

BAZAARVOICE, INC.
CONDITIONS GENERALES

En signant le bon de commande émis par Bazaarvoice, Inc. (« **Bazaarvoice** ») et contenant les conditions particulières d'exécution des Services (le « **Bon de Commande** »), le client nommément désigné au Bon de Commande (le « **Client** ») reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales ainsi que des conditions particulières figurant au Bon de Commande (collectivement, le « **Contrat** ») et en acceptant expressément les termes. L'acceptation des termes du Contrat constitue un préalable à toute utilisation des Services (tels que définis ci-après).

Le Contrat et ses Annexes reflètent l'intégralité de l'accord entre Bazaarvoice et le Client (ensemble, les « **Parties** ») quant à l'objet du Contrat et remplacent tous autres accords, arrangements et déclarations antérieurs, oraux, écrits ou effectués par voie électronique entre les Parties relatifs au même objet. Le Client renonce notamment à opposer à Bazaarvoice ses propres conditions générales d'achat ou tout autre document équivalent, quelles que soient les circonstances.

1. PRESTATIONS DE SERVICES

1.1 Fourniture des Services. En contrepartie du paiement du prix, Bazaarvoice fournira au Client les services, par l'intermédiaire de la plateforme Bazaarvoice (les « **Services** ») et conformément aux termes du Contrat (en ce compris les conditions prévues par le Bon de Commande). Le Client s'interdit tout usage des Services en violation des termes du Contrat.

1.2 Convention de niveau de service (SLA). Bazaarvoice s'engage également à fournir les Services conformément à la convention de niveau de service (SLA) figurant à l'Annexe A.

1.3 Sites Tiers. Dans le cas où le Client sollicite (ou entraîne de toute autre manière) l'intégration des Services au sein d'autres sites web de tiers ou de services de tiers (par exemple, Twitter®, Instagram®, LinkedIn®, Facebook® ou Google®) ou encore l'utilisation de données émanant de ces derniers (les « **Sites Tiers** »), le Client reconnaît que Bazaarvoice ne dispose d'aucun contrôle sur les conditions d'utilisation, les politiques de confidentialité, le fonctionnement, le respect des droits de propriété intellectuelle, les performances ou le contenu de ces Sites Tiers. En conséquence, Bazaarvoice décline toute responsabilité concernant toute utilisation de ces Sites Tiers ou toutes informations collectées à partir de ces derniers, ainsi que pour tous dommages ou autres préjudices qui seraient causés aux utilisateurs finaux ou au Client lui-même.

1.4 Services Tiers. Bazaarvoice met à disposition du Client des services et produits de tiers afin que ces derniers soient utilisés dans le cadre des services fournis par Bazaarvoice (par exemple le service Amazon Mechanical Turk ou tout service similaire est utilisé pour apporter des réponses aux questions) (« **Services Tiers** »). Ces Services Tiers sont fournis en l'état et au lieu où ils sont disponibles. Bazaarvoice n'accorde aucune garantie à l'égard de ces Services Tiers (en ce compris toutes garanties d'éviction, d'absence d'interférence et d'exactitude des données). Bazaarvoice décline toute responsabilité à l'égard de tous dommages ou autres préjudices résultant de l'utilisation des Services Tiers et affectant le Client ou les utilisateurs finaux.

1.5 Programmes de fidélité, récompenses et opérations similaires. Dans l'hypothèse où le Client déciderait d'utiliser les Services en liaison avec un programme de fidélité ou de récompenses, un concours, une loterie à pré-tirage (*sweepstakes*) ou toute opération similaire, le Client reconnaît

qu'il serait de sa responsabilité de s'assurer qu'un tel programme (en ce compris notamment les gains, les remboursements et l'expiration des points et récompenses) soit conforme à toutes lois, règles, codes et réglementations applicables.

1.6 Contenu Syndiqué. Dans le cas où le Client reçoit un contenu syndiqué (« **Contenu Syndiqué** ») par l'intermédiaire du service de Syndication de Bazaarvoice, le Client peut diffuser ce Contenu Syndiqué sur son site web mais ne saurait l'utiliser à d'autres fins (en ce compris notamment à des fins analytiques) sans l'accord préalable, exprès et écrit de Bazaarvoice. Il est rappelé que le Contenu Syndiqué appartient au client qui l'a initialement collecté.

1.7 Contenu Antérieur. Dans le cas où le Client sollicite Bazaarvoice afin que ce dernier importe un contenu du Client qui existait avant la conclusion du présent Contrat (« **Contenu Antérieur** »), le Client garantit disposer (a) de l'ensemble des autorisations nécessaires permettant l'utilisation de ce Contenu Antérieur et (b) de l'ensemble des droits afférant à ce Contenu Antérieur.

1.8 Authenticité. Chacune des Parties s'engage à respecter les termes de la Charte d'Authenticité, disponible à l'adresse suivante : www.bazaarvoice.com/legal/authenticity-policy.

