

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE CUSTEED

DATE DE DERNIÈRE MISE À JOUR DES PRÉSENTES CONDITIONS : SEPTEMBRE 2018

La Société Custeed (ci-après le « Prestataire ») propose :

- sous la marque GarageScore, un service visant à permettre aux professionnels de l'automobile automobile, de la moto, du véhicule utilitaire, industriel ou agricole de bénéficier d'outils de gestion de la relation client et de la réputation en ligne.
- Sous la marque ReputyScore, un service visant à permettre aux professionnels de l'automobile automobile, de la moto, du véhicule utilitaire, industriel ou agricole de bénéficier d'outils de surveiller leurs avis en ligne sur certaines plateformes grand public.

L'ensemble des services proposés par le Prestataire est destiné à tous les acteurs de l'entretien, de la vente, du contrôle technique, de la location ainsi qu'à des intermédiaires de commerce et à tout type d'annonceurs. Le Prestataire propose, à cette fin, différentes offres d'abonnement aux services qu'il propose, compte tenu du besoin de ses clients.

Les présentes conditions générales régissent la souscription à tout ou partie des services proposés par le Prestataire ainsi que leur utilisation, à l'exclusion de toutes autres dispositions.

Toute souscription à un ou plusieurs services proposés par le Prestataire requiert l'acceptation par le client (ci-après le « Client ») identifié dans les conditions particulières ou accord de partenariat (ci-après l'« Accord de Partenariat ») des présentes conditions. Si le Client n'est pas d'accord avec tout ou partie des présentes conditions il ne doit pas utiliser les Services. Il peut en revanche dans ce cas se rapprocher du Prestataire afin discuter d'une adaptation de celles-ci.

Il est dans ce cadre précisé qu'en cas de contradiction entre les présentes conditions générales et les conditions particulières figurant dans l'Accord de Partenariat, ces dernières prévalent.

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute prestation réalisée par le Prestataire pour le Client, sans préjudice de l'application des éventuelles conditions particulières susvisées.

La personne physique identifiée dans l'Accord de Partenariat accepte les présentes conditions au nom de la société identifiée dans ledit Accord, en sa qualité de représentant légal autorisé de ladite société, ou en son nom en l'absence d'une telle mention de société.

La personne physique qui accepte les présentes conditions (le « Contractant ») déclare et garantit qu'elle a le droit et le pouvoir d'engager juridiquement le Client. A défaut d'avoir de tels droit et pouvoir, la personne n'est pas autorisée à s'engager pour le compte du Client, ni à utiliser les services ni à permettre à d'autres personnes de les utiliser au nom du Client.

Les services sont exclusivement destinés à un usage professionnel. Tout usage non professionnel des services est interdit.

1. DÉFINITIONS

Dans le Contrat, les termes et expressions identifiés par une majuscule ont la signification indiquée ci-après, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, excepté lorsqu'il ressort manifestement du contexte ou d'une disposition spécifique que cette signification n'est pas applicable à la disposition en question.

« **Accord de partenariat** » : désigne le document préparé par le Prestataire identifiant le Client ainsi que le ou les Services et formules d'abonnement souscrits par le Client.

« **Avis Client** » : désigne l'ensemble d'éléments communiqués par un Client au Prestataire à la suite de la réalisation d'une Prestation par un Établissement au profit d'un Client Final . L'Avis Client peut être composé de différentes réponses et informations telles que :

- Indice GarageScore et réponses aux composantes de l'Indice GarageScore ;
- commentaire du Client Final ;
- ensemble des éléments de qualification : marque / modèle de véhicule, type d'intervention réalisé, ville de provenance du Client Final, détail des projets de changement de véhicule, etc.
- éléments de mises à jour des coordonnées personnelles du Client Final

« **Back Office** » : désigne l'interface accessible par Internet permettant aux Utilisateurs d'accéder à certaines fonctionnalités de la Solution, avec une adresse mail et un mot de passe personnalisés: consultation des Avis Clients et de statistiques, fonctionnalités d'interactions client, système de réponses aux Avis Client, gestions de dossiers client et historisation des actions commerciales, paramétrage des profils utilisateurs et des alertes, suivi de la réputation internet, paramétrage des comptes Client, paramétrage des options de diffusion des Avis Clients , accès aux factures du Prestataire. Le Client est informé et accepte que cette liste de fonctionnalités est non exhaustive et peut évoluer sans que cela nécessite une modification des présentes conditions générales ni de l'Accord de Partenariat, à l'exception de toute fonctionnalité qui serait facturée.

« **Client Final** » : désigne la personne physique ou morale, client ou prospect de l'Établissement. En cas de personne morale, le Client Final est le conducteur du véhicule.

- « **Contrat** » : désigne l'ensemble contractuel composé de l'Accord de Partenariat et des présentes conditions générales.
- « **Données** » : désigne les informations communiquées par le Client au Prestataire pour traitement *via* la Solution.
- « **Données à Caractère Personnel** » : désignent toutes informations relatives à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence notamment à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres et qui sont communiquées dans le cadre du Contrat.
- « **Distinction** » : désigne la reconnaissance octroyée automatiquement, lors du franchissement de certains critères de performance sur une période donnée, à un Établissement ou à un groupe d'Établissements appartenant à un Client, le cas échéant en référence au Réseau auxquels les Établissements appartiennent.
- « **Établissement(s)** » : désigne un local ayant une activité de type APV (après vente) / VN (vente de véhicule neuf) / VO (vente de véhicule d'occasion) / CT (contrôle technique) / LOC (location d'un véhicule) appartenant au Client qui peut représenter localement un ou plusieurs Réseaux ou être sans enseigne. Le Client peut être propriétaire d'un ou plusieurs Établissements. Le ou les Établissements bénéficiant des Services sont identifiés dans l'Accord de Partenariat. Un Établissement ne peut avoir qu'une adresse postale.
- « **Fiche Établissement** » : désigne la fiche accessible sur Internet dédiée à la présentation de chaque Établissement et sur laquelle sont diffusés les Avis Client recueillis concernant ledit Établissement.
- « **GarageScore** » : désigne la marque GarageScore propriété de la société Custeed. L'emploi du terme GarageScore désigne aussi bien la Solution ou le portail web www.GarageScore.com.
- « **Indice GarageScore** » : désigne l'indice synthétique calculé à partir des réponses du Client Final pour un Établissement.
- « **Indice Global GarageScore** » : désigne l'indice global pour un Établissement ou pour un groupe d'Établissements appartenant à un Client, calculé à partir des différents Indices GarageScore. Un Indice peut être calculé pour chaque Prestation.
- « **Partenaires de Diffusion** » : désigne les partenaires du Prestataire. Par exemple, des portails comme ceux de PagesJaunes ou LaCentrale. Par extension, le terme « Partenaires de Diffusion » désigne les plateformes ou supports de diffusion de ces derniers.
- « **Partie** » : désigne le Client ou le Prestataire

- « **Plateformes Surveillées** » : désigne les sites Internet type Google, Facebook sur lesquels le Prestataire récupère des avis client dans le cadre du Service de Veille E-Réputation.
- « **Prestation** » : désigne une prestation ou intervention de tout type réalisée par un Établissement pour un Client Final ou la vente d'un véhicule, neuf ou d'occasion, par un Établissement à un Client Final. Les prestations peuvent être de type APV (après vente) / VN (vente de véhicule neuf) / VO (vente de véhicule d'occasion) / CT (contrôle technique) / LOC (location d'un véhicule).
- « **Réseau** » : désigne Les centrales / enseignes / réseaux nationaux (type Renault, Midas, AD, etc.).
- « **RGPD** » : désigne le Règlement Général sur la Protection des Données.
- « **Service** » : désigne le ou les services auxquels le Client s'est abonné, tels qu'identifiés dans l'Accord de Partenariat, en ce compris tous les moyens utilisés pour fournir ce service et notamment les droits limités d'accès à la Solution.
- « **Service de veille E-Réputation** » ou « **ReputyScore** » : désigne l'outil de surveillance des avis publiés déposés par des internautes spontanément sur des plateformes Internet de type Google, Facebook, PagesJaunes, en dehors des Avis Clients collectés et diffusés par la Solution du Prestataire. ReputyScore est une marque propriété de la société Custeed
- « **Société Custeed** » : désigne la société Custeed, société par actions simplifiée, immatriculée au RCS de Créteil sous le numéro 813 423 217, dont le siège social est situé 44 rue Cauchy, 94110 Arcueil.
- « **Solution** » : désigne la solution du Prestataire permettant de collecter et de diffuser les Avis Client.
- « **Utilisateur** » : désigne la personne physique autorisée par le Client à accéder au Service, sous le contrôle et la responsabilité du Client.
- « **Widget** » : désigne un ensemble de visuels créés par le Prestataire, à intégrer sur un site Internet et qui présente l'Indice Global GarageScore ou le taux de recommandation d'un Établissement ou d'un groupe d'Établissements. Le Prestataire peut proposer différents formats de visuels et formats d'intégration

2. ENTRÉE EN VIGUEUR - DURÉE

Le Contrat est conclu pour la durée mentionnée dans l'Accord de Partenariat.

