



SENSEFAB

30-32 boulevard de Sébastopol, 75004 Paris

**CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACCÈS ET D'UTILISATION DE LA PLATEFORME ET DES SERVICES
YOUMEAN.**

V. 2021-02

Valables à compter du 21 septembre 2021

A LIRE AVANT L'UTILISATION.

Ces conditions sont annexées et s'imposent à l'accord conclu par:

Le Client (« Client » ou une « Partie ») et Sensefab (« Youmean », « nous » ou une « Partie »). Le Client et Sensefab sont appelés ensemble les « Parties ».

La plateforme Youmean est la propriété de sa représentante légale, la société Sensefab, 30-32 boulevard de Sébastopol, 75004 Paris, RCS Paris 894 879 212

DÉFINITIONS

« Données client » désigne toutes les données, informations ou contenus déposés par le Client dans la plateforme Youmean pour effectuer une analyse ou une requête.

« Bon de commande » ou « Contrat » désigne le document contractuel des services commandés à Sensefab ou via un Partenaire.

« Plateforme Youmean » désigne Youmean et le logiciel propriétaire en tant qu'application de service et technologie associée mise à disposition, à partir de laquelle les Services sont rendus.

« Services Youmean » ou « Services » désigne les services mis à disposition par Sensefab sur la plateforme, au fur et à mesure qu'ils sont alors disponibles. Certains services supplémentaires peuvent également être inclus sous réserve de conditions financières et contractuelles spécifiques.

« Contenu tiers » désigne toute donnée, information ou contenu provenant de ou appartenant à une plateforme tierce.

« Plateforme tierce » désigne tout flux ou stock de données (y compris médias sociaux) à partir desquels Sensefab peut récupérer du contenu tiers dans le cadre d'une requête effectuée sur la plateforme Youmean, et auquel le client peut accéder de manière discrétionnaire via les services.

STATUT DES VERSIONS BETA, FREE, FREEMIUM, TEST, GRATUITES

Seules les dispositions légales de portée générale des sections 1, 2, 3, 7, 8 et 9 engagent les parties pour la version « BETA » de Youmean et pour la version gratuite (« GRATUITE », « FREEMIUM », « TEST » ou « FREE ») de Youmean. Le Client reconnaît que Sensefab a la possibilité de suspendre sans condition tout accès à une version bêta ou gratuite de la plateforme Youmean.

TRACKER A FIN D'OPTIMISATION

Le Client accepte que des trackers soient utilisés à seule fin d'optimiser le fonctionnement et les fonctionnalités de la plateforme Youmean dans l'ensemble de ses versions, en conformité avec la charte RGPD de Sensefab.

1. CONDITIONS ET RESTRICTIONS D'UTILISATION

1.1 À partir de la première connexion à la plateforme Youmean ou de la date d'exécution d'un bon de commande, le Client est responsable de sa conformité avec les termes et conditions des présentes et doit s'assurer que ses utilisateurs autorisés respecteront ces termes et conditions comme si cet utilisateur autorisé était partie à cet accord. Le client déclare et garantit que (a) ces utilisateurs autorisés sont membres de l'organisation du client et (b) le client et ses utilisateurs autorisés agissent à tout moment dans le cadre contractuel du bon de commande.

1.2 Les Services sont fournis pour la période définie dans le Bon de Commande («Durée»), avec les détails de l'abonnement et les conditions financières, uniquement au Client et à ses utilisateurs autorisés, sauf approbation contraire de Sensefab par écrit. Le Bon de commande définit les frais des Services et le Client doit payer les frais conformément aux conditions qui y sont définies et conformément au Contrat.

1.3 Les Services incluent le droit pour le Client d'accéder et d'utiliser la plateforme et les services Youmean, tels qu'ils sont détaillés dans le bon de commande, pendant la durée et conformément aux conditions énoncées dans le contrat, pour générer et afficher des analyses. Les informations, rapports, analyses consultées sur la plateforme Youmean constituent des «livrables» dont le client reconnaît qu'ils peuvent citer ou incorporer des extraits de certains éléments appartenant à des plateformes tierces.

