

FeedbackNow Conditions générales de vente

En vigueur à compter du 15 novembre 2018

I. Dispositions générales

1. Portée de la validité

1.1 Ces Termes et Conditions (« Conditions ») régissent l'achat de biens et services (tels que définis ci-dessous) par un client (« Client ») et s'appliquent à toutes les commandes (« Commandes ») de biens et services faisant référence à ces Conditions. Le client déclare avoir la capacité juridique et l'autorité de conclure ces conditions. Aucune des conditions générales du Client ne modifiera, ne dérogera ou ne contredira ces Conditions, sauf si les parties en ont expressément convenu par écrit. Tel qu'utilisé dans les présentes Conditions, « FeedbackNow » désigne l'entité légale spécifiée dans la Commande avec le Client, y compris les filiales de cette entité.

2. Biens et services de FeedbackNow

2.1 Les produits et services de FeedbackNow comprennent : i) le matériel et les logiciels associés qui mesurent la satisfaction des clients, tels que les boîtes Smiley, les affichages d'interrogation et les concentrateurs / passerelles (produits ci-après dénommés les « articles de vente ») ; les données enregistrées par les articles de vente (ci-après dénommés « Informations »), y compris les services y afférents, et iii) les services de personnalisation liés aux articles de vente et en information (ci-après dénommés « Services de personnalisation ») licences et services connexes, dénommés collectivement les « biens et services ». Les produits et services spécifiques achetés par le Client seront définis dans la Commande applicable.

3. Contrat liant

3.1. Ces conditions et une offre exécutée représentent les conditions générales complètes régissant l'achat et la vente par le Client des biens et services de FeedbackNow et engagent le Client lors de l'exécution de la Commande.

3.2 Cet article I (Dispositions générales) s'applique à tous les biens et services achetés. L'Article II (Conditions relatives aux articles de vente), l'Article III (Conditions relatives aux licences d'utilisation des informations) et l'Article IV (Conditions relatives aux services de personnalisation) s'appliqueront uniquement aux types de biens et services référencés dans l'article applicable.

4. Prix, paiements et factures

4.1 Tous les prix et frais indiqués dans la commande excluent la TVA, la taxe de vente, la taxe d'utilisation et les taxes similaires, et le client accepte de payer les taxes applicables.

4.2. Le paiement des frais doit être effectué uniquement sur le compte indiqué dans la commande et les factures applicables. Il n'y a pas de rabais pour les paiements anticipés ou ponctuels.

4.3. Sauf convention contraire, les factures doivent être réglées dans les trente (30) jours suivant leur émission. Les arriérés de paiement attirent un intérêt de 8 % au-dessus du taux de base ou du taux autorisé par la loi, selon le montant le plus bas. Un tel intérêt n'affecte pas le droit de faire valoir des dommages-intérêts en droit.

4.4. Le Client recevra ses factures par e-mail gratuitement. Les Clients peuvent recevoir une facture imprimée sur demande moyennant un supplément. Les factures seront envoyées à l'adresse de facturation indiquée dans la commande correspondante.

5. Déclencher

Les clients ne peuvent compenser aucun paiement dû.

6. Communications et retards

6.1 Les performances en temps opportun de FeedbackNow nécessitent des communications ponctuelles et des informations précises de la part du client et FeedbackNow ne sera pas responsable des retards ou des défaillances de performance causés par ces problèmes.

7. Propriété intellectuelle

7.1 FeedbackNow détient les droits de propriété intellectuelle sur les articles de vente et l'information, ainsi que sur toutes ses méthodologies, logiciels, données, algorithmes, conceptions, outils, graphiques, modèles, compilations, présentations, services, noms commerciaux et marques commerciales, y compris FeedbackNow (collectivement, « FeedbackNow IP »). FeedbackNow IP est protégée par les lois sur la propriété intellectuelle. Le Client ne doit ni commettre ni autoriser aucun acte ou omission susceptible de porter atteinte aux droits de propriété et de propriété intellectuelle de FeedbackNow IP. Tous les droits du client d'utiliser une adresse IP FeedbackNow sont expressément mentionnés dans les présentes; il n'y a pas de droits implicites et FeedbackNow se réserve tous les droits non expressément accordés au Client. Le client ne doit pas utiliser une adresse IP FeedbackNow ou partager la propriété intellectuelle FeedbackNow avec des tiers, sauf autorisation expresse des présentes Conditions.

