



Skiplify est une entreprise de la French Tech, spécialisée dans le **monitoring en temps réel de la satisfaction client** et **l'amélioration continue de la qualité de service**.

Notre savoir-faire s'articule autour des **objets connectés**, de **l'analyse de données** et de **l'Intelligence Artificielle** (analyse du langage naturel).

Tous nos produits sont conçus et commercialisés en France (bornes de sondage et de satisfaction, bornes de signalement, boutons d'appel) et peuvent être déployés dans tous les lieux accueillant du public, grâce à l'Internet des Objets (IoT). Nos services incluent la mise en place d'alertes en temps réel, le badgeage d'interventions (Preuve de Présence), la restitution et la visualisation des données sous la forme de tableaux de bord, etc.

**Aujourd'hui, plus de 200 clients de tous secteurs d'activité en Europe nous font confiance pour l'amélioration de leurs performances.** Parmi eux : Vinci Airports, Engie, Crédit Agricole, GSF, SANEF, Ideal Pneu, SNCF, Mobalpa, UGC, Adecco, E.Leclerc, Géant Casino...

Pour plus d'informations : [www.skiplify.fr](http://www.skiplify.fr)



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### PREAMBULE

Skiplly commercialise des produits et des services de mesure de la satisfaction client, notamment des Boitiers connectés à destination de professionnels destinés à être installés dans des surfaces de vente, des bureaux ou tout lieu accueillant du public (« les Boitiers » ou « les Produits »). Skiplly propose également des services de visualisation des données recueillies, via accès à un service web (« les Services »).

### ARTICLE 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités et les conditions de fourniture au Client des Boitiers et Services par Skiplly. A défaut de convention spéciale constatée par écrit, dérogeant en tout ou partie aux présentes Conditions, toute acceptation par le Client d'un Devis de Skiplly vaudra acceptation pleine et entière par le Client des présentes Conditions Générales et renonciation à ses propres Conditions Générales.

### ARTICLE 2 : Dispositions générales

Les CGV applicables sont celles étant en vigueur à la date de l'acceptation du Devis par le Client (« la Commande »). Toutefois, Skiplly pourra à tout moment modifier ces CGV, et en informera le Client moyennant préavis de 15 jours. A défaut de résiliation du Contrat avant l'expiration de ce délai, le Client sera réputé avoir accepté les nouvelles CGV. En cas de contradiction, les conditions spécifiques du Devis prévalent sur les présentes CGV. Toute modification ou annulation de commande par le Client nécessite un accord écrit de Skiplly. Le cas échéant, Skiplly facturera au Client 50% du montant prévu au Devis. Skiplly se réserve le droit de citer le nom du Client à titre de référence commerciale, sur tout support, ce que le Client déclare accepter expressément.

### ARTICLE 3 : Durée - Renouvellement

Le Contrat prend effet à la date de la Commande et est conclu pour la durée prévue au Devis. A l'échéance de la période initiale, le Contrat est renouvelé par tacite reconduction, pour des périodes successives de douze (12) mois, sauf dénonciation par lettre recommandée avec avis de réception par l'une des parties au plus tard un (1) mois avant le terme de la période initiale ou de renouvellement.

### ARTICLE 4 : Période d'essai / location

Skiplly peut accorder au Client une période d'essai des Boitiers et des Services dont la durée sera spécifiée dans l'offre commerciale. Skiplly peut également être amenée à louer ses Produits et Services pour une durée déterminée.

A l'issue de cette période d'essai ou de location, et sauf conclusion d'un nouveau Contrat, le Client devra retourner les Boitiers en parfait état et à ses frais. En cas de non-retour des produits dans un délai de 8 jours à compter de la date d'expiration de la période d'essai ou du contrat de location, Skiplly facturera les produits sur la base de la liste de prix standards en vigueur à la date et aux conditions spécifiques de l'offre commerciale associée à la période d'essai ou au contrat de location.