1.4 Le Client doit accéder et utiliser les Services conformément aux présentes conditions, à toutes les lois ou réglementations applicables, y compris les réglementations sur les pays sanctionnés, et les réglementations sur la protection des données, y compris lois applicables en matière de confidentialité et de protection des données. Le Client ne doit pas vendre, revendre ou distribuer les Services sans le consentement écrit préalable exprès de Sensefab.

1.5 Le Client ne doit pas enfreindre les conditions d'utilisation de toute plateforme tierce.

1.6 Les droits accordés en vertu du présent Contrat peuvent être soumis à des coûts et licences supplémentaires pour certains Contenus tiers ou pour certains Services spécifiques. Ces frais et licences, le cas échéant, seront détaillés sur le Bon de commande.

1.7 Le Client accorde à Sensefab une licence perpétuelle, irrévocable, sous-licenciable et sans redevance pour utiliser et incorporer dans les Services toute correction, demande d'amélioration, recommandation, suggestion ou autre commentaire fourni par le Client.

2. GARANTIES GENERALES ET RESPECT DES LOIS

2.1 Garanties générales. Sensefab garantit que pendant la Durée, nous fournirons les Services avec une compétence et un soin raisonnables ; conserverons toutes les licences et autorisations nécessaires pour exécuter nos obligations en vertu du présent Contrat ; n'apporterons pas de changement défavorable important à la fonctionnalité des Services, à moins que cela ne soit requis par un changement de l'environnement juridique ou des termes et conditions d'une Plateforme tierce. Sensefab et ses concédants de licence et fournisseurs déclinent toute autre garantie pour les Services, qu'elle soit expresse, implicite, statutaire ou autre, y compris toute garantie de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier, de titre, de jouissance tranquille ou d'un cours de négociation, cours de performance ou l'utilisation dans le commerce. Sensefab ne donne aucune garantie quant à l'exactitude, la disponibilité, l'exhaustivité, la fonctionnalité, la fiabilité, la sécurité, la rapidité, l'utilité ou tout autre aspect de toute plateforme ou contenu tiers ou site Web et des données et informations qui y sont contenues ou obtenu à partir de là.

2.2 Respect des lois. En ce qui concerne les services fournis dans le cadre du présent Contrat et l'utilisation par le Client des produits et services de la plateforme Youmean, les Parties déclarent et garantissent qu'elles se conformeront à tout moment à toutes les lois, statuts et règlements applicables.

3. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

3.1 Dans la mesure permise par la loi applicable, Sensefab ne sera pas tenu responsable en vertu de ou en lien avec ce contrat pour tout dommage direct et indirect, perte d'affaires, perte de revenus, perte de données ou perte de profits (dans chaque cas, direct ou indirect).

3.2 Hors cas de fraude, négligence grave au regard du contrat ou toute responsabilité inscrite dans des lois applicables, la responsabilité globale maximale de Sensefab pour tous les dommages ou réclamations survenant en convention ou en lien avec ce contrat se limite au montant total des frais nets payés ou payables pour les Services de Youmean en vertu du présent contrat dans les douze (12) mois précédant la date du premier événement donnant lieu à réclamation en vertu de ou en lien avec cet accord. Les parties reconnaissent et conviennent que l'existence de cette limitation de responsabilité est faite dans la structure de prix de cet accord et / ou de tout formulaire de commande.

3.3 En aucun cas, Sensefab ne pourra être tenu responsable dans le cas où une plateforme tierce restreindrait, temporairement ou définitivement, l'accès au contenu tiers d'une manière telle que toute partie du contenu fourni via les services ne serait plus accessible au client. Le Client est seul responsable de l'obtention, de l'abonnement, de l'installation, de la maintenance et de l'exploitation de tous les logiciels (tels qu'un navigateur), matériels, équipements informatiques ou autrement nécessaires à l'utilisation des Services. Sensefab ne peut être tenu responsable des défauts ou retards dans le Service résultant de tout problème lié à Internet.

