



Conditions générales d'utilisation

Article 1: Applicabilité

1.1 Pour l'application des présentes Conditions Générales, le terme Conditions Générales s'entend des présentes Conditions Générales de Mopinion B.V., établie à Rotterdam à l'adresse Mariniersweg 151-01 (3011 NK) et de ses entreprises affiliées (ci-après Mopinion). Les conditions générales ont été déposées auprès de la Chambre de Commerce de Rotterdam sous le numéro 24459623.

1.2 Les présentes conditions générales sont applicables à toutes les offres et à tous les contrats relatifs à la fourniture de services par Mopinion. Mopinion rejette expressément l'applicabilité de toutes les conditions générales appartenant au client ou au nom du client, à moins que Mopinion n'ait expressément accepté par écrit l'application de ces conditions générales.

1.3 L'invalidité d'une disposition du contrat et/ou des présentes conditions générales n'a aucune incidence sur la validité des autres dispositions du contrat avec le client et des conditions générales. Si et dans la mesure où une disposition du contrat et/ou des présentes conditions générales est invalide ou devrait être inacceptable sur la base du caractère raisonnable et équitable des circonstances particulières, une disposition s'appliquera entre les parties qui, à la lumière de toutes les circonstances, est raisonnable.

Article 2: Prestations de services

2.1 Mopinion fournit un service d'abonnement Software-as-a-Service (SaaS), avec lequel le client peut collecter, analyser et gérer les commentaires en ligne des utilisateurs et/ou des clients à partir de canaux de médias numériques tels que les sites Web, les applications mobiles et/ou les campagnes de marketing par courriel. Pour l'application de ces conditions générales, le terme SaaS doit être compris comme la création et la conservation de programmes par Mopinion pour le client, via Internet ou un autre réseau de données, sans que le client ne reçoive le(s) code(s) source des programmes concernés. Le client doit se conformer à [Mopinion's Fair Use Policy \("FUP"\)](#).



Article 3: Création du contrat

3.1 Une offre de Mopinion est sans engagement et peut être abrogée, retirée ou modifiée par Mopinion. Le client garantit l'exactitude et l'exhaustivité des données fournies par lui ou en son nom à Mopinion, sur lesquelles Mopinion a basé son offre. Toute erreur ou omission survenant dans une offre, n'engagera pas Mopinion.

3.2 Une offre faite par Mopinion est valable pour une période de 30 jours suivant la date d'émission. Après ces 30 jours, l'offre expire, sauf accord contraire entre Mopinion et le client.

3.3 Mopinion peut offrir au client la possibilité de créer un compte d'essai. Un compte d'essai donne au client l'accès aux services SaaS de Mopinion pour la durée d'une période à convenir entre les parties ou - si aucune période n'est convenue - un maximum de 30 jours.

3.4 A la fin de la période d'essai, ou à une date antérieure convenue, un contrat entrera automatiquement en vigueur entre le client et Mopinion. Pendant la période d'essai, le client peut faire savoir à Mopinion, par un message électronique adressé à Mopinion, qu'il ne souhaite plus utiliser les services SaaS de Mopinion après la fin du compte d'essai. Dans ce cas, aucun contrat ne sera établi entre Mopinion et le client.

3.5 La durée du contrat est fixée à la période convenue entre les parties ou, à défaut de durée convenue, à un an. La durée du contrat sera automatiquement prolongée pour la durée de la période initiale, sauf si le client résilie le contrat par écrit, moyennant un préavis de 60 jours avant la fin de la période concernée. La responsabilité de la résiliation du contrat en temps voulu incombe entièrement au client.

3.6 En concluant un accord avec Mopinion, le client reconnaît que les services sont utilisés à des fins professionnelles uniquement et non pour un usage privé.



Article 4: Tarifs

4.1 Les prix et les tarifs pratiqués par Mopinion ne comprennent pas la taxe sur le chiffre d'affaires (TVA) ni les autres taxes et droits imposés par le gouvernement.

4.2 Les prix convenus entre Mopinion et le client peuvent être ajustés une fois par an, à partir d'un an après la date d'entrée en vigueur du contrat, en cas de modifications des produits et/ou services de tiers et par le pourcentage d'augmentation sur les 12 mois précédents de l'indice des prix à la consommation (IPC) du CBS [*Bureau Central de la Statistique*].

Article 5: Paiement

5.1 Le client paiera toutes les factures dans leur intégralité, conformément aux conditions de paiement indiquées sur la facture. En l'absence de conditions spécifiques, le client paiera dans les 30 jours suivant la date de la facture. Le client n'est pas autorisé à différer ou à compenser ses obligations de paiement.