Si le Contrat est conclu « sans engagement », chacune des Parties peut y mettre un terme à tout moment sous réserve de notifier la résiliation en respectant un préavis d'un (1) mois.

Si le Contrat est conclu pour une durée déterminée, il se renouvelle par tacite reconduction pour des périodes identiques à la période initiale, sauf notification de non reconduction adressée par courriel par l'une des Parties à l'autre Partie un (1) mois au moins avant l'échéance concernée.

Toute somme d'ores et déjà prélevée par le Prestataire au titre de la formule d'abonnement souscrite par le Client reste acquise au Prestataire, même en cas de résiliation anticipée ou de non reconduction.

Chaque Partie pourra mettre fin de plein droit au présent contrat au cas où l'autre Partie ne respecterait pas l'une des obligations lui incombant aux termes du présent contrat.

Dans ce cas, la résiliation interviendra de plein droit dans un délai de 15 jours après notification par simple email mettant en demeure le Client de se conformer à ses obligations et restée sans effet au terme dudit délai.-

3. OBJET DU CONTRAT

Le Contrat a pour objet de définir les droits et obligations respectifs des Parties dans le cadre de l'utilisation des Services par le Client.

4. PRÉSENTATION DE LA SOLUTION

La Solution fournie par le Prestataire permet au Client , pour le ou les Établissements, suivant les Services souscrits de :

- récupérer automatiquement la base Client Final du ou des Établissements ;
- récupérer automatiquement les nouvelles Prestations facturées ou nouveaux devis adressés auprès des Clients Finaux du ou des Établissements ;
- envoyer automatiquement un e-mail et/ou SMS aux Clients Finaux, après réalisation d'une Prestation ou d'un devis, pour l'inviter à compléter un formulaire de dépôt d'Avis Client (la Solution inclut jusqu'à 1 sollicitation email et/ou 1 sollicitation SMS, 2 relances email sur les non répondants, 1 email de remerciement et 1 relance email sur les Clients Finaux insatisfaits) ;
- collecter les Avis Client sur une page dédiée ;
- calculer l'Indice Global GarageScore du ou des Établissements ;
- recevoir une alerte email lorsqu'un Avis Client un Indice GarageScore inférieur ou égal à un seuil paramétrable (par défaut 6) ou lorsque la recommandation est négative ;
- permettre à ses Utilisateurs, d'accéder, en fonction de leurs droits d'accès et des Services souscrits, à un Back Office avec des accès personnalisés pour notamment :
 - o consulter les reportings de performance du ou des Établissements ;
 - o paramétrer les options d'affichage des Widget sur le site Internet du ou des Établissements ;
 - o paramétrer les éléments de présentation du ou des Établissements ;

- répondre aux Avis Client via une publication en ligne de la réponse du Client ;
- demander l'intervention du service modération du Prestataire ;
- diffuser les Avis Client recueillis sur une fiche garage dédiée à la présentation de chaque Établissement sur le site du Prestataire (www.GarageScore.com) (la « Fiche Établissement ») ;
- mettre à disposition des Widgets pour diffuser les Indices GarageScore Globaux sur les sites internet des Établissements ;
- diffuser les Avis Client recueillis ou des Widgets chez les Partenaires de Diffusion du Prestataires (par exemple sur les pages LaCentrale)
- Surveiller les avis déposés sur les principales plateformes Internet (Google, Facebook, PagesJaunes) (le « Service de veille E-Réputation » ou « ReputyScore »)
- de manière générale, d'accéder à toute nouvelle fonctionnalité développée par le Prestataire.

Le Client est informé que la Solution est utilisée pour fournir un service standard à tous les clients du Prestataire. A ce titre, le Client est informé que le Prestataire ne peut pas adapter la Solution ni ajouter de nouvelles fonctionnalités à la demande du Client. Toute demande d'évolution, si elle est généralisable à tous les clients du Prestataire, pourra être prise en compte, à la discrétion du Prestataire, et ajoutée à la roadmap de développements techniques sans engagement de délais de réalisation. Toute nouvelle fonctionnalité développée pourra être incluse aux Services existants ou faire l'objet d'un supplément tarifaire, le Client ayant le choix d'y souscrire ou non.

5. MISE EN PLACE ET FONCTIONNEMENT DE LA SOLUTION

5.1. Prérequis contractuels et techniques

Le Client reconnaît avoir été informé par le Prestataire de l'ensemble des prérequis nécessaires à la mise en œuvre de la Solution. Il est également informé du fait que ces prérequis sont susceptibles d'évoluer, notamment pour des motifs techniques. Si l'évolution de ces prérequis entraîne des conséquences pour le Client, il en sera informé par tout moyen jugé approprié par le Prestataire.

L'accès au Service nécessite que le Client :

- utilise un navigateur dans une version ne datant pas de plus de deux ans ;
- s'assure que les échanges avec le Prestataire concernant la base de données des Clients Finaux peuvent se faire par chargement automatique des données électroniques normalisées du Client via un accès distant de type API ou FTP.

5.2. Devoir d'information du Client Final sur l'utilisation de ses Données à Caractère Personnel

Le Client est informé de l'obligation qui lui est faite de publier de manière visible dans son Etablissement auprès des clients Finaux que certaines de leurs Données à Caractère Personnel seront transmises au Prestataire en précisant :

- Le destinataire de ces Données à Caractère Personnel (le Prestataire)
- Le type de Données à Caractère Personnel transmises (cf liste présentée dans l'article 5.4)

- La durée de conservation de ces Données à Caractère Personnel par le Prestataire : 3 ans
- La finalité de la transmission de ces données : Suivi de la satisfaction client et gestion de la relation client, d'où l'historique de conservation des données.
- La possibilité pour le Client Final de s'opposer à la transmission de ses Données à Caractère Personnel au Prestataire.
- Le droit d'accès, de rectification ou d'opposition de ses Données à Caractère Personnel (ultérieur à la transmission initiale) *via* l'adresse mail dpo@garagescore.com

5.3. Transmission initiale de la base Client Final

Afin de mettre en œuvre la Solution, le Client doit transmettre au Prestataire une extraction de sa base Client Final à sonder (historique maximum de 90 jours), par chargement automatique des données électroniques normalisées du Client (cf article 5.3) via un accès distant de type API ou FTP.

Il appartiendra au Client de s'assurer de la bonne communication de ces éléments. Le Prestataire propose au Client l'assistance de son équipe technique, à distance, par téléphone et mail, pour l'aider à réaliser le paramétrage initial de l'exportation des données. La tarification des Services inclut un forfait non remboursable de 3 heures d'assistance technique. Toute demande spécifique fera l'objet d'un devis complémentaire par le Prestataire.

Le Client s'engage à remplir une fiche de demande d'ouverture de flux de données électroniques normalisées et la transmettre à son prestataire technique de gestion de bases de données client ainsi qu'au Prestataire. Une fiche type, à compléter, est mise à disposition sur demande par le Prestataire. Toute facturation par le prestataire technique sera à la charge du Client.

Le Client demeure, en tout état de cause, seul responsable de tout dysfonctionnement de la Solution et du Service résultant d'une mauvaise installation ou d'une mauvaise transmission d'éléments.

5.4. Transmission périodique de la base Client Final

Le Client s'engage à fournir, de manière quotidienne un export de sa base de données des Prestations réalisées auprès des Clients Finaux.

A minima, le Client doit fournir au Prestataire pour chaque Client Final qui s'est fait facturer une Prestation ou a réalisé un devis dans l'un des Établissements :

- Le nom et raison sociale de l'Établissement concerné ou le SIRET
- Pour chaque intervention / vente de véhicule :
 - o L'un des moyens suivants de contact avec le Client Final :
 - L'adresse mail (en priorité)
 - Et / ou le numéro de téléphone mobile
 - o Le nom du Client Final
 - o Le prénom du Client Final

- Le nom de la société pour tout Client Final personne morale
- La ville de facturation du Client Final
- La date de l'intervention ou de la livraison du véhicule
- Le numéro de facture
- La marque et le modèle de véhicule concerné
- Nom du vendeur ou du réceptionnaire
- En cas d'utilisation de plusieurs formats d'enquête (VN-VO/APV/LOC/Devis) :
 - Soit le fichier comporte dans une colonne une distinction (VN-VO/APV/Devis VN-VO/Devis APV/LOC)
 - Soit autant de fichiers différents doivent être mis à disposition du Prestataire

En l'absence de coordonnées de contact ou dans le cas de coordonnées erronées, le Prestataire ne pourra être tenu responsable pour manquement à ses engagements.

5.5. Recueil des avis

La Solution inclut la collecte de l'Avis Client postérieure à la réalisation d'une Prestation ou d'un devis dans un des Établissements du Client. Chaque Prestation donne lieu à une demande d'Avis Client envoyée sur l'adresse électronique et/ou le numéro de téléphone mobile du Client Final. Cette demande est adressée dans un délai de un à quarante-cinq jours ouvrés à compter de la réception par le Prestataire des Données correspondantes.

Tous les Avis Client sont stockés sur les serveurs utilisés par le Prestataire. Les serveurs sont localisés dans l'Union Européenne (Irlande et Allemagne) ou au moins dans un pays qui offre un niveau de protection reconnu par l'Union Européenne. La liste et le détail des Avis Client sont accessibles dans le Back Office Client.