1.9 Contenu posté par le Client. Le Client reconnaît qu'il demeure responsable de tout contenu qu'il poste par l'intermédiaire des Services (par exemple, ses réponses aux questions des utilisateurs finaux).

1.10 Protection des comptes. Si le Client découvre que la sécurité de ses identifiants de connexion a été compromise ou violée, il s'engage à désactiver ce compte ou modifier les identifiants de connexion concernant ce compte. En outre, le Client s'engage à désactiver dans les meilleurs délais le compte (ou à modifier les identifiants de connexion du compte) de toute personne (par exemple, un ancien employé) que le Client n'autorise plus désormais à accéder aux Services.

1.11 Collaboration. Le Client s'engage à apporter à Bazaarvoice toute l'assistance et toutes informations nécessaires afin que Bazaarvoice puisse activer et faire fonctionner les Services.

bazaarvoice:

Chaque Bon de Commande contient une description plus détaillée de l'assistance que le Client sera amené à fournir.

2. PRIX ET PAIEMENT

2.1 Prix. Le Client s'engage à payer à Bazaarvoice le prix des Services, dans la devise et aux dates indiquées dans chaque Bon de Commande. Le Client s'acquittera de ces paiements conformément aux instructions de règlement (par exemple, adresse de paiement) figurant sur chaque facture. Tous les prix s'entendent hors taxes (en ce compris les taxes sur les ventes, TVA, droits d'accise et taxes d'utilisation). Le Client doit prélever toutes retenues à la source applicables sur les paiements exigibles en vertu du Bon de Commande dès lors qu'elles sont réclamées par une autorité gouvernementale. Les paiements devront alors être majorés du montant nécessaire permettant d'assurer que Bazaarvoice reçoive un paiement (i) net de tous impôts de toute nature dont le prélèvement était requis et (ii) égal à la somme que Bazaarvoice aurait reçu si aucun prélèvement à la source n'avait été appliqué.

À l'exception des taxes dues sur les revenus nets de Bazaarvoice, le Client doit payer ou rembourser les Taxes Applicables. Les « Taxes Applicables » s'entendent des prélèvements obligatoires et impôts de toutes natures, notamment des taxes nationales, fédérales, régionales, départementales, locales d'un pays, en ce compris les taxes sur les services, taxes d'utilisation, taxes sur le traitement de données et redevances, ainsi que les montants en tenant lieu mis à la charge du Client et à payer pour couvrir des frais facturables, les services effectués ou à effectuer, ou les paiements réalisés ou à réaliser. Ces stipulations s'appliquent sous réserve que la loi applicable permette de mettre à la charge du Client les Taxes Applicables. Ces stipulations continueront de s'appliquer nonobstant la résiliation du présent Contrat et demeureront applicables nonobstant le délai écoulé jusqu'à l'exigibilité de ces taxes (par exemple en cas de carence des autorités fiscales à la suite d'un contrôle intervenu après la résiliation du présent Contrat).

Les paiements sont dus trente (30) jours suivant réception de la facture, sauf stipulation contraire convenue entre les Parties et prévue par le Bon de Commande concerné.

2.2 Retards de paiement. Tout manquement du Client à son obligation de paiement constitue un manquement grave au présent Contrat. Tout paiement qui n'est pas effectué à la date d'exigibilité de la facture de Bazaarvoice pourra donner lieu, au choix et à la discrétion de Bazaarvoice, à la mise en œuvre de l'une ou de l'ensemble des démarches suivantes : (i) l'application de plein droit d'un intérêt de retard sur le montant impayé s'élevant à trois (3) fois le taux d'intérêt légal ; ces pénalités de retard seront calculées à compter du jour suivant la date d'exigibilité figurant sur la facture ; (ii) l'application d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement fixée à quarante (40) euros (étant précisé que l'application de cette indemnité ne fait pas obstacle à l'application d'une indemnité complémentaire correspondant à l'intégralité des sommes qui auront été exposées, qu'elle qu'en soit la nature, pour le recouvrement de la créance, sur justification par Bazaarvoice) ; et/ou (iii) la suspension de l'accès du Client aux Services (tout en maintenant la facturation de ces derniers durant cette période

de suspension). La suspension ou la reprise des Services ne saurait limiter ou empêcher Bazaarvoice de recourir à tous autres moyens permettant la réparation de son préjudice.

3. DROITS DE PROPRIÉTÉ

3.1 Propriété des Services ; Licence ; Droits Réservés. Bazaarvoice est titulaire de tous droits sur les Services, comprenant (sans que cette liste soit exhaustive) toutes modifications, améliorations, mises à jour, œuvres dérivées et retours d'informations y afférents, ainsi que tous droits de propriété intellectuelle qui y sont attachés. Bazaarvoice accorde au Client, à titre gracieux, une licence non-exclusive et non-transférable lui permettant d'utiliser les Services pour la durée du Bon de Commande concerné, pour ses besoins propres et pour le monde entier. Le Client reconnaît que les droits concédés aux termes des présentes ne lui octroient aucun droit de propriété sur les Services mais uniquement l'autorisation de les utiliser conformément aux stipulations du présent Contrat. Tous droits qui ne seraient pas expressément concédés au Client en vertu du Contrat sont réservés par Bazaarvoice.