5.2 Dès que le délai visé à l'article 1 ou tout autre délai convenu entre les parties est dépassé, le client est en défaut de plein droit, sans qu'aucune autre mise en demeure ne soit nécessaire. Dans ce cas, toutes les créances de Mopinion à l'encontre du client deviennent immédiatement exécutoires et Mopinion a droit au paiement d'intérêts compensatoires sur le montant des créances, lesquels intérêts s'élèvent à 1% par mois ou fraction de mois, et sont sans préjudice du droit de Mopinion de demander la réparation intégrale des dommages. Mopinion se réserve le droit, si le client est en défaut, de faire appel à des tiers pour faire valoir les créances, auquel cas le client sera redevable, en plus du montant total alors dû, du paiement des frais de recouvrement extrajudiciaire et des frais de contentieux, y compris les frais d'avocat et de justice, s'élevant à pas moins de 15% de la valeur brute de la facture, avec un minimum de € 200,00 (hors TVA/Néerlandaise : BTW).



Article 6: Qualité du service et assistance

6.1 Mopinion s'efforcera, dans la mesure du possible, de répondre à toutes les demandes de support reçues dans un délai de deux jours ouvrables.

6.2 Sur demande, nous offrons aux utilisateurs de notre plan Enterprise un accord de niveau de service avec une garantie de disponibilité de 99 % et des demandes d'assistance hautement prioritaires.

Article 7: Réétention du titre

7.1 Tous les biens livrés au client sur la base d'un contrat (y compris les commentaires du client) restent la propriété de Mopinion jusqu'à ce que tous les paiements dont le client est redevable au titre des services fournis ou à fournir sur la base du contrat aient été effectués en totalité à Mopinion. Les droits d'utilisation sont accordés ou cédés à tout moment au client à la condition que le client effectue le paiement intégral et en temps voulu des frais convenus. Si les parties ont convenu d'une obligation périodique de paiement pour l'octroi des droits d'utilisation, le client a droit aux droits d'utilisation aussi longtemps qu'il respecte son obligation de paiement périodique.

7.2 Si la propriété des biens livrés ou des droits d'utilisation a été transférée au client à la fin du contrat entre les parties, Mopinion offrira au client une opportunité appropriée de reprendre les données du client. Par la suite, les données seront supprimées par Mopinion.

Article 8: Informations confidentielles et vie privée

8.1 Chaque partie prendra toutes les précautions raisonnables afin de s'assurer que les informations confidentielles reçues de l'autre partie restent secrètes. En l'absence de consentement écrit préalable, il est interdit aux parties de divulguer des informations confidentielles à des tiers de quelque manière que ce soit, sauf dans la mesure où une obligation de divulgation découle d'une disposition légale ou d'une décision de justice.

8.2 Mopinion prendra toutes les précautions raisonnables pour assurer la sécurité optimale et la protection contre l'utilisation illégale des données personnelles appartenant au client. Seul le personnel autorisé a accès aux données. Le stockage et la transmission des données du client via Internet sont protégés par des techniques actuellement utilisées de manière générale.



8.3 Mopinion ne mettra pas les données du client à la disposition de tiers de quelque manière que ce soit. S'il le souhaite, le client a le droit d'inspecter et de corriger les données personnelles si nécessaire. 4. Les parties traitent les données personnelles conformément au règlement général sur la protection des données (en néerlandais : Algemene Verordening Gegevensbescherming) si le règlement général sur la protection des données est applicable. Si et quand cela est applicable, les parties reconnaissent par la présente que Mopinion est un processeur de données et que le client est un contrôleur de données. D'autres droits et obligations sont convenus par les parties dans l'accord de traitement des données séparé.

8.4 Mopinion applique une Déclaration de confidentialité, qui peut être consultée sur son site web. Lors de la conclusion d'un contrat entre les parties, le client déclare être en accord avec le contenu de la déclaration de confidentialité de Mopinion.

8.5 Le client doit utiliser les services de Mopinion uniquement dans le but de collecter et d'analyser les commentaires des clients et non pour toute autre utilisation, en particulier pas pour le traitement de données sensibles et/ou à haut risque et/ou financières et/ou médicales.

Article 9: Propriété intellectuelle

9.1 Tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle, y compris tous les brevets, marques et droits d'auteur, ainsi que tous ces droits relatifs aux services fournis (ce qui s'entend également des analyses, dessins, documentation, rapports, offres et autres matériels préparatoires), restent les droits exclusifs de Mopinion, sauf dans la mesure où les parties en ont expressément convenu autrement par écrit. Mopinion se réserve le droit exclusif d'exercer lesdits droits.

9.2 Le client n'est pas autorisé à supprimer ou à modifier toute référence relative à aux droits d'auteur, marques, noms de marque ou autres droits de propriété intellectuelle ou industrielle de l'application web, de l'appareil ou du matériel, y compris les références relatives à la nature confidentielle et à la préservation du secret de l'application web.