Le Client est informé que le Prestataire est tenu par une obligation de moyens et non par une obligation de résultat. Notamment, le Client est informé que le taux de retour des enquêtes de satisfaction peut être variable, et le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable du taux de réponse aux enquêtes et de son évolution dans le temps.

5.6. Calcul de l'indice Global GarageScore

Afin d'établir un Indice Global GarageScore représentatif du professionnalisme de l'Établissement ou d'un groupe d'Établissements, le Prestataire attribue aux réponses des 5 questions spécifiques à chaque Prestation un score dont la moyenne détermine l'Indice GarageScore, note allant de 0 à 10. L'Indice GarageScore est généralement accompagné d'un commentaire.

Cinq types d'Indices GarageScore peuvent être calculés en fonction de chaque Prestations pour chaque Établissement :

- Indice GarageScore après vente (APV)
- Indice GarageScore vente de véhicule neuf (VN)

- Indice GarageScore vente de véhicule d'occasion (VO)
- Indice GarageScore contrôle technique (CT)
- Indice GarageScore location (LOC)

Le Prestataire se réserve le droit de modifier la méthode de calcul et les questions posées à tout moment.

5.7. Distinctions décernées

En fonction de certains critères (notamment nombre de répondants, Indice GarageScore moyen, etc.) et sur des périodes déterminées, Établissements et Réseaux peuvent se voir décerner des Distinctions diffusées auprès des automobilistes à des fins de valorisation et de différenciation.

Le Client est informé que le Prestataire peut, à tout moment, de son propre chef, et sans avoir à en avertir le Client, modifier les critères permettant de décerner des Distinctions, ainsi que le niveau d'exigence qui permet leur obtention. Le Prestataire tient à disposition du Client tous les critères permettant l'obtention d'une Distinction.

Le Client est averti que chaque Distinction n'est acquise que pendant une période, et une dégradation de la performance d'un Établissement ou d'un Réseau peut conduire à la perte d'une Distinction acquise au préalable. Le cas échéant, le Prestataire ne peut être tenu pour responsable.

5.8. Diffusion des Avis Client, commentaires et distinctions sur le portail www.garagescore.com

Tout Avis Client déposé conforme aux exigences du Prestataire est destiné à être publié dès validation par le système de modération.

Le Prestataire restitue sur la Fiche Établissement :

- de manière exhaustive, l'intégralité de la partie publique des Avis Client déposés par chaque Client Final sur les 24 derniers mois, par ordre chronologique (du plus récent, au plus ancien), à l'exception de :
 - Avis Client relatifs à un devis non suivi d'une prestation ou vente de véhicule ;
 - Avis Client ayant été temporairement ou définitivement invalidé par la cellule modération du Prestataire ;
- les éléments de présentation renseignés par le Client et / ou communiqués par le Client au Prestataire (ex : adresse, logo, horaires, etc).

La partie publique des Avis Client contient :

- Une diffusion anonymisée de l'identité du Client Final : prénom et première lettre du / des noms ;
- l'Indice GarageScore calculé en fonction des réponses du Client Final ;
- le commentaire du Client Final ;

- les éléments publics de qualification (marque & modèle de véhicule, ville de facturation, type d'intervention réalisée).

Le Prestataire se réserve le droit de remplacer le prénom et la(les) première(s) lettres du Client Final par des faux noms à des fins d'anonymisation.

L'Indice GarageScore Global pour chaque Prestation et le nombre d'Avis Client d'un Établissement sont calculés sur la moyenne des Avis Client d'un Établissement sur les 24 derniers mois pour chaque Activité. L'Indice GarageScore Global prend en compte tous les Avis Client y compris ceux dont les commentaires ont été invalidés par le système ou la cellule de modération.

Tous les éléments diffusés sont mis à jour quotidiennement.

Le Client est informé que le Client Final peut demander à ne pas diffuser son Avis Client sur un des supports ou sur l'ensemble des supports disponibles. Le cas échéant, le Client est informé que le choix du Client Final prévaut et que le Prestataire est tenu de le respecter. De même, le Client Final peut demander à ce que son Avis Client soit anonymisé lors de la restitution à l'Établissement (et donc au Client) et que le traitement de son Avis Client se fasse uniquement à des fins statistiques.

5.9. Diffusion des notes, commentaires et Distinctions via le Widget

Le Prestataire met à disposition du Client différents types de Widgets qui lui permettent de présenter, aux utilisateurs des sites Web du Client, de l'Établissement ou d'un groupe d'Établissement appartenant au Réseau, l'Indice GarageScore Global calculé sur la période de 24 mois ainsi que les éventuelles Distinctions du moment. Ce Widget peut permettre à l'utilisateur du site Web, par un clic, d'ouvrir directement la page Web de l'Établissement sur www.GarageScore.com pour accéder à l'ensemble des informations citées à la section « Diffusion des Avis Client, commentaires et distinctions sur le portail www.garagescore.com » des présentes.

En cas de Widget Réseau, l'Indice GarageScore global, le taux de recommandation (positive) global et le nombre d'Avis Client d'un Réseau sont calculés sur les notes moyennes des Avis Client diffusés de tous les Établissements qui portent son enseigne pour chaque activité (APV / VN-VO / CT).

5.10. Règle de diffusion à des tiers

Le Client autorise le Prestataire à diffuser la partie publique (c'est-à-dire diffusée sur la Fiche Établissement) des Avis Client :

- auprès des utilisateurs du site www.GarageScore.com de manière exhaustive et du grand public ;
- sur des supports de communication du Réseau de chaque Établissement ;
- sur des supports de communication d'intermédiaires qui seraient à l'origine de la collecte d'Avis Client ;
- des supports de communication de Partenaires de Diffusion à des fins de valorisation des Établissements du Client ;
- auprès des autres professionnels clients et partenaires du Prestataire à des fins statistiques et de comparaison (Avis Client à l'exception des commentaires).

Le Client accepte que le Prestataire ne peut garantir la diffusion sur des supports tiers.

Le Client autorise le Prestataire à utiliser l'ensemble des informations et données auxquelles le Prestataire accéderait dans le cadre du Contrat, notamment afin de fournir des services à valeur ajoutée à d'autres professionnels clients et partenaires du Prestataire à des fins statistiques et de comparaison ainsi qu'afin de fournir des services à valeur ajoutée aux Clients Finaux. Il est bien entendu que dans ce cadre aucune donnée directement nominative ne sera transférée par le Prestataire.

Le Prestataire s'engage en toute hypothèse à ne jamais transférer des Données à Caractère Personnel des Clients Finaux du Client.

5.11. Accès au Back Office

Le Prestataire met à disposition du Client un Back Office, accessible par les Utilisateurs (en fonction de leurs droits) avec une adresse mail et un mot de passe personnels, par le biais duquel le Client peut accéder à :

- l'interface Cockpit (outils de gestion des Avis Client avec interface de réponse aux Avis Client, de signalement et de demande de modération.),
- l'interface de traitement des clients insatisfaits ou des gestions de leads,
- l'interface Analytics (outils de reporting / statistiques approfondis),
- l'interface ReputyScore, de surveillance des avis déposés sur certaines plateformes grand public.
- l'interface de paramétrage Utilisateurs & Etablissements & Widget.

Le Client s'engage à faire son affaire de vérifier le niveau d'accès aux Données à Caractère Personnel de son propre personnel conformément aux spécifications du RGPD.

6. DISPONIBILITÉ DE LA SOLUTION

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires au fonctionnement de la Solution.

Le Client est informé que, de par la technicité de la Solution, la survenance d'incidents techniques peut perturber le fonctionnement de la Solution. Le Client est prévenu que le Prestataire ne peut garantir l'accès permanent à sa Solution et à son site internet www.GarageScore.com. Il ne peut être tenu responsable des difficultés d'accès à sa Solution dues à des perturbations techniques.

Le Prestataire met en œuvre les moyens utiles afin d'assurer la sécurité de l'ensemble de son système et des données qu'il contient. Le Client est informé du fait que le Prestataire peut à tout moment interrompre le service en cas de risque de sécurité.

7. OBLIGATIONS DU CLIENT

7.1. Obligations d'ordre général

Le Client s'engage à respecter les obligations qui lui incombent au terme du Contrat.

Le Client s'engage notamment à :

- s'assurer de l'adéquation du Service, tel que décrit dans la Proposition, à ses besoins ;
- respecter les prérequis définis au Contrat ;
- utiliser le Service de façon strictement conforme à l'usage de celui-ci prévu aux présentes et respecter les limites des droits qui lui sont concédés sur celui-ci ;

- collaborer de façon active et permanente en étant notamment tenu d'une obligation générale d'information et en particulier informer le Prestataire dans un délai raisonnable, de tout événement ayant un effet direct sur l'exécution normale du Contrat ;
- payer au Prestataire les prix convenus dans les conditions et délais prévus au Contrat.

Le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait du Service. Il est notamment seul responsable des Données qu'il communique au Prestataire et de l'usage qui en est fait.