3.4 Les dommages seront le recours exclusif du client pour toute violation par Sensefab du présent accord.

4. INDEMNISATION

4.1 La présente section définit les recours exclusifs du Client et la responsabilité de Sensefab pour les réclamations pour violation de propriété intellectuelle de tiers.

4.2 Responsabilité en matière d'indemnisation de Sensefab. Sensefab étudiera toute réclamation de tiers contre le Client dans la mesure où une telle réclamation allègue que notre technologie utilisée pour fournir les Services viole tout droit de propriété intellectuelle de tiers, sous réserve du respect par le Client du présent Contrat. Si une réclamation semble fondée, Sensefab, à sa seule discrétion, peut modifier les Services, obtenir les droits nécessaires ou remplacer les Services ou une partie de ceux-ci par un équivalent fonctionnel. Si Sensefab détermine qu'aucune de ces options n'est raisonnablement disponible, Sensefab peut, sans autre formalité, résilier les Services de la plateforme Youmean ou une partie de ceux-ci. En cas de résiliation, Sensefab remboursera, au prorata, au Client toute partie restante des frais prépayés. Sensefab n'a aucune obligation pour toute réclamation résultant de l'utilisation par le Client de Plateformes, de données et / ou de contenu tiers ; de l'utilisation par le client d'une technologie non fournie ou autorisée par Sensefab ; de l'utilisation des Services de la plateforme Youmean par le Client en non-conformité avec le présent Contrat et / ou en violation de la loi et / ou des réglementations applicables.

4.3 Processus d'indemnisation. La partie indemnisée doit informer rapidement la partie indemnatrice de la réclamation par écrit et déployer des efforts raisonnables pour atténuer ses pertes. La partie indemnatrice doit payer tous les frais associés à la réalité de la réclamation dans les conditions de respect des lois et règlements.

4.4 En cas de réclamation, Sensefab se réserve le droit d'interrompre l'utilisation des Services par le Client, de bloquer l'accès aux Services, et / ou de rendre inaccessibles ou supprimer tout ou partie des données sur nos systèmes que le Client a entrés dans les Services ou qui ont été ajoutés à nos systèmes à la suite de l'utilisation des Services par le Client.

4.5 Les indemnisations pour indisponibilité de Services sont précisées en annexe de la présente.

5. PARTENAIRES

5.1 Dans le cas où le Client acquiert les Services par l'intermédiaire d'une société tierce autorisée à vendre et à accorder l'accès aux Services Youmean (« Partenaire »), le Client devra en outre se conformer à toutes les conditions générales de ce Partenaire.

5.2 Dans un tel cas, tout paiement de frais et ses conditions seront déterminés exclusivement par le Partenaire.

6. RÉSILIATION ET SUSPENSION

6.1. Chaque partie peut résilier immédiatement le présent accord en cas de violation substantielle par l'autre partie, par une notification écrite indiquant la nature de la violation et si une telle violation est non susceptible d'être corrigée dans les dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de cette notification (« Période de traitement »). Pendant la période de traitement, Sensefab se réserve le droit de suspendre l'accès aux Services.

6.2. Sensefab peut suspendre l'accès et / ou résilier un Bon de commande et / ou le présent Contrat dans son intégralité dans les circonstances suivantes : en cas de changement dans l'environnement commercial, juridique ou réglementaire que Sensefab évalue comme compromettant la viabilité économique du modèle commercial de Youmean, sous réserve d'un préavis de trois (3) mois

au client ; en cas de jugement, de réglementation, de loi ou d'obligation contraignante similaire, auquel cas Sensefab informera immédiatement le Client de la date effective à laquelle les Services seront arrêtés.

