Solutions par l'une ou plusieurs des Sociétés du Groupe.

CGU ou Conditions Générales d'Utilisation : Conditions applicables à toute personne se connectant sur le site Internet de l'une des Filiales du Groupe et/ou utilisant ses Solutions.

Filiale du Groupe / Société du Groupe : Toute entité contrôlée, directement ou indirectement, par le Groupe Skeepers.

Groupe Skeepers ou Skeepers : Entité économique formée par la société Skeepers et l'ensemble des Filiales du Groupe.

Internaute : Personne utilisant le réseau Internet pour accéder à différents contenus ou services mis à disposition publiquement.

Produit : Solution de type SaaS développée par l'une des Filiales du Groupe, définies au sein de l'annexe I.

Professional Services : Tout service facturable fourni par Skeepers au Client, en marge des abonnements produit.

Propriété Intellectuelle : Tous droits de propriété intellectuelle, enregistrés ou non, et toutes demandes d'enregistrement, renouvellements et extensions en découlant y compris, sans limitation, droits d'auteur, copyright, droits sur les logiciels, droits sur les bases de données, brevets, savoir-faire, marques, dénominations sociales, noms de domaine, dessins et modèles, secrets commerciaux ainsi que tous droits équivalents existants et/ou à venir - enregistrés ou non - dans le monde entier.



Règlementation relative à la protection des données : Comprend le RÈGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, dit Règlement Général sur la Protection des Données (ou encore « RGPD »), la Directive Vie Privée et Communications Electroniques 2002/58/CE (telle que modifiée par la Directive 2009/136/CE) et leur transposition dans le droit national, dont notamment, le cas échéant, la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Loi Informatique et Libertés » ; et plus globalement tout règlement, toute règle, législation, dérivés ou associés, mis en œuvre par l'Union Européenne, un État membre de l'Espace Economique Européen et tout Etat tiers à l'Union Européenne et l'Espace Economique Européen concernant le traitement et la protection des Données Personnelles qui ont vocation à s'appliquer (tels que modifiés et remplacés le cas échéant).

Site : Site Internet à partir duquel Skeepers propose ses Produits et accessible depuis le nom de domaine suivant : www.skeepers.io.

Société Affiliée : Toute entité contrôlée ou contrôlant, directement ou indirectement, à hauteur de cinquante pourcent (50%) ou plus du capital et/ou des droits de vote du Client.

Solution : Logiciel SaaS « Software as a Service » au sein duquel une Filiale du Groupe ou le Groupe héberge ses applications ainsi que ses Produits et les rend disponibles pour le Client par l'intermédiaire d'Internet.

Utilisateur : Toute personne physique placée sous la responsabilité du Client (notamment salarié, préposé, prestataire, représentant) et le cas échéant des Société Affiliées bénéficiant des Produits en vertu du Bon de Commande.

Article 2 : Objet des CGP

Le Groupe Skeepers propose au Client (ensemble « les Parties ») des Solutions innovantes d'exploitation de l'expérience client.

Le Bon de Commande signé et les Conditions Particulières signées entre les Parties prévalent sur les présentes CGP. Les CGP et CPP prévalent sur tous les autres documents contractuels émis par le Client.

Le Client, professionnel du digital, s'engage à transmettre au Groupe Skeepers les informations relatives à son activité permettant de lui proposer les Produits et fonctionnalités adaptées à sa situation et à ses objectifs. Aucune responsabilité ne pourra être retenue à l'égard du Groupe ou de ses Filiales notamment pour défaut de conseil dans le cas où les informations fournies par le Client s'avéraient inexactes ou incomplètes.

Article 3 : Durée et résiliation du Contrat

Article 3.1 : Entrée en vigueur et Durée

Le Contrat entre en vigueur à compter de sa signature par les Parties, pour la durée mentionnée dans le Bon de Commande selon les Produits choisis par le Client. Le Contrat est tacitement reconductible pour une même durée.

Chaque souscription à un Produit pourra être dénoncée par chacune des Parties au moins trois (3) mois avant sa date anniversaire, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 3.2 : Résiliation anticipée

Dans tous les cas, chaque Partie aura la faculté de résilier de manière unilatérale et à tout moment le Contrat en cas de manquement suffisamment grave de l'autre Partie à l'une quelconque des obligations mises à sa charge, notamment le paiement des sommes dues par le Client, la fourniture des Produits par Skeepers, le respect de l'intégrité des Produits définis en annexe I, le respect des procédures imposées par les certifications de Skeepers et le respect des droits de propriété intellectuelle de chaque Partie ;

après l'envoi par lettre recommandée avec accusé de réception d'une mise en demeure demeurée infructueuse à l'issue du délai indiqué au sein du courrier. Elle pourra ainsi se prévaloir unilatéralement de la résolution de plein droit du présent Contrat, sans préjudice de tous dommages et intérêts, pénalités et intérêts de retard auxquels elle pourrait prétendre.

En cas de résiliation par le Groupe Skeepers ou l'une des Filiales du Groupe imputable à un manquement du Client, ce dernier restera redevable de plein droit de la totalité du montant des sommes dues au titre du présent contrat.

Par ailleurs, il pourra également y être mis fin en cas de cessation d'activité de l'une ou l'autre des Parties, à charge pour la Partie concernée de le notifier à l'autre par lettre recommandée avec accusé de réception, justificatifs à l'appui.

Étant entendu que la cessation d'activité au sens des présentes s'entend comme l'arrêt définitif de l'activité de la Partie pour une raison volontaire ou involontaire et correspond à l'abandon par l'entreprise de l'ensemble de ses activités - une fusion intra-groupe ou toute restructuration interne n'étant pas considérée comme une cessation d'activité. La cessation d'activité est caractérisée par la radiation du RCS ou de tout autre registre auquel serait enregistrée la Partie concernée, la dissolution ou la liquidation de l'entreprise, justificatifs à l'appui.

Article 4 : Conditions financières

Article 4.1 : Généralités

Le Groupe se référera aux informations fournies par le Client pour lui proposer une offre tarifaire répondant à ses besoins et correspondant à son volume d'activité. **En contrepartie des Produits fournis par les Sociétés du Groupe, le Client règlera au Groupe les prix fixés au sein de(s) Bon(s) de Commande signé(s) par le Client.**

Sauf si un grave manquement du Groupe était avéré, tout paiement effectué au titre des Conditions financières souscrites restera acquis au Groupe et aucun remboursement *pro rata temporis* ne pourra être sollicité à raison de la cessation du présent Contrat, pour quelque cause que ce soit.

Dans le cas où le Client ne respecterait pas ses obligations de paiement, les Sociétés du Groupe pourront interrompre la fourniture des prestations après l'écoulement du délai fixé dans une mise en demeure infructueuse. Les sommes dues porteront intérêt au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement majoré de 10 points de pourcentage, dès le jour suivant la date d'échéance de la facture.

Le Client sera également tenu de s'acquitter de l'intégralité des factures jusqu'à l'échéance de son abonnement annuel et de payer de plein droit au Groupe une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement, conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce.

Faute pour le Client de ne pas régulariser cet incident de paiement, le présent Contrat sera résolu et ses comptes définitivement supprimés.

Article 4.2 : Modalités de facturation et de paiement

Le Client fournira toutes les informations ou documents nécessaires à la facturation par Skeepers, qui sera adressée par e-mail à l'adresse communiquée par le Client à cet effet.

Le Client accepte expressément que les frais supplémentaires tels que les consommations additionnelles, les frais de communication et les réunions de pilotages additionnelles, tels que prévus dans le Bon de Commande, puissent faire l'objet de factures dites de régularisation. La facturation est annuelle, terme à échoir avec un délai de règlement de 30 (trente) jours date de facture, et selon les modalités de règlement indiquées dans le Bon de Commande.

Article 4.3 : Actualisation

Pendant la durée des relations contractuelles les prix seront actualisés à chaque date anniversaire, dans

la limite de l'augmentation de l'indice SYNTEC majoré de maximum cinq points de pourcentage (5%), appliqués sur le montant annuel du renouvellement.

L'actualisation des prix sera calculée selon la formule suivante : $P1 = P0 \times (S1/S0 + 0,05)$

Où :

P1 = prix révisés

P0 = prix pour l'année N-1

S0 = indice SYNTEC de référence retenu à la date contractuelle de l'année N-1

S1 = dernier indice publié à la date de révision

Article 5 : Obligations et responsabilités de Skeepers

Article 5.1 : Fonctionnement des Produits

Skeepers aura pour obligation principale de permettre au Client l'utilisation des Produits, ce que celui-ci reconnaît expressément. Par conséquent, le Groupe n'est pas responsable d'un défaut d'installation ou d'utilisation imputable au Client. Le Client reconnaît que l'installation des Solutions, ainsi que l'utilisation des connecteurs permettant de transférer les données collectées via les Produits vers d'autres solutions propres au Client requiert des connaissances techniques de la part des équipes du Client.

Le Groupe garantit le Client contre tout défaut de conformité des services et tout vice caché provenant d'un défaut de conception ou de fourniture desdites Solutions à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client.

Le Client autorise expressément Skeepers à externaliser certaines des fonctions nécessaires à l'exécution de sa prestation et en assume la responsabilité.

Article 5.2 : Mise à disposition des Produits

Skeepers déclare et garantit que :

- Il détient les droits nécessaires pour conclure le présent Contrat et fournir au Client les Solutions ;
- Les Solutions sont substantiellement conformes aux spécifications énoncées dans les Conditions Particulières des Produits et sa documentation technique ;
- À la connaissance de Skeepers, les Solutions ne portent pas atteinte à un quelconque droit de propriété dûment enregistré par un tiers.

Skeepers et les Filiales du Groupe ne garantissent pas (i) que les fonctions contenues dans les Solutions répondront aux besoins spécifiques du Client, (ii) que le fonctionnement des Solutions sera

ininterrompu ou exempt de bogues, d'erreurs ou toutes autres malfaçons, et/ou (iii) les résultats obtenus du fait de l'utilisation des Solutions.