Le Client se porte fort de l'acceptation et du respect par les Utilisateurs des termes du Contrat.

L'existence d'un dispositif de sauvegarde adapté aux Données à sauvegarder, son utilisation, la vérification régulière de la bonne exécution des restaurations sont de la responsabilité du Client.

Le Service ne constitue en aucune façon un service d'archivage, ni ne comprend aucune obligation de sauvegarde.

Le Client s'engage en outre à indemniser le Prestataire de toutes les conséquences résultant de l'action d'un tiers tendant à mettre en cause la responsabilité du Prestataire du fait de l'utilisation qu'il aurait faite de Données ou de toutes autres éléments ou informations que le Client lui aurait fournis ou mis à disposition dans le cadre du Service.

Le Prestataire peut analyser l'utilisation faite par le Client du Service.

Le Client garantit qu'il lui fournira toute l'aide raisonnable afin de vérifier la conformité de l'utilisation par rapport aux présentes.

En cas de non-conformité, le Prestataire la notifie au Client par tout moyen écrit. A défaut de mise en conformité dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de notification, le Prestataire peut suspendre l'utilisation du Service sous réserve de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, nonobstant tout droit d'obtenir réparation du préjudice subi ainsi que tout droit de résiliation.

7.2. Authenticité et exhaustivité des informations transmises

Le Client s'engage à ne pas faire de sélection des Clients Finaux en fonction de leurs types, de leurs fréquences d'achat ou d'expériences d'achat vécues dans l'Établissement concerné.

Le Client s'engage à s'assurer de l'authenticité et l'existence de chaque Client Final et s'engage auprès du Prestataire à ne pas insérer de contacts, dans les bases transmises, tels que son personnel, des prestataires rémunérés pour le dépôt d'Avis Client positif ou toute personne qui ne serait pas effectivement cliente de l'Établissement, et qui permettrait d'insérer un biais dans la restitution des Avis Client de l'Établissement.

Le Client est averti que le Prestataire dispose d'un ensemble de moyens techniques permettant de déceler automatiquement des tentatives de fraude, et peut réaliser des vérifications auprès de chaque Client Final.

Le Client est averti que toute tentative de fraude peut conduire le Prestataire à :

- interrompre temporairement ou définitivement l'accès à la Solution et au Service ;

- arrêter la diffusion des Avis Client sur la fiche Établissement référencée sur le portail www.GarageScore.com, et en informer les utilisateurs du site www.GarageScore.com ;
- arrêter sans délai l'accès aux Widgets du Client ;
- contraindre le Client à cesser de diffuser tout Avis Client collecté par la Prestataire ;
- contraindre le Client à cesser toute utilisation des marques et Distinctions du Prestataire ;
- engager des poursuites judiciaires à l'encontre du Client.

7.3.Utilisation par le Client des Avis Client et autres éléments générés par la Solution

Le Client est libre d'utiliser les Avis Client générés par la Solution, notamment à des fins commerciales. Le cas échéant, il s'oblige expressément à mentionner, pour chaque utilisation, que ces Avis Client ont été collectés par GarageScore. Il s'oblige également à mentionner la marque GarageScore lors de la diffusion d'une Distinction obtenue et s'oblige le cas échéant à préciser la période de détention de ladite Distinction.

En cas de rupture du présent Contrat, le Client s'interdit d'utiliser tout Avis Client ou mentionner son Indice GarageScore Global ou toute Distinction obtenue.

7.4.Création d'un Compte

Les Utilisateurs doivent, pour accéder au Service, créer un compte composé d'un identifiant (adresse email par défaut) et d'un mot de passe.

L'identifiant et le mot de passe sont personnels et doivent être gardés strictement confidentiels par les Utilisateurs. Tout accès au Service par le biais de ce couple identifiant/mot de passe sera réputé fait pour le compte du Client sous la responsabilité du Client.

Le Client est responsable du maintien de la confidentialité de ses identifiant et mot de passe. Il lui appartient de mettre en œuvre les mesures de précaution et de sécurité nécessaires à leur protection.

Le Client doit immédiatement prendre toutes mesures adéquates en cas de divulgation de son mot de passe et/ou de toute utilisation frauduleuse de celui-ci. Il doit notamment immédiatement changer son mot de passe.

Le Client fait son affaire de communiquer aux Utilisateurs les conditions d'accès et d'utilisation de la Solution. La gestion des droits d'accès, et en particulier l'attribution des identifiants et la gestion des mots de passe, de même que leur utilisation par les Utilisateurs, est et demeure sous l'entière responsabilité du Client.

8. MODÉRATION ET PUBLICATION DES AVIS

Le Prestataire a l'obligation d'appliquer un système de modération des contenus rédigés par le Client Final.

Le Prestataire utilise un système de modération à plusieurs étapes et selon des modes opératoires automatisés ou humains.

Le Client est informé que le Prestataire ne peut pas apporter de modifications aux commentaires rédigés par le Client Final (corrections, modifications de note, etc.).

8.1. Conformité des Avis Client

Le Prestataire considère comme conforme tout Avis Client qui contient un commentaire rédigé par le Client Final dont le contenu ne fait appel à aucun caractère :

- illégal,
- illicite (cas notamment des propos racistes, antisémites, sexistes, diffamatoires),
- diffamatoire,
- personnel (informations personnelles rendues publiques, telles que noms ou prénoms, etc.),
- incohérent (commentaire non cohérent par rapport à la note, ou constitué d'une suite de caractère dénuée de sens),
- injurieux,
- utilisant des œuvres protégées par les droits d'auteur (textes, photos, vidéos...),
- citant des concurrents.

Tout commentaire contrevenant à cette règle de conformité, et identifié par le système de modération du Prestataire ou signalé sera non publié ou dépublié.

8.2. Modération avant publication

Le Prestataire met en œuvre un système de modération qui permet de vérifier automatiquement avant publication la présence de certains contenus non conformes.

Le délai de modération est au maximum de 3 jours ouvrés.

8.3. Modération après publication

Le Client Final dispose d'un droit de retrait de tout Avis Client déposé. S'il décide de l'exercer, il peut demander d'en rédiger un nouveau.

Le Client *via* ses Utilisateurs, le Client Final, tout utilisateur du site www.garagescore.com ou tout public d'un support de communication d'un des Partenaires de Diffusion a la possibilité de demander au Prestataire le retrait d'un commentaire pour non-conformité au Contrat ou pour non-respect de la réglementation. (cf Liste d'exclusion dans l'article « Conformité des Avis Client »)

Tout Avis Client qui ne répond aux conditions de conformité prévues contractuellement ou par la réglementation applicable peut être signalé au Prestataire en écrivant à l'adresse : moderation@garagescore.com.

8.4. Conséquences de la modération pour l'auteur

Si un commentaire client est jugé non conforme (cf Liste d'exclusion dans l'article « Conformité des Avis Client »), son auteur, le Client Final, en est informé, l'Avis Client est dépublié et le Client Final est invité à rédiger un nouveau commentaire.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser, à un Client Final, le droit de déposer des Avis Client s'il a déposé un ou plusieurs Avis Client invalidés par la cellule de modération du Prestataire. Le cas échéant, l'ensemble des Avis Client encore publiés peut être dépublié.

8.5.Droit de réponse du Client

Le Client dispose d'un droit de réponse pour chaque Avis Client laissé par un Client Final.

En cas d'utilisation du droit de réponse par le Client, sa réponse est rendue publique. Le Client Final en est informé et peut décider de retirer son Avis Client et le cas échéant en rédiger un nouveau.

En aucun cas, le Prestataire n'intervient dans la relation entre le Client et le Client Final, notamment à la suite de difficultés résultant de la réalisation d'une prestation ou de la collecte d'un Avis Client.

Pour permettre un traitement prioritaire des cas qui peuvent être problématiques, le Client est informé de tout dépôt d'un Avis Client négatif par un Client Final. Un Avis Client est considéré comme négatif lorsque l'Indice GarageScore est inférieur ou égal à 6 sur 10 (seuil par défaut, paramétrable)

9. PRÉSENTATION DU SERVICE DE VEILLE E-REPUTATION REPUTYSCORE

9.1.Fonctionnement du service

Le Service de Veille E-Réputation ReputyScore permet à chaque Etablissement :

- De récupérer de manière centralisée dans le Back Office l'ensemble des avis publiés sur des Plateformes Surveillées ;
- De paramétrer des alertes à envoyer à certains Utilisateurs en cas de réception d'avis client négatifs ou pour des rapports périodiques
- De pouvoir répondre aux avis de les Plateformes Surveillées directement depuis le Back Office ou d'accéder facilement aux outils de réponse aux avis des Plateformes Surveillées ;
- De pouvoir établir des statistiques

Les Plateformes Surveillées par le Service sont par défaut : Google, Facebook et PagesJaunes. Toute nouvelle plateforme ajoutée, sera automatiquement intégrée dans le Back Office sans impact sur le montant de l'abonnement de ce service, à condition que la nouvelle Plateforme Surveillée ne facture pas de frais au Prestataire.