### ARTICLE 5 : Livraison

Sauf indication contraire dans le Devis, les délais de livraison courent à compter de la réception par Skiplly du paiement de l'acompte, si applicable, et de la validation par le Client des choix techniques ou de design des Boitiers, en cas de fabrication sur-mesure. Les délais de livraison exprimés par Skiplly sont communiqués à titre indicatif. Un retard de livraison n'autorise pas le Client à annuler la commande, ou refuser les Produits et ne peut ouvrir droit à une quelconque indemnisation. Un bon de livraison sera signé à la réception des Produits commandés. Le Client doit signaler sur le bon de livraison du transporteur tout défaut apparent ou toute non-conformité à la commande des Produits livrés. Toute réclamation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par télécopie ou par courriel à la fois auprès du siège social du transporteur et au siège de Skiplly au plus tard dans les (3) trois jours ouvrés qui suivent la livraison. Passé ce délai de (3) jours et à défaut d'avoir respecté ces formalités, le Client sera réputé avoir accepté définitivement la commande.

### ARTICLE 6 : Installation sur site

En cas d'installation sur site des Produits par Skiplly, le Client s'engage à mettre à disposition de Skiplly, aux dates et heures convenues, les lieux où seront installés les Produits. Skiplly enverra au Client l'ensemble des prérequis nécessaires au bon déroulement de l'installation. En cas de non-respect par le Client de ces prérequis, ou si le site d'installation était indisponible à l'heure convenue, Skiplly facturera les heures supplémentaires passées au taux horaire de 90 EUR H.T., ainsi que les éventuels frais additionnels engendrés, sur présentation des justificatifs. A l'issue de l'installation, le Client devra consigner sur le Procès-Verbal de réception l'ensemble des réserves éventuelles. En cas d'absence du Client lors de l'installation, le PV de réception sera considéré comme vierge de toute réserve au départ du personnel de Skiplly. Skiplly ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'un dysfonctionnement lié à une mauvaise installation par un tiers.

### ARTICLE 7 : Garantie

Les produits Skiplly sont garantis un an à compter de la date de livraison. Cette garantie n'est applicable qu'en cas d'usage « normal et usuel » des équipements. Pendant la période de garantie, Skiplly pourra au choix remplacer ou réparer les équipements défectueux. La période totale de garantie restera dans ce cas inchangée et ne sera pas prolongée.

La garantie est exclue si les défauts ou les dysfonctionnements ont pour origine une installation incorrecte, un entretien inadéquat, une modification non autorisée par Skiplly, une utilisation anormale ou non conforme à la notice d'emploi, un accident, un choc, une chute ou un défaut de surveillance. L'usure normale des piles et leur remplacement éventuel n'est pas incluse dans la garantie. En cas de mise à disposition du Produit sous forme de location, Skiplly assurera la maintenance, le remplacement ou la réparation éventuelle des équipements dans les mêmes conditions, pendant toute la durée du contrat.

### ARTICLE 8 : Accès aux Services

Afin d'accéder aux Services de visualisation de données, le Client se verra attribuer un identifiant et un code d'accès, strictement confidentiels. Le Client fera son affaire de la gestion de ce mot de passe et de cet identifiant par les Utilisateurs. Les Services nécessitent l'accès par le Client à un réseau de télécommunications basse énergie, qui est, sauf stipulation contraire dans le Devis, fourni avec les Services.

### ARTICLE 9 : Disponibilité des Services

Skiplly s'efforcera de maintenir un accès aux Services, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Skiplly se réserve la possibilité de suspendre l'accessibilité aux Services pour d'éventuelles interventions de maintenance ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement desdits Services. Skiplly informera alors, dans la mesure du possible, le Client dans un délai de 24 heures en lui indiquant la nature et la durée de l'intervention. En outre, du fait des caractéristiques et limites inhérentes au réseau Internet, que le Client déclare parfaitement connaître, Skiplly ne saurait voir sa responsabilité engagée du fait, notamment des difficultés d'accès aux Services du fait de l'éventuelle saturation des réseaux à certaines périodes, des fluctuations de la bande passante et des aléas du fournisseur d'accès, ou de l'interruption des Services ordonnée par une autorité administrative ou juridictionnelle. En particulier, Skiplly ne saurait être tenue pour responsable d'une interruption de service résultant d'une défaillance de l'opérateur choisi. En cas de changement du cadre légal d'utilisation des technologies radio utilisées par le Produit, Skiplly recherchera avec le Client la meilleure solution afin de permettre la continuité du service.