Dans la mesure autorisée par la loi applicable, Skeepers et les Filiales du Groupe excluent toutes garanties, déclarations et/ou autres engagements de toute nature, exprès ou tacites, autres que ceux/celles expressément prévu(e)s par le Contrat.

Le Client reconnaît que (i) tous les équipements du Client sont connectés aux Solutions sous son entière responsabilité ; (ii) les données circulant sur internet, malgré les modes de protection mis en œuvre par Skeepers, peuvent faire l'objet de détournements éventuels, et qu'ainsi la communication des Données et plus généralement de toute information, est effectuée par le Client sous sa responsabilité ; il lui appartient de conserver une copie de l'ensemble de ses données ; (iii) il appartient au Client de veiller à la sécurisation du fonctionnement des Solutions et des accès aux Solutions qui sont sous son contrôle, notamment par (a) la mise en place et le respect des procédures d'habilitation de ses collaborateurs, (b) la collecte et l'analyse des logs de connexion à son propre système d'information, afin de ne pas

compromettre les mesures de sécurité adoptées par Skeepers ; (iv) du fait de la mise à disposition des Produits aux Utilisateurs, les Solutions peuvent faire l'objet d'intrusions de tiers non autorisés.

Article 5.3 : Limitation de Responsabilité de Skeepers et des Filiales du Groupe

Le Client reconnaît avoir bénéficié d'une présentation du/des Produits (dénommée « démo »), avoir eu à sa disposition les équipes dédiées aux Produits du Groupe Skeepers et être seul responsable (i) du choix des Produits, de l'utilisation qui en est faite et des résultats qui en sont obtenus, et du respect des termes du Contrat par les Utilisateurs, et le cas échéant ses Sociétés Affiliées, et (ii) des dommages résultant d'une utilisation non autorisée ou non conforme des Produits et Solutions.

Le Groupe Skeepers et les Filiales du Groupe sont tenus par une obligation de moyens au titre du Contrat et de la mise à disposition des Solutions.

En cas de mise en cause de la responsabilité du Groupe Skeepers et/ou des Filiales du Groupe, quel(le)(s) que soi(en)t, le nombre d'actions, de fondements invoqués, ou de Parties aux litiges :

(i) seuls les dommages directs et prévisibles sont susceptibles de donner lieu à réparation ;

(ii) tous dommages indirects tels que, par exemple, et sans que cette liste ne soit exhaustive, tout préjudice commercial ou financier, de perte de Clientèle, de perte d'image de marque, de perte de bénéfice, de manque à gagner, ou tout préjudice d'un tiers ou action intentée par un tiers contre le Client ainsi que leurs conséquences, liées aux présentes ou à leur exécution, de perte ou altération de données, de coûts relatifs à l'acquisition ou la souscription à un service/une solution de substitution tierce subis par le Client et/ou par un tiers, ne pourront ouvrir droit à réparation au profit du Client ;

(iii) l'entière responsabilité du Groupe et/ou de ses Filiales relative à toute indisponibilité, manquement, négligence ou faute, relevé à l'occasion de l'exécution des prestations, sera plafonnée au prix effectivement payé par le Client au titre du Produit mis en cause au cours des douze (12) derniers mois afin de couvrir les réclamations de toute nature, sauf si le manquement résulte d'une faute lourde de Skeepers.

En tout état de cause, le Groupe sera exonéré de toute responsabilité :

(i) en cas d'utilisation des Produits et/ou Solutions non conforme au Contrat et/ou à la documentation techniques des Filiales du Groupe ;

(ii) En cas de non-respect par le Client de ses obligations légales ou réglementaires, ou en cas de violation des droits des tiers ;

(iii) en cas de difficultés d'accès à son Site dues à des perturbations du réseau internet, et notamment en cas de dysfonctionnements ou d'interruptions des réseaux de transmission/communication ;

(iv) en cas d'accès non autorisé aux Solutions, en cas de non-respect des dispositions de l'article 6.3 ou en cas d'utilisation anormale ou illicite de la Solution par le Client ;

(v) dans l'hypothèse où les équipements informatiques du Client s'avéreraient obsolètes, défectueux ou insuffisants ou si les défauts de conformité résultent de l'absence d'installation ou d'une installation incorrecte des éventuelles mises à jour nécessaires au bon fonctionnement de la Solution par le Client.

(vi) en cas d'impossibilité d'accéder temporairement aux Services pour des raisons de maintenance technique ou de mise à jour ;

(vii) en cas d'attaques virales ou d'intrusions illicites dans un système de traitement automatisé de données ;

(viii) en cas de cause étrangère non imputable à Skeepers et notamment en cas de retard ou d'inexécution de ses obligations, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure ; La présente clause limitative de responsabilité constitue une condition déterminante de l'engagement du Groupe. Le Client reconnaît que les prix des Produits reflètent la répartition des risques et l'équilibre économique entre les Parties.

La responsabilité des Parties relative à la réglementation applicable en matière de protection des Données Personnelles est définie et encadrée dans l'ANNEXE II – ACCORD RELATIF AU TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL et disponible à l'adresse <https://skeepers.io/fr/conditions-de-prestations-de-services-groupe-skeepers/> « Accord relatif au traitement des données à caractère personnel du Groupe Skeepers ».

Les Parties conviennent expressément que toute action en responsabilité à l'encontre du Groupe et des Filiales du Groupe est prescrite à l'issue d'un délai de douze (12) mois à compter du fait générateur du dommage considéré.

Article 5.4 : Versions et maintenances

Le Groupe fournit au Client l'accès aux nouvelles versions des Solutions souscrites au fur et à mesure de leur disponibilité à l'exclusion de tout module additionnel que le Groupe déciderait de facturer séparément.

Le Groupe se réserve le droit de modifier tout ou partie de ses Produits, temporairement ou de manière définitive, sous réserve de s'assurer qu'elles n'entraîneront aucune régression en termes de performances et de fonctionnalités.

Le Groupe pourra interrompre de manière exceptionnelle l'accès au service pour des opérations de maintenance, sans indemnité.

Article 6 : Obligations du Client

Article 6.1 : Garanties

Le Client déclare et garantit que :

- (i) il détient les droits nécessaires pour l'exécution du Contrat et que la conclusion du Contrat n'enfreint pas les termes d'un quelconque accord conclu par le Client avec un tiers et/ou les données et informations qu'il verse dans la(les) Solution(s) ne portent pas atteinte aux droits de Propriété Intellectuelle et/ou de la personnalité de tiers ;
- (ii) il s'engage à respecter toutes les lois et réglementations applicables, notamment sur les Données à caractère personnel utilisées dans le cadre des Solutions.

Skeepers donne nécessairement accès à ses plateformes au Client. Puis, le Client peut avoir à réaliser une intégration technique avec son système d'information pour bénéficier de certaines fonctionnalités mises à disposition sur les plateformes. Le Client s'engage alors à installer les Produits ou applications et les interfacier le cas échéant avec son propre système d'information selon la documentation technique Skeepers et le cas échéant, les recommandations du support technique Skeepers. Ces documentations diffèrent selon les solutions e-commerce retenues par le Client. Le Client reste responsable de la bonne installation des Produits Skeepers.

Le Client garantit l'exactitude, la validité et le caractère complet des informations qu'il renseigne pour permettre la création de son compte sur la plateforme Skeepers.

Article 6.2 : Droit concédés

Les Filiales du Groupe concèdent au Client un droit personnel, non exclusif, révocable, non transférable d'accès et d'utilisation des Solutions dans le cadre du présent Contrat pour ses besoins propres exclusivement.

Le Client s'engage à faire respecter les Conditions Particulières des Produits par tous les Utilisateurs des Solutions, et se porte fort de l'accès et de l'utilisation conforme de la Solution par ses Utilisateurs, y compris ceux de ses Sociétés Affiliées.

Le Client s'interdit directement ou indirectement de :

- (i) utiliser les Solutions à toute fin autre que celles expressément définies dans le Contrat, en particulier à des fins autres que ses besoins propres ;
- (ii) permettre à un tiers (autre qu'un Utilisateur) d'accéder et d'utiliser les Solutions ;
- (iii) copier, afficher dans un cadre ou répliquer sur un site miroir tout ou partie du contenu des Solutions, ou tenter de procéder à l'un quelconque de ces actes, de fusionner les Solutions avec d'autres solutions informatiques ;
- (iv) modifier, traduire, créer des œuvres dérivées des Solutions, effectuer de l'ingénierie à rebours, décompiler, désassembler, recréer les solutions et produits similaires, même partiellement, tenter ou permettre à des tiers d'effectuer de tels actes, sauf dans les cas prévus par la loi ;
- (v) modifier, altérer ou supprimer les mentions de droit d'auteur, les marques, ou tout autre privilège de Propriété intellectuelle figurant dans ou sur les Solutions et Produits, ou permettant de l'identifier ;
- (vi) vendre, louer, sous licencier, ou transférer et/ou partager tout ou partie des droits afférents aux Solutions et/ ou Produits et ce, par quelque moyen que ce soit ;
- (vii) accéder aux Solutions en vue de créer un produit ou service concurrent, ou copier des caractéristiques, fonctions ou des éléments graphiques de ces dernières ;
- (viii) effectuer ou divulguer les résultats d'essais ou des tests de performance des Solutions ou Produits, sans l'autorisation expresse et préalable de la Filiale du Groupe concernée ;
- (ix) introduire dans les Solutions tout virus, robot, bot, système automatisé quelconque ou tout autre élément de code, destiné en tout ou partie à perturber ou endommager les Solutions et/ou altérer, endommager ou effacer un contenu quelconque, et/ou récupérer ou enregistrer des informations sur les Solutions ;
- (x) utiliser les Solutions pour enregistrer ou transmettre un code malveillant et/ou des éléments illicites, diffamatoires ou portant atteinte à la réputation du Groupe.

Le Client s'interdit formellement d'intervenir ou de faire intervenir un tiers sur les Solutions.