Le Client est informé que le Prestataire ne peut pas s'engager sur une obligation de résultat quant à la récupération des avis client sur les Plateformes Surveillées, ces plateformes étant libre de modifier leur politique de mise à disposition d'avis à des tiers. A l'exception de tout aléa, inhérent à la dépendance du Prestataire des Plateformes Surveillées, le Prestataire s'engage à récupérer quotidiennement les avis client depuis les Plateformes Surveillées.

9.2.Pré-requis technique

Le Client devra lui-même paramétrer ses informations, identifiants d'accès aux Plateformes Surveillées, et URL publique de l'Etablissement des Plateformes Surveillées dans son Back Office afin de permettre au Service de Veille E-Réputation de pouvoir fonctionner.

9.3.Souscription au Service de Veille E-Réputation ReputyScore

Le Client est informé que le Service de Veille E-Réputation peut être souscrit indépendamment de l'abonnement au service de collecte et de diffusion d'Avis Client.

10. ÉVOLUTIONS

Le Prestataire peut modifier et faire évoluer de façon discrétionnaire la Solution et le Service, de façon notamment à améliorer leur fonctionnement.

En cas de mise en œuvre de modifications ou d'évolutions modifiant substantiellement la Solution ou le Service de façon négative pour le Client, le Prestataire s'efforcera d'en informer le Client en respectant un préavis minimum d'un mois.

Le Prestataire peut modifier les présentes conditions générales, à sa discrétion. Les conditions générales modifiées s'appliqueront à la date de renouvellement du Contrat. Pour les contrats conclus pour une durée indéterminée, le Prestataire se réserve de communiquer au Client de nouvelles conditions générales en cours d'exécution du Contrat. Il appartient au Client qui ne serait pas d'accord avec la nouvelle version des conditions générales de mettre un terme au Contrat.

11. MISES EN GARDE - SÉCURITÉ

La signature du Contrat vaut déclaration que le Service et la Solution sont conformes aux besoins du Client et qu'ils répondent de manière adéquate à ses exigences.

Tout risque d'erreur ou de bogue ne peut être exclu.

Le Prestataire met en œuvre des mesures de sécurité physique et logique conformes à l'état de l'art.

Le Client déclare ces mesures adaptées au regard de la nature de l'usage qu'il entend faire du Service ainsi que de la nature des Données concernées et reconnaît que le Prestataire ne saurait être tenu responsable des dommages qui pourraient être causés suite à une intrusion non autorisée.

Le Client déclare dans ce cadre bien connaître les caractéristiques et limites d'Internet et déclare notamment être conscient que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre les détournements éventuels.

12. UTILISATION ILLICITE

Le Client s'engage à utiliser le Service dans le respect du Contrat, de la réglementation applicable, et des droits des tiers.

Le Client s'engage notamment à :

- ne pas créer un compte utilisateur avec une identité fictive, ne pas falsifier sa propre identité ;
- ne pas nuire à autrui *via* l'utilisation du Service, et notamment ne pas usurper l'identité d'un tiers et de façon plus générale ne pas utiliser les données d'un tiers ;
- ne pas utiliser les coordonnées obtenues *via* le Service pour diffuser des virus informatiques ou assimilés ;
- ne pas perturber, interrompre ou tenter de perturber ou d'interrompre le Service ;
- ne pas licencier, sous-licencier, vendre, revendre, louer, transférer, distribuer le Service, la documentation, les développements ou tout autre livrable éventuel, et ne pas mettre l'accès à disposition de tiers ;

- ne pas faire de copies écran ou communiquer les fonctionnalités et le fonctionnement du Service pour les transmettre à un tiers pouvant relever de la concurrence ;
- ne pas démonter, désosser ou décompiler le Service ;
- ne pas utiliser le Service pour fournir un service à un tiers ;
- ne pas porter ou essayer de porter atteinte aux services fournis par un ou plusieurs des partenaires de la Société et notamment de l'hébergeur, ce qui comprend, sans exhaustivité, le fait d'exposer le Service à un virus, de créer une saturation, d'inonder le serveur ou encore de saturer la messagerie d'e-mails ;
- ne pas tenter d'accéder ou accéder aux données qui ne sont pas destinées au Client et/ou tenter d'accéder ou accéder à tout ou partie des données auxquelles le Client n'est pas autorisé à avoir accès ;
- ne pas désactiver, pirater ou interférer avec toute mesure de sécurité, mécanismes de signature électronique, gestion des droits numériques, de vérification ou d'authentification au Service ;
- ne pas sonder, scruter ou tester la vulnérabilité d'un système ou d'un réseau, ou enfreindre les mesures de sécurité ou d'authentification du Service ou tenter d'accéder de façon illicite aux réseaux et systèmes connectés au Service ;
- ne pas télécharger, afficher, envoyer par courrier électronique ou transmettre par tout autre moyen tout élément contenant des virus logiciels ou autres codes, fichiers ou programmes informatiques conçus pour ou ayant pour objet d'interrompre, de détruire ou de limiter la fonctionnalité de tout logiciel ou matériel informatique ou de tout équipement de télécommunication.

En cas de manquement à l'une quelconque des obligations susvisées, le Prestataire se réserve le droit de suspendre ou de mettre un terme définitif, de plein droit et avec effet immédiat, à l'accès au Service, et ce sans préjudice des possibles recours que le Prestataire pourrait exercer contre le Client.

Le Client garantit le Prestataire en cas de condamnation prononcée à son encontre résultant, directement ou indirectement, de l'utilisation du Service par le Client ou par les Utilisateurs.

Le Client s'engage à rembourser au Prestataire l'intégralité des sommes que celui-ci aurait été amenée à verser dans une telle situation, que ce soit à la suite du prononcé d'une décision de justice ou dans le cadre d'une transaction.

13. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le Prestataire met en œuvre les meilleurs moyens afin d'exécuter ses obligations conformément au Contrat. Le Prestataire exécute ses obligations dans le cadre d'une obligation de moyens. Il s'engage à ce titre à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables afin d'assurer la continuité d'accès au Service et à la Solution, sans préjudice des précisions figurant ci-après.

Le Prestataire assure la maintenance corrective du Service. L'accès ou l'utilisation du Service peut être suspendu en raison d'interventions de maintenance programmées. Lors d'une intervention programmée, le Client sera avisé une semaine au préalable par mail ou tout moyen à disposition si l'intervention a lieu pendant les heures et jours ouvrés.

Si les interventions se déroulent des jours fériés ou de fin de semaine, ou entre 20 heures la veille jusqu'à 7 heures le lendemain, aucun message ne sera envoyé.

Si le Prestataire ne respecte pas les engagements ci-dessus et que le Service est interrompu de son fait, sans que le Client n'en ait été averti comme prévu ci-dessus, le Prestataire fera bénéficier le Client d'une durée supplémentaire d'abonnement correspondant à la période pendant laquelle le Client n'aura pas pu accéder au Service.

L'accès ou l'utilisation du Service peut également être suspendu du fait de difficultés liées à l'hébergement ou au fonctionnement du Service lui-même. Le Prestataire s'engage dans ce cadre à mettre en œuvre, pendant les jours et heures ouvrés tels que définis dans la Proposition, tous les efforts utiles pour résoudre l'incident dans les meilleurs délais ou pour demander à son prestataire de le faire.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel pour le Client de telles indisponibilités.

La responsabilité du Prestataire ne peut pas non plus être engagée dans les cas où le Client ne peut pas accéder au Service ou ne peut pas l'utiliser de façon satisfaisante du fait d'un événement qui n'est pas sous le contrôle du Prestataire, tel que :

- erreurs que pourraient commettre le Client ou un Utilisateur dans la gestion ou l'utilisation du Service ;
- difficulté d'accès aux réseaux de télécommunications ;
- dysfonctionnement de quelque nature qu'il soit des installations du Client ou d'un Utilisateur.

Sauf disposition d'ordre public, le Prestataire exclut toute garantie qui ne serait pas expressément accordée par celui-ci dans les présentes.

14. PROPRIETE INTELLECTUELLE

14.1.Utilisation des marques du Prestataire

Le Client a le droit d'utiliser les marques et signes distinctifs du Prestataire pour la promotion et la vente de ses Services / Produits. Ce droit étant limité à la durée d'exécution des présentes.

Le Client n'acquiert aucun droit de propriété ni de licence, quel qu'en soit le fondement ou le contenu, sur les marques et signes distinctifs du Prestataire.

14.2.Utilisation des marques et autres signes distinctifs du Client et des Établissements

Le Client autorise le Prestataire à utiliser et afficher à des fins commerciales et de promotion des activités du Client, de ses Établissements et du Prestataire, et en particulier dans la fiche signalétique qui fait la promotion de chaque Établissement sur le site www.GarageScore.com :

- les marques et autres signes distinctifs du Client et de l'Établissement,
- les marques et signes distinctifs du Réseau si l'Établissement est affilié à un Réseau.

Le Client assure au Prestataire qu'il détient toutes les autorisations du Réseau, auquel est affilié l'Établissement, pour diffuser sa marque et ses signes distinctifs et pour autoriser le Prestataire à les utiliser dans le cadre ici défini.

Le Client s'engage à prendre à sa charge tout frais occasionné par des poursuites engagées par le Réseau à l'encontre du Prestataire pour des motifs d'utilisation de marques et signes distinctifs.

