

# Conditions Spécifiques au Produit (CSP)

## GB - Profile Professional Services



Dernière mise à jour : 22 janvier 2025

Dans la mesure où l'objet d'une Commande inclut l'utilisation du services professionnels Services Professionnels **GB - Profile Professional Services**, ce Service Professionnel sera soumis aux présentes CSP qui sont réputées faire partie intégrante de la Commande.

Les termes utilisés dans les présentes CSP commençant par une majuscule ont la signification qui leur est donnée dans le Contrat.

### 1. DROITS ET OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

1.1. **GB - Profile Professional Services** au sens des présentes PST désigne le Service Professionnel décrit dans les présentes PST. Les Services Professionnels GB - Profile fournissent au Client une solution de support pour la gestion GB des Sites d'Entreprise pour lesquels GB est disponible, à condition que toutes les données et/ou informations pour tout Site d'Entreprise (préexistant) soient orthographiées en alphabet latin, les seules langues de service supportées étant l'anglais, l'allemand, le français, l'italien et l'espagnol, et consistent dans les trois niveaux de support suivants :

- a) Premier niveau : Mise en place et publication
- b) Deuxième niveau : Diagnostic et dépannage
- c) Troisième niveau : Service à la demande

1.2. **Autres définitions.** Les durées en majuscules suivantes ont la signification définie ci-après :

- a) « **Jour Ouvrable** » signifie de 10h00 à 18h00 CET, hors samedi, dimanche ou jour(s) férié(s) au siège social d'Uberall ou de la République fédérale d'Allemagne ou à Berlin.
- b) « **GB** » ou « **Google Business Profile** » est une plateforme proposée par Google, sur laquelle les entreprises peuvent gérer leur présence en ligne.
- c) « **Google Profile** » est le profil sur GB où les informations commerciales (telles que l'adresse, le nom, les méthodes de paiement, etc.) sont incluses pour chaque Site d'Entreprise du Client. Il est également appelé "Business Profile".
- d) « **Support Google** » est un service d'assistance fourni par Google aux entreprises utilisant GB, qui peut également être contacté

directement par le Client. Pour éviter toute ambiguïté, Uberall n'est pas responsable de l'assistance et/ou des services fournis par le Support Google.

e) « **Compte(s) Google** » (ou groupes d'entreprises) est/sont le(s) compte(s) d'une entreprise dans GB permettant à l'utilisateur (aux utilisateurs) de l'entreprise de gérer son/ses emplacement(s). Chaque Compte Google à un propriétaire, qui est en général une personne désignée utilisant l'adresse électronique professionnelle du Client.

f) « **Google Guidelines** » désignent les meilleures pratiques, définitions et informations en matière de GB, telles qu'elles sont mises à disposition par Google dans le Centre d'aide du profil d'entreprise Google (Google Business Profile Help Center).

g) « **GB API** » est une interface qui permet aux développeurs de créer des applications qui interagissent directement avec les informations relatives à la localisation de leur entreprise sur le serveur GB.

h) « **Uberall Knowledge Base** » est une plateforme utilisée par Uberall comme plateforme de connaissances, où Uberall héberge une bibliothèque d'articles liés aux affaires.

**Premier niveau: Assistance à l'installation et à la publication.** Uberall veillera à revendiquer les Sites d'Entreprise en GB et assistera le Client dans la vérification et/ou la vérification groupée des comptes, le cas échéant, conformément aux Google Guidelines, à condition que le Produit SaaS soit connecté à la GB via une API au niveau du compte et qu'Uberall dispose d'un accès au(x) Compte(s) Google. Afin de permettre à Uberall de fournir l'assistance susmentionnée, le Client (a)

fournira en temps utile à Uberall toutes les informations demandées, (b) accordera à Uberall les autorisations nécessaires et (c) soumettra au Produit SaaS des Données de Localisation de l'Entreprise exactes et complètes, conformément au Contrat. Dans le cadre de la mise en place et de l'intégration des GB - Profile Professional Services, Uberall, comme convenu, (a) organisera les Sites d'entreprise en GB conformément à la configuration du compte, y compris la structure des dossiers, dans le Produit SaaS, (b) ajustera les Sites d'Entreprise en GB pour qu'ils soient conformes aux Google Guidelines afin d'assurer une connexion harmonieuse avec la Plateforme Uberall, (c) demander la suppression des doublons, des entrées fermées ou inactives des Sites d'Entreprise du Compte Google afin que les Sites d'Entreprise du Compte Google correspondent aux Sites d'Entreprise du Produit SaaS, (d) contacter le Support Google au nom du Client pour supprimer les Sites d'Entreprise et (e) demander la propriété des Sites d'Entreprise en GB au nom du Client.

