

# Product Live

## Conditions générales d'utilisation

### Table des matières

Conditions générale de confidentialité des données client .....	3
Art. 1: Propriété des Données Clients.....	3
Art. 2: Confidentialité des Données Clients .....	3
Art. 3: Validité et Protection des Données Clients .....	3
Art. 4: Protection des Données personnelles .....	3
Art. 5: restitution des données.....	4
Conditions générales d'utilisation du logiciel .....	5
Art. 1: Maintenance .....	5
Art. 2: Reprise des données produits existantes .....	5
Art. 3: Conditions financières .....	5
Art. 4: Obligations et responsabilité .....	5
Art.5 : Résiliation sans préavis .....	6
Art. 6 : Autres dispositions .....	6
Plan de support Standard .....	7
Art. 1 : Plan de succès .....	7
Art. 2 : Support développeurs.....	7
Art. 3 : Signaler un incident.....	7
Art. 4 : Erreurs reproductibles.....	7
Art. 5 : Exclusions .....	7
Art. 5 : Modification .....	7
Plan de support Premier.....	8
Art. 1 : Plan de support.....	8
Art. 2 : Contacts désignés .....	8
Art. 3 : Criticité .....	8
Art. 4 : Escalade .....	9
Art. 5 : Support développeurs.....	9
Art. 6 : Signaler un incident.....	9
Art. 7 : Erreurs reproductibles.....	9

Art. 8 : Exclusions .....	10
Art. 9 : Modification .....	10
Plan de support MCS .....	11
Art. 1 : Plan de support.....	11
Art. 2 : Développeur MCS.....	11
Art. 3 : Contacts désignés .....	11
Art. 4 : Criticité.....	11
Art. 5 : Escalade .....	12
Art. 6 : Support développeurs.....	12
Art. 7 : Signaler un incident.....	12
Art. 8 : Erreurs reproductibles.....	12
Art. 9 : Exclusions .....	13
Art. 10 : Modification .....	13

# Conditions générale de confidentialité des données client

Les présentes conditions générales de confidentialité des données client (les « CGC ») régissent l'utilisation de Product Live et des services associés (le « Service »). Tout Utilisateur, gratuit ou payant, procédant à son inscription ou à celle d'une personne morale (le « Client ») s'engage à les respecter.

## Art. 1: Propriété des Données Clients

Le Client reste le propriétaire exclusif des données produits (les « Données Client ») confiées. A l'exception des Données Client, le Service et l'ensemble de ses contenus sont la propriété exclusive de PRODUCT-LIVE SAS.

PRODUCT-LIVE SAS ne consent à chaque Utilisateur qu'un droit non-exclusif, incessible et temporaire d'utiliser le Service.

## Art. 2: Confidentialité des Données Clients

PRODUCT-LIVE SAS s'interdit d'utiliser, reproduire, adapter, modifier, publier ou distribuer les Données Client, et ce pour quelque but que ce soit, sauf autorisation expresse du Client.

Les salariés de PRODUCT-LIVE SAS sont liés par un strict engagement de confidentialité. Aucun salarié de PRODUCT-LIVE SAS n'a accès aux Données Client, sauf dans le cadre d'une enquête officielle sur une utilisation illicite ou illégale au regard de la Loi ou des présentes CGC.

## Art. 3: Validité et Protection des Données Clients

Conformément à la loi et à l'état de l'art, PRODUCT-LIVE SAS met en œuvre les moyens les plus appropriés afin d'assurer la protection et la confidentialité de la collecte, du stockage et du traitement des Données Client. Cette obligation de moyens comprend notamment :

- la conservation des Données Clients sur des infrastructures certifiées, sécurisées et redondées afin de disposer de sauvegardes ;
- l'enregistrement des informations détaillées relatives aux connexions afin d'identifier toute tentative d'accès frauduleuse.

## Art. 4: Protection des Données personnelles

PRODUCT-LIVE SAS collecte des informations à des fins d'identification, de facturation, d'information ou d'amélioration de son Service. Chaque Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression.

Le Client accepte de figurer sur la liste des références client de PRODUCT-LIVE SAS, (raison sociale et logos correspondants) à titre de référence commerciale. Afin d'améliorer la pertinence et la qualité de ses services, PRODUCT-LIVE SAS est susceptible d'enregistrer les échanges écrits et vocaux avec le Client, ainsi que des informations statistiques et non personnelles relatives à l'utilisation du Service (fréquence d'utilisation, quantité et type de données saisies).