14.3.Droits sur la Solution et le Service

Le Prestataire est et demeure titulaire de l'intégralité des droits sur le Service et sur la Solution, en ce compris la documentation et les différents éléments permettant de faire

fonctionner le Service et la Solution. Le Prestataire est et demeure également titulaire de tous les droits de propriété sur les éléments éventuellement mis à la disposition du Client par le Prestataire dans le cadre du Contrat.

Aux termes des présentes, et sous réserve du complet paiement par le Client des sommes dues au Prestataire, le Client se voit concéder, pour la durée du Contrat, un droit non exclusif et personnel d'accéder à la Solution, exclusivement afin de lui permettre de bénéficier du Service, pour ses besoins propres.

Le Client s'interdit toute autre utilisation et s'interdit notamment de reproduire tout élément du Service ou de la Solution, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit, et sur quelque support que ce soit.

Tous les droits non expressément concédés au Client lui sont interdits. Le Client s'interdit donc notamment de :

- reproduire tout ou partie du Service ou de la Solution, sous quelque forme et sur quelque type de support que ce soit ;
- modifier ou intervenir sur le Service et la Solution, y compris à des fins de correction des anomalies susceptibles d'affecter le fonctionnement du Routeur, dans la mesure où le droit de correction desdites anomalies est réservé uniquement au Prestataire ;
- modifier, altérer, désactiver, supprimer de quelque façon que ce soit les systèmes de protection, du type « clé », installés dans le Service et la Solution ;
- utiliser le Service ou la Solution pour traiter ou autoriser le traitement des données d'un tiers ou l'utiliser pour fournir des services pour le compte de tiers, en ce compris les sociétés du groupe auquel appartient le Client, sous quelque forme que ce soit, et notamment en mode bureau, ASP ou SAAS ;
- distribuer, commercialiser ou mettre à disposition, de quelque façon que ce soit, à titre gratuit ou onéreux, tout ou partie du Service ou de la Solution.

14.4. Indemnisation

Le Prestataire garantit le Client contre toute action, réclamation, revendication ou opposition (ci-après l'« action ») de la part de toute personne invoquant un droit de propriété industrielle ou intellectuelle auquel l'accès ou l'utilisation du Service ou de la Solution, dans les conditions prévues aux présentes, porterait atteinte, sous réserve toutefois :

- que le Client avertisse immédiatement le Prestataire, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout mode équivalent, de l'existence d'une telle action par écrit et communique au Prestataire l'ensemble des informations lui permettant de défendre ses intérêts ;
- que Le Prestataire contrôle la défense et l'ensemble des négociations d'un règlement ou d'un compromis relatif à l'action. S'il en émet le souhait le Prestataire aura seul la direction de la défense et de toute négociation ;
- que le Client ne fasse aucune admission ou déclaration de quelque nature que ce soit qui pourrait porter préjudice à la défense du Prestataire.

Le Prestataire prendra à sa charge (i) tous dommages et intérêts auxquels pourrait être condamné le Client par une décision de justice ayant autorité de la chose jugée au principal et en dernier ressort ayant pour base la démonstration d'une contrefaçon exclusivement imputable au Prestataire ou (ii) tous dommages et intérêts mis à la charge du Client par une transaction conclue dans le cadre susvisé, à condition que le Prestataire en soit signataire ou ait donné son accord écrit sur le montant de l'indemnité allouée ainsi que sur les termes de la transaction. Le Prestataire ne sera pas tenu de rembourser les coûts ou dépenses exposés par le Client sans l'accord préalable et écrit du Prestataire.

Si une action telle que décrite ci-dessus est initiée ou semble sur le point d'être initiée, le Prestataire pourra, à sa discrétion, modifier ou remplacer le Service ou la Solution ou la partie du Service ou de la Solution. Si aucune de ces solutions n'est possible, le Prestataire pourra résilier de plein droit, sans recours aux tribunaux, le Contrat sous réserve de rembourser au Client les sommes qu'il aurait payées en avance pour le Service ou Livrable correspondant et dont il ne pourrait dès lors pas bénéficier.

Le Prestataire n'assume aucune responsabilité et n'aura aucune obligation d'indemnisation pour une action en contrefaçon d'un droit de propriété intellectuelle découlant ou liée, en tout ou partie, à :

- une utilisation du Service ou de la Solution non conforme aux présentes ou résultant du non respect par le Client ou un tiers du Contrat ;
- toute modification et/ou autre altération de toute sorte portant sur le Service ou la Solution, en tout ou partie, par le Client et/ou tout tiers. Le Prestataire n'assume aucune responsabilité sur les Données ;
- l'intégration dans le Service de tout élément et/ou information fourni au Prestataire ou mis à sa disposition par le Client et/ou utilisé par le Prestataire sur autorisation du Client ;
- l'utilisation du Service pour un usage non conforme à sa destination et/ou à sa documentation ou pour un usage non autorisé par écrit par le Prestataire.

Dans chacun de ces cas le Client remboursera au Prestataire les frais, pertes et dommages de toutes natures découlant d'une action d'un tiers à l'égard du Prestataire.

Les dispositions des présentes ne sont pas applicables aux produits, services et livrables de tiers, lesquels sont fournis en l'état par le Prestataire, sans aucune garantie de quelque nature qu'elle soit, sans préjudice le cas échéant des garanties accordées par leurs éditeurs ou fournisseurs.

Les dispositions qui précèdent fixent, dans les conditions et limites prévues à l'article « Responsabilité », les limites de la responsabilité du Prestataire vis-à-vis du Client en matière d'atteinte à des droits de propriété intellectuelle. Le Prestataire n'accorde donc aucune autre garantie que celle décrite dans le présent article en matière de contrefaçon.

La garantie prévue aux présentes ne s'applique pas aux logiciels sous licence libre ou open source utilisés dans le cadre du Service.

Le Client s'engage à (i) défendre le Prestataire, ses dirigeants, administrateurs et employés contre toute revendication de tiers alléguant que les Données, ou tout autre élément fourni par le Client, violent les droits d'un tiers, (ii) rembourser au Prestataire tous frais ou dommages et intérêts mis de façon définitive à la charge de celui-ci par décision de justice devenue définitive et (iii) payer des dommages-intérêts en compensation du préjudice subi du fait de la revendication du tiers.

15. CONDITIONS FINANCIÈRES

15.1. Prix

L'abonnement au Service comprend la facturation des postes suivants :

- un forfait mensuel par Établissement, fonction des Services et options souscrits par le Client ;
- un prix forfaitaire par Client Final sondable, pour chaque Prestation, que ce dernier décide de déposer un Avis Client ou non.
- Un prix forfaitaire par Utilisateur actif.

Le Client est informé que l'abonnement au Service inclut 3 Utilisateurs répondants aux profils suivants : Directeur d'Etablissement, Directeur ou Responsable commercial opérationnel, Directeur ou Responsable Après Vente Opérationnel. Tout autre Utilisateur sera facturé selon le prix forfaitaire défini dans l'Accord de partenariat.

Les tarifs correspondant aux postes susvisés sont mentionnés dans l'Accord de partenariat.

Les sommes versées par le Client ne sont pas remboursables. Elles ne peuvent notamment pas être remboursées au motif que le Client n'a pas fait parvenir ses bases de données de Client Final à temps.

Les prix s'entendent en euros et hors taxes. Il appartient au Client de payer tous les impôts, droits et taxes de toute nature, ainsi que toutes charges similaires qui pourraient être dues. La TVA applicable est celle en vigueur lors du fait générateur.

La fourniture de prestations réalisées à la demande du Client ou rendues nécessaires du fait du Client est, en l'absence de commande correspondante, facturée par le Prestataire au Client sur la base du taux du Prestataire en vigueur au jour de l'intervention.

Les prix susvisés ne comprennent pas le coût des télécommunications et d'accès à Internet permettant l'utilisation du Service qui restent à la charge du Client.

15.2.Modalités de facturation et de paiement

La facture est émise, par voie électronique uniquement et son montant est prélevé mensuellement à la date anniversaire du contrat. La facture présente le montant à payer pour le mois d'abonnement à venir ainsi que le montant des consommations du mois précédent.

Les sommes dues au titre des présentes doivent être payées à réception, par prélèvement bancaire.

Le Client remplit à la souscription de l'abonnement une autorisation de prélèvement bancaire SEPA et s'engage à informer le Prestataire de tout changement de coordonnées bancaires dans les meilleurs délais.

Le prélèvement bancaire est réalisé en avance, en début de chaque période de facturation mensuelle.

15.3.Révision des prix

Le Client est informé que compte tenu des différentes hausses de coûts, le Prestataire pourra réévaluer ses conditions tarifaires chaque année avec une augmentation automatique des prix de 3% indépendamment de toute hausse tarifaire générale.

15.4.Retard de paiement

En cas de refus de prélèvement, le Prestataire représente la demande de prélèvement sous 7 jours. Le Client dispose alors d'une possibilité de proposer une date pour réaliser le nouveau prélèvement.

En cas d'incident de règlement, le Client est informé que le Prestataire peut procéder à une coupure de l'accès au Service sans préavis.