En outre, le Client s'engage à ne pas utiliser les Solutions dans le cadre d'activités de nature à contrevenir à la législation ou la réglementation en vigueur, et notamment, sans que cette liste n'ait un quelconque caractère limitatif, les activités dont l'objet ou le contenu :

- (i) encouragerait à la commission de toute infraction, crime ou délit ;
- (ii) ferait la promotion d'informations fausses ou trompeuses ;
- (iii) porterait atteinte aux droits de la personnalité d'une personne, en particulier à sa vie privée, au secret des correspondances et/ou aux Données à caractère personnel ;
- (iv) serait constitutif ou encouragerait le harcèlement ou des appels téléphoniques non sollicités ou malveillants ;
- (v) aurait un caractère injurieux, haineux, diffamatoire, dénigrant, raciste, antisémite, ou xénophobe ;
- (vi) solliciterait ou manipulerait des informations personnelles sans être expressément en conformité avec toutes les lois en vigueur ;
- (vii) porterait atteinte d'une quelconque façon aux droits de Propriété intellectuelle d'un tiers ;
- (viii) impliquerait la transmission de « pourriels », chaînes de courriels, de courriels de masse non sollicités ou de spams.

Article 6.3 : Sécurité de l'identifiant et du mot de passe

Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe et de celle de ses Utilisateurs. Le Client garantit que chaque identifiant et mot de passe associé est utilisé par un seul Utilisateur.

Il devra prendre toutes les mesures et précautions utiles pour se protéger de toute intrusion des tiers.

Il devra informer sans délai Skeepers et/ou les Filiales du Groupe s'il constate une faille de sécurité liée notamment à la communication volontaire ou au détournement de son identifiant et de son mot de passe.

Le Client est responsable de la mise en œuvre et la mise à jour des systèmes de protection et des antivirus sur ses ordinateurs, ou suites logicielles accédant au Service.

Enfin, le Client accepte que Skeepers et les Filiales du Groupe puissent mettre à jour leur politique de gestion des mots de passe afin de se conformer à l'évolution des règles de l'art en la matière.

Article 6.4 : Collaboration

Le Client s'engage à prévenir immédiatement le Groupe de tout changement d'activité, total ou partiel, qui impacterait le fonctionnement des Solutions ou le règlement des factures.

Le Client s'engage en outre à signaler sans délai toute anomalie concernant l'utilisation des Solutions.

Le Client s'engage à collaborer avec les Filiales du Groupe en vue de leur fournir, dans les meilleurs délais, toutes les informations et documents sollicités, et à leur communiquer spontanément toutes informations et documents nécessaires à l'exécution du présent Contrat.

Le Client accepte de communiquer au Groupe Skeepers les indicateurs de performance relatifs au référencement, notamment le SO et le SEA et le taux de conversion de son site internet, afin d'établir un suivi des performances des Solutions.

Article 7 : Circonstances exceptionnelles

Article 7.1 : Force majeure

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des Parties, empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des Parties.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : les tremblements de terre, les incendies, inondations et autres catastrophes naturelles, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux Parties, la défaillance d'un opérateur national de télécommunications (en France ou à l'étranger), et/ou

- (i) la défaillance d'un fournisseur ou partenaire sous réserve de démontrer qu'une telle défaillance était irrésistible.

Les Parties reconnaissent que les pandémies et épidémies ne sauraient constituer un cas de force majeure.

La Partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus :

- (i) doit notifier l'autre Partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai ne pouvant excéder cinq (5) jours ouvrés ; et
- (ii) s'engage à faire de son mieux pour éviter ou éliminer toute cause de retard, et continuer l'exécution du contrat dès que ces causes seront éliminées.

Dans un premier temps, le cas de force majeure suspend les obligations contractuelles, et la durée de l'engagement contractuel en sera prolongé d'autant.

Dès que l'événement constitutif de la force majeure cesse, lesdites obligations reprennent pour la durée d'engagement restant à courir à la date de la suspension.

Toutefois, dans l'hypothèse où le cas de force majeure viendrait à se prolonger au-delà d'un délai de six (6) mois, l'une ou l'autre des Parties pourrait notifier sa décision de mettre un terme au Contrat de plein droit, par lettre recommandée avec accusé de réception, avec effet immédiat.

Si l'empêchement est définitif, le Contrat est alors résilié de plein droit, et les Parties sont libérées de leurs obligations selon les dispositions des articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

Article 7.2 : Imprévision

Les Parties s'engagent à respecter leurs engagements, même lorsque des événements externes à leur organisation rendraient l'exécution du Contrat plus onéreuse qu'elles n'auraient pu raisonnablement le prévoir au moment de sa conclusion.

Toutefois, sans préjudice du paragraphe précédent, les Parties s'obligent à négocier de nouvelles conditions contractuelles lorsqu'une Partie établit que :

- (i) le coût de l'exécution de ses obligations contractuelles a augmenté de cinquante (50) pourcent ou plus et que cette augmentation la prive de toute contrepartie réelle ; et
- (ii) cette évolution est liée à un événement hors de son contrôle et qu'elle ne pouvait raisonnablement prévoir au moment de la conclusion du Contrat ; et
- (iii) cette Partie ne peut raisonnablement éviter ou surmonter cet événement ou ses effets ; et
- (iv) il n'était pas prévu entre les Parties, explicitement ou implicitement, qu'elle supporterait ce risque.

Il est expressément admis par les Parties que les pandémies et épidémies constituent des circonstances économiques prévisibles au jour de la signature du présent contrat.

La présente clause s'applique à l'exclusion de toute disposition légale ou réglementaire, nationale ou extranationale, applicable et relative à la gestion de l'imprévision dans les contrats, soit notamment l'article 1195 du Code Civil.

Les Parties s'engagent à organiser une réunion exceptionnelle de renégociation du Contrat dans les plus brefs délais et en tout état de cause, dans les quinze (15) jours ouvrés suivant la demande écrite de la Partie affectée. La renégociation devra se matérialiser par l'adoption d'un avenant au Contrat.

L'exécution du Contrat se poursuivra pendant les négociations, sauf accord contraire des Parties.

Dans le cas où, à l'issue d'une durée de trois (3) mois après la première réunion de renégociation du Contrat organisée entre les Parties, aucun accord n'a été trouvé, la Partie ayant invoqué la présente clause est en droit de prononcer la résiliation du Contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception et sous réserve d'un préavis de trois (3) mois.

Article 8 : Propriété intellectuelle

Article 8.1 : Droits de Skeepers et des Filiales du Groupe

Skeepers et les Filiales du Groupe garantissent qu'elles disposent de tous les droits de propriété intellectuelle permettant de fournir les Solutions, les Produits et les marques.

Dans ces conditions, Skeepers et les Filiales du Groupe garantissent le Client contre toute action en contrefaçon qui serait engagée à son encontre de la part de toute personne invoquant un droit de Propriété Intellectuelle portant sur l'une quelconque des Solutions fournies.

Le présent Contrat n'entraîne pas de cession de droits de Propriété Intellectuelle sur les Solutions, les Produits et les marques du Groupe et des Filiales du Groupe dont ces dernières demeurent propriétaires.

Une utilisation postérieure de l'une ou plusieurs des marques ou Solutions du Groupe, à un défaut de paiement ou suite à la résiliation du Contrat serait qualifiée de contrefaçon et susceptible d'une action judiciaire.

Article 8.2 : Droit d'utilisation des marques et logos

Chacune des Parties garantit être titulaire des marques sous le nom desquelles elle exerce son activité et garantit l'autre Partie que la reproduction du nom, des logos ou des marques par l'autre Partie ne donnera pas lieu à des quelconques demandes de dommages et intérêts pouvant découler d'une violation des droits de tiers par leur utilisation dans le strict cadre de leur relation contractuelle.

Pour la durée de leur relation contractuelle, Skeepers et les Filiales du Groupe accordent à titre gracieux le droit non exclusif, non transférable ni transmissible, d'utiliser leurs noms, logos et marques sur le ou les sites internet du Client ainsi que dans le cadre de sa publicité de référence.

Le Client accorde réciproquement à titre gracieux à Skeepers et aux Filiales du Groupe le droit non exclusif, non transférable ni transmissible, d'utiliser pour la durée de leur relation contractuelle, son nom, logo et marque sur les sites de Skeepers et des Filiales du Groupe, notamment pour l'exécution des prestations objet du présent Contrat et dans le cadre de leurs publicités de référence, pour le monde entier.

Article 8.4 : Publicité de référence / Business case

Le Client accepte de collaborer à la réalisation d'une étude de cas Client, ou « Business case », au sein duquel seront présentés les bénéfices des Solutions sur son ou ses sites internet ou établissements. À cet égard, Skeepers s'engage à faire valider au Client le « Business case » formalisé conjointement.

Le Client autorise Skeepers et les Filiales du Groupe à diffuser le « Business case » ainsi élaboré sous tous formats, formes, présentations, par tous modes, moyens, procédés et sur tous supports pour le monde entier et pour la durée des droits d'auteur.

Article 9 : Confidentialité

Les Parties considéreront comme strictement confidentielles toutes les données, informations ou connaissances, sous quelque forme, nature ou support que ce soit, qu'elles seraient amenées à connaître dans le cadre du Contrat et s'engagent à ne pas communiquer ni divulguer lesdites informations confidentielles à des tiers, sauf stipulation contraire du Contrat.

Les Parties ne pourront communiquer les informations confidentielles qu'aux seuls salariés ou préposés ayant besoin de les connaître dans le cadre du Contrat et qui acceptent de se soumettre à un engagement de confidentialité contenant des termes ayant un niveau de protection au moins aussi strict que pour ses propres informations confidentielles.

L'engagement prévu au présent article prend rétroactivement effet dès la période de négociation s'ouvrant entre les Parties et prendra fin trois (3) ans après la cessation du Contrat pour quelque cause que ce soit, sous réserve des informations confidentielles liées aux Produits ou Solutions du Groupe, pour lesquelles l'obligation de confidentialité demeurera applicable pour toute la durée des droits de propriété intellectuelle y afférents, et/ou liées aux données à caractère personnel, pour lesquelles l'obligation de confidentialité demeurera applicable pour toute la durée des droits de protection y afférents.