9.3 Mopinion est autorisé à prendre des mesures techniques pour protéger l'application web. Si Mopinion a protégé l'application web au moyen de mesures techniques, le client n'est pas autorisé à supprimer ou à contourner cette protection. Si les mesures de sécurité ont pour conséquence que le client n'est pas en mesure de faire une copie de sauvegarde de l'application web, Mopinion mettra à la disposition du client, sur demande, une copie de réserve de l'application web.

9.4 Mopinion indemnise le client pour toute responsabilité à l'égard de tiers prétendant que le logiciel développé par Mopinion enfreint les droits de propriété du tiers qui s'appliquent aux Pays-Bas, à condition que le client informe immédiatement Mopinion par écrit du contenu de la réclamation et confie l'intégralité du traitement de l'affaire à Mopinion. L'obligation d'indemnisation cesse de s'appliquer si l'infraction invoquée est liée à des modifications apportées par le client ou en son nom.

Article 10: Usage

10.1 Mopinion fournira au client les services dans le domaine du SaaS qui sont définis dans le contrat entre les parties, ainsi que tout autre service convenu entre les parties. Le client n'est pas autorisé à utiliser les services offerts par Mopinion d'une autre manière que celle convenue entre les parties. Si le client - sans le consentement préalable de Mopinion - s'écarte des droits d'utilisation définis dans le contrat, Mopinion est en droit d'obtenir le remboursement du client pour tous les coûts ou dommages subis.

10.2 Mopinion n'est pas responsable de l'acquisition et/ou du bon fonctionnement de l'infrastructure du client, ou de celle de tiers. Sauf convention contraire expresse et écrite, le client est responsable de la gestion, y compris le contrôle des installations, de l'utilisation du service et de la manière dont les résultats du service sont utilisés. En l'absence de convention expresse, le client installera les logiciels (de support) nécessaires sur son propre appareil et, si nécessaire, adaptera les appareils supplémentaires utilisés, les autres logiciels (de support) et l'environnement d'utilisation, afin de réaliser l'interopérabilité souhaitée par Mopinion. Mopinion n'est pas responsable des conséquences négatives que cela peut engendrer.



10.3 Le client n'est pas autorisé à/de :

- a) Copier l'application web en tout ou partie, de quelque manière que ce soit, indépendamment de la forme ou du support.
- b) supprimer ou modifier tout élément d'identification tel que les noms de marque, les marques visuelles, les noms de produits et les avis de droits d'auteur.
- c) modifier, d'adapter, de convertir, d'imiter ou de traiter de toute autre manière l'application web, en tout ou en partie, ou d'en permettre l'exécution par des tiers.
- d) Louer, disposer, céder à titre de garantie ou mettre à disposition de tiers à quelque titre que ce soit, permettre l'inspection de l'application web ou la rendre accessible à des tiers, ce qui inclut la gestion de données appartenant à des personnes autres que le client.
- e) transférer l'application web, en tout ou en partie, par voie électronique ou par télécommunication, vers un autre site web.

10.4 Le client est tenu de prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter que l'application web ne tombe, en tout ou en partie, entre les mains de tiers.

Article 11: Maintenance

11.1 Mopinion effectuera ses mises à jour périodiques avec la diligence requise.

11.2 Mopinion peut introduire des changements dans la taille ou le contenu de l'application web. Ces changements peuvent avoir des conséquences sur les spécifications requises de l'appareil et/ou du site web utilisé. Toutes les conséquences négatives qui en découlent sont aux risques et périls du client.

Article 12: Obligations du client

12.1 Mopinion dépend de la qualité, de l'exhaustivité et de la ponctualité de la fourniture de données ou d'informations par le client. Si les données nécessaires à l'exécution du contrat ne sont pas mises à la disposition de Mopinion ou ne sont pas mises à disposition à temps ou conformément à ce qui a été convenu, ou si le client manque d'une autre manière à son obligation de fournir des informations, Mopinion a le droit de suspendre l'exécution du contrat et, le cas échéant, de facturer des frais supplémentaires conformément aux tarifs habituels de Mopinion. Mopinion n'est en aucun cas responsable des dommages directs ou indirects résultant de la qualité défectueuse de ces informations.



Article 13: Garantie

13.1 Mopinion ne garantit pas que le logiciel mis à disposition et maintenu à disposition du client dans le cadre du SaaS soit exempt de tout défaut et fonctionnera sans interruption. Le client accepte le logiciel et l'utilisation des services SaaS " en l'état ", avec toutes les propriétés, visibles et invisibles, à l'exception des défauts dus à des propriétés spécifiquement garanties.