## Art. 5: restitution des données

En cas de résiliation du Client, et à la condition que celui-ci ait réglé toutes les sommes dues à PRODUCT-LIVE SAS, PRODUCT-LIVE SAS s'engage à la demande du Client, dans un délai d'un mois :

- à lui restituer gratuitement la totalité des Données Client sous un format réutilisable ;
- et/ou à supprimer la totalité des Données Client de ses serveurs.

# Conditions générales d'utilisation du logiciel

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation (les « CGVU ») régissent l'utilisation de Product Live et des services associés (le « Service »). Tout Utilisateur, gratuit ou payant, procédant à son inscription ou à celle d'une personne morale (le « Client ») s'engage à les respecter.

## Art. 1: Maintenance

Le fonctionnement du Service peut être interrompu temporairement pour procéder à des opérations de maintenance ou de mises à jour :

- sans préavis en dehors des heures de travail ou en cas d'absolue nécessité ;
- avec un préavis de 24 heures pour toute intervention susceptible de dépasser une heure pendant les heures de travail.

## Art. 2: Reprise des données produits existantes

Si le Client en fait la demande, PRODUCT-LIVE SAS peut proposer une prestation de reprise des données produits existantes ou à une connexion à des services tiers existants. Afin de réaliser cette prestation, les équipes de PRODUCT-LIVE SAS ou ses prestataires agréés peuvent être amenés à prendre connaissance de Données Client. Ceux-ci s'engagent à ne traiter ces Données Client que dans le cadre des instructions reçues du Client,

## Art. 3: Conditions financières

Les offres gratuites permettent de recevoir, un nombre illimité de produits envoyés par des tiers ayants souscrits un compte payant ou de compléter un nombre illimité de produits dans des formats demandés par des tiers ayants souscrits un compte payant. PRODUCT-LIVE SAS est susceptible de proposer des crédits gratuits permettant d'autres actions, et peut en modifier le nombre et la portée à tout moment.

Toute souscription payante au Service est prépayée annuellement par carte bancaire ou prélèvement et se renouvelle tacitement à la fin de la période de souscription. Les tarifs hors taxes sont indiqués sur le site. Toutes sommes versées en avance par le Client demeureront acquises à PRODUCT-LIVE SAS, même en cas de résiliation.

## Art. 4: Obligations et responsabilité

4.1. En cas de non respect des CGVU, PRODUCT-LIVE SAS peut résilier unilatéralement et sans délai l'inscription de tout Utilisateur ou Client, par simple notification électronique, sans préjudice de tous dommages et intérêts que PRODUCT-LIVE SAS pourrait réclamer en réparation du manquement. Chaque Client s'engage notamment:

- à vérifier l'exactitude des informations transmises
- à s'interdire de procéder à une quelconque altération, reproduction, correction, arrangement, modification ou diffusion du Service ;
- à s'interdire toute utilisation non prévue de la plateforme
- à vérifier la conformité de ses données à la législation et aux droits d'éventuels tiers, à en obtenir seul toutes les autorisations nécessaires, et garantit PRODUCT-LIVE SAS contre tout recours d'un tiers.

4.2. En tant qu'hébergeur, PRODUCT-LIVE SAS n'est toutefois pas tenu à vérifier l'exactitude de ces informations ou des autres données hébergées sur le Service.

La responsabilité de PRODUCT-LIVE SAS ne peut être engagée en cas de mauvaise utilisation du Service par le Client, ou de vol ou de compromission de ses informations de connexion. Dans l'hypothèse où un Client subirait, du fait d'un dysfonctionnement manifeste du Service ne résultant pas d'une mauvaise utilisation, tout dommage direct ou indirect, pertes de chiffres d'affaires ou d'opportunités, incidents ou pertes, la limite de responsabilité de PRODUCT-LIVE SAS est fixée à un coût maximum de six mois d'abonnement.

## Art.5 : Résiliation sans préavis

Le Client peut résilier le Service à tout moment, sans préavis ni justification, par simple courrier ou courriel.

## Art. 6 : Autres dispositions

PRODUCT-LIVE SAS peut proposer certains services à des conditions particulières limitées dans le temps au travers d'un Programme Pilote.