Article 10 : Traitement des Données à caractère personnel

Dans le cadre de l'élaboration et de l'exécution de la relation commerciale qui les lie, chacune des Parties traite des données à caractère personnel en tant que Responsable de Traitement.

A cet égard, les Parties agissent en conformité avec la Règlementation relative à la protection des données dont elles respectent les obligations. Les termes techniques spécifiques à la protection des données personnelles (« données à caractère personnel/données personnelles », « traitement », « responsable du traitement », « sous-traitant » etc.) s'entendent tels que définis à l'article 4 du Règlement Général sur la Protection des Données (ci-après "RGPD").

Article 10.1 : Traitement des données personnelles des collaborateurs ou assimilés

Concernant les données personnelles des collaborateurs, les Parties reconnaissent et acceptent que chacune d'elles agit indépendamment en tant que Responsable de traitement des données personnelles

et qu'elles ne sont pas ainsi des Responsables conjoints au sens du RGPD. Chaque Partie s'engage à traiter les données personnelles nécessaires à l'exécution du présent Contrat uniquement aux fins énoncées dans cet Article. Elles s'engagent à informer leurs salariés et assimilés des traitements de données personnelles les concernant et, si nécessaire, à leur faire signer un engagement de confidentialité des données qu'ils vont traiter dans le cadre de l'exécution de leurs missions au titre du présent Contrat. Pour éviter toute ambiguïté, les finalités du traitement, les catégories de données personnelles traitées, les catégories de personnes concernées et les durées du traitement sont les suivantes :

Finalité du traitement : Gestion de la relation commerciale

Base légale : Pré-contractuelle ou Intérêt légitime avant la conclusion du Contrat, Contractuelle durant l'exécution du Contrat puis Légale ou Intérêt légitime à la fin du Contrat.

Catégories de données personnelles : prénom, nom, e-mail professionnel, téléphone professionnel, fonction, entreprise, identifiant et mot de passe de connexion (ainsi que toute donnée personnelle que chacune des Parties jugera nécessaire de traiter pour l'élaboration et la bonne exécution du Contrat qui les lie dans le respect du principe de minimisation des données collectées) ;

Personnes concernées : Salariés et assimilés de chaque Partie ;

Durée de traitement : Durée de souscription aux prestations, majorée de cinq (5) années supplémentaires après la fin du Contrat (délai de prescription contractuelle de droit commun).

Par ailleurs, Skeepers pourra exploiter les données issues de l'utilisation de ses Produits par ses Clients ainsi que sonder les personnes concernées afin de réaliser des analyses, statistiques, traitements et études dans le but d'améliorer ses services et d'évaluer les habitudes et tendances de consommation ; à condition qu'ils n'identifient pas ses Clients ni les personnes concernées et qu'ils ne comprennent aucune Donnée à Caractère Personnel ni information confidentielle, et pourra dès lors les rendre publics. Skeepers conservera tous les droits de Propriété Intellectuelle sur les résultats de ces analyses, statistiques, traitements et études anonymisés. En outre, Skeepers pourra utiliser les données nécessaires pour se conformer aux obligations légales, comptables et/ou réglementaires et les transmettre en cas de fusion/acquisition. Enfin, le Client sera susceptible de recevoir des lettres d'information sur l'évolution des Produits souscrits, présentant des Produits analogues (en lien avec l'UGC), des notifications techniques relatives à l'utilisation du ou des Produits souscrits, et des enquêtes de satisfaction Clients. Il pourra s'en désinscrire à tout moment depuis le lien présent en bas du courriel et/ou depuis son compte.

Pour plus d'informations sur les traitements de données que Skeepers opère à l'égard de ses Clients, rendez-vous sur : <https://skeepers.io/fr/politique-de-confidentialite2/> ou demandez notre Politique de Protection des Données à destination des Clients, également disponible sur le Back Office.

Article 10.2 : Traitement des données personnelles des clients, prospects du Client ou autres personnes concernées dans le cadre de l'exécution des prestations souscrites

Lors de l'exécution des prestations souscrites par le Client, Skeepers traite des Données à caractère personnel, pour le compte du Client en tant que Sous-traitant.

Les fondements, modalités, finalités, termes et conditions relatifs au traitement des Données à Caractère Personnel sont également définis au sein de l'ANNEXE 3 – ACCORD RELATIF AU TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.

En tout état de cause, Skeepers et le Client s'engagent formellement à respecter leurs obligations de transparence, de confidentialité et de sécurité des données, à collaborer en bonne intelligence afin de donner suite aux demandes d'exercice de droits des Personnes concernées, en conformité avec le CHAPITRE III - Droits de la personne concernée du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et de manière générale, à faciliter la conformité des deux Parties.

Article 11 : Assurance

Chacune des Parties atteste avoir souscrit et s'engage à maintenir une assurance responsabilité civile

Chacune des Parties s'engage à fournir à l'autre Partie - sur demande écrite de sa part - tous justificatifs ou attestations à cet effet.

Article 12 : Indépendance

Les Parties sont indépendantes tant juridiquement que financièrement. Le Contrat ne peut en aucun cas être considéré comme un acte constitutif d'une relation de mandat, d'une concession de franchise ou d'une entité juridique quelconque. Chaque Partie est responsable de son personnel, et assure l'encadrement, le contrôle exclusif et la gestion administrative, sociale et comptable de ses collaborateurs, et le cas échéant, de ses sous-traitants.

Article 13 : Non-validité partielle – Non Renonciation

Si une ou plusieurs stipulation(s) du Contrat est/sont tenue(s) pour non valide(s) ou déclarée(s) telle(s) en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les Parties conviennent de se concerter pour trouver une solution acceptable dans l'esprit du Contrat. Toutes les autres stipulations conservent toute leur force et leur portée, à moins que l'objet même du Contrat disparaisse de ce fait.

Toute renonciation ne sera opposable que si elle a été exprimée par un écrit signé par un représentant dûment habilité par chaque Partie.

Article 14 : Réclamation – demande d'information

Skeepers fournira ses meilleurs efforts pour répondre à toute réclamation et tenter de résoudre le différend. Toute question ou demande peuvent être adressées à l'adresse suivante :

SKEEPERS

18-20 Avenue Robert Schuman –

CS 40494 – 13002 Marseille

Article 15 : Droit applicable et résolution des litiges

Le présent Contrat est soumis à la loi française à l'exception de ses règles de conflit de lois.

Tout différend lié à l'interprétation, l'exécution ou la validité du présent Contrat devra être porté à la connaissance de l'autre Partie.

A l'exception des cas d'urgence justifiant le recours à une procédure judiciaire d'urgence, les Parties s'efforcent de trouver une solution amiable. Pour ce faire, elles s'engagent - préalablement à toute action judiciaire - à se réunir dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la notification de la demande d'une réunion ad hoc de l'une des Parties, en présence des interlocuteurs des deux (2) Parties, de niveau Direction Générale. Les Parties privilégieront les modes alternatifs de règlement des différends tel que la médiation ou la conciliation.

Si au terme d'un nouveau délai de quinze (15) jours, les Parties ne parviennent pas à trouver un accord sur un compromis ou une solution, le Tribunal de commerce de Marseille sera seul compétent pour connaître du litige et ce, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou sur requête.

ANNEXE I – CONDITIONS PARTICULIERES DES PRODUITS

❖ RATINGS & REVIEWS

A – Description des principales fonctionnalités

Le Produit permet :

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

B – Conditions Spécifiques

• Conditions financières

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

A contrario, si le volume de demande d'avis consommé est dépassé, Skeepers se réserve le droit de facturer les demandes d'avis dépassant l'abonnement initial souscrit par le client (sur une base mensuelle ou annuelle), au tarif unitaire indiqué sur le bon de commande.

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

• Installation de la Solution Ratings & Reviews

La Solution peut être installée de plusieurs façons et notamment :

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

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

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

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

• Fourniture du Produit

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

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

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

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

Skeepers a conclu et se réserve la possibilité de conclure des accords avec des sociétés commerciales partenaires, et notamment Google ou Bing, afin d'afficher en ligne les avis Client ou encore d'indexer leur attestation Avis Vérifiés

; ce que le Client accepte. La Solution permet d'afficher automatiquement l'évaluation du Client à côté du lien URL de son site Internet lorsque ce dernier fait une campagne Google adwords, si les avis ont atteint une note moyenne et minimale de 3,5 sur 5.

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

- **Mise à disposition de Widgets**

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

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

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

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

Le Client s'interdit de modifier, de quelque façon que ce soit, la charte graphique et le modèle du Widget. Skeepers peut fournir au Client un lien URL permettant de créer son propre Widget.

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

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

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

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

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

Pour la bonne exécution du contrat, la marque devra veiller au respect de la qualité de consommateur.

En effet, pour déposer un avis il faut :

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

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

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

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

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

Skeepers est un tiers de confiance qui garantit une totale transparence à l'égard des Clients et des consommateurs. Skeepers s'engage à transmettre et à publier des informations, notes et commentaires de

manière strictement identique à ceux qu'elle collecte, à l'exception de toute mention et déclaration à caractère manifestement illicite ou portant atteinte aux droits de tiers.

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

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

- **Modération**

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

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

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

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

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

Skeepers s'engage à respecter l'ensemble de ces dispositions afin de préserver la fiabilité des avis Clients publiés. Skeepers propose également un modèle personnalisé de modération, sur option du Client.

Modération en option

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

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

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

:

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

Acceptation des avis

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

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

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

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

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

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

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

Le processus de Modération est décrit ci-après.

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

Acceptation des évaluations

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

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

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

1. Après une prise de contact par email pour explications, une astreinte de cent (100) euros par faux avis constaté pourra être appliquée au titre de frais de gestion.

2. Au-delà de cinq (5) faux avis, Skeepers mettra en demeure le Client de s'expliquer sur les anomalies constatées à propos des avis concernés.