Le Client est averti que l'ensemble des frais inhérents à l'incident de règlement sont à sa charge.

Tout retard de paiement donnera en outre lieu au paiement, par le Client, d'intérêts de retard calculés sur la base d'un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, calculés et cumulés à compter du premier jour de retard.

Pour toute somme impayée à son échéance le Prestataire sera en droit de facturer une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement, telle que prévue par l'article D. 441-5 du Code de commerce. Si les frais de recouvrement exposés étaient supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le Client serait en outre redevable des frais supportés par le Prestataire pour y parvenir.

En cas de non paiement d'une facture à son échéance et après mise en demeure de payer adressée par courrier électronique et non immédiatement suivie du paiement, le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'accès au Service, ainsi que les prestations de maintenance le cas échéant assurées, jusqu'au complet paiement de la facture objet du retard de paiement.

Cette possibilité de suspendre l'exécution de ses obligations, et notamment l'accès au Service, s'entend sans préjudice des dommages et intérêts auxquels le Prestataire pourrait prétendre et de la possibilité pour le Prestataire de mettre un terme aux présentes.

La reprise du Service après suspension dans les conditions susvisées entraîne la facturation par le Prestataire d'une indemnité correspondant à 10% (dix pour cent) du montant annuel du Service.

16. RESPONSABILITÉ

Le Client assume notamment les responsabilités concernant l'adéquation du choix du Service et de la Solution à ses besoins réels, la mise en œuvre et l'exploitation de son système informatique, la qualification et la compétence de son personnel.

Le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable de la qualité de la liaison Internet du Client. Lors du transfert par moyens de télécommunication ou par tous autres moyens, aucune responsabilité ne pourra être retenue contre le Prestataire en cas d'altération des informations ou des données durant le transfert.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute du Prestataire, prouvée par le Client, à ses obligations contractuelles dans l'exécution du Contrat. Le Prestataire ne sera responsable que des seuls dommages résultant de fautes qui lui sont directement et exclusivement imputables.

Il est dans ce cadre rappelé que les Données, ainsi que de façon générale le contenu intégré, transmis ou traité via le Service par le Client, relèvent de la seule responsabilité du Client.

Les Parties conviennent que la responsabilité totale du Prestataire au titre du Contrat ne pourra pas être engagée, pour l'ensemble des faits générateurs et tous dommages confondus, pour la durée du Contrat, au-delà d'un montant correspondant à cent (100%) du montant versé par le Client au Prestataire au cours de l'année précédant le fait générateur à l'origine du principal dommage.

Le Prestataire ne pourra encourir aucune responsabilité du fait de dommages indirects. En outre, le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable de tout perte de production, perte de marché, de chiffre d'affaires, de bénéfice escompté ou de clientèle, préjudice causé à des tiers au Contrat, interruption d'un service rendu par une personne ou un bien, atteinte à l'image ou à la réputation du Client. Les préjudices correspondants ne

seront pas indemnisables par Le Prestataire, même s'il a été informé de l'éventualité de tels dommages.

Les Parties reconnaissent que le Prestataire dans l'exécution de ses obligations contractuelles ne saurait assumer ni se trouver exposé aux risques associés à l'activité du Client. En conséquence, le Client indemniserà le Prestataire en cas d'action ou réclamation de tiers, dirigée à l'encontre du Prestataire liée à l'activité du Client, y compris en cas d'action découlant de l'utilisation du Service ou de la Solution.

La présente clause est applicable quel que soit le fondement juridique de la demande, y compris si elle est fondée sur une négligence, une déclaration erronée ou une inexécution contractuelle.

Aucune notification de réclamation ne peut être effectuée par le Client à l'encontre du Prestataire plus d'un an après la date à laquelle les faits constitutifs de la réclamation ont été découverts ou auraient dû être découverts.

Le Client se porte garant de la renonciation à recours de ses assureurs contre le Prestataire ou les assureurs de ce dernier au-delà des limites et pour les exclusions fixées ci-dessus.

Le Client s'engage en outre à tout mettre en œuvre afin de minimiser le préjudice subi.

Les stipulations du présent article survivent à l'expiration et à la rupture du Contrat pour quelque raison que ce soit.

17. CONSÉQUENCES DE LA FIN DU CONTRAT

En cas de non reconduction, ou de résiliation anticipée du Contrat, quelle qu'en soit la cause ou l'origine, le Client règlera au Prestataire le prix du Service fourni par le Prestataire si celui-ci n'a pas été intégralement payé.

Les sommes versées au Prestataire restent en toute hypothèse acquises à celui-ci.

En cas de résiliation pour manquement avéré et prouvé du Prestataire à ses obligations, qui lui serait imputable, le Client sera néanmoins en droit de demander un remboursement partiel du montant du Service, au prorata temporis du temps restant jusqu'à la fin de la période contractuelle en cours.

Le Client devra cesser, au plus tard à la date de fin effective du Contrat, toute utilisation du Service et de la Solution ainsi que toute utilisation des données et éléments résultant du Service ou de l'utilisation de la Solution, en ce compris les Avis Clients, sans préjudice des dispositions ci-dessous.

A compter de la date de fin effective du Contrat ou en cas de non-règlement des factures du Prestataire, le Client est averti que :

- Chaque Fiche Etablissement sera mise hors ligne par le Prestataire ;
- Tout Avis Client ou tout Indice GarageScore Global publiés sur un des supports d'un Partenaire de diffusion sera dépublié ;
- L'accès au Back Office ainsi que les alertes mails seront coupées ;
- L'ensemble des Services seront désactivés.

18. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

18.1. Généralités

Les Parties s'engagent à respecter toutes les dispositions législatives et réglementaires en vigueur et leurs obligations respectives en découlant relatives à la protection des Données à Caractère Personnel, et notamment les dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés et de la Directive européenne n° 95/46/EC du 24 octobre 1995, ainsi que du règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données lorsque celui-ci deviendra applicable.

Chaque Partie s'engage en particulier à effectuer sous sa propre responsabilité les déclarations ou demandes d'autorisation qui lui incombent ainsi qu'à procéder à l'information des personnes conformément à la réglementation applicable.

Le Prestataire a nommé en qualité de Data Protection Officer, DPO, son collaborateur Romain Bourbilieres. Il peut être contacté via dpo@garagescore.com.

18.2. Traitement des données des Utilisateurs et des collaborateurs du Client collectées pour les besoins du Contrat

Le Prestataire rappelle qu'il est responsable des traitements de Données à Caractère Personnel relatifs à la gestion de ses relations contractuelles avec ses clients et avec ses collaborateurs.

Les Données à Caractère Personnel collectées auprès des Utilisateurs ou collectées auprès du Client concernant les collaborateurs de l'Etablissement, qu'ils soient directement Utilisateurs ou non du Service, sont indispensables à ces traitements et sont destinées aux services concernés du Prestataire et, le cas échéant, à ses sous-traitants et cocontractants, pour les besoins de l'exécution du Contrat.

Les données à caractère personnel nécessaire à la bonne utilisation du Service sont les suivantes :

- Civilité
- Nom
- Prénom
- Email
- Téléphone mobile et fixe

En outre, le Client est averti qu'il lui appartient d'informer ses collaborateurs, et notamment les Utilisateurs désignés, de l'utilisation des Données à Caractère Personnel qui va être faite dans le cadre du Service. Notamment, le Client fera son affaire - par tout moyen possible de type avenant au contrat de travail, charte interne... - d'informer ses collaborateurs en contact avec le Client Final, qu'à des fins de pilotage de l'activité de l'Etablissement, et dans l'intérêt légitime de celui-ci, des analyses par collaborateur peuvent être présentées dans le Back Office. Le collaborateur concerné dispose d'un droit d'accès, et d'un droit d'opposition au traitement de ses Données à Caractère Personnel.

Certaines de ces données sont transmises au Prestataire lors de la connexion de l'Utilisateur au Service.

Ces données sont conservées par le Prestataire pendant la durée du Contrat.

En application des dispositions légales relatives à la protection des données à caractère personnel, le personnel du Client concerné par les présentes, et en particulier les Utilisateurs, dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes relativement à l'ensemble des données personnelles concernant les données

personnelles qui le concernent - droits qui s'exercent par courrier postal ou par courriel à moderation@garagescore.com, accompagné d'une copie du titre d'identité de la personne concernée.

18.3. Traitement des Données à Caractère Personnel des Clients Finaux traitées dans le cadre du Service

Le Client est responsable du ou des traitements de Données à Caractère Personnel mis en œuvre sur les données personnelles des Clients Finaux.

Il est expressément convenu que le Prestataire agira dans ce cadre exclusivement pour le compte du Client, sur la base des stipulations du présent Contrat, ainsi que des seules instructions du Client et conformément à ces dernières.

Le Prestataire s'engage à ne contacter le Client Final que dans le cadre du Service et pour les seuls besoins de celui-ci.

Le Prestataire s'engage à ne communiquer à des tiers aucune Donnée à Caractère Personnel des Clients Finaux (ex : coordonnées, mails, téléphone, adresse, etc.) permettant une mise en contact directe avec le Client Final, à l'exception de tiers qui interviennent directement dans la mise en œuvre du Service, notamment pour la réalisation du routage des sondages ou l'hébergement des données.