3.2 Restrictions. Sauf autorisation écrite expresse accordée par Bazaarvoice, le Client s'interdit et ne saurait sciemment permettre à tout tiers de : (i) copier, reproduire, modifier et traduire les Services, créer des œuvres dérivées à partir des Services, les décompiler, procéder à une ingénierie inverse, les désassembler (excepté dans les limites et conditions prévues par la loi), ou tenter de toute autre manière d'obtenir le code source à partir des Services ; (ii) utiliser, évaluer ou examiner les Services dans le but de concevoir ou créer un produit ou service concurrent des produits ou services de Bazaarvoice ; ou (iii) revendre les Services, les utiliser en mode service bureau ou afin de fournir des prestations au profit d'un tiers de toute manière que ce soit.

3.3 Collecte de données ; Propriété du Client sur les Données ; Utilisation.

3.3.1 Contenu Généré par l'Utilisateur. Le « **Contenu Généré par l'Utilisateur** » ou « **CGU** » consiste en l'ensemble des informations transmises par le Client et ses utilisateurs finaux par l'intermédiaire des Services de Bazaarvoice, en ce compris le contenu transmis de manière active et les données de transaction qui y sont associées (par exemple, date/horodatage). Le Client concède à Bazaarvoice, à titre gracieux, une licence non-exclusive et limitée permettant d'utiliser et de divulguer ces CGU pour la durée du Contrat et pour le monde entier, afin de fournir les Services, de les améliorer et de les superviser. Le Client concède également à Bazaarvoice, à titre gracieux, une licence non-exclusive lui permettant d'utiliser les CGU à des fins analytiques, pour la durée de protection légale des CGU par les droits de propriété intellectuelle et pour le monde entier.

3.3.1.1 Contenu Généré par l'Utilisateur et Accessible au Public. Pour les besoins du présent Contrat, le Client est considéré comme propriétaire de l'ensemble des CGU diffusés par le(s) site(s) sur lesquels les Services sont déployés et qui sont accessibles au public sans qu'il soit nécessaire de disposer d'un identifiant de connexion ou d'être autorisé de toute autre

bazaarvoice:

manière (le « **Contenu Généré par l'Utilisateur et Accessible au Public** » ou « **CGUP** »). Le Client concède à Bazaarvoice, à titre gracieux, une licence non-exclusive permettant d'utiliser et de diffuser ces CGUP à toutes fins licites pour la durée de protection légale des CGU par les droits de propriété intellectuelle et pour le monde entier.

3.3.2 Données Transmises par le Client. Pour la durée du présent Contrat et pour le monde entier, le Client concède à Bazaarvoice, à titre gracieux et aux seules fins de la fourniture des Services, une licence non-exclusive et limitée permettant d'utiliser et de divulguer toutes informations propriétaires fournies par le Client dans le cadre de l'utilisation des Services (par exemple, informations sur les produits induites dans les flux de données, informations détaillées sur les transactions telles que les prix unitaires et le montant du panier) (« **Données Transmises par le Client** »).

3.3.3 Données Clients. Pour les besoins du présent Contrat, le Client est considéré comme propriétaire de l'ensemble des CGU (en ce compris les CGUP), de l'ensemble des Données Personnelles (telles que définies à l'Article 3.4) ainsi que des Données Transmises par le Client (ensemble, les « **Données Clients** »). Aucune stipulation du présent Contrat ne saurait être interprétée comme de nature à accorder à Bazaarvoice la propriété des Données Clients.

3.3.4 Données Bazaarvoice. Excepté les Données Clients, Bazaarvoice est propriétaire de l'ensemble des données générées, conservées ou collectées par l'intermédiaire des technologies Bazaarvoice (« **Données Bazaarvoice** »). Les Données Bazaarvoice incluent (sans que cette liste soit exhaustive) les clics, impressions, impressions de pages, données d'entête, identifiants utilisateurs, décomptes de visiteurs uniques, données d'interactions utilisateur, données de transactions (à l'exception des informations détaillées de transactions mentionnées à l'Article 3.3.2) et toutes données conservées ou collectées par l'intermédiaires des technologies Bazaarvoice (par exemple, les cookies et balises web). Le Client reconnaît que Bazaarvoice peut utiliser de telles données (i) afin de fournir des rapports et des analyses à des entreprises du réseau Bazaarvoice, (ii) à des fins statistiques et pour tous autres usages analytiques, (iii) dans le cadre de recherches, développement, fourniture, maintenance et amélioration de produits et prestations, ainsi que (iv) pour maintenir, fournir ou améliorer les Services.