#### 1.4. **Deuxième niveau : Diagnostic et dépannage.**

Afin de permettre à Uberall de fournir le deuxième niveau de GB - Profile Professional Service tel que prévu dans la présente Clause 1.4, le Client devra assurer la disponibilité nécessaire pour fournir des réponses immédiates aux demandes et instructions d'Uberall et confirmer l'exactitude des Données de Localisation d'Entreprise, telles que le nom, l'adresse, la catégorie, les photos et le statut de le Site d'Entreprise du Client. Uberall (a) examinera fréquemment le statut de son Site d'Entreprise en GB et (b) prendra des mesures conformément aux Google Guidelines et, le cas échéant, contactera en temps utile le Support Google lorsqu'un Google Profile ne reflète pas les Données de Localisation d'Entreprise dans le Produit SaaS.

#### 1.5. **Troisième niveau : Service à la Demande.** Sur demande spécifique d'un Client (« **Demande** ») et approbation ultérieure de celle-ci par Uberall, Uberall peut, dans le cadre des GB - Profile Professional Services, fournir des Services Professionnels supplémentaires qui ne peuvent pas être fournis par le biais de le GB API et ne sont pas inclus dans les GB - Profile Professional Services (« **Service à la Demande** »). Afin de permettre à Uberall de fournir tout Service à la Demande pour une Demande approuvée, le Client

devra (a) pour chaque Demande, fournir à Uberall des instructions détaillées et un résultat souhaité détaillé, suffisants pour permettre à Uberall d'exécuter le Service à la Demande concerné, (b) effectuer la Demande de Service à la Demande dans un délai suffisant pour permettre à Uberall de fournir le Service à la Demande concerné et (c) signaler au Support Google les Données de Localisation de l'Entreprise incorrectes ou toute autre information incorrecte au sein du Compte GB. Uberall (a) informera alors le Client des meilleures pratiques de GB relatives à la Demande, (b) informera le Client du délai d'exécution prévu pour fournir le Service à la Demande concerné et (c) contactera le Support Google en temps opportun et assurera le suivi en temps opportun des demandes soumises et non résolues avec le Support Google.

**Communication et collaboration.** Le Client et Uberall s'engagent à respecter les obligations suivantes à tout moment, quel que soit le niveau des GB - Profile Professional Services : (a) le Client désignera une (des) personne(s) de contact disponible(s) pendant les Jours Ouvrables pour toute demande relative aux GB - Profile Professional Services, qui sera (seront) également responsable(s) de la mise à jour, de la création et de la connexion des Données de Localisation d'Entreprise dans le Produit SaaS ; (b) Uberall fournira au Client un accès à l' Uberall Knowledge Base ; et (c) Uberall partagera ses connaissances avec le Client sur les meilleures pratiques, les lignes directrices et les risques potentiels en matière de GB.

## 2. **Frais**

**2.1. Tiers.** En fonction du nombre de Sites d'entreprise du Client par Compte Google, un niveau (S, M ou L) (« **Niveau** ») peut être applicable, les niveaux S, M et L couvrant chacun une fourchette de nombres. Si un Client possède plusieurs Comptes Google, des frais de niveau (« **Frais de Niveau** ») s'appliqueront à chacun de ces Comptes Google. Le cas échéant, le Niveau applicable est indiqué dans la Commande. Le Client ne peut pas changer de Niveau pendant la Durée d'une Commande, mais peut demander à changer de Niveau avec un préavis de 30 (trente) jours avant l'expiration d'une Durée Initiale ou d'une Durée de Renouvellement.

**2.2. Frais de Niveau fixe.** Le client se verra facturer mensuellement des Frais de Niveau fixes, si cela est convenu dans la Commande, qui sont payables comme convenu dans la Commande.

**2.3. Frais d'Emplacement en GB.** En plus des Frais de Niveau, le cas échéant, le Client paiera à Uberall des frais d'abonnement pour la Quantité Engagée de Sites de l'Entreprise indiquée dans la Commande (« **Frais d'Emplacement en GB** »). Si le nombre réel de Sites de l'Entreprise dépasse la Quantité Engagée, le Client devra payer des Frais Basés sur l'Utilisation supplémentaires par Site de l'Entreprise dépassant la Quantité Engagée, d'un montant de sur le Prix Unitaire/Mois fixé pour le Frais d'Emplacement en GB.

### **3. STIPULATIONS DIVERSES**

**3.1. Hiérarchie.** En cas de contradiction entre les dispositions des présentes CSP et tout élément du Contrat auquel il est fait directement référence dans la Commande autre que la Commande elle-même, les présentes CSP prévalent, et ce uniquement en ce qui concerne la contradiction en cause.

**3.2. Modifications.** Sous réserve des stipulations du Contrat, les présentes CSP, individuellement ou conjointement avec d'autres parties du Contrat, peuvent être mises à jour ou modifiées par Uberall à tout moment.