Celui-ci bénéficie des mêmes garanties que les services réguliers de PRODUCT-LIVE SAS.

Toute modification des CGVU est notifiée électroniquement au Client, qui est libre d'en refuser l'application et mettre ainsi un terme à son inscription. En l'absence d'acceptation des CGVU, celles-ci seront applicables au prochain renouvellement tacite de la période de souscription. L'invalidité d'une disposition des CGVU n'affecte pas la validité des autres.

Le fait que PRODUCT-LIVE SAS ne se prévale pas des CGVU à un moment ne saurait être interprété comme une renonciation de s'en prévaloir ultérieurement.

Les CGVU sont soumises à la loi française. En cas de litige les tribunaux du ressort de la Cour d'Appel de Paris seront seuls compétents. Cette section présente la manière dont Product-Live peut s'interfacer avec vos systèmes existants.

# Plan de support Standard

## Art. 1 : Plan de succès

Le plan de succès standard est fourni à chaque client payant du service Product Live sans frais additionnel. Les utilisateurs peuvent soumettre leur question par email, ou par téléphone. Product-Live mettra en œuvre des moyens raisonnables pour répondre à chaque sollicitation dans un délai de 48h. Product-Live mettra en œuvre des moyens raisonnables pour apporter une solution à chaque question. Le temps effectif de résolution dépendra de la nature de la question. Une solution peut être soit un correctif logiciel, soit un contournement soit une autre solution proposée par le support.

## Art. 2 : Support développeurs

Le support Product-Live proposera une assistance technique de base du lundi au vendredi les jours ouvrables entre 9h30 et 17h. Le support développeur est limité au cas suivants :

- Une identification complète de l'utilisateur concerné
- Une description fonctionnelle complète de la question
- Une assurance que l'utilisateur ait fourni ses meilleurs efforts pour résoudre de manière autonome sa question
- Une limitation exclusive à Product-Live

## Art. 3 : Signaler un incident

Un utilisateur peut signaler un incident en utilisant l'un des moyens suivants :

- Sur la plateforme Product-Live dans la section question
- Par téléphone au +33 (0)9 72422654
- Par mail [contact@product-live.com](mailto:contact@product-live.com)

## Art. 4 : Erreurs reproductibles

Une erreur doit être reproductible pour pouvoir être résolue aussi l'utilisateur s'engage à produire ses meilleurs efforts pour aider les équipes de Product-Live à reproduire l'erreur. Les utilisateurs peuvent être amenés à communiquer leur accès aux équipes support pour aider à la résolution de l'erreur.

## Art. 5 : Exclusions

Le plan de support standard exclu :

- L'assistance à tout produit tiers y compris pour la connexion, l'intégration ou l'implémentation d'interfaces
- La formation
- L'assistance ou la configuration de matériel

## Art. 6 : Modification

Le plan de support standard peut être modifié à tout moment par Product-Live

# Plan de support Premier

## Art. 1 : Plan de support

Le plan de support premier fait l'objet d'un abonnement additionnel. Les utilisateurs peuvent soumettre leur question par email, ou par téléphone. Product-Live mettra en œuvre des moyens raisonnables pour répondre à chaque sollicitation selon les délais prévus ci-après. Product-Live mettra en œuvre des moyens raisonnables pour apporter une solution à chaque question. Le temps effectif de résolution dépendra de la nature de la question. Une solution peut être soit un correctif logiciel, soit un contournement soit une autre solution proposée par le support.

## Art. 2 : Contacts désignés

Le client proposera un à trois contacts désignés qui seront les interlocuteurs privilégiés de Product-Live. Ces contacts devront centraliser les demandes des utilisateurs. Ils devront savoir résoudre de manière autonome les demandes d'assistances et de formations basiques des utilisateurs du client. Ils seront aussi capables d'organiser les tests et les déploiements de correctifs au sein de leur organisation.

