

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ADHÉSION À LA COMMUNAUTÉ

(ENGLISH : PAGE 12)

La société iAdvize (519 698 914 RCS NANTES) a développé et commercialise une solution informatique e-relation client (ci-après dénommée la "Solution") permettant aux exploitants de sites internet et/ou de tous autres supports numériques de répondre en direct aux interrogations de leur clients (ci-après désignés les " Marques ").

Les marques peuvent, via la Solution, proposer à leurs clients d'être mis en relation avec des personnes physiques partageant leur expérience et/ou leurs connaissances sur les produits et/ou services qu'elles commercialisent (ci-après le service "Community messaging").

A cet effet, la société iAdvize a constitué, pour chacune des Marques, une Communauté dont les conditions générales d'adhésion sont les suivantes :

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Pour l'interprétation et l'application des présentes, les termes ci-après commençant par une majuscule s'entendent comme suit :

Client : désigne les visiteurs des Supports Numériques et clients de la Marque qui utilisent et/ou sont susceptibles d'interroger les Experts via la Solution ;

Communauté désigne le groupe de personnes, composé exclusivement des Experts, ayant vocation à partager, à titre non lucratif, son expérience et/ou ses connaissances sur les produits et/ou services commercialisés par la Marque ;

Données personnelles désignent les données à caractère personnel des Experts traitées par iAdvize et les Marques.

iAdvize et les Marques s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable aux traitements de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données »).

Les dispositions liées aux traitements et à la protection des données personnelles des Experts sont précisées à l'article 3.2 des présentes conditions générales.

Marque désigne l'exploitant du site internet et/ou de tous autres supports numériques utilisant le service Community messaging pour lequel iAdvize a constitué une Communauté à laquelle l'Expert est rattaché ;

Expert désigne une personne physique majeure capable dont l'adhésion à la Communauté de la Marque a été validée par iAdvize ;

Pupitre désigne la plateforme sur laquelle les Experts peuvent :

- communiquer entre eux ;
- communiquer avec les Clients ;
- communiquer avec iAdvize et/ou la Marque ;
- avoir accès :
 - aux informations personnelles les concernant,
 - à leurs statistiques d'échanges avec les Clients,
 - à leur classement au sein de la Communauté.

Support Numérique : désigne un site internet ou une application mobile de la Marque dont l'architecture et le parcours-client est unique ;

Solution : désigne l'ensemble des applicatifs informatiques nécessaires au fonctionnement et à l'exploitation du service e-relation client proposé par la société iAdvize (519 698 914 RCS NANTES), étant précisé que sont exclus de la Solution tous logiciels tiers (c'est-à-dire n'appartenant pas à iAdvize).

Les termes définis ci-dessus conservent la même définition s'ils sont utilisés au singulier ou au pluriel.

ARTICLE 2 - ADHÉSION A LA COMMUNAUTÉ

2.1. En principe, toute personne physique souhaitant adhérer à la Communauté, et partager ainsi son expérience et/ou ses connaissances sur les produits et/ou services commercialisés par la Marque, doit remplir le formulaire d'adhésion électronique mis à disposition par iAdvize, et accepter les présentes conditions générales.

Elle ne deviendra un membre de la Communauté qu'à compter de la validation de son adhésion par iAdvize dont il obtiendra l'information par courrier électronique à l'adresse qu'il aura renseignée sur son formulaire d'adhésion. Il est précisé à cet effet qu'iAdvize a fixé des critères de sélection des Experts (lesquels sont visés en annexe 1), et est en mesure de refuser toute adhésion ne répondant pas aux conditions susvisées. En tout état de cause, iAdvize n'a pas à en justifier.

2.2. A titre dérogatoire au § 2.1 ci-dessus, iAdvize peut adresser par mail à une personne physique une invitation à rejoindre directement la Communauté. Les destinataires d'une telle invitation deviendront automatiquement membres de la Communauté, sans validation préalable d'iAdvize, après avoir rempli leur formulaire d'adhésion et accepté les présentes conditions générales.

ARTICLE 3 - DÉCLARATIONS ET ENGAGEMENTS DES EXPERTS

3.1. Capacité, compétence et indépendance :

3.1.1. Les Experts déclarent être des personnes physiques capables majeures, et ne faire l'objet d'aucune incompatibilité les empêchant d'adhérer à la Communauté.

