

# CONDITIONS PARTICULIERES POUR LES PACKAGES CUSTOMER SUPPORT

Les présentes Conditions Particulières régissent l'accès et l'utilisation par le Client des Packages Customer Support et complètent le contrat entre Mirakl et le Client (le « Contrat ») régissant l'accès et l'utilisation par le Client des Prestations d'Expertise Mirakl. Tous les termes commençant par une majuscule et non définis dans les présentes auront la signification qui leur est attribuée dans les Conditions Générales des Prestations d'Expertise ou, le cas échéant, dans un Bon de Commande.

## 1. DÉFINITIONS

<u>Ateliers d'Expertise CS</u>	désigne les ateliers de Prestations d'Expertise pour lesquels les Jours-homme sont utilisés.
<u>Build Phase</u>	désigne la phase allant du début du Contrat jusqu'au Go-Live.
<u>Build Services</u>	désigne les Prestations d'Expertise fournies par Mirakl durant la Build Phase.
<u>Go-Live</u>	désigne le jour où la Plateforme du Client est utilisée à des fins productives, c'est à dire lorsque l'environnement de production de la Plateforme du Client est utilisé pour réaliser des transactions réelles.
<u>Jour-homme</u>	désigne 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.
<u>Mirakl University</u>	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 de Mirakl, telle que définie dans le Contrat.
<u>Plateforme du Client</u>	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.
<u>Run Phase</u>	désigne la période suivant le Go-Live.
<u>Run Services</u>	désigne les Prestations d'Expertise fournies par Mirakl durant la Run Phase.
<u>Vendeur</u>	désigne toute personne physique ou morale tierce qui peut proposer et vendre des produits et/ou des services sur la Plateforme du Client.

## 2. DESCRIPTION DES PACKAGES CUSTOMER SUPPORT

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. Cela peut notamment inclure la fourniture de renseignements concernant la part de marché de la Plateforme du Client dans les revenus mondiaux du Client (en ligne et sur d'autres canaux). Lorsque des Prestations d'Expertise sont fournies dans les locaux du Client, le personnel de Mirakl devra se conformer aux règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans lesdits locaux telles que communiquées préalablement et par écrit par le Client à Mirakl.

Sauf indication contraire, les Jours-homme indiqués dans un Bon de Commande et non utilisés par le Client dans les douze (12) mois suivant leur commande sont perdus et le Client n'a 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.

## CONDITIONS PARTICULIERES POUR LES MIRAKL PACKAGES CUSTOMER SUPPORT

Mirakl ne sera pas considérée comme ayant manqué à ses obligations concernant les Prestations d'Expertise dès lors que Mirakl serait 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 ou à cause du Client (y compris ses dirigeants, employés, agents ou sous-traitants), le Client devra rembourser Mirakl tous les frais supplémentaires occasionnés.

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

### 3. 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.

### 4. SOUS-TRAITANCE

Nonobstant toute stipulation contraire du Contrat, le Client accepte que Mirakl puisse sous-traiter la fourniture des Packages Customer Support, à sa seule discrétion, sous réserve que Mirakl demeure responsable à l'égard du Client de toute violation du Contrat commise par ses sous-traitants.