En outre, il est rappelé que Skiplly n'a aucun contrôle sur l'évolution des programmes tiers, avec lesquels les Services sont connectés (via des API), et que la modification ou l'évolution de ces programmes tiers est susceptible d'affecter certaines fonctionnalités des Services. Skiplly ne saurait, le cas échéant, encourir la moindre responsabilité du fait de l'indisponibilité de certaines fonctionnalités des Services, liées à l'évolution de ces programmes tiers.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les autorités du pays où seront installés les équipements autorisent bien l'utilisation des bandes de fréquences ISM utilisées par les appareils Skiplly.

Skiplly ne saurait être tenue responsable d'une indisponibilité du Service lié à un défaut d'autorisation ou à une restriction des bandes de fréquence dans le pays du Client. Cependant, en cas d'interruption du Service imputable à Skiplly, et supérieure à 1 jour ouvrable, la durée contractuelle d'abonnement serait automatiquement prolongée pour compenser la durée d'interruption.

#### **ARTICLE 10 : Données**

Sauf stipulation contraire dans le Devis, Skiplly héberge les données de satisfaction du Client collectées par les Boitiers. Ces Données ne comportent aucune information personnelle sur les utilisateurs.

Le Client pourra accéder à ses Données à tout moment via son interface web et pourra également en demander une copie intégrale à l'issue du contrat. Le Client autorise Skiplly à utiliser les données collectées à des fins statistiques, notamment sectorielles, sous une forme consolidée et anonyme, sans mention du nom du Client ou du site concerné.

Skiplly assure des conditions optimales d'hébergement des Données, soit sur ses serveurs, soit sur ceux de ses sous-traitants. Cependant, Skiplly ne saurait assurer une quelconque responsabilité en cas de perte de données résultant d'une modification du programme tiers, ou d'une mauvaise utilisation du programme par le Client.

#### **ARTICLE 11 : Conditions Financières**

Les prix sont ceux en vigueur au jour de la Commande. Ils sont libellés en euros et hors taxes et seront majorés du taux de TVA et des frais de transport applicables au jour de la Commande. En cas de vente à l'export, le Client reste redevable des formalités de dédouanement et du paiement des droits et taxes afférents. Le Devis est valable pour un nombre de Boitiers déterminé sur un site déterminé. Tout ajout de Boitiers sur le site ou installation de Boitiers sur un autre site donnera lieu à facturation complémentaire. Le prix de vente des Produits et des Services sera facturé distinctement. En cas de location du Boitier, Skiplly facture une redevance globale d'accès aux Services et de mise à disposition du Boitier. Sauf stipulation contraire dans le Devis, les Services sont facturés intégralement à la Commande. Toute prestation non comprise dans le Devis, telle que la prestation d'analyse des Données, fera l'objet d'un devis et d'une facturation distinctes.

En cas de renouvellement du Contrat, le prix des Services ou le prix global (en cas de location) fera l'objet d'une révision en fonction de la variation de l'indice Syntec suivant la formule :

$$P_n = P_{n-1} (S_n/S_{n-1})$$

Avec  $P_n$  = prix pour la nouvelle année

$P_{n-1}$  = prix applicable jusqu'alors

$S_n$  = dernier indice Syntec publié à la date du 1er janvier considéré

$S_{n-1}$  = indice Syntec utilisé pour la fixation de  $P_{n-1}$

#### **ARTICLE 12 : Conditions et modalités de paiement**

Le délai de paiement est de 30 jours à compter de la date de facturation, par virement bancaire ou prélèvement automatique. En cas de retard de paiement d'une échéance par le Client, toute somme due, deviendra de plein droit immédiatement exigible, conformément à

l'article L 441-6 du Code de Commerce, le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture sans qu'aucun rappel ou qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire. Les sommes payées avec retard par rapport à l'échéance contractuelle porteront systématiquement intérêts à un taux annuel de 12%. Par ailleurs, conformément aux articles L.441-3 et L.441-6 du Code de Commerce, tout retard de paiement entraînera de plein droit, outre les pénalités de retard, l'obligation pour le Client de payer une indemnité forfaitaire minimale de 40 euros pour frais de recouvrement, étant entendu que Skiplly se réserve la faculté de réclamer une indemnité complémentaire, sur justificatifs, si les frais de recouvrement sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

#### **ARTICLE 13 : Réserve de propriété**

Conformément à l'article L 624-16 du code de commerce, les Produits livrés restent la propriété de Skiplly jusqu'à complet paiement du prix par le Client. A défaut de paiement de la totalité du prix restant dû par le client, et après l'expiration d'un délai de 8 jours suivant l'envoi en LRAR par Skiplly d'une mise en demeure restée infructueuse, le contrat sera résilié de plein droit et Skiplly pourra revendiquer la propriété de la marchandise vendue, dans les conditions prévues aux articles L.624-9 et suivants du code de commerce.