3.4 Données Personnelles. Pour les besoins de cet Article 3.4, les termes « Données Personnelles », « traiter », « personne concernée », « responsable de traitement » et « sous-traitant » ont le sens qui leur est donné par la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 (la « **Loi Informatique et Libertés** »). Les Parties reconnaissent et conviennent que le Client agit en qualité de responsable de traitement et Bazaarvoice en tant que sous-traitant au sens de la Loi Informatique et Libertés. Dans le cadre du présent Contrat, chaque Partie s'engage à respecter ses propres obligations au titre de la Loi Informatique et Libertés ou de toute autre législation applicable.

3.4.1 Bazaarvoice s'engage à :

(a) traiter l'ensemble des Données Personnelles, fournies par le Client ou collectées en son nom, dans le strict respect des instructions du Client et ne pas traiter ces Données Personnelles pour toute autre finalité ou de toute autre manière ;

(b) s'assurer que seuls les employés ou prestataires, sollicités par Bazaarvoice pour l'assister dans l'exécution de ses obligations au titre du Contrat, aient accès à ces Données Personnelles ;

(c) prendre les mesures requises pour s'assurer de la fiabilité des employés et prestataires ayant accès aux Données Personnelles et s'assurer que l'ensemble des employés affectés à l'exécution du Contrat aient été informés de la confidentialité des Données Personnelles, formés au regard de la législation portant sur la protection des données et sensibilisés au soin particulier devant être porté à la gestion des Données Personnelles ;

(d) s'assurer que des mesures techniques et organisationnelles adéquates sont prises afin de protéger les Données Personnelles contre toute divulgation non autorisée ou traitement illicite, perte accidentelle, destruction ou dommage. Ces mesures doivent être appropriées au regard du préjudice qui pourrait résulter d'un traitement non autorisé ou illicite, d'une perte accidentelle, d'une destruction ou d'un dommage affectant ces Données Personnelles, en prenant en compte la nature des Données Personnelles objet de cette protection ;

(e) conclure les contrats nécessaires avec tous sous-traitants et prendre les mesures de surveillance requises afin de garantir la protection et la sécurité des Données Personnelles ;

(f) exiger de chaque sous-traitant que ce dernier respecte les stipulations du présent Contrat, étant précisé que Bazaarvoice demeure responsable de tous actes ou omissions dudit sous-traitant comme si Bazaarvoice les avait personnellement commis ;

(g) fournir, à tout moment sur simple demande, la liste complète de tous les sous-traitants de Bazaarvoice ;

(h) notifier immédiatement le Client si Bazaarvoice reçoit d'une personne concernée une demande d'accès à ses Données Personnelles. Bazaarvoice s'engage à fournir au Client l'assistance qu'il pourrait solliciter pour la gestion de ces demandes d'accès. Bazaarvoice s'engage à ne pas répondre à ces demandes sans l'accord préalable et écrit du Client ;

(i) cesser immédiatement tout traitement de ces Données Personnelles à compter de la résiliation ou de l'expiration du présent Contrat et, au choix du Client, organiser le retour sécurisé et rapide et/ou la destruction de l'ensemble de ces Données Personnelles, ainsi que de toutes copies sous le contrôle de Bazaarvoice ou en sa possession. Sur demande du Client, Bazaarvoice attestera que cette destruction a bien eu lieu.

3.4.2 Le Client s'engage à :

(a) effectuer l'ensemble des formalités requises auprès de l'autorité compétente (CNIL) pour permettre la collecte, le

bazaarvoice:

traitement et le transfert des Données Personnelles tels qu'envisagés par le présent Contrat, dans le respect de la Loi ;

(b) obtenir l'ensemble des consentements nécessaires, autorisant Bazaarvoice à collecter ou utiliser les Données Personnelles de l'utilisateur ou toutes autres données dans le cadre des Services ;

(c) maintenir une politique de confidentialité qui reflète de manière exacte l'utilisation des Données Personnelles telle que pratiquée par Bazaarvoice.

3.4.3 Le Client est fondé, par lui-même ou par l'entremise d'un tiers qu'il désignerait, à réaliser des audits (sous escorte) au sein des locaux commerciaux de Bazaarvoice, afin de vérifier si Bazaarvoice traite les données conformément au présent Contrat. Ces audits ne seront autorisés qu'une seule fois par période de 12 mois, excepté en cas de demande émanant d'une autorité régulatrice compétente. Le Client s'engage à adresser à Bazaarvoice une notification appropriée annonçant cet audit. Bazaarvoice coopèrera de bonne foi avec le Client et l'autorité de contrôle durant cet audit.