6.3. En cas de résiliation du présent Contrat pour quelque raison que ce soit, le Client ne sera pas libéré de ses obligations de paiement pendant la période précédant la date effective de résiliation, mais Sensefab devra, en dernier recours, rembourser les frais prépayés pour la partie des Services non encore satisfaite.

7. CONFIDENTIALITÉ

7.1 Aucune des parties ne peut utiliser les informations confidentielles de l'autre, telles que définies ci-dessous, ou les divulguer à toute autre personne, autre que ses sociétés affiliées, à des fins autres que l'exécution de ses obligations en vertu du présent accord. Les « informations confidentielles » comprennent les données client, les secrets commerciaux, tout code source de tout logiciel utilisé dans ou en relation avec les services, toute information financière concernant les parties, toute information concernant l'activité ou les activités de l'une ou l'autre des parties, ainsi que toute information qui, par la nature ou compte tenu des circonstances de sa divulgation, doit être considérée comme confidentielle. Le client reconnaît que Sensefab ne souhaite pas recevoir d'informations confidentielles du client qui ne sont pas nécessaires pour que Sensefab s'acquitte de ses obligations en vertu du présent accord et, à moins que les parties n'en conviennent spécifiquement autrement, Sensefab peut raisonnablement présumer que toute information non liée reçue du Client n'est pas Information confidentielle.

7.2 Les informations confidentielles n'incluent pas les informations qui étaient déjà légalement en la possession de la partie destinataire avant leur réception par la partie divulgateuse ; qui sont ou deviennent accessibles au public sans faute de la partie destinataire ; qui sont légitimement reçues par la partie destinataire d'un tiers qui possédait les mêmes informations légalement et sans obligation de confidentialité ; qui sont divulguées par ou avec l'autorisation de la partie divulgateuse à un tiers sans obligation de confidentialité de la part du tiers ; qui sont développés indépendamment par la partie destinataire sans violation du présent Contrat.

8. PUBLICITÉ

8.1 À moins que le client ne s'y oppose par écrit, nous pouvons divulguer que le client est un client de Sensefab et que le client accorde par la présente à Sensefab le droit d'utiliser son nom et son logo sur notre site Web et dans le matériel de vente, à condition que ce droit puisse être révoqué à tout moment après trente (30) jours d'avis écrit à Sensefab.

9. DIVERS

9.1. Force majeure. Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable en cas de violation causée par un événement de force majeure, y compris les catastrophes naturelles, les actions gouvernementales, la défaillance ou l'indisponibilité des télécommunications, Internet ou autres services tiers, les dommages malveillants, les hostilités armées, les actes de terrorisme, grèves et blocus.

9.2. Acte malveillant. Malgré tous les efforts de sécurisation de Sensefab, un texte chargé sur YouMean peut faire l'objet d'un acte malveillant conduisant à sa copie ou sa publication.

9.3. Conditions supplémentaires. Sensefab offre la possibilité à ses clients de souscrire à des services supplémentaires, sous réserve d'un Bon de Commande spécifique ou d'une ligne dédiée dans un Bon de Commande ou d'une modification du Bon de Commande existant. Les conditions générales supplémentaires seront précisées si elles divergent des présentes.

9.4. Ré-affectation des droits. Le client ne peut céder, transférer ou aliéner de quelque manière que ce soit ses droits ou obligations en vertu du présent accord à un tiers sans le consentement écrit préalable de Sensefab. Sensefab peut céder ou transférer l'intégralité de cet accord (y compris tous les bons de commande), qui comprend tous les droits et obligations, sans le consentement du client, à une société affiliée ou à tout successeur de la totalité ou de la quasi-totalité de ses activités concernant le présent accord. Le présent accord lie et s'applique au profit des parties et de leurs ayants droit et successeurs autorisés respectifs.