3.1.2. Ils déclarent, chacun en ce qui les concerne, n'avoir aucun lien avec la Marque ni avec un concurrent de la Marque les empêchant ou susceptible de les empêcher de tenir un discours aux Clients exempt de toute influence commerciale. Ils déclarent ainsi expressément ne pas être salariés ou prestataires de la Marque et/ou de l'un de ses concurrents.

3.1.3. Ils déclarent par ailleurs avoir une bonne connaissance des produits et/ou services commercialisés par la Marque, et être ainsi en mesure d'apporter des réponses fiables aux questions formulées par les Clients de la Marque.

3.2. Données personnelles, enregistrement et publication des conversations :

3.2.1. Les Experts prennent acte et consentent expressément à ce que les échanges qu'ils auront avec les Clients et/ou les autres Experts de la Communauté et/ou la Marque soient enregistrés et analysés par la Marque ou tout prestataire qu'elle se substituerait.

3.2.2. Ils consentent également à ce que des extraits de ses conversations avec les Clients soient publiés par la Marque sur tout support commercial de son choix. Le cas échéant, la Marque anonymisera les extraits de conversations qu'elle souhaite publier.

3.2.3. Les Experts s'interdisent de conserver, sur un support autre que le Pupitre, les conversations qu'ils ont eues avec les Clients et/ou les autres Experts de la Communauté.

3.2.4. Les Experts prennent acte que les Clients peuvent conserver les conversations qu'ils ont eu avec la Communauté, et y consentent expressément.

3.2.5 Tableau de bord données personnelles

Identité et coordonnées du responsable du traitement	
Coordonnées du Délégué à la Protection des Données	
Données collectées	<ul style="list-style-type: none"> - Identité (nom, prénom, adresse email) - Profil (Nom d'utilisateur, Photo de profil, description, Localisation, Références comptes Twitter et Facebook) - Satisfaction (Nombre de points d'expériences, badges attribués, commentaires de satisfaction des Clients) - Contenu des discussions avec les Clients et autres Experts de la Communauté - Données de navigation (cookies)
Durée de conservation	<ul style="list-style-type: none"> - Identité: Durée d'engagement de l'expert auprès de la Communauté + 1 an - Profil: Durée d'engagement de l'expert auprès de la Communauté + 1 an - Satisfaction: Durée d'engagement de l'expert auprès de la Communauté + 1 an - Contenu des Discussions avec les internautes : 3 ans - Données de navigation : 1 an <p>A l'issue des durées de conservation citées ci-avant en « base active », iAdvize réalise un archivage intermédiaire (accès restreint, étape intermédiaire avant suppression), des données concernées, pendant une durée équivalente à la durée légale pendant laquelle l'usage de la Solution peut être contestés devant les Tribunaux compétents ou, le cas échéant, pendant une durée déterminée par une loi et/ou un règlement.</p>

<p>Base légale et finalités du traitement</p>	<p>Pour toute donnée personnelle que les Experts choisissent de partager, le traitement est basé sur leur consentement.</p> <p>Le traitement des données personnelles des Experts est nécessaire à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'utilisation du Pupitre et du service Community messaging - l'analyse du service Community messaging et les produits et/ou services que la Marque commercialise - proposer aux Experts de la Communauté des produits et/ou services commercialisés par la Marque qui pourraient les intéresser - proposer aux Experts d'adhérer à une nouvelle Communauté - la création des comptes Experts, ainsi qu'à la réalisation des discussions avec les Clients.
<p>Destinataires ou catégorie de destinataires des données</p>	<p>La Marque (avec accès restreint)</p> <p>Les équipes iAdvize qui ont un intérêt à avoir accès aux données des experts (accès restreint)</p> <p>Les prestataires de services : AWS pour les données liées aux conversations avec les Clients, Hubspot pour les informations de contact, et autres prestataires de la Marque</p> <p>Les Clients (données personnelles des Experts visibles pendant les conversations avec les Clients).</p>
<p>Localisation des données</p>	<p>Les données des experts sont hébergées en Union Européenne : à Frankfurt (Allemagne), avec un backup à Dublin (Irlande).</p> <p>Tout transfert en dehors de l'Union Européenne ne pourra se faire que si iAdvize a mis en place un mécanisme de protection adéquate, tels que les Clauses Contractuelles Types de l'UE</p>
<p>Droits des Experts</p>	<p>A tout moment, les Experts peuvent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obtenir la rectification de leurs données personnelles