A ce titre, le Prestataire s'engage à ne pas utiliser les Données à Caractère Personnel pour son propre compte ou pour celui d'un tiers.

Le Client déclare dans ce cadre avoir informé les Clients Finaux de l'utilisation ainsi faite de leurs Données à Caractère Personnel par le Prestataire et le cas échéant avoir obtenu leur consentement.

Conformément à l'article 34 de la loi Informatique et Libertés, le Prestataire s'engage à prendre toutes précautions utiles, telles que détaillées dans le Contrat, afin de préserver la sécurité des informations et notamment de les protéger contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte accidentelle, altération, diffusion ou accès non autorisés, notamment lorsque le traitement comporte des transmissions de données dans un réseau, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite ou communication à des personnes non autorisées.

Le Prestataire s'engage également à :

- mettre en œuvre le ou les traitements de Données à Caractère Personnel pour le compte du Client conformément aux instructions du Client ;
- traiter les Données à Caractère Personnel uniquement pour la ou les finalités déterminées par le Client et communiquées au Prestataire ;
- sous réserve de la réglementation applicable, informer dans les meilleurs délais le Client par écrit en cas de requête provenant d'une autorité administrative ou judiciaire, française ou étrangère, reçue par Le Prestataire concernant les Données à Caractère Personnel;
- ne pas communiquer, divulguer ou donner accès aux Données à Caractère Personnel à des tiers sans l'autorisation préalable et écrite du Client ;
- ne conserver les Données à Caractère Personnel que pour la durée qui est nécessaire à la finalité du traitement, telle que communiquée par le Client, ou à des fins d'archivage ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données à Caractère Personnel s'engagent à respecter la confidentialité ;
- assister le responsable de traitement du Client afin de lui permettre de se conformer à ses obligations Informatique et Libertés telles qu'applicables.

Le Prestataire met à disposition des Clients Finaux sa politique de confidentialité.

19. NON SOLLICITATION

Le Client s'oblige, pendant toute la durée du Contrat et pendant un délai d'un an suivant la date de fin du Contrat, à ne pas, directement ou indirectement, engager ou faire engager un intervenant du Prestataire (que ce soit un employé, partenaire, consultant ou sous-traitant).

Dans le cas où le Client ne respecterait pas cette obligation, il s'engage à verser au Prestataire une indemnité égale aux appointements bruts que le personnel concerné aura perçus pendant les douze (12) mois précédant son départ.

20. FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre en cas de la non-exécution ou le retard dans l'exécution d'une obligation prévue par le Contrat, suite à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français.

De façon expresse sont notamment considérés comme cas de force majeure, sans que cette liste ne soit exhaustive, les grèves totales et partielles, internes ou externes aux entreprises, lock-out, émeutes, guerres ou attentats, épidémies, épizootie de grippe aviaire, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement, incendies, restrictions gouvernementales ou légales, pannes ou blocage globaux d'ampleur nationale ou internationale des télécommunications, catastrophes naturelles, inondation de grande ampleur.

La Partie frappée par un cas de force majeure doit avertir l'autre Partie dans les meilleurs délais par tout moyen à sa disposition.

Le cas de force majeure suspend les obligations à la charge des Parties pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée supérieure à 30 (trente) jours calendaires consécutifs, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'une des Parties, quinze (15) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception.

21. CONFIDENTIALITÉ

Chacune des Parties s'engage à ne pas divulguer à un quelconque tiers, sans l'accord écrit et préalable de l'autre Partie, les Informations Confidentielles de l'autre Partie pour toute la durée du Contrat et pendant cinq (5) ans après l'expiration ou la rupture du Contrat pour quelque cause que ce soit. Les Parties déclarent et garantissent qu'elles feront respecter cette obligation par leur personnel et éventuels sous-traitants impliqués dans l'exécution du Contrat.

Par « Informations Confidentielles » les Parties entendent désigner les informations identifiées comme telles par l'apposition d'une mention « confidentiel », ainsi que celles qui sont confidentielles pour une Partie compte tenu de leur nature et notamment celles en lien à ses activités, ses finances, aux technologies qu'elle utilise, à ses secrets commerciaux, aux prix qu'elle pratique, à ses méthodes, savoir-faire, procédures, produits, documents, matériels, logiciels et outils.

Ne seront pas considérées comme Informations Confidentielles, les informations :

- qui sont ou tombent dans le domaine public sans que cela ne soit imputable à la Partie réceptrice ;
- qui étaient connues de la Partie réceptrice préalablement à leur divulgation, à condition que : (i) la Partie réceptrice le prouve par des documents appropriés ; (ii) elles n'aient pas été obtenues directement ou indirectement de l'autre Partie ; (iii) ni la Partie réceptrice ni un quelconque tiers n'ait violé une obligation de confidentialité ou commis une autre faute ;
- qui sont communiquées à la Partie réceptrice par un tiers sans violation d'une obligation de confidentialité et sans autre faute ;
- qui sont développées indépendamment par la Partie réceptrice, sans qu'une Information - Confidentielle de l'autre Partie ne soit utilisée ;
- dont la divulgation est requise aux termes d'une loi, d'un règlement ou d'une décision d'un tribunal.

Chacune des Parties prendra toutes les précautions raisonnables pour protéger les Informations Confidentielles de l'autre Partie, en prenant a minima le même niveau de précautions qu'elle utilise pour assurer la confidentialité de ses propres Informations Confidentielles.

22. SOUS-TRAITANCE

Le Prestataire se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des prestations à un tiers et le Client l'autorise.

Le Prestataire pourra dans ce cadre communiquer à ses sous-traitants l'ensemble des informations et éléments nécessaires, en ce compris les Données à Caractère Personnel des Clients Finaux dès lors qu'une telle transmission est nécessaire dans le cadre du fonctionnement des Services.

Nonobstant ce qui précède le Prestataire est et demeure responsable de la bonne exécution de leurs obligations par ses sous-traitants.

23. GÉNÉRALITÉS

Les relations instituées entre les Parties par le Contrat sont celles de contractants indépendants, et les Parties n'entendent instituer aucune autre relation entre elles.

Chaque Partie déclare être titulaire d'une police d'assurance responsabilité civile professionnelle, auprès d'une compagnie notoirement solvable, et s'engage à maintenir cette police d'assurance en vigueur durant toute la durée du Contrat.

Le Contrat est conclu en considération de la personne du Client. Il ne pourra être cédé ou transféré par ce dernier de quelque manière, dans quelque cadre que ce soit et à quelque personne que ce soit sans l'accord express, préalable et écrit, de Le Prestataire.

Le Prestataire est autorisé à céder le Contrat dans le cadre en particulier d'opérations de restructuration.

Si une disposition du Contrat est jugée nulle ou non applicable, toutes les autres dispositions resteront en vigueur dans la mesure où cela n'a pas pour effet de vider le Contrat de sa substance.

Les Parties écartent expressément l'application de l'article 1223 du Code civil.

Les titres des articles et figurant dans le Contrat sont purement indicatifs et ne sauraient en aucun cas en conditionner le sens ou l'interprétation.

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir ou de tarder à se prévaloir de l'application d'une clause du Contrat ne saurait être interprété comme une renonciation à se prévaloir de cette clause dans l'avenir.

Toutes les obligations des présentes qui ne deviennent pas, par nature, caduques au moment de sa cessation, resteront applicables jusqu'à leur complète exécution.

Le Prestataire pourra faire usage du nom, des marques, du logo et des coordonnées du Client ainsi que d'une description générale des fournitures et prestations objets du Contrat, dans ses présentations, listes de clients, études de cas et autres supports promotionnels ou marketing, y compris, par exemple dans ses communiqués de presse, brochures, rapports et états, courriers et supports électroniques.

24. DIFFÉRENDS

Tout différend né de l'interprétation ou de l'exécution du Contrat devra faire l'objet d'une tentative de règlement amiable.

En cas de différend entre les Parties ne pouvant être résolu par leurs interlocuteurs habituels, chaque Partie pourra solliciter par écrit la tenue d'une réunion dans les dix (10) jours suivant la convocation. Si le différend n'a pu être résolu à la satisfaction des deux Parties dans un délai de vingt (20) jours suivant la date de cette réunion ou suivant la convocation en l'absence de réunion, il sera soumis aux directions générales respectives des Parties ayant pleine autorité pour trancher ledit différend.

A défaut de réunion des directions générales ou de résolution amiable du différend dans les quinze (15) jours suivant la date de convocation des représentants des directions générales, chacune des Parties sera libre de faire application des dispositions de résiliation prévues au Contrat et/ou de saisir les tribunaux compétents.

Nonobstant ce qui précède, les Parties conviennent qu'un différend relatif à un manquement relatif à des droits de propriété intellectuelle sera pas sujet à la procédure définie ci-dessus.

25. LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS

Le Contrat est régi par le droit français.

Tout litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution du Contrat sera, après tentative de résolution amiable, soumis à la juridiction exclusive du **tribunal compétent de PARIS**, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, quel que soit le type de procédure ou d'action, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou sur requête.