9.5. Langue. Dans le cas où cet accord est traduit dans une ou plusieurs langues, la version française prévaudra. Toute traduction du présent Contrat dans une autre langue sera fournie uniquement à des fins de commodité et ne liera aucune Partie.

9.6. Exclusion des tiers. Une personne qui n'est pas partie à cet accord n'a pas le droit d'appliquer l'une de ces conditions, y compris en vertu de la loi sur les contrats (droits des tiers).

9.7. Amendements. Sensefab, à sa seule discrétion, peut modifier le présent Contrat et informer le Client de tout changement important, en publiant un courrier d'information ou un avis sur son site Web. Il est de la responsabilité du Client de prendre régulièrement connaissance d'éventuelles évolutions du présent Contrat. L'utilisation continue par le Client de la Plateforme Youmean et / ou des Services Youmean constitue l'acceptation par le Client de ces modifications.

9.8. Communication des avis. Tous les avis, notifications et demandes seront réputés donnés lorsqu'ils sont envoyés par e-mail aux adresses e-mail des Parties.

ANNEXE

ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE DE LA PLATEFORME YOUMEAN

Cet accord de niveau de service vise à définir les niveaux des Services fournis par toute entité Sensefab (conformément au bon de commande correspondant), mettre en place un mécanisme de résolution des problèmes liés à la livraison de Services, définir les modalités de reporting pour évaluer le niveau réel de Service fourni. Cet accord fait partie intégrante du Contrat. Il définit la mise en œuvre, la maintenance et le support à fournir par Sensefab au Client pendant la durée du Contrat.

Précision sur la version bêta de Youmean, valable du 1^{er} juin au 30 septembre 2021, sur la version gratuite (ou free ou freemium) de Youmean après sa création

Lors du lancement de la version bêta de Youmean, service gratuit sans engagement du Client entre le 1^{er} juin 2021 et le 30 septembre 2021, il est admis par le Client que les niveaux de services décrits ci-dessous ne sont pas exigibles. Sensefab s'engage à une due diligence pour répondre à des besoins de ses bêta-utilisateurs, sans contrainte de délai d'intervention. Le présent accord de niveau de service de la plateforme Youmean ne s'applique qu'aux versions payantes de cette plateforme. En sont donc aussi exclus tous les usages des versions gratuites, free ou freemium, dont l'accès peut être suspendu ou le niveau de service modifié à tout moment et sans condition par Sensefab.

1. Disponibilité

Sous réserve de la disponibilité des Services et des termes et conditions de cet accord, Sensefab donnera accès à la plateforme Youmean vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. Sensefab maintiendra une disponibilité de 99% pour accéder à la plateforme Youmean, à l'exclusion de la maintenance programmée et des interruptions programmées. La maintenance Programmée a lieu le week-end et est notifiée au moins vingt-quatre heures à l'avance par e-mail.

2. Niveaux d'urgence

Niveau d'urgence I. Panne totale (par exemple, les services ne sont pas accessibles ou les données sont totalement indisponibles).

Niveau d'urgence II. Les Services sont accessibles mais sont gravement compromis (par exemple, des fonctionnalités complètes ne sont pas disponibles ou retardée de plus de six heures).

Niveau d'urgence III. Les Services sont accessibles mais sont légèrement altérés (par exemple, erreurs de mise en page, retards dans l'envoi des données, non-disponibilité de moins de six heures de certaines fonctions).

L'équipe d'assistance de Youmean attribuera à chaque notification d'erreur un niveau d'urgence lors de sa découverte.

3. Temps de réaction et de correction des erreurs

Pour le niveau d'urgence I, le temps de réaction est de 4 heures, le temps de correction d'erreur est de 2 jours ouvrables

Pour le niveau d'urgence II, le temps de réaction est de 4 heures, le temps de correction d'erreur est de 3 jours ouvrables

Pour le niveau d'urgence III, le temps de réaction est de 4 heures pendant les heures de travail de l'équipe d'assistance, le temps de correction des erreurs est de 6 jours ouvrables

Les clients souhaitant disposer d'un temps de réponse de réaction de 2h devront s'acquitter d'un abonnement à un prix majoré pour disposer d'un temps de réponse de 2h.