8. Confidentialité

8.1. Les deux parties maintiendront la confidentialité de tout matériel et information divulgués par une partie (la « partie divulgateur ») à l'autre partie (la « partie destinataire ») en relation avec l'achat de biens et services marqués confidentiels, restreints ou avec une désignation similaire, ou serait compris par une personne raisonnable dans la position de la partie destinataire d'être confidentielle (« Informations confidentielles »). FeedbackNow IP, le contenu de la commande, y compris les prix, et toute information ou connaissance confidentielle que FeedbackNow partage pendant un projet pilote ou pendant la fourniture des Biens et Services seront considérés comme des informations confidentielles de FeedbackNow. Les informations confidentielles ne seront pas réputées inclure des informations : (i) connues ou connues du public sans faute de la partie destinataire ; (ii) est déjà connue de la partie destinataire avant sa réception en vertu de la présente ou devient connue de la partie destinataire par un tiers qui a le droit légitime de divulguer l'information ; ou (iii) est développé indépendamment par la partie destinataire sans référence aux informations confidentielles de la partie émettrice.

8.2. La partie destinataire utilise au moins le même degré de soin dans la protection des informations confidentielles qu'elle utilise pour ses propres informations d'une importance similaire, mais en aucun cas inférieure à une norme de diligence raisonnable. Sans le consentement écrit préalable de la partie divulgateur, la partie destinataire ne divulguera aucune information confidentielle à une autre personne (y compris dans toute demande de propositions, appel d'offres ou processus similaire), sauf à ses employés qui ont besoin de connaître les produits et services et qui sont soumis à des obligations de confidentialité avec respect de ces informations confidentielles au moins aussi restrictives que celles contenues dans les présentes. Si la partie divulgateur consent à ce que la partie destinataire partage des renseignements confidentiels avec un tiers, la partie réceptrice doit s'assurer que ce tiers a signé une entente de confidentialité aussi restrictive que les modalités des présentes, et la partie destinataire sera responsable de toute infraction à cette confidentialité par de telles tierces parties. Le destinataire ne doit pas copier ou reproduire des renseignements confidentiels, à moins que cela ne soit strictement nécessaire pour fournir ou recevoir les biens et services. À la demande de la partie divulgateur, la partie destinataire doit rapidement retourner ou détruire toutes les informations confidentielles de la partie divulgateur (y compris des copies) en sa possession ou sous son contrôle. Aucune des parties ne peut être tenue responsable de la divulgation d'informations confidentielles si une telle divulgation est nécessaire pour se conformer aux lois applicables, aux

réglementations gouvernementales ou aux ordres judiciaires ou gouvernementaux, à condition que la partie destinataire en avise préalablement la partie divulgateur.), prend des mesures raisonnables et légales pour éviter ou minimiser l'étendue d'une telle divulgation et prend des mesures raisonnables pour aider la partie divulgateur (aux frais de la partie divulgateur) à contester une telle exigence de divulgation. Toutes les informations confidentielles resteront la propriété de la partie divulgateur, sauf dans la mesure où tout droit relatif à ces informations confidentielles est expressément accordé à la partie destinataire conformément aux présentes conditions. Chaque partie reconnaît que sa violation de cette section peut causer des dommages irréparables et accepte par la présente que l'autre partie soit en droit de demander une injonction en cas de violation ainsi que toute autre mesure pouvant être accordée par un tribunal compétent. juridiction.

9. Limites de responsabilité

9.1 FeedbackNow ne sera pas tenu responsable des dommages encourus par le Client à la suite de décisions prises sur la base de FeedbackNow's Biens et services. FeedbackNow ou le Client ne seront en aucun cas tenus responsables des dommages indirects, spéciaux ou accessoires, tels que dommages-intérêts pour perte de profits, défaillance ou perte commerciale, découlant des présentes Conditions ou d'une Commande, que cette partie ait été informée ou non la possibilité de tels dommages. Toute la responsabilité de FeedbackNow découlant de ces Conditions sera limitée à et ne dépassera pas les frais payés à FeedbackNow par le Client conformément aux Ordres donnant lieu à la réclamation.

10. Résiliation de commande

10.1 Une commande peut être résiliée par l'une ou l'autre des parties si l'autre partie commet une violation substantielle de ces conditions qui ne peut être réparée ou, si la violation est susceptible de réparation, cette violation n'est pas réparée dans les 30 jours après en avoir été avisée par écrit.

11. Divers

11.1. FeedbackNow est autorisé à utiliser le nom du Client et les descriptions commerciales utilisées par ceux-ci à des fins publicitaires propres ou à titre de référence.