#### **ARTICLE 14 : Responsabilité**

De manière expresse, Skiplly ne saurait être tenue pour responsable des préjudices indirects que pourrait subir le Client tels que notamment : préjudice commercial, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque qui pourraient résulter de l'utilisation des Services Applicatifs, de l'incapacité à utiliser les Services, de l'utilisation des résultats obtenus grâce à l'utilisation des Services ou d'un manquement de Skiplly à ses obligations contractuelles. Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect. Dans l'hypothèse où la responsabilité de Skiplly serait reconnue, par une décision judiciaire définitive ou dans le cadre d'un accord amiable entre les Parties, les dommages et intérêts mis à sa charge seront d'un commun accord expressément limités au montant hors taxes effectivement versé par le Client à Skiplly pendant les douze (12) mois précédant la date de réclamation amiable ou, à défaut, judiciaire, du Client.

#### **ARTICLE 15 : Droits de propriété intellectuelle**

Skiplly est et reste titulaire des droits d'auteur sur les Services et le Boitier (en particulier son design, ainsi que celui des boutons). La vente ou la location du Boitier et le droit d'utilisation des Services accordée par Skiplly n'entraîne aucun transfert de propriété intellectuelle ou de savoir-faire au bénéfice du Client. En conséquence, le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement ou par l'intermédiaire de tiers auxquels il serait associé aux droits de propriété intellectuelle de Skiplly. Sauf mention contraire dans le Devis, les designs réalisés par Skiplly pour le compte du Client restent la propriété de Skiplly qui en concède une licence exclusive d'utilisation pendant la durée du contrat.

Par ailleurs, lorsque le Client réalise lui-même le design d'un des éléments du Produit, il garantit Skiplly contre tout recours d'un tiers alléguant une violation de ses droits antérieurs, et s'engage à indemniser Skiplly de toute condamnation pouvant être prononcée à sa charge en sa qualité de fabricant du Produit reproduisant le design contrefaisant.

#### **ARTICLE 16 : Force majeure**

Par événement de force majeure on entend un événement hors du contrôle des parties, c'est à dire imprévisible, irrésistible et extérieur, tel que, mais sans que cette liste soit limitative, un arrêt de fourniture d'énergie (telle que l'électricité), une guerre civile ou étrangère, des émeutes ou mouvements populaires, des attentats, une coupure du réseau Internet ou autre réseau télécom public ou privé nécessaire à la fourniture des Services. Pour pouvoir bénéficier des stipulations du présent article, la partie souhaitant invoquer un cas de force majeure devra, sous peine de forclusion, le notifier à l'autre partie par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dès qu'elle aura connaissance de la survenance d'un tel événement et au plus tard, dans un délai de huit (8) jours calendaires à compter de l'apparition dudit événement. Pendant sa durée, l'événement de force majeure suspend pour la partie s'en prévalant, l'exécution des obligations. Dans tous les cas, la partie affectée par l'événement de force majeure devra faire tout ce qui est en son pouvoir afin d'éviter, éliminer ou réduire les causes du retard et reprendre l'exécution de ses obligations dès que l'événement invoqué aura disparu. Si le cas de force majeure venait à excéder soixante (60) jours à compter de la notification visée ci-dessus, la partie affectée aura la faculté de résilier de plein droit et sans indemnité le Contrat sans autre formalité que l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

#### **ARTICLE 17 : Droit applicable**

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français. TOUT LITIGE CONCERNANT LA VALIDITE, L'INTERPRÉTATION, L'EXÉCUTION OU LA RESILIATION D'UN CONTRAT SOUMIS AUX PRESENTES CONDITIONS GENERALES SERA SOUMIS A LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE CHAMBERY.