3.5 Informations confidentielles. Le terme « **Informations Confidentielles** » désigne toutes informations divulguées par l'une des Parties à l'autre, directement ou indirectement, par écrit ou oralement, que (i) la Partie qui les divulgue désigne comme confidentielles ou protégées ; ou qui (ii) apparaissent comme étant confidentielles ou protégées du fait d'une légende ou de toute autre mention, des circonstances de leur divulgation ou de la nature des informations elles-mêmes. Le Client reconnaît que les Services, les stipulations du Contrat (en ce compris tout Bon de Commande) ainsi que toutes autres informations protégées ou confidentielles qui lui sont communiquées par Bazaarvoice constituent des informations protégées et des secrets commerciaux de Bazaarvoice. Bazaarvoice reconnaît également que les Informations Confidentielles fournies par le Client constituent des informations protégées et des secrets commerciaux. Chaque Partie s'engage à préserver le caractère confidentiel des Informations Confidentielles de l'autre, en les conservant et les utilisant à titre confidentiel, uniquement pour son propre usage dans les conditions autorisées et dans le cadre du présent Contrat, en prenant les mêmes précautions que celles qu'elle prend elle-même en vue de protéger des informations similaires confidentielles et protégées. Chaque Partie est en droit d'engager toute procédure afin d'empêcher tout manquement aux obligations du présent Article. Chaque Partie destinataire s'engage à signaler dans les plus brefs délais à la Partie divulgatrice tout manquement aux termes du présent Article. Nonobstant ce qui précède, les Informations Confidentielles ne comprennent pas les informations qui (i) sont ou seront rendues publiques ou qui tombent ou tomberont dans le domaine public, sans que la Partie destinataire des informations ait commis un quelconque acte ou omission ou un quelconque manquement aux termes de ce Contrat (par exemple, les CGUP) ; (ii) ont été obtenues par la Partie destinataire, sans aucune restriction quant à leur utilisation ou divulgation, avant même qu'elle ne les ait reçues de la Partie divulgatrice ; (iii) sont obtenues par la Partie destinataire, sans aucune restriction quant à leur utilisation ou divulgation, de la part d'un tiers autorisé à

divulguer ces informations ; ou (iv) ont été développées de manière indépendante par la Partie destinataire sans recours ou référence aux Informations Confidentielles de la Partie divulgatrice.

4. GARANTIES

4.1 Garantie de Bazaarvoice. Bazaarvoice garantit (i) disposer de tous droits et capacités nécessaires à la fourniture des Services conformément aux termes du présent Contrat (en ce compris tout Bon de Commande) ; (ii) prendre toutes précautions pour éviter autant que possible que les Services soient porteurs de virus, bombes logiques ou autres codes malveillants connus en l'état de l'art en vigueur ; et (iii) utiliser les méthodes et technologies standards de l'industrie afin de maintenir la sécurité et l'intégrité des Services, des Informations Confidentielles du Client et des Données Clients. Bazaarvoice garantit également que (iv) les Services seront fournis conformément aux termes du présent Contrat ; (v) les fonctionnalités des Services ne subiront pas de régression significative au cours de la durée de l'un quelconque des Services ; et (vi) les Services seront conformes à toutes lois, codes, réglementations et décrets applicables à ces derniers.

4.2 Garantie du Client. Le Client garantit (i) respecter toutes lois, codes, réglementations et décrets applicables aux Services ; (ii) bénéficier de toutes autorisations et consentements nécessaires permettant à Bazaarvoice de fournir les Services. Le Client garantit également que (iii) chacun des sites sur lequel les Services sont déployés comprend une politique de confidentialité qui (a) reflète l'usage de technologies de tiers, la collecte de données et leur utilisation dans le cadre des Services (étant précisé que cette clause ne saurait signifier que ces politiques de confidentialité doivent expressément identifier Bazaarvoice ou tout Service, excepté si la législation sur la protection des données ou les autres lois et règlements le prévoient) et (b) se conforme à l'ensemble des réglementations, règles et lois applicable en matière de protection des données. Le Client garantit par ailleurs que (iv) ses sites web, sur lesquels les Services sont déployés, ne contiennent aucun élément diffamatoire, faisant l'apologie d'activités illicites ou incitant à la haine.

4.3 Exclusion de garantie. BAZAARVOICE NE GARANTIT PAS L'ABSENCE DE PERTURBATION DES SERVICES. COMPTE TENU DE LA NATURE DES SERVICES, BAZAARVOICE NE GARANTIT PAS D'AVANTAGE L'EXACTITUDE DES DONNEES FOURNIES PAR LES INTERNUTES, CLIENTS ET UTILISATEURS FINAUX DES SERVICES, NI L'EXACTITUDE DES RESULTATS PROVENANT DE L'EXPLOITATION DE TELLES DONNEES.