11.2. Les Conditions sont destinées à créer une relation d'entrepreneur indépendant entre les parties et ne seront pas interprétées comme créant une relation de travail, un partenariat, une coentreprise ou une relation d'agence entre les parties ou d'autoriser une des parties à conclure un engagement ou un accord liant l'autre partie.

11.3. Pour les biens et services fournis aux États-Unis, ces conditions et la relation des parties seront régies et interprétées conformément aux lois du Massachusetts, sans égard à ses règles régissant les conflits de lois et les tribunaux du Massachusetts seront utilisés pour résoudre tout litige découlant de ces conditions. Pour les biens et services fournis en dehors des États-Unis, ces conditions et la relation des parties seront régies et interprétées conformément aux lois d'Angleterre et du pays de Galles, sans égard à ses règles régissant les conflits de lois et les tribunaux d'Angleterre et Le Pays de Galles sera utilisé pour résoudre tout litige découlant des présentes Conditions. La Convention des Nations Unies sur la vente internationale de marchandises ne s'applique pas à ces conditions.

11.4. Si une disposition des présentes devenait nulle ou inapplicable, le reste de ces conditions ne serait pas affecté. Les parties aux présentes s'engagent à remplacer toute disposition de ce type par une disposition juridiquement acceptable qui soit aussi proche que possible de l'intention initiale des parties.

11.5. Aucune des parties ne peut céder ces conditions ou une Commande, en totalité ou en partie, sans le consentement écrit préalable de l'autre partie, sauf que l'une ou l'autre partie peut faire une cession dans le cadre d'une réorganisation, d'une consolidation, d'une fusion ou d'une vente substantielle de tous ses atouts.

11.6. Toutes les dispositions de ces Conditions qui, de par leur nature, sont destinées à survivre à l'expiration ou à la résiliation des Conditions, survivront à cette expiration ou à cette résiliation pour quelque raison que ce soit.



II. Conditions relatives aux articles de vente

1. Applicabilité

1.1. Les termes de cet Article II s'appliquent à l'achat d'articles de vente par le Client.

2. Articles de vente

2.1. Le client accepte d'acheter, et FeedbackNow accepte de vendre, la quantité et les types d'articles de vente énoncés dans la Commande conformément aux conditions de paiement qui y figurent. Le client sera propriétaire des articles de vente au moment du paiement intégral, sous réserve des conditions, restrictions et limitations des présentes.

2.2. Sauf convention contraire dans une Commande, le Client sera seul responsable de l'installation des Articles de vente dans ses locaux.

2.3. FeedbackNow accorde au Client une licence mondiale non transférable et non exclusive lui permettant d'utiliser le logiciel incorporé dans tout article de vente afin d'utiliser les articles de vente de la manière prévue. Cette licence d'utilisation limitée du logiciel ne constitue pas une concession ou un transfert de propriété sur la propriété intellectuelle des articles de vente, et FeedbackNow conserve la propriété de tous les droits de propriété intellectuelle associés auxdits articles de vente.

2.4. Le client ne peut pas rétroconcevoir, déconstruire, modifier ou copier la programmation ou les fonctions de tout article de vente.

2.5. Le Client ne peut vendre, louer, prêter, distribuer ou transférer les articles de vente à des tiers.

2.6 Le client est responsable de la maintenance générale, du nettoyage et de l'entretien des articles de vente.

3. Condition et risque d'expédition

3.1. Le titre et le risque de perte et de détérioration des articles de vente sont transférés au client lorsque ces biens sont livrés chez le client. Cela s'applique quelle que soit la partie qui paie les frais d'expédition.

3.2. Si le client demande qu'un envoi soit retardé ou que l'expédition soit retardée pour des raisons causées par le client, alors FeedbackNow est en droit de stocker les articles de vente retardés et de facturer le client pour 2 % du montant net de la facture par semaine de stockage (ou partie de celle-ci) pour couvrir les coûts de stockage. Un tel retard ne prolongera pas la date d'échéance pour le paiement des frais spécifiés dans la Commande. Le droit de faire valoir d'autres revendications est réservé.

3.3 FeedbackNow ne sera pas responsable des retards de livraison causés par les intempéries ou d'autres circonstances indépendantes de sa volonté.

4. Articles de vente impayés

4.1. FeedbackNow conserve le titre dans les articles de vente jusqu'à ce que le Client les ait entièrement payés. FeedbackNow se réserve le droit de reprendre les articles de vente qui n'ont pas été entièrement payés si le Client ne respecte pas les présentes Conditions.