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

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

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

- **Statistiques**

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

- **Module « Questions / Réponses »**

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

Installation du module « Questions / Réponses »

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

Mise à disposition du module « Questions / Réponses »

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

Fonctionnement du module « Questions / Réponses »

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

- **Exclusions et limitations de responsabilité**

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

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

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

- **Cession du site du Client**

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

- **Suspension ou suppression du compte personnel**

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

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

Il sera formellement interdit au Client à compter de la suspension ou suppression définitive de son compte d'utiliser les services ou fonctionnalités associés à la Solution, à l'exception de l'affichage des avis collectés.

Il lui sera également interdit de citer d'une quelconque façon que ce soit, le nom de Avis Vérifiés ou encore d'utiliser tout élément graphique, toute représentation visuelle relative à Avis Vérifiés et ses prestations. A défaut, il sera tenu de plein droit au paiement d'une pénalité de cent (100) euros par jour d'infraction constatée.

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

Le Client, en tant que Responsable de traitement, est soumis à l'obligation de transparence prévue aux articles 12 et suivants du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Skeepers propose au Client 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 Rating&Reviews en toute conformité RGPD, veuillez vous référer à notre livret « CONFORMITE RGPD R&R ». Le Client prend seul la responsabilité d'ajouter 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](#) »

Concernant les clients allemands, Skeepers leur recommande vivement de procéder au recueil préalable du consentement avant tout envoi d'enquête client.

Dans le cadre de l'implémentation du Widget, le Client 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 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.

ANNEXE II – ACCORD RELATIF AU TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le Client a souscrit à la Solution Rating&Reviews, décrite au sein des Conditions générales de prestation de services de Skeepers (ci-après « les Conditions »), qui a pour conséquence le traitement de données à caractère personnel de la part de Skeepers. Les Parties se sont donc rapprochées afin de définir dans cet Accord les conditions dans lesquelles les traitements de données à caractère personnel seront réalisés dans le cadre de l'exécution de la prestation souscrite par le Client, en conformité avec la Règlementation relative à la protection des données en vigueur, dont le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit "Règlement Général sur la Protection des Données", ci-après "RGPD").

Afin de réaliser les prestations souscrites par le Client, Skeepers interviendra en qualité de Sous-traitant, s'engageant à effectuer pour le compte du Client, Responsable de traitement, les opérations de traitement de données à caractère personnel nécessaires pour la mise en œuvre de la Solution Ratings & Reviews. Il s'engage à ne traiter les Données à Caractère Personnel que dans le cadre strict et nécessaire à l'exécution des Conditions.

Le présent Accord faisant partie intégrante des Conditions, il entre en vigueur au jour de sa signature et continue à s'appliquer tant que des prestations seront en cours d'exécution. Il prévaut sur tous autres documents relatifs à la Protection des Données.

Chacune des Parties s'engage à se conformer à l'ensemble des prescriptions de la Règlementation relative à la protection des données en vigueur.

Les termes techniques spécifiques à la protection des données personnelles (« données personnelles/à caractère personnel », « traitement », « responsable de traitement », « sous-traitant » etc.) s'entendent tels que définis à l'article 4 du RGPD.

i. Obligations du Client

Il est rappelé que le Client détermine, sous sa seule responsabilité, les catégories de Données à caractère personnel ainsi que les moyens et finalités du traitement, objet du présent contrat. Le tableau présenté ci-après décrivant les traitements effectués, les finalités de traitement, les données traitées, etc. dans le cadre de la Solution Rating&Reviews n'est proposé qu'à titre indicatif au Client, afin de l'informer de ce qui peut être fait et de ce qui est configuré par défaut dans le strict respect du principe de « Privacy by design ». Le Client doit ainsi s'assurer que les éléments proposés reflètent bien sont besoin de traitement de données. Il est à noter que compte tenu de la nature SaaS de la Solution proposée, certains éléments ne pourront être sujets à modification et sont ainsi uniformisés pour l'ensemble des Clients.

Le Client s'engage à :

- i. respecter, au préalable et pendant toute la durée du traitement, la Règlementation relative à la protection des données en vigueur, et notamment le RGPD ;
- ii. informer les Personnes concernées des traitements objet du présent contrat et notamment du partage de certaines de leurs Données à caractère personnel avec Skeepers et autres Tiers en pouvant s'inspirer des mentions proposées par Skeepers dans sa documentation dédiée par Solution. Skeepers décline toute responsabilité sur la licéité de ces mentions d'information, proposées uniquement à titre d'exemple au Client, selon son obligation de conseil qui lui incombe en tant que Sous-traitant. Le Client demeure seul responsable à l'égard des Personnes concernées de tout défaut d'information, inexactitude, erreur ou omission relative à ses Données personnelles selon les conditions décrites à l'article xv. Responsabilité en matière de protection des données à caractère personnel ;
- iii. Fournir à Skeepers les données visées au présent Accord, et garantir la pertinence, la qualité, la licéité, l'exactitude et l'authenticité des données communiquées, ainsi que leur confidentialité. Le Client garantit disposer des droits requis sur les Données à caractère personnel qu'il transmet à Skeepers pour l'exécution des Produits souscrits (information et consentement préalable si nécessaire etc.) : il assume seul l'entière responsabilité du contenu des données et la manière dont ces données sont collectées au regard du RGPD ou de l'ordre public. Enfin, le Client s'engage à ne faire figurer ou transférer aucune donnée sensible ou illicite. Sont notamment illicites, les informations dont le contenu fait représentation de violence, d'incitation à commettre une action répréhensible, de même que les informations lézant les droits de Propriété Intellectuelle de tiers ou le droit à l'intimité de la vie privée desdits tiers ;
- iv. documenter par écrit toute nouvelle instruction donnée à Skeepers relative au traitement des Données à caractère personnel et qui sera en conformité avec la Règlementation relative à la protection des données en vigueur ;
- v. veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation de confidentialité ;
- vi. garantir aux Personnes concernées l'efficacité de l'exercice de l'ensemble des droits dont elles disposent en vertu du RGPD ;
- vii. collaborer avec Skeepers afin de lui permettre d'exécuter pleinement ses obligations relatives à l'article 28 du RGPD et ce notamment en cas d'incident relatif à la sécurité, constitutif ou non d'une violation de données personnelles telle que définie à l'article 4 du RGPD, de contrôle d'une autorité judiciaire, administrative, ou d'une autorité à la protection des données, d'exercice de droit(s) des Personnes concernées.

ii. Obligations de Skeepers en sa qualité de Sous-traitant

Skeepers s'engage à :

- Respecter, au préalable et pendant toute la durée du traitement, la Règlementation relative à la protection des données en vigueur, et notamment le RGPD ;
- Informer les Personnes concernées des traitements objet des présentes Conditions dans la [Politique de Confidentialité de Skeepers](#) et dans sa [Politique de Confidentialité Rating&Reviews](#);

- Autoriser l'accès aux Données à caractère personnel du Client qu'au seul personnel ayant un intérêt à les traiter ;
- Garantir la confidentialité des Données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent Accord et pendant l'exécution du Conditions générales de prestation de services , et notamment en veillant à ce que les personnes autorisées à traiter les Données à caractère personnel, en vertu du présent Contrat :
 - S'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
 - Reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des Données à caractère personnel.
- Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/font l'objet de la sous-traitance ;
- Traiter les données conformément aux instructions documentées du Client, figurant au présent Accord, à moins que Skeepers ne soit tenu d'en faire autrement en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel il est soumis. Dans ce cas, Skeepers informe le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si la loi le lui interdit pour des motifs importants d'intérêt public. Si Skeepers considère qu'une instruction constitue une violation de la Règlementation relative à la protection des données en vigueur, ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le Client. Il se réserve alors le droit, sans que le Client ne puisse engager sa responsabilité ni le sanctionner de quelque manière que ce soit, de ne pas suivre l'instruction donnée, tout en poursuivant l'exécution des Conditions et du présent Accord. Le Client et Skeepers s'engagent alors à se rencontrer afin de pouvoir s'accorder sur l'instruction suspendue et à trouver un terrain d'entente sur les points d'achoppement ;
- Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception (privacy by design) et de protection des données par défaut (privacy by default) ;
- Tenir un modèle de registre des opérations de traitements de Données à caractère personnel, qui pourra être transmis à tout moment à la demande du Client, conformément à la Règlementation relative à la protection des données en vigueur. Il relèvera de la responsabilité du Client de le personnaliser et de le mettre à jour le cas échéant ;
- Collaborer avec le Client en cas de contrôle d'une autorité judiciaire, administrative, ou d'une autorité à la protection des données, d'évolution(s) future(s) de la Règlementation relative à la protection des données en vigueur, afin d'envisager les mises à jour nécessaires pour se mettre en conformité.

iii. Instructions

Par défaut, la conclusion des Conditions et du présent Accord, la réalisation de l'objet des Conditions ainsi que l'utilisation des Solutions et de leurs fonctionnalités conformément au Contrat constituent les instructions documentées du Client. Skeepers se réserve le droit de ne pas prendre en compte toute instruction additionnelle, ou modifiant les instructions définies au présent article, qui ne serait pas documentée par écrit.

Toute instruction excédant ou modifiant les instructions documentées définies ci-dessus pourra faire l'objet d'un devis et d'une facturation séparée dès lors qu'elle engendrerait un effort supplémentaire caractérisé de la part de Skeepers.

iv. Sous-traitance ultérieure

Skeepers dispose d'une validation de principe du Client concernant ses sous-traitants ultérieurs présents sur la page internet <https://skeepers.io/fr/fournisseurs/> (le Client doit se référer aux sous-traitants ultérieurs « fournisseurs tiers » et à ceux utilisés pour la/les prestation(s) souscrite(s)).