4.4 Engagement du Client. Le Client s'engage à indemniser, défendre et exonérer Bazaarvoice (ainsi que ses dirigeants, agents et employés) de toute responsabilité à l'égard des pertes, dommages et frais (en ce compris, sans que cela soit exhaustif, les honoraires d'avocat) résultant d'un jugement, d'une procédure ou d'une transaction, à la suite d'une action diligentée par un tiers et fondée sur (a) toute violation par le Client de toutes lois, codes, réglementations et décrets applicables (en ce compris notamment toute réglementation portant sur la protection des données à caractère personnel) ;

bazaarvoice:

ou (b) toute plainte selon laquelle le site web du Client (sur lequel les Services sont fournis) ou toute application développée par le Client contrefait tous droits de propriété intellectuelle.

4.5 Garantie d'éviction de Bazaarvoice. Bazaarvoice s'engage à indemniser, défendre et exonérer le Client (ainsi que ses dirigeants, agents et employés) de toute responsabilité à l'égard des pertes, dommages et frais (en ce compris, sans que cela soit exhaustif, les honoraires d'avocat) résultant d'une décision judiciaire devenue définitive ou d'une transaction, à la suite d'une action diligentée par un tiers alléguant que les Services fournis par Bazaarvoice dans le cadre du Contrat contrefont une marque ou un droit d'auteur (*copyright*). Bazaarvoice n'encourt aucune responsabilité et n'est redevable d'aucune indemnité si l'action en contrefaçon résulte (i) d'un élément contrefaisant fourni ou développé par le Client (par exemple les Données Clients); (ii) de modifications ou d'utilisations des Services non autorisées; ou (iii) des actes ou omissions du Client en violation des termes du présent Contrat.

4.5.1 Dans l'hypothèse où l'utilisation des Services par le Client est prohibée (ou sera vraisemblablement prohibée) en raison de l'action en contrefaçon intentée par un tiers, Bazaarvoice peut, à ses frais et à sa seule discrétion, prendre l'une des initiatives suivantes: (i) obtenir au profit du Client le droit de continuer à utiliser les Services; (ii) remplacer ou modifier le Service prohibé afin de le rendre non-contrefaisant tout en maintenant des fonctionnalités équivalentes; ou (iii) résilier le Service prohibé et rembourser les montants payés pour les Services prohibés et non encore fournis.

4.5.2 Les obligations figurant au présent Article 4.5 constituent les seules et exclusives obligations de Bazaarvoice en ce qui a trait à toute action relative à une atteinte aux droits de propriété intellectuelle entrant dans le champ d'application de cet Article 4.5.

4.6 Conditions d'indemnisation. L'application des Articles 4.4 et 4.5 des présentes est subordonnée à la réalisation des conditions suivantes: (a) notification de la plainte d'un tiers par la Partie sollicitant l'indemnisation à l'autre Partie dans un délai de cinq (5) jours suivant réception d'une telle plainte (étant précisé que le non-respect de ce délai ne fait échec à la demande d'indemnisation que dans la mesure où ce retard serait préjudiciable à la défense); (b) contrôle exclusif de la défense et de la transaction pour la Partie offrant l'indemnisation (à condition qu'aucune transaction ne soit effectuée sans le consentement de la Partie indemnisée); et (c) coopération de la Partie sollicitant l'indemnisation sur simple demande.

5. LIMITATION DE RESPONSABILITE

5.1 Général. CHAQUE PARTIE S'EFFORCERA DE LIMITER LES DOMMAGES DONT L'AUTRE PARTIE EST RESPONSABLE.

5.2 Exclusion des Dommages Indirects. EXCEPTÉ EN CAS D'ACTIIONS RESULTANT D'UNE FAUTE LOURDE OU INTENTIONNELLE, AUCUNE DES PARTIES NE PEUT ÊTRE TENUE RESPONSABLE À L'ÉGARD DE L'AUTRE POUR TOUS FRAIS LIÉS À L'OBTENTION DE BIENS OU SERVICES DE SUBSTITUTION OU POUR TOUT DOMMAGE INDIRECT, EN CE COMPRIS

NOTAMMENT LES PERTES DE BÉNÉFICES, PERTES DE CLIENTÈLE, INTERRUPTIONS D'ACTIVITÉ OU PERTES D'INFORMATIONS (LES « **DOMMAGES INDIRECTS** »).

5.3 Limitation pécuniaire de responsabilité EXCEPTÉ EN CAS D'ACTIIONS RESULTANT D'UNE FAUTE LOURDE, D'UNE FAUTE INTENTIONNELLE OU DE L'ARTICLE 3.2 « RESTRICTIONS », EN AUCUNE CIRCONSTANCE LA RESPONSABILITÉ TOTALE, TOUS PRÉJUDICES ET FAITS GÉNÉRATEURS CONFONDUS, DE L'UNE OU L'AUTRE PARTIE EN VERTU DE CE CONTRAT NE SAURAIT EXCÉDER LE TOTAL DES MONTANTS VERSES OU DUS PAR LE CLIENT AU TITRE DE CE CONTRAT AU COURS DES SIX (6) MOIS PRÉCÉDANT LA DATE À LAQUELLE L'ACTION A ÉTÉ ENGAGÉE. LES PARTIES RECONNAISSENT QUE CES EXCLUSIONS ET LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ REFLÈTENT LA RÉPARTITION DES RISQUES ENTRE ELLES ET ONT ÉTÉ PRISES EN COMPTE DANS LE CALCUL DU PRIX DES SERVICES.

