

CONDITIONS PARTICULIÈRES DES PRESTATIONS D'EXPERTISES CUSTOMER SUCCESS



Les présentes Conditions Particulières s'appliquent à la fourniture par Mirakl des Prestations d'Expertise Customer Success.

1. DÉFINITIONS

Tout terme ou expression commençant par une majuscule et non défini dans les présentes aura la signification qui lui est attribué dans le Contrat.

« Build Phase » désigne la phase allant du début du Contrat jusqu'au Go-Live.

« Build Services » désigne les Prestations d'Expertise fournies par Mirakl durant la Build Phase.

« Go-Live » désigne le jour où la Plateforme du Client est utilisée à des fins productives, i.e. lorsque l'environnement de production de la Plateforme du Client est utilisé pour réaliser des transactions réelles.

« Mirakl University » désigne la plateforme fournie par Mirakl pour faciliter la formation et l'intégration du Client à l'utilisation des Services Cloud fournis par Mirakl, par le biais d'outils d'apprentissage en ligne et d'une documentation sur l'économie du marché. Tout document mis à disposition sur Mirakl University est considéré comme une Ressource Mirakl, telle que définie dans le Contrat.

« Plateforme du Client » désigne une plateforme e-commerce exploitée par le Client pour ses propres besoins commerciaux, permettant aux Vendeurs de vendre, directement ou indirectement, des produits et/ou des services à des clients finaux.

« Run Phase » désigne la période suivant le Go-Live.

« Run Services » désigne les Prestations d'Expertise fournies par Mirakl durant la Run Phase.

« Vendeur » désigne toute personne physique ou morale tierce pouvant proposer et vendre des produits et/ou des services sur la Plateforme du Client.

« Journée Homme » signifie une période de huit (8) heures. Les heures sont comptabilisées en fonction des réunions et du temps passé à préparer des réunions avec le Client, incluant les réunions planifiées, leur préparation et tout suivi pour répondre aux questions supplémentaires du Client.

« Ateliers d'Expertise CS » : désigne les ateliers d'expertise CS pour lesquels les Journées Homme sont être utilisées. Toute Journée Homme non utilisée au cours d'une année contractuelle donnée est réputée caduque.

2. ACCÈS À MIRAKL UNIVERSITY

Le Client reconnaît que l'accès à Mirakl University nécessite la création d'un compte sur le site web de Mirakl University et l'acceptation des conditions d'utilisation de Mirakl University par les utilisateurs du Client. Mirakl University n'est pas un Service Cloud Mirakl tel qu'envisagé dans le Contrat, et les conditions d'utilisation de Mirakl University n'annulent ni ne modifient les obligations du Client en vertu du Contrat.

3. FOURNITURE DES PRESTATIONS D'EXPERTISE

Mirakl s'engage à fournir les Prestations d'Expertise incluses et/ou souscrites dans un Bon de Commande. Le Client doit coopérer avec Mirakl et s'assurer que toutes les parties prenantes (employés, sous-traitants, vendeurs, prestataires, etc.) coopèrent également et fournissent les informations nécessaires à Mirakl pour exécuter les Prestations d'Expertise. Le cas échéant, cela peut inclure la fourniture à Mirakl d'informations pertinentes concernant la part de marché de la Plateforme du Client dans les revenus mondiaux du Client (en ligne et sur d'autres canaux).

Lorsque les Prestations d'Expertise sont fournies dans les locaux du Client, le personnel de Mirakl se conformera aux règles sanitaire et de sécurité en vigueur dans lesdits locaux, telles que communiquées à Mirakl à l'avance et par écrit par le Client.

MIRAKL TERMS AND CONDITIONS FOR CUSTOMER SUPPORT CONSULTING



Sauf stipulation contraire dans un Bon de Commande, les Jours-homme de Prestation d'Expertise inclus et/ou souscrits devront être utilisés par le Client durant la première année dudit Bon de Commande. Tous les Jours-hommes de Prestation d'Expertise non utilisés seront perdus et le Client n'aura droit à aucun remboursement pour ces Jours-homme non utilisés. Tout Jour-homme supplémentaire fera l'objet d'un Bon de Commande supplémentaire et sera facturé en conséquence par Mirakl. Mirakl ne sera pas considérée comme ayant manqué à ses obligations concernant les Prestations d'Expertise si Mirakl est retardée ou empêchée de s'exécuter en raison d'un acte ou d'une omission du Client ou d'un tiers. Si les Prestations d'Expertise sont retardées ou reportées par le Client (y compris ses dirigeants, employés, agents ou sous-traitants), le Client remboursera à Mirakl les coûts supplémentaires engendrés.

Au cours de Run Phase, Mirakl peut mettre fin à la fourniture des Run Services à tout moment sur simple notification.