Afin d'être prévenu de tout projet de modification de cette liste, par l'ajout ou le remplacement d'un sous-traitant ultérieur, le Client doit s'inscrire à l'adresse mail de notification gdprsubprocessors@skeepers.io . Il sera ainsi tenu averti de toute nouveauté au moins vingt (20) jours avant l'ajout ou le remplacement effectif du ou des sous-traitants ultérieurs, afin d'avoir suffisamment de temps pour pouvoir s'instruire de ces changements et, le cas échéant, s'y opposer de manière justifiée. Skeepers fournit au Client les informations nécessaires pour lui permettre d'apprécier la qualité du sous-traitant ultérieur choisi. Il s'engage à ne proposer au Client que des sous-traitants ultérieurs présentant au moins les mêmes garanties de sécurité et de protection des données que celles imposées à Skeepers. Skeepers s'assure que ses sous-traitants ultérieurs présentent des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées, de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la Règlementation relative à la protection des données en vigueur. L'absence de réponse du Client dans ce délai de vingt (20) jours à compter de l'envoi du mail de notification vaudra acceptation tacite du ou des sous-traitants ultérieurs envisagés. En l'absence d'exactitude des coordonnées ou en cas de changement de coordonnées non notifié à Skeepers, ce dernier ne peut être tenu responsable du défaut de notification, Skeepers s'engageant à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour contacter le Client, sans être tenu à une obligation de résultat. Il relève de la stricte responsabilité du Client de s'inscrire à l'adresse mail de notification : il ne pourra dans aucun cas et d'aucune manière soulever une irrégularité contractuelle ou une violation de cet Accord aux torts de Skeepers pour un défaut de notification de changement de sous-traitant, et ainsi vouloir engager sa responsabilité et demander une rupture contractuelle ou un dédommagement de quelque nature ou sous quelque forme qu'elle soit. Un Journal des modifications présent en bas de la page internet permet au Client d'avoir accès à un résumé des modifications importantes apportées depuis la dernière mise à jour et d'avoir un horodatage de chaque changement survenu depuis la signature des Conditions. En cas d'opposition justifiée du Client, les Parties s'engagent à trouver un terrain d'entente.

Skeepers se porte fort du respect par les sous-traitants ultérieurs de toutes les obligations du présent Accord pour les traitements de données qui les concernent spécifiquement, ainsi que de la Règlementation relative à la protection des données en vigueur. Si les sous-traitants ultérieurs ne remplissent pas leurs obligations en matière de protection des données, Skeepers demeure pleinement responsable devant le Client de l'exécution par les autres sous-traitants de ses obligations et s'engage à exiger du sous-traitant ultérieur défaillant sa mise en conformité dans les plus brefs délais et/ou à changer de sous-traitant ultérieur.

v. Transfert des données

Skeepers ne stocke aucune Donnée à Caractère Personnel chez des sous-traitants ultérieurs situés en dehors de l'Union Européenne, de l'Espace Economique Européen (EEE), ou d'un pays reconnu par les autorités européennes comme "adéquat", soit offrant une protection des données équivalente au RGPD.

Skeepers ne transfère aucune Donnée à Caractère Personnel à des sous-traitants ultérieurs situés en dehors de l'Union Européenne, de l'Espace Economique Européen (EEE), ou d'un pays reconnu par les autorités européennes comme "adéquat", sauf expressément convenu avec le Client à propos de certains sous-traitants ultérieurs, présents ou à venir, exécutant des prestations spécifiques, comme présenté sur la page internet <https://skeepers.io/fr/fournisseurs/>. Skeepers met tout en œuvre pour privilégier les sous-traitants ultérieurs situés dans l'Union Européenne, dans l'Espace Economique Européen (EEE), dans un pays reconnu par les autorités européennes comme "adéquat", et qui offrent les meilleures garanties de sécurité et de protection des données en conformité avec la Règlementation relative à la protection des données.

Si Skeepers est tenu de réaliser un transfert de Données personnelles en dehors de l'Union Européenne, de l'Espace Economique Européen (EEE), ou d'un pays reconnu par les autorités européennes comme "adéquat", en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il en informe alors préalablement le Client par écrit à l'adresse [XXXX@XXX] dans les meilleurs délais, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public. En l'absence d'exactitude des coordonnées ou en cas de changement de coordonnées non notifié à Skeepers, ce dernier ne peut être tenu responsable du défaut de notification, Skeepers s'engageant à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour contacter le Client, sans être tenu à une obligation de résultat.

Il n'existe pas de partage de données du Client entre les Produits du Groupe Skeepers, les données sont strictement cloisonnées, à moins que cela ne soit expressément voulu par le Client qui souscrirait à plusieurs Produits Skeepers et souhaiterait dès lors valoriser et optimiser leur utilisation en croisant ses données.

Dans l'hypothèse où un transfert de Données à Caractère Personnel doit être opéré en dehors de l'Union Européenne, de l'Espace Economique Européen (EEE), ou d'un pays reconnu par les autorités européennes comme "adéquat", des garanties appropriées doivent être mises en œuvre, selon les dispositions de l'article 46 du RGPD, à moins que les Parties ou Skeepers ne puisse(nt) se prévaloir de l'une des dérogations de l'article 49 du RGPD qui devra être justifiée. Dans le cas de figure où la garantie appropriée choisie est la conclusion de Clauses Contractuelles Types, adoptées par la Commission européenne dans leur dernière version en vigueur, Skeepers s'engage à fournir une copie des clauses signées avec le(s) sous-traitant(s) ultérieur(s) concerné(s) aux Clients qui feront une demande écrite en ce sens.

Skeepers s'engage par ailleurs à mettre en place les mesures supplémentaires nécessaires pour assurer la conformité des traitements exécutés hors de l'Union Européenne, de l'Espace Economique Européen (EEE), ou d'un pays "adéquat", à la Règlementation relative à la protection des données, édictées dans les lignes directrices de l'EDPB "Recommandations 01/2020 on measures that supplement transfer tools to ensure compliance with the EU level of protection of personal data". Un Data Transfert Impact Assessment (DTIA) est alors réalisé afin de minimiser les risques restants, afin qu'ils soient les plus faibles possible. Il peut être transmis au Client à sa demande écrite.

vi. Information et exercice des droits des personnes

Il appartient au Client de fournir l'information adéquate aux Personnes concernées par les opérations de traitement de données, à travers sa Politique de Confidentialité, ou tout autre document dédié, en suivant les dispositions des articles 12 et suivants du RGPD. Il peut s'inspirer des mentions gracieusement proposées par Skeepers dans sa documentation dédiée par Solution. Skeepers décline toute responsabilité sur la licéité de ces mentions d'information, proposées uniquement à titre d'exemple au Client, dans le respect de son obligation de conseil en tant que Sous-traitant.

Skeepers doit aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice de droits des Personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage), etc.

Skeepers s'engage à adresser au Client, dans les meilleurs délais qui ne peuvent excéder les cinq (5) jours ouvrés, après en avoir pris connaissance, à l'adresse [XXXX@XXX] toutes les demandes d'exercice de droits qui seraient réalisées auprès de lui par les Personnes concernées et à communiquer au Client toutes les informations nécessaires sur les traitements réalisés, afin de permettre au Client de répondre aux Personnes concernées. En l'absence d'exactitude des coordonnées ou en cas de changement de coordonnées non notifié à Skeepers, ce dernier ne peut être tenu responsable du défaut de notification, Skeepers s'engageant à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour contacter le Client, sans être tenu à une obligation de résultat. Le Client donne expressément mandat à Skeepers de traiter les demandes de suppression et d'opposition qu'il recevra des consommateurs du Client, dont il aura précédemment vérifié la présence de données sur son Back Office « Avis Vérifiés » : le Client sera alors informé du traitement des demandes de suppression par un message automatique reçu sur l'adresse mail DPO qu'il aura renseignée dans le Back Office ; le Consommateur sera également informé personnellement du bon traitement de sa demande, dans les meilleurs délais qui ne pourront excéder les cinq (5) jours ouvrés. Aucune action ne sera attendue de la part du Client.

En cas d'absence de réponse du Client à la demande d'exercice de droit transmise et à toute relance de Skeepers, dans un délai de vingt (20) jours ouvrés, Skeepers pourra fournir ses meilleurs efforts afin de traiter la demande de la Personne concernée dans le but de limiter les risques pour les deux Parties, sans toutefois garantir l'effectivité de la réponse qui sera toujours une obligation à la charge du Client.

En tout état de cause, Skeepers s'engage à traiter les demandes d'exercice de droit transmises par le Client dans les cinq (5) jours ouvrés à compter de leur réception, sauf en cas de nombre important de demandes reçues ou de complexité de la demande reçue, le traitement ne pourrait alors dépasser la limite des quinze (15) jours ouvrés.

vii. Notification des violations de données à caractère personnel

Skeepers notifie au Client toute violation de données à caractère personnel selon la définition donnée par le Règlement Général sur la Protection des Données (article 4.12) impactant les données du Client, dans les meilleurs délais, sans qu'ils ne puissent dépasser les quarante-huit (48) heures, après avoir eu la certitude raisonnable de sa caractérisation, par mail, à l'adresse [XXXX@XXX]. En l'absence d'exactitude des coordonnées ou en cas de changement de coordonnées non notifié à Skeepers, ce dernier ne peut être tenu responsable du défaut de notification, Skeepers s'engageant à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour contacter le Client, sans être tenu à une obligation de résultat.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

La notification transmise au Client par Skeepers contient au moins les informations listées à l'article 33 du RGPD. Dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, elles peuvent être communiquées de manière échelonnée, sans autre retard indu.

Skeepers peut prendre, en cas d'urgence avérée, des mesures correctives, et notamment la suspension du service d'hébergement afin de mettre fin à la violation et à ses éventuelles conséquences sans préjudices sur les contrats qui la lient au Client.

Skeepers reconnaît que le Client est seule habilité à déterminer :

- (i) si la violation de données à caractère personnel doit ou non être notifiée à l'autorité de régulation, aux Personnes concernées, ou à toute autre personne en vertu de la Règlementation relative à la protection des données en vigueur ; et
- (ii) le contenu de ladite notification.

Skeepers s'engage à ne pas informer les tiers, y compris les Personnes concernées, de toute violation de données à caractère personnel.