6. DURÉE – RESILIATION

6.1 Durée. Le Contrat entre en vigueur à la date d'effet du premier Bon de Commande et demeure en vigueur tant qu'il existe au moins un Bon de Commande en cours d'exécution, excepté en cas de résiliation anticipée dans les conditions décrites aux présentes. Le Contrat prend fin automatiquement lorsque plus aucun Bon de Commande n'est en cours d'exécution.

6.2 Résiliation pour faute. Si l'une des Parties viole l'une quelconque des stipulations du Contrat et ne remédie pas à cette violation dans un délai de trente (30) jours suivant la notification écrite adressée par l'autre Partie, cette dernière pourra, sans préjudice de tous autres droits et recours dont elle pourrait se prévaloir, résilier de plein droit le Contrat ou un Bon de Commande spécifique, sous réserve du respect d'un préavis écrit de dix (10) jours. En cas de résiliation du présent Contrat ou d'un Bon de Commande ayant pour unique cause un manquement du Client à son obligation de paiement, le Client s'engage à payer les Services qui lui ont été rendus jusqu'à la date effective de résiliation ainsi que tous autres montants qui auraient été dus pendant la période restant à courir pour chaque Bon de Commande concerné, sans que cette somme puisse toutefois excéder douze (12) mois de paiement par Bon de Commande.

7. STIPULATIONS GÉNÉRALES

7.1 Indépendance des Parties. Lorsqu'elle exécute ses obligations au titre du présent Contrat, chaque Partie agit en tant que contractant indépendant. Le Contrat ne saurait en aucun cas être interprété comme de nature à créer entre les Parties une relation de partenariat, de mandat ou une entreprise commune (*joint-venture*).

7.2 Respect des lois sur l'exportation. Il est interdit au Client d'exporter ou réexporter, directement ou indirectement, tout logiciel compris dans les Services, sans l'accord écrit de Bazaarvoice et sans avoir obtenu au préalable l'autorisation requise auprès de l'autorité gouvernementale concernée.

7.3 Force majeure. Aucune des Parties ne saurait être tenue responsable de l'inexécution de toute obligation au titre du

bazaarvoice:

Contrat si ce manquement est imputable à un événement indépendant de la volonté de la Partie concernée, en ce compris notamment un cas fortuit, des émeutes, des Sites Tiers, des grèves, des actes de terrorisme, une défaillance des réseaux de tiers ou d'Internet, des pannes de courant, des conflits sociaux touchant l'ensemble du secteur ou des demandes ou restrictions imposées par un gouvernement.

7.4 Cession. Aucune des Parties ne peut céder ses droits ou obligations au titre du présent Contrat sans l'accord préalable et écrit de l'autre Partie. Toute cession qui n'est pas conforme aux termes de cet Article est nulle et sans effet. Toutefois, nonobstant ce qui précède, chaque Partie est expressément autorisée à céder le Contrat dans le cadre (i) d'une fusion lorsque l'entité contractante disparaît à l'occasion de cette fusion, ou (ii) de la vente de tout ou de l'essentiel des actifs de l'entité contractante.

7.5 Remboursement des frais de voyage et autres dépenses. Bazaarvoice s'engage à obtenir l'approbation préalable du Client pour tous frais de voyage nécessaires, exposés dans le cadre de la fourniture des Services conformément au présent Contrat. Bazaarvoice s'engage à exposer de tels frais de voyage conformément à toute politique de voyage que lui soumettra le Client avant la date du voyage concerné. Bazaarvoice remettra au Client une facture listant l'ensemble des frais de voyage et autres dépenses remboursables. Les remboursements sont dus dans les trente (30) jours suivant réception de la facture.

7.6 Notifications. Toute notification ou autre communication relative au présent Contrat doit être adressée par courrier recommandé avec demande d'accusé de réception et courrier simple, ou par e-mail avec accusé de réception, à la Partie concernée à l'adresse suivante :

- (a) Pour le Client : suivant les coordonnées figurant au Bon de Commande (identification du Client et/ou du Contact Client) ;
- (b) Pour Bazaarvoice :
Bazaarvoice, Inc.

10901 Stonelake Blvd,
Austin, Texas 78759, Etats-Unis
A l'attention de : Legal
Email: legal@bazaarvoice.com

7.7 Stipulations diverses. Le Contrat est soumis au droit français et interprété conformément à ce dernier (à l'exclusion de toute règle de conflits de lois).