4.2. Le Client a le devoir de traiter les articles de vente avec soin jusqu'à ce qu'ils soient payés en totalité, y compris d'assurer ces articles de vente à leurs frais contre le feu, le vol et les dégâts d'eau. Le Client est responsable de tout dommage causé aux articles de vente. Le Client ne doit pas mettre en gage des articles de vente en garantie ou en titrisation.

5. Garantie limitée

5.1. Sauf si un délai différent est convenu dans une Commande, les Articles de Vente sont garantis exempts de défauts et exécutés conformément à leurs spécifications et à la documentation pertinente pendant une période de douze (12) mois à compter de la date de livraison (« Période de garantie »). Le client doit notifier FeedbackNow au cours de la période de garantie pour recevoir un service sur sa demande de garantie ; les demandes de garantie sont exclues en dehors de la période de garantie.

5.2. Si le Client a soumis une réclamation de garantie valide au cours de la période de garantie, alors FeedbackNow réparera l'article de vente défectueux ou fournira un remplacement, à la seule discrétion de FeedbackNow.

5.3. La garantie ne couvre aucune réclamation pour : i) les défauts qui n'affectent pas substantiellement la performance des articles de vente, ii) les écarts mineurs par rapport à la documentation ou aux spécifications convenues, iii) l'usure naturelle, iv) les dommages dus à une négligence traitement ou tension excessive ou utilisation, v) utilisation avec du matériel, de l'équipement, des logiciels ou des supports non approuvés, vi) installation défectueuse par le client, vii) vol, perte ou vandalisme ou viii) problèmes causés par des facteurs externes locaux ou autres facteurs externes inhabituels imprévisibles. Si le Client ou un tiers effectue des réparations ou des modifications aux articles de vente, la garantie présentée ici est nulle et sans effet.

5.4. Le client est responsable de tous les frais de service de garantie supplémentaires (y compris l'expédition, le voyage et la main-d'œuvre) résultant des articles de vente.

5.5 LA GARANTIE CI-DESSUS EST FOURNIE A LA PLACE DE TOUTES LES AUTRES GARANTIES, EXPRESSES OU IMPLICITES, STATUTAIRES OU AUTRES, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, TOUTE GARANTIE IMPLICITE DE QUALITE MARCHANDE OU D'ADEQUATION A UN USAGE PARTICULIER ET LES GARANTIES RELATIVES A LA INFRACTION.

6. Affichage du logo

6.1 Le logo « FeedbackNow by Forrester » doit être visible et inchangé sur tous les articles de vente présents dans les locaux du Client et visibles par le public, ainsi que sur la question de retour accompagnant cet article de vente.

III. Conditions relatives aux licences d'informations

1. Applicabilité

1.1. Les termes de cet Article III s'appliquent à l'achat par le Client d'une licence d'information.

2. Licence d'Information

2.1 Toute information générée à partir des articles de vente du client appartient à FeedbackNow. Le client peut acheter un droit non exclusif et non transférable d'accès et d'utilisation des informations générées à partir de ses articles de vente (une « licence ») pour la période définie dans la Commande applicable. En relation avec la licence, FeedbackNow mettra à la disposition du Client le logiciel et les rapports résumant les informations.

2.2 Le client peut utiliser les informations à des fins commerciales internes. Le client dispose également d'un droit limité pour afficher publiquement le résumé certifié des résultats concernant les informations du client générées à partir des outils mis à disposition sur le logiciel FeedbackNow (un « Certificat »). L'affichage d'un certificat peut contenir un texte d'accompagnement indiquant « Résultats de commentaires clients certifiés par Feedback by Forrester », mais toute autre référence au certificat, aux informations, à FeedbackNow ou à ses filiales nécessite le consentement écrit préalable de FeedbackNow. Sauf indication contraire dans ce qui précède, il est interdit au Client de partager, distribuer, afficher, vendre ou transférer des Informations publiquement ou à un tiers sans le consentement écrit préalable de FeedbackNow.

2.3 FeedbackNow conservera tous les droits de propriété et de propriété intellectuelle sur les Informations et FeedbackNow pourra utiliser les Informations pour toutes les raisons que FeedbackNow juge à son entière discrétion, y compris l'utilisation, la transmission, l'affichage, la distribution ou la vente d'Informations à des tiers. ne pas faire référence au client comme source de ces informations. Les droits de propriété de FeedbackNow sur les informations sont perpétuels et irrévocables et n'expirent pas ou ne prennent pas fin à l'expiration ou à la résiliation d'une Commande ou de ces Conditions.

2.4 Le Client a la possibilité de participer volontairement au Programme de Référence FeedbackNow, qui permet aux sociétés du même secteur de partager et de comparer des informations à des fins d'analyse comparative. De plus amples détails et termes sont définis dans l'accord de partage de données FeedbackNow.