Les erreurs sont considérées comme réparées et les notifications d'erreur seront fermées après notification qu'un correctif permanent a été déployé. Dans le cas de pannes simultanées au même niveau d'urgence par l'équipe d'assistance, mais qui ne peuvent pas être résolues simultanément, le

client et Sensefab discuteront de la procédure de résolution. Les erreurs corrigées par Sensefab sont incluses dans l'abonnement du client sans frais supplémentaires.

4. Pannes excusables

Les pannes résultant des événements suivants sont considérées comme des pannes excusables: (a) Toutes les perturbations et dysfonctionnements pour lesquels Sensefab ou ses sous-traitants ne sont pas responsables, dont tout événement de force majeure (par exemple panne du réseau électrique, panne du réseau de communication des serveurs) ; (b) Les mesures de maintenance, intervenant dans le cadre de la maintenance programmée, ou intervenant en dehors de la maintenance programmée après avoir été annoncées au moins vingt-quatre heures à l'avance ; (c) les demandes de changement incluant tout événement d'indisponibilité pour lequel le client a été informé de la dégradation éventuelle de la disponibilité et les a acceptées.

5. Service d'assistance

Notre assistance est joignable par mail et par téléphone les jours ouvrables à heure française (9h à 18h, heure locale). Le client doit informer Sensefab de toute erreur qu'il rencontre. Les coordonnées suivantes seront utilisées pour notifier toute erreur dans le cours des Services : contact@youmean.io

6. Conséquences en cas de non-disponibilité

6.1. En cas de non-respect de la disponibilité convenue de plus de six heures cumulées par mois calendaire, en raison d'un événement qui ne peut pas être qualifié de panne excusable, le client est en droit de demander à Youmean l'application d'une certaine réduction du montant applicable. Seules les erreurs de niveau d'urgence I et II seront considérées comme une non-disponibilité des services et donneront droit au client à une réduction selon le calcul détaillé dans le 6.2

6.2. Processus de calcul de remise. Si le client ne peut pas accéder aux services en raison des niveaux d'urgence I et / ou II uniquement, non causés par une panne excusable, et lorsque le client a demandé l'application de la réduction telle que définie dans les présentes, Sensefab créditera le compte du client comme suit : pour toutes les soixante minutes consécutives de non-respect de la disponibilité convenue par mois civil à compter du début de l'occurrence des niveaux d'urgence I ou II au-dessus de six heures au total par mois civil, Sensefab créditera 1% des frais mensuels liés au client jusqu'à un maximum de 50% des frais mensuels. Le mode de calcul du non-respect de la disponibilité convenue est réinitialisé automatiquement le premier jour du mois civil suivant. Afin d'être indemnisé, le Client doit soumettre un courrier électronique à l'équipe d'assistance de Youmean et inclure la liste des temps d'arrêt, Services / Projets concernés et leur durée correspondante. Dès réception par l'équipe d'assistance de Youmean, Sensefab procédera à une vérification de cette demande sur la base de ses propres journaux et fournira au Client une réponse finale dans les dix jours ouvrables. Si Sensefab conclut qu'une application du mécanisme de remise est justifiée, Sensefab émettra une note de crédit du même montant avec la prochaine facture à émettre.

6.3. Les crédits de service maximum qui peuvent être attribués au Client par Sensefab ne doivent pas dépasser cinquante pour cent des frais mensuels de Youmean tels que définis dans le Bon de commande. Les demandes de crédits de service seront émises par le Client dans les trente jours suivant un incident. À l'issue de ce délai, les crédits de service non demandés sont réputés expressément renoncés par le Client. Le client comprend et accepte que les crédits de service sont des dommages liquidés et un recours exclusif en cas de non-respect du contrat de niveau de service.