LES PARTIES CONVIENNENT QUE TOUTE ACTION RELATIVE AU PRESENT CONTRAT OU LITIGE ENTRE LES PARTIES PROVENANT DE L'INTERPRETATION, DE L'EXECUTION ET/OU DE LA FIN DU CONTRAT DOIT ETRE SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPELS EN GARANTIE, Y COMPRIS EN CAS DE PROCEDURES D'URGENCE, DE REFERE OU SUR REQUETE.

Tout avenant aux présentes doit prendre la forme d'un document écrit validé par un dirigeant ou le représentant dûment autorisé de chaque Partie.

Si une stipulation de ce Contrat ou l'application de cette dernière est, pour quelque raison que ce soit, jugée non valable ou inapplicable par un tribunal compétent, elle sera remplacée par une stipulation valable se rapprochant autant que possible de l'intention de la stipulation initiale. Les autres stipulations du Contrat seront interprétées de manière à donner effet, de façon optimale, à l'intention initiale.

Le retard dans l'exercice ou le non exercice d'un droit par une Partie en raison d'un manquement commis par l'autre Partie n'aura aucune incidence sur ce droit et ne saurait être interprété comme une renonciation à ce droit.

Toutes stipulations du Contrat dont le respect ou l'exécution est envisagée après la résiliation ou l'expiration du Contrat (en ce compris, sans que cette liste soit exhaustive, les stipulations relatives à la confidentialité, à la limitation de responsabilité et aux indemnisations), demeureront en vigueur nonobstant l'expiration ou la résiliation du Contrat, pour la durée nécessaire à leur exécution. Le présent Contrat engagera et s'appliquera au bénéfice des Parties, de leurs successeurs et cessionnaires autorisés. En cas d'ambiguïté, d'interrogations sur l'intention des Parties ou sur l'interprétation du Contrat, le présent Contrat doit être interprété comme si les Parties l'avait rédigé ensemble et non en défaveur de la Partie ayant rédigé l'une ou plusieurs des stipulations du présent Contrat.

ANNEXE A
CONVENTION DE NIVEAU DE SERVICE DE LA PLATEFORME BAZAARVOICE

- 1. Engagement de Disponibilité.** Bazaarvoice s'engage à une disponibilité de 99,9% en ce qui a trait aux parties du site web du Client qui sont placées sous le contrôle de Bazaarvoice et destinées aux utilisateurs finaux. Le taux de disponibilité en pourcentage est calculé comme suit : (nombre total de minutes au titre de tout mois calendaire – nombre total de minutes d'indisponibilité) divisé par (nombre total de minutes au titre du même mois calendaire) x 100. Tout arrêt durant la période de maintenance hebdomadaire ne saurait compter comme une période d'indisponibilité. La période de maintenance hebdomadaire ne saurait excéder de deux (2) heures par semaine et sera planifiée durant les plages horaires de trafic minimal.

 - 1.1. Exceptions.** Bazaarvoice n'est pas responsable d'un manquement à un niveau de service si celui-ci est imputable à l'un des faits suivants (dans ces cas, l'arrêt des Services n'est pas comptabilisé dans le cadre de l'Engagement de Disponibilité) :

 - 1.1.1. Le manquement du Client à (i) son obligation d'installer les mises à niveau nécessaires fournies par Bazaarvoice ou (ii) à ses obligations décrites au Contrat, dans la mesure où ce manquement affecte la capacité de Bazaarvoice à effectuer les Services.
 - 1.1.2. Des événements imprévisibles échappant au contrôle de Bazaarvoice.
- 2. Communication.** Si les Services devaient être indisponibles pour une durée supérieure à cinq (5) minutes, Bazaarvoice s'efforcera de (i) notifier le contact désigné par le Client, (ii) d'identifier la source du problème et de (iii) résoudre ce dernier. Nonobstant ce qui précède, Bazaarvoice n'est tenu d'aucune obligation lorsque les Services sont indisponibles en raison d'actes commis par le Client (par exemple, modification de codes sans en informer Bazaarvoice).
- 3. Engagement concernant la Modération.** Bazaarvoice s'engage à modérer toutes soumissions dans un délai moyen fixé à soixante-douze (72) heures suivant la soumission, ce délai étant mesuré mensuellement. Nonobstant ce qui précède, les soumissions que Bazaarvoice estime frauduleuses sont hors du périmètre de l'Engagement de Modération de soixante-douze (72) heures.
- 4. Faculté de résiliation.** Le Client peut résilier le Bon de Commande concerné par notification écrite assortie d'un préavis de trente (30) jours si Bazaarvoice n'atteint pas l'Engagement de Disponibilité durant deux (2) mois calendaires consécutifs ou n'atteint pas l'Engagement de Disponibilité durant trois (3) mois calendaires au cours d'une période de douze (12) mois. Sous réserve des stipulations de l'Article 6.2 des Conditions Générales, les stipulations de la présente Annexe A décrivent les droits et recours uniques et exclusifs du Client, quel que soit le type de défaillance affectant les niveaux de services.