## Art. 3 : Criticité

Incident	Description	Délais de prise en charge	Délais de résolution	Engagement
Bloquant	Arrêt du service, problème affectant l'intégrité des données	2h (jours ouvrables) 12h (jours non ouvrables)	dans les meilleurs délais, usuellement 12h,	limité au montant de la partie de la prestation concernée
Critique	Dégradation significative	4h (jours ouvrables)	dans les meilleurs délais, usuellement 24h,	limité au montant de la partie de la prestation concernée
Majeur	Incident non bloquant ni critique avec impact direct sur la qualité de service	12h (jours ouvrables)	Usuellement 24h,	limité au montant de la partie de la prestation concernée
Mineur	Incident sans impact direct sur la qualité de service	24h (jours ouvrables)	Usuellement 48h,	N/A
Trivial	Incident d'ordre esthétique	48h (jours ouvrables)	Selon planning d'évolution de la plateforme	N/A



## Art. 4 : Escalade

Incident	Interlocuteur
Bloquant	Mobilisation exclusive du directeur technique et du directeur commercial
Critique	Implication du directeur technique et du directeur commercial, mobilisation exclusive du responsable technique
Majeur	Contact direct avec le responsable technique, mobilisation exclusive d'un développeur
Mineur	Développeur
Trivial	Développeur

## Art. 5 : Support développeurs

Le support Product-Live proposera une assistance technique limité au cas suivants :

- Une identification complète de l'utilisateur concerné
- Une description fonctionnelle complète de la question
- Une assurance que l'utilisateur ait fourni ses meilleurs efforts pour résoudre de manière autonome sa question
- Une limitation exclusive à Product-Live

## Art. 6 : Signaler un incident

Un utilisateur peut signaler un incident en utilisant l'un des moyens suivants :

- Sur la plateforme Product-Live dans la section question
- Par téléphone au +33 (0)9 72422654
- Par mail [contact@product-live.com](mailto:contact@product-live.com)

## Art. 7 : Erreurs reproductibles

Une erreur doit être reproductible pour pouvoir être résolue aussi l'utilisateur s'engage à produire ses meilleurs efforts pour aider les équipes de Product-Live à reproduire l'erreur. Les

utilisateurs peuvent être amenés à communiquer leur accès aux équipes support pour aider à la résolution de l'erreur.

## Art. 8 : Exclusions

Le plan de support premier exclu :

- L'assistance à tout produit tiers y compris pour la connexion, l'intégration ou l'implémentation d'interfaces
- La formation
- L'assistance ou la configuration de matériel

## Art. 9 : Modification

Le plan de support premier peut être modifié à tout moment par Product-Live sans affecter les contrats en cours

# Plan de support MCS

## Art. 1 : Plan de support

Le plan de support MCS fait l'objet d'un abonnement additionnel, indiquant un forfait en jour d'assistance d'un développeur Product-Live dédié. L'accès au plan de support MCS nécessite en outre un abonnement préalable au plan de support premier. Les utilisateurs peuvent soumettre leur question par email, ou par téléphone. Product-Live mettra en œuvre des moyens raisonnables pour répondre à chaque sollicitation selon les délais prévus ci-après. Product-Live mettra en œuvre des moyens raisonnables pour apporter une solution à chaque question. Le temps effectif de résolution dépendra de la nature de la question. Une solution peut être soit un correctif logiciel, soit un contournement soit une autre solution proposée par le support.

## Art. 2 : Développeur MCS

Le client aura accès à un ou plusieurs développeurs MCS dédié. Le développeur MCS dédiés a pour mission de connaître l'environnement du client et de l'instance Product-Live déployée chez le client afin de l'assister au mieux dans la résolution des incidents.

## Art. 3 : Contacts désignés

Le client proposera un à trois contacts désignés qui seront les interlocuteurs privilégiés de du ou des développeurs MCS Product-Live dédiés. Ces contacts devront centraliser les demandes des utilisateurs. Ils devront savoir résoudre de manière autonome les demandes d'assistances et de formations basiques des utilisateurs du client. Ils seront aussi capables d'organiser les tests et les déploiements de correctifs au sein de leur organisation.

## Art. 4 : Criticité

Incident	Description	Délais de prise en charge	Délais de résolution	Engagement
Bloquant	Arrêt du service, problème affectant l'intégrité des données	1h (jours ouvrables) 4h (jours non ouvrables)	dans les meilleurs délais, usuellement 6h,	limité au montant du total des factures acquitté sur l'année glissante écoulée
Critique	Dégradation significative	1h (jours ouvrables)	dans les meilleurs délais, usuellement 12h,	limité au montant du total des factures acquitté sur l'année glissante écoulée
Majeur	Incident non bloquant ni critique avec impact direct sur la qualité de service	1h (jours ouvrables)	Usuellement 12h,	limité au montant de la partie de la prestation concernée
Mineur	Incident sans impact direct sur la qualité de service	4h (jours ouvrables)	Usuellement 24h,	N/A
Trivial	Incident d'ordre esthétique	24h (jours ouvrables)	Selon planning d'évolution de la plateforme	N/A