Skeepers tient, et met à la disposition du Client, un registre des incidents de sécurité, y compris notamment des violations de données à caractère personnel, et documente toute information pertinente concernant les circonstances de ces incidents et violations, les dommages et les mesures correctives prises afin d'atténuer leurs effets, ainsi que les actions et mesures prises afin d'éviter toute répétition de pareils incidents ou violations.

viii. Aide de Skeepers dans le cadre du respect par le Client de ses obligations

Skeepers met à la disposition du Client, dans un délai de huit (8) jours ouvrés suivant la demande du Client, la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations issues de la Règlementation relative à la protection des données, de cet Accord et des Conditions.

Skeepers collabore avec le Client et met tout en œuvre pour aider le Client à prouver que ce dernier respecte les obligations prévues par la Règlementation relative à la protection des données en vigueur.

Sur demande écrite du Client, Skeepers s'engage à aider le Client à réaliser des analyses d'impact relatives à la protection des données, dans la limite de ses compétences et par production de documents écrits. Skeepers ne peut être tenu responsable du choix du Client de réaliser ou non une analyse d'impact, et de poursuivre le cas échéant le traitement de données malgré les risques encourus. Le Client dégagera Skeepers de tous frais qui pourraient lui être exigés du fait de la poursuite du traitement de données selon les conditions de l'article xv. Responsabilité en matière de protection des données à caractère personnel.

Skeepers s'engage également à aider le Client, par production de documents écrits, pour la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

ix. Audit

Sous réserve d'avoir préalablement sollicité Skeepers par écrit pour qu'il lui communique les informations qui visent à démontrer le respect de ses obligations en sa qualité de sous-traitant (voir point précédent), et si les réponses ne lui semblent pas suffisantes, le Client peut, à ses propres frais, une fois tous les douze (12) mois de souscription, et pendant la durée des Conditions, réaliser ou faire réaliser par des auditeurs indépendants non concurrents de Skeepers, un audit des traitements faisant l'objet des Conditions, sous réserve du respect d'un préavis de trente (30) jours ouvrés. L'auditeur tiers désigné devra, par déclaration expresse et écrite, signer au préalable un engagement de confidentialité (NDA) avec le Client et Skeepers.

La demande d'audit devra être dûment motivée et notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, dans laquelle le Client mentionnera l'auditeur désigné, la date et le périmètre d'intervention de l'auditeur.

Les présentes réserves ne s'appliquent pas en cas d'incident relatif à la protection des Données à Caractère Personnel ou de contrôle de l'Autorité à la Protection des Données qui nécessiterait de réaliser un audit en toute urgence.

En tout état de cause, le périmètre de l'audit sur site sera strictement limité aux processus de Skeepers permettant d'opérer la ou les Solutions en sa qualité de sous-traitant ainsi qu'aux Données personnelles du Client. L'audit ne pourra pas porter sur les données financières, comptables et commerciales de Skeepers ainsi que sur les Données personnelles des autres Clients.

L'audit permettra au Client de vérifier la conformité des traitements de données, des procédures de sécurité (mesures techniques, physiques et organisationnelles) et de sauvegarde mis en œuvre pour le compte du Client au regard du présent Accord et de la Règlementation relative à la protection des données

L'auditeur mettra en place les moyens de sécurité nécessaires pour garantir la confidentialité et la protection des données sensibles liées à l'audit, notamment en s'assurant que seules les personnes autorisées auront accès aux informations pertinentes. L'auditeur prendra également toutes les mesures raisonnables pour éviter la perte, le vol ou la divulgation non autorisée des informations liées à l'audit. Dans ce cas de figure, il engagera la responsabilité du Client au regard de l'article xv. Responsabilité en matière de protection des données à caractère personnel.

Enfin, l'auditeur doit s'engager par écrit à ne pas endommager ou désorganiser le système informatique de Skeepers et doit présenter des garanties suffisantes en ce sens. L'auditeur désigné ne devra pas perturber l'activité de Skeepers lors de la réalisation de l'audit. Dans un tel cas, l'auditeur s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires, notamment en interrompant la phase de test. L'audit ne peut être effectué que durant les heures d'ouverture de Skeepers laquelle apportera son assistance à l'auditeur, dans la limite de deux (2) jours/homme. Toute extension nécessite l'accord écrit de Skeepers.

En contrepartie, Skeepers s'engage à autoriser le Client, ou les sociétés auxquelles est confié l'audit, à fournir toutes les autorisations d'accès, documents et informations nécessaires au Client ou son représentant pour lui permettre d'effectuer toutes les vérifications nécessaires afin de déterminer sa conformité à toutes les obligations définies dans la présente clause ainsi qu'à la législation applicable en matière de Données Personnelles. En particulier, Skeepers coopèrera pleinement dans le cadre de cet audit en donnant accès à du personnel averti à toutes informations utiles raisonnablement nécessaires à la réalisation de l'audit, étant entendu que :

- La consultation des documents doit se faire dans les locaux du Prestataire et est limitée à l'objet des missions imparties aux auditeurs, les informations recueillies ne pouvant être utilisées à d'autres fins ;

- Aucune reproduction, totale ou partielle, des documents ne peut avoir lieu sans l'accord préalable du Prestataire, qui peut s'y opposer pour des raisons de confidentialité ;

- Aucune donnée à caractère personnel ne peut être transmise au cours de ces audits ou à leur occasion, sauf si elles appartiennent au Client, et après accord écrit préalable de celui-ci.

A la fin de sa mission, l'auditeur s'engage à supprimer tout document relatif à l'audit, à l'exception du rapport final.

Il est entendu que le Client manifestant le besoin de procéder à un audit prend à sa charge tous les frais occasionnés par ledit audit, incluant de manière non limitative les honoraires de l'auditeur, ses frais de déplacements et d'hébergement, et rembourse Skeepers de toutes les dépenses et frais occasionnés par cet audit, y compris ceux correspondant au temps consacré à l'audit par le personnel de Skeepers au-delà des deux (2) jours/homme susvisés, en fonction du taux journalier homme moyen du personnel de Skeepers ayant collaboré à l'audit.

Un rapport d'audit devra être adressé à Skeepers dans les meilleurs délais après la réalisation de l'audit. Le rapport doit inclure les résultats de l'audit, les observations, les recommandations et les mesures correctives proposées.

S'il est constaté que Skeepers ne respecte pas ses obligations au titre de cet Accord et/ou de la Règlementation relative à la protection des données en vigueur, les Parties se réuniront sans délai pour convenir des mesures à prendre pour remédier aux manquements ainsi identifiés.

Dans ce cas de figure, Skeepers s'engage à implémenter, à ses frais, toutes les mesures correctives décidées entre les Parties, afin de rendre le traitement conforme à l'état de l'art du moment, à cet Accord et à la Règlementation relative à la protection des données applicable ; dans un délai de soixante (60) jours à compter de la décision des mesures correctives à implémenter prise par les Parties.

Les Parties mettent les résultats de tout audit à la disposition des autorités de contrôle compétentes, dès que celles-ci en font la demande.

x. Mesures de sécurité

Skeepers reconnaît que la sécurité est un critère fondamental pour le Client, et que le respect des exigences de sécurité décrites à l'article 32 du RGPD constitue une obligation essentielle et déterminante du consentement du Client au Contrat.

Skeepers s'engage à mettre en application les mesures techniques et organisationnelles appropriées, dont celles issues de l'article 32 du RGPD, afin de garantir un niveau de sécurité adapté, compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités des traitements, ainsi que des risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques, tant par son personnel que par toute personne agissant sous son autorité, et ses sous-traitants ultérieurs.

Il met à la disposition du Client, à sa demande, toute la documentation technique nécessaire qu'il possède pour démontrer les engagements ci-dessus, sous condition préalable de la signature d'un Accord de confidentialité (NDA) entre les Parties.

xi. Sort des données

Quinze (15) jours avant le terme des Conditions, quelle qu'en soit la cause, Skeepers s'engage :

- au choix du Client, à renvoyer toutes les Données à caractère personnel au Client, ou au sous-traitant désigné par le Client, au plus tard dans les quinze (15) jours ouvrés qui suivent la demande du Client, sous une forme lisible ou interopérable convenue entre les Parties. La restitution sur un support autre et dans un format différent est possible, sur demande, et sous réserve de faisabilité technique. Aucune restitution des Données ne sera possible une fois les Conditions échu ;
- à détruire ou à anonymiser toutes les données à caractère personnel traitées pour le compte du Client, sauf celles strictement nécessaires à la sauvegarde de ses propres droits et au respect de ses obligations légales, comptables et/ou réglementaires.

En l'absence de toute manifestation expresse du Client dans les quinze (15) jours précédents le terme des Conditions, la seconde option sera mise en œuvre par défaut. Sur demande écrite du Client, Skeepers pourra attester de la destruction effective des données à caractère personnel du Client.

xii. Délégué à la protection des données

Skeepers a désigné un Délégué à la Protection des Données. Son adresse mail est la suivante : privacy@skeepers.io

Le Délégué à la Protection des Données du Client est joignable à l'adresse mail suivante : [XXXX@XXX]

xiii. Modification et résiliation

• Modification de l'Accord

L'Accord ne peut être modifié que par concordance commune, expresse, et écrite entre les Parties, auquel cas toutes éventuelles modifications ou dérogations quelconques seront annexées à cet Accord et en deviendront partie intégrante, notamment en cas de changement de la Règlementation relative à la protection des données en vigueur.

• Résiliation de plein droit

La résiliation de tous les contrats de services avec Skeepers entraînera, de plein droit et sans aucune formalité, la résiliation immédiate du présent Accord.

Les données recueillies durant l'exécution des Conditions seront détruites conformément à l'article xi) .

xiv. **Responsabilité en matière de protection des données à caractère personnel**

Dans leur relation, chaque Partie est responsable de tous les dommages directs subis par l'autre et découlant de la violation par elle, ses employés, ses représentants, et, le cas échéant, ses sous-traitants (ultérieurs) de ses obligations en vertu du présent Contrat, de l'Accord, et de la Règlementation relative à la protection des données à caractère personnel en vigueur.