3. Transmission et stockage d'informations

3.1 Les informations générées à partir des articles de vente du client sont transmises à FeedbackNow et stockées sur les serveurs de FeedbackNow. Le client n'a pas la possibilité d'accéder directement aux informations à partir de ses articles de vente et n'aura accès aux informations que s'il achète une licence auprès de FeedbackNow.

3.2. FeedbackNow n'est pas responsable des retards ou des interruptions dans la transmission des informations ou des rapports dus à *force majeure* ou d'autres événements hors de son contrôle, tels que les intempéries, un manque d'électricité ou d'arrêt électrique ou un conflit de travail. Si un événement de *force majeure* dure plus de 30 jours, alors l'une des parties peut résilier une Commande pour un motif valable.

3.3 FeedbackNow conservera les informations pendant la durée de toute licence, mais se réserve le droit de supprimer les informations après l'expiration ou la résiliation d'une licence. Le Client est seul responsable de s'assurer qu'il a sauvegardé toutes les informations qu'il a concédées sous licence.

4. Sécurité de l'information

4.1 FeedbackNow utilisera la sécurité standard de l'industrie pour protéger les informations stockées sur ses serveurs contre les pertes ou les destructions non autorisées pendant la durée d'une licence.

4.2. Le client doit veiller à l'utilisation et à la protection sécurisées des mots de passe, noms d'utilisateur et autres mesures de sécurité associés à l'accès aux informations et veiller à ce qu'aucun tiers ne connaisse ces protections de sécurité. Le Client est responsable de tout dommage causé par la perte de ses mots de passe ou de l'accès non autorisé à l'information par un tiers, tant que cet accès non autorisé ne résulte pas d'une négligence de FeedbackNow.

4.3 Le Client accepte de respecter toutes les lois applicables dans son utilisation de toute information.

5. Durée du contrat, renouvellement et augmentations de prix

5.1. La durée initiale de la licence est celle prévue dans la Commande. Après la durée initiale de la Commande, la Licence se renouvellera automatiquement à chaque anniversaire de la date d'installation pour une durée supplémentaire d'un an, sauf si : (i) l'une ou l'autre des parties donne un préavis écrit d'au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin d'une période donnée de son intention de ne pas renouveler ou (ii) le client donne un avis de non-renouvellement dans les deux (2) semaines suivant la réception d'un avis de hausse de prix supérieure à 5 %, tel que prévu à la section 5.2 du présent article III.

5.2 FeedbackNow peut ajuster le prix de la Licence pour une période de renouvellement sans préavis et sans le consentement du Client. Cependant, si FeedbackNow exige un ajustement de prix supérieur à 5 %, FeedbackNow en informera le Client au moins deux mois avant la mise en œuvre de la majoration. Si le client n'est pas d'accord avec un tel ajustement de prix supérieur à 5 %, il peut alors envoyer un avis de non-renouvellement, comme indiqué au paragraphe 5.1 du présent article III.

5.3 Après expiration, le Client peut continuer à utiliser les informations qu'il a enregistrées sur ses propres systèmes avant leur expiration, mais il n'aura plus accès aux informations existantes sur le système FeedbackNow ou ne recevra aucune nouvelle information ou rapport.

IV. Conditions relatives aux services de personnalisation

1. Applicabilité

- 1.1. Les termes de cet Article IV s'appliquent à l'achat d'articles à vendre par le Client.
- 1.2. La portée du projet et les détails des services de personnalisation doivent être définis dans une proposition ou un énoncé de travail accepté par les parties et joint à la commande.

2. Performance standard

2.1 FeedbackNow exécutera les services de personnalisation de manière professionnelle, conformément aux normes industrielles applicables. FeedbackNow indique qu'il dispose des compétences, des connaissances et des compétences requises pour exécuter les services de personnalisation.

3. Paiement

3.1 La rémunération pour les services de personnalisation est due et payable conformément aux conditions de paiement énoncées dans la commande.

4. Durée du contrat et résiliation

- 4.1. Une Commande pour des services de personnalisation expirera lorsque les services de personnalisation auront été complétés ou comme indiqué dans la Commande.
 - 4.2. Une commande de services de personnalisation peut être résiliée par l'une ou l'autre des parties si l'autre partie commet une violation substantielle des présentes conditions qui ne peut être corrigée, ou, si la violation est susceptible de réparation, une telle violation n'est pas corrigée dans les 30 jours après avoir été requis par notification écrite de le faire.
-