## Art. 5 : Escalade

Incident	Interlocuteur
Bloquant	Mobilisation exclusive du directeur technique et du directeur commercial, MCS
Critique	Implication du directeur technique et du directeur commercial, mobilisation exclusive du responsable technique, MCS
Majeur	Contact direct avec le responsable technique, mobilisation exclusive d'un développeur, MCS
Mineur	Développeur
Trivial	Développeur

## Art. 6 : Support développeurs

Le support Product-Live proposera une assistance technique qui sera effectuée par le ou les développeurs MCS dédiés limité au cas suivants :

- Une identification complète de l'utilisateur concerné
- Une description fonctionnelle complète de la question
- Une assurance que l'utilisateur ait fourni ses meilleurs efforts pour résoudre de manière autonome sa question
- Une limitation exclusive à Product-Live

En cas de dépassement du nombre de jours

## Art. 7 : Signaler un incident

Un utilisateur peut signaler un incident en utilisant l'un des moyens suivants :

- Sur la plateforme Product-Live dans la section question
- Par téléphone au +33 (0)9 72422654 ou au numéro direct du ou des développeurs MCS dédiés
- Par mail [contact@product-live.com](mailto:contact@product-live.com) ou au mail direct du ou des développeurs MCS dédiés

## Art. 8 : Erreurs reproductibles

Une erreur doit être reproductible pour pouvoir être résolue aussi l'utilisateur s'engage à produire ses meilleurs efforts pour aider les équipes de Product-Live à reproduire l'erreur. Les

utilisateurs peuvent être amenés à communiquer leur accès aux équipes support pour aider à la résolution de l'erreur.

## Art. 9 : Exclusions

Le plan de support premier exclu :

- L'assistance à tout produit tiers y compris pour la connexion, l'intégration ou l'implémentation d'interfaces
- La formation
- L'assistance ou la configuration de matériel

## Art. 10 : Modification

Le plan de support MCS peut être modifié à tout moment par Product-Live sans affecter les contrats en cours

---

### A propos de Product Live

Product-Live est pour les distributeurs une plateforme collaborative de collecte des données produits : fichier, logistiques, réglementaires et marketing des fournisseurs. La plateforme Product-Live permet aussi d'enrichir et de diffuser l'information collectée dans vos outils existants.

C'est une plateforme web en SAAS immédiatement opérationnelle, mutualisée et sécurisée. L'outil regroupe des fonctionnalités de PIM (Product Information Management), de Dam (Data Asset Management) et d'industrialisation des processus de collecte. Product-Live alimente ainsi les différents outils internes et externes en données marketing produits. Visuellement, la plateforme reprend les codes ergonomiques des plateformes BtoC les plus récentes pour proposer un outil BtoB simple d'utilisation.

Product-Live est une plateforme puissante et solide qui permet de gérer une infinité de fournisseurs, de matrices et de produits à moindre coût.

La plateforme aide les distributeurs à collecter facilement en temps réel les contenus produits de l'ensemble de leurs fournisseurs pour maintenir leur catalogue toujours à jour. Product-Live garantit la qualité des données grâce à des alertes lors de la saisie chez les fournisseurs. Les distributeurs peuvent aussi enrichir, gérer et organiser leur catalogue de leur côté puis l'exporter pour tous les usages (site web, catalogue print, intégration ERP, presse...).

L'outil sert aux fournisseurs à rentabiliser leurs données produits en les proposant de manière fiable, sécurisée et contrôlée à l'ensemble de leur distributeurs. L'utilisation de Product-Live favorise ainsi la différenciation des produits, améliore les ventes et protège l'image de marque du fournisseur. Actuellement le travail de saisie et d'envoi des fiches produits est refait autant de fois que le fournisseur a de distributeurs, Product-Live permet un gain de temps et des économies considérables en industrialisant et en fiabilisant ce processus.

Version avril 2015. Sujet à changement sans préavis. © Product live

Product Live est une marque du groupe PRODUCT-LIVE SAS. Les autres noms de marques sont des marques et des marques déposées de leurs sociétés respectives