Le Client s'engage sur la conformité des opérations de traitements mises en œuvre dans le cadre de l'exécution de ce Contrat et décrites dans cet Accord, avec la Règlementation relative à la protection des données, à respecter les Principes du RGPD (Chapitre II), les Droits de la personne concernée (Chapitre III), ainsi que toutes autres obligations qui lui incombent en tant que Responsable de traitement, issues de la Règlementation relative à la protection des données, des Conditions et/ou de cet Accord, et à fournir des instructions licites à Skeepers. Le Client a bien appréhendé les conseils de conformité délivrés par Skeepers, qui restent purement informatifs et ne sont pas des conseils juridiques, la responsabilité de Skeepers ne pouvant être engagée d'aucune manière que ce soit sur leur licéité. En relation avec ces éléments, le Client tient Skeepers indemne de toute action, contestation, réclamation ou plainte d'un quelconque tiers (et ce compris d'une Personne concernée), ainsi que de toute sanction ou condamnation d'une quelconque autorité ou juridiction, et s'engage à rembourser Skeepers, le cas échéant, de tous frais résultant du traitement du contentieux du litige de ce dernier, y compris :

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

Skeepers s'engage quant à lui à respecter ses obligations telles qu'issues de la Règlementation relative à la protection des données en tant que Sous-traitant, et plus particulièrement des articles 28 et 29 du RGPD, ainsi que la sécurité des données personnelles, telles que décrites à l'article 32 du RGPD, à l'article x. Mesures de sécurité, et dans sa documentation technique, sauf dans les circonstances où elle relève du Client. Ce dernier sera dès lors seul responsable des dommages liés à une défaillance de sécurité qui lui serait imputable, entraînant une indisponibilité, une perte de traçabilité, un doute sur l'intégrité ou un défaut de confidentialité des données personnelles.

Il est entendu que l'obligation d'assurer la sécurité des données personnelles constitue une obligation de moyen et non une obligation de résultat, compte tenu qu'une obligation de résultat reviendrait à engager la responsabilité des Parties pour toute violation de données personnelles, quelles que soient les circonstances dans lesquelles cette violation se produirait, alors même qu'elles mettent en place toutes les mesures de sécurité nécessaires de manière continue, comme le dispose le Règlement Général sur la Protection des Données.

En tout état de cause, l'entière responsabilité de Skeepers, en sa qualité de Sous-traitant, sera plafonnée dans le cadre du présent Accord à hauteur du prix payé par le Client au cours des 12 derniers mois.

xv. **Litige**

- **Mesures de prévention des litiges**

Avant l'apparition d'un différend et/ ou en cas de risque de survenance d'un différend entre les Parties à l'occasion de l'interprétation, de l'exécution ou de la terminaison du présent Accord, les Parties se rapprochent en vue de convenir des mesures propres à l'éviter. En cas de contradiction avec d'autres pièces contractuelles, le présent Accord prévaut.

- **Règlement amiable**

En cas d'apparition d'un litige relatif à l'application du présent Accord, les Parties s'engagent à se rapprocher pour régler celui-ci dans les meilleurs délais. Dans l'hypothèse où les Parties ne parviennent pas à trouver une entente dans un délai de deux (2) mois, elles procèdent, d'un commun accord, à la désignation d'un médiateur. Les frais de la médiation sont répartis à parts égales entre les deux Parties.

- **Loi applicable, Autorité à la Protection des Données et juridiction**

Le présent Accord est régi par la loi désignée dans les Conditions.

À défaut d'accord amiable non susceptible de recours, tout différend sera soumis aux tribunaux désignés dans les Conditions, auxquels les Parties attribuent compétence territoriale quel que soit le lieu d'utilisation du Service ou du domicile du défendeur. Cette clause, par accord exprès des Parties, s'applique même en cas de référé.

L'Autorité à la Protection des Données compétente est la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Si une ou plusieurs stipulations du présent Accord sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction ou autorité compétente, les autres stipulations conserveront leur pleine validité, sauf si elles présentent un caractère indissociable avec la disposition non valide. L'Accord prévaudra sur tout autre document relatif à la protection des données.

RATINGS & REVIEWS

Afin que la Solution Rating & Reviews puisse fonctionner, et notamment que les Avis client puissent être collectés conformément à la certification issue de la norme ISO 20488 et qu'ils soient visibles sur Internet, le Client doit nécessairement collecter et traiter certaines des Données à caractère personnel des consommateurs.

C'est en effet seulement après avoir reçu la base de données consommateurs contenant lesdites Données que Skeepers au titre de sa solution Rating & Reviews pourra collecter des Avis concernant la qualité des Produits et/ou des services du Client. Le Client est « responsable du traitement » et Skeepers « sous-traitant » au sens du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD) ; ainsi Skeepers est autorisé à traiter les Données à caractère personnel pour le compte et sur les instructions du Client.

Le tableau ci-dessous détaille le(s) traitement(s) de données mis en œuvre par SKEEPERS au titre de la solution Rating & Reviews pour le compte du Client

| | |
|--|---|
| Nature des opérations réalisées sur les données à caractère personnel | <ul style="list-style-type: none"> ■ Réception ■ Collecte ■ Enregistrement ■ Conservation ■ Modification ■ Consultation/Accès ■ Utilisation ■ Effacement / anonymisation ■ Organisation ■ Extraction ■ Communication ■ Diffusion ■ Mise à disposition ■ Destruction |
| Finalités des opérations de traitement de données à caractère personnel réalisées par SKEEPERS pour le compte du Client | <p>Finalité principale : Collecte, gestion et diffusion d'Avis consommateurs.</p> <p>Sous-finalités :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Réception des informations détenues par le Client sur ses consommateurs (par API, SFTP, connecteur CMS) le cas échéant du fichier historique des commandes et des Avis précédemment collectés ; ● Envoi de campagnes de mails/SMS (selon une règle préétablie par le Client : Purchase event); ● Réception et gestion des Avis clients ; ● Le cas échéant, réception des Avis clients issus de Plate-formes tierces ; ● Modération des Avis clients ; ● Extraction et analyse de verbatims, des mots clés et de la polarité du verbatim ; ● Suivi de la performance des Avis clients à l'aide de tableaux de bord analytiques permettant une prise de décision par le Client ; ● Publication et diffusion des Avis clients : sur les sites web du Client, la page produit, la page d'attestation Avis Vérifiés, le badge, le répertoire Avis Vérifiés, les sites commerciaux partenaires (Marques et distributeurs), les Plate-formes tierces, les moteurs de recherche, les réseaux sociaux ; ● Avis utile : vote des prospects sur les avis pertinents comptabilisé grâce à leur adresse IP ; ● Q&A : permettre au Client de répondre aux questions / besoins des prospects et de ses consommateurs. <p>Traitements spécifiques au Widget :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Diffusion d'un carrousel d'Avis sur le site internet du Client à l'aide d'un Widget implémenté sur le site internet du Client ; ● Dépôt d'un traceur « Skeepers performance tracker » à des fins de réalisation de métriques de performance afin de démontrer l'impact de la présence d'un Widget d'Avis sur le comportement d'achat des prospects sur le site e-commerce du Client. |

| | |
|---|--|
| Catégories de données à caractère personnel traitées | <ul style="list-style-type: none"> • Nom du consommateur ; • Prénom du consommateur ; • E-mail du consommateur ; • Numéro de téléphone du consommateur si envoi de SMS ; • Numéro / Référence commande ; • Date de commande ; • Code Pays ; • Produit acheté ; • Image (le cas échéant) ; • Lieu d'Achat en magasin (le cas échéant) ; • Adresse IP ; • Traceur d'ouverture de mail (date, heure, état de livraison du courriel, adresse IP, type d'appareil utilisé) ; • Les notes attribuées par le consommateur à son expérience client ; • Contenu de l'Avis (opinion personnelle relative à son expérience client) ; • La date et l'heure de la publication de l'Avis ; • La ou les réponses du consommateur au(x) commentaire(s) du Partenaire marchand par rapport à un Avis ; • La ou les réponses des consommateurs aux questions posées par les Internaute(s) sur le site du Client. <p>Pour les traitements spécifiques au Widget:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Image (le cas échéant) • Skeepers performance tracker : <ul style="list-style-type: none"> ○ Cookie de mesure de performance (1st Party) ; ○ Données collectées : Full IP, Customer ID, Content ID & Media ID (identifiants internes) présence du widget sur le site du Client, le nombre de vues du widget (affichage/clic widget marque / widget produit), le nombre de vues des Avis clients, les recherches, paginations et filtres des internautes, UserAgent (navigateur, OS, marque de l'outil de connexion et système d'exploitation). <p>Aucune donnée sensible ne sera acceptée/traitée.</p> |
| Catégories de personnes concernées par les traitements (ci-après « les Personnes concernées ») | <ul style="list-style-type: none"> ■ Consommateurs ■ Prospects ■ Salariés du Client |
| Destinataires | <p>Au choix du Client :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connecteurs e-commerce ; • Fournisseurs tiers ; • Réseaux sociaux ; • Plate-formes tierces ; • Marques et distributeurs. |
| Durée(s) de conservation | <p>Les données à caractère personnel sont conservées 3 mois à compter de l'envoi de l'e-mail AVIS VERIFIES, si aucun avis n'est déposé, ou 18 mois à compter du dépôt de l'Avis, lorsqu'un consommateur a déposé un Avis.</p> <p>Les données à caractère personnel attachées à chaque Avis font l'objet d'une suppression par une anonymisation automatisée.</p> <p>Les Avis ainsi anonymisés sont conservés pendant une durée de 5 ans, à compter de la date de leur publication, uniquement pour une finalité statistique.</p> <p>Ils sont supprimés de la base de données et des sauvegardes à l'échéance des 5 ans. Le procédé de suppression des données se déroule sur un (1) mois glissant.</p> |

| | |
|--|--|
| | Skeepers performance tracker : 13 mois |
|--|--|