13.2 Mopinion s'efforcera de remédier à de tels défauts dans le logiciel dans un délai raisonnable si et dans la mesure où le logiciel a été développé par Mopinion lui-même et que les défauts en question ont été signalés à Mopinion en détail, par écrit. Mopinion peut dans un cas particulier retarder la correction des défauts jusqu'à ce qu'une nouvelle version du logiciel soit mise en service. Mopinion ne garantit pas que le logiciel qui n'a pas été développé par Mopinion soit réparé. Mopinion a le droit d'introduire des solutions temporaires ou des contournements de programme ou des limitations de réduction des problèmes.

Article 14: Responsabilité

14.1 Mopinion n'est pas responsable de toute forme de dommages directs ou indirects subis par le client, y compris les dommages consécutifs, les pertes commerciales et les dommages dus à la perte de temps ou à tout avantage financier manqué, sauf en cas d'acte ou d'omission délibérée, ou d'imprudence volontaire. Mopinion ne sera en aucun cas responsable de la réparation d'un dommage dans la mesure où le montant du dommage dépasse le montant, hors T.V.A. et autres droits imposés par le gouvernement, que Mopinion a facturé au client dans l'année précédant le(s) événement(s) causant le dommage.

14.2 Le client indemnise Mopinion et ses successeurs légaux et employés pour toute responsabilité envers des tiers concernant le contrat et le logiciel livré par Mopinion, y compris (mais sans s'y limiter) les réclamations relatives au traitement illégal et irresponsable par le client de données personnelles parmi les données du client collectées à l'aide du logiciel de Mopinion.



Article 15: Force majeure

15.1 En cas de force majeure dans le chef de l'une des parties, l'exécution du contrat sera totalement ou partiellement suspendue pour la durée de la période concernée. Si les circonstances sont telles que l'exécution du contrat devient impossible ou lourde et/ou disproportionnée à tel point que l'exécution du contrat ne peut plus être raisonnablement exigée, Mopinion a le droit d'annuler le contrat, sans que Mopinion ne soit tenu de payer des dommages et intérêts.

Article 16: Résiliation pour convenance du contrat

16.1 Mopinion a le droit, à son choix, de suspendre ou de mettre fin à l'exécution du contrat, en tout ou en partie, de manière unilatérale, par voie de notification écrite, sans intervention judiciaire, et avec effet immédiat, sans que Mopinion ne soit tenue de verser des dommages et intérêts, en cas de survenance de l'un des événements suivants :

- a) toute garantie pour l'exécution du contrat par le client, demandée lors de la conclusion du contrat, n'est pas fournie ou n'est pas fournie en totalité ;
- b) (une présomption) d'un manquement du client à ses obligations en vertu du contrat, des FUP et/ou des conditions générales ;
- c) un manquement du client à son obligation d'effectuer un paiement en temps voulu à Mopinion, soit intégralement, soit dans le délai de paiement fixé ;
- d) (une demande de) report de paiement ou une déclaration de faillite de la part du client ;
- e) la nomination d'un mandataire ou d'un administrateur pour le client ;
- f) la vente, la mise en gage ou la cessation d'activité du client ;
- g) la saisie d'une partie importante des ressources commerciales du client ;
- h) les pratiques commerciales du client ne sont pas compatibles, selon notre propre jugement, avec nos normes et nos valeurs.

16.2 En dehors des cas visés à l'article 16.1, Mopinion est à tout moment en droit de résilier le contrat moyennant un préavis de 8 semaines, sans que Mopinion ne soit tenue de verser des dommages et intérêts.



16.3 Dans les circonstances mentionnées à l'article 16.1 ci-dessus, toutes les créances que Mopinion peut avoir ou obtenir à l'égard du client deviennent immédiatement exécutoires.

16.4 Mopinion est à tout moment en droit de compenser ses obligations à l'égard du client, en tout ou partie, avec les créances que Mopinion détient ou obtiendra sur le client, à tout moment, qu'elles soient exécutoires ou non, conditionnelles ou soumises à une quelconque stipulation temporelle. La compensation par le client est exclue en toutes circonstances.

Article 17: Modifications

17.1 Mopinion peut apporter des modifications aux présentes conditions générales. En cas de modification, Mopinion en informera le client au moins 30 jours à l'avance. Une modification sera considérée comme acceptée par le client et entrera en vigueur à la date déterminée par Mopinion si le client ne rejette pas la modification dans les 30 jours suivant la notification de celle-ci. Si le client rejette l'amendement, Mopinion aura le droit de résilier le contrat en donnant un préavis d'au moins 30 jours avec effet à la fin d'un mois civil.

Artikel 18: Geltende Gesetzgebung

18.1 Le droit néerlandais est applicable à tous les contrats conclus entre Mopinion et le client. Tout litige entre Mopinion et le client est soumis à la juridiction exclusive du tribunal compétent de Rotterdam, Pays-Bas.