	<p>- Obtenir une copie de leurs données personnelles</p> <p>En fonction des circonstances, les Experts peuvent:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Retirer leur consentement - Demander le transfert de leurs Données détenues sur la base de votre consentement. - Demander la conservation de leurs Données sans les utiliser en cas d'inexactitude, d'illégalité, pendant que l'examen de leur refus d'utiliser leurs Données ou si les experts en ont besoin devant les tribunaux. - Demander la suppression dans le cas où les Données ne sont pas nécessaires ou lorsque les Experts ont retiré leur consentement. <p>L'exercice de ces droits se fait directement auprès de la Marque.</p>
Droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle	Les Experts peuvent soumettre une plainte à l'autorité de protection des données de leur pays.
Mesures de sécurité	iAdvize s'engage à respecter les dispositions prévues par le Règlement européen sur la protection des données, et assure des mesures optimales de sécurité contre la perte, le mauvais usage et l'altération des informations qui lui sont confiées par les Experts.

A l'exception de ce qui est indiqué ci-dessus et sauf obligation légale ou réglementaire, ou à la demande d'une administration ou d'une autorité judiciaire, les Experts sont informés que leurs données personnelles ne feront pas, sans leur accord, l'objet de communications extérieures.

3.2.6. Les Experts déclarent disposer de tous les droits sur leur photo de profil, et consentir expressément à la diffusion et à l'exploitation de cette image dans le cadre de leur utilisation du service Community messaging et/ou dans le cadre de leurs conversations avec les autres Experts de la Communauté et/ou avec la Marque.

3.2.7. Les Experts garantissent que les données les concernant figurant dans leur formulaire d'adhésion, et celles figurant sur le Pupitre sont exactes et conformes à la réalité. Ils s'engagent à procéder eux-mêmes, via le Pupitre, aux modifications des données les concernant et qui sont devenues obsolètes.

3.3. Comportement à adopter

3.3.1. Les Experts reconnaissent qu'ils peuvent tenir aux Clients le discours qu'ils souhaitent, sous réserve du respect de leurs obligations visées ci-après. Ils prennent acte qu'ils sont responsables des propos qu'ils tiennent aux Clients. Les Experts peuvent utiliser les réponses préenregistrées mises à leur disposition par la Marque et/ou les autres Experts, étant précisé qu'ils sont libres d'y recourir ou non. Lorsque cette fonctionnalité est accessible, les Experts peuvent créer à leur convenance leurs propres réponses préenregistrées qu'ils s'engagent, le cas échéant, à rédiger en des termes appropriés. Ils acceptent expressément que les réponses préenregistrées qu'ils auront créées puissent être utilisées par les autres membres de la Communauté.

3.3.2. Ils s'engagent à échanger en français avec les Clients. Dans l'hypothèse où un Client formulerait expressément sa volonté de parler dans une langue étrangère, les Experts pourront, s'ils le souhaitent, poursuivre la conversation dans cette langue étrangère.

3.3.3. Les Experts s'engagent à ne pas tenir de propos inappropriés aux Clients, et/ou aux autres Experts de la Communauté, et/ou à la Marque (tels que des propos impolis ou irrespectueux, des insultes, des menaces, des propos racistes, xénophobes, diffamatoires ...). Tout propos pouvant donner lieu à une sanction pénale est expressément interdit. De manière plus générale, les Experts s'engagent à ne jamais nuire aux Clients, et/ou aux autres Experts de la Communauté, et/ou à la Marque, et/ou à iAdvize, de quelque manière que ce soit, et s'interdisent notamment à cet effet de transmettre des fichiers nuisibles (tels que des fichiers contenant un virus informatique...).

3.3.4. Les Experts s'interdisent de demander aux Clients des informations sensibles les concernant telles que leurs coordonnées bancaires, leurs identifiants et mot de passe ...

3.3.5. Les Experts s'engagent à conseiller les Clients en toute bonne foi, et à les diriger vers un conseiller professionnel de la Marque lorsqu'ils ne sont pas en mesure de leur répondre de manière convenable.

3.3.6. Les Experts prennent acte qu'iAdvize proposera aux Clients, à la fin de chaque conversation, de remplir un questionnaire de satisfaction portant sur la qualité de leurs échanges avec les Experts de la Communauté. Les Clients pourront le cas échéant dénoncer à la Marque les comportements inappropriés dont ils auraient fait l'objet.

3.3.7. Les Experts prennent acte que les échanges intervenus entre les Experts de la Communauté et les Clients feront l'objet d'une modération a posteriori par la Marque et/ou iAdvize.

3.3.8. Les Experts prennent acte qu'ils ont la capacité de « bloquer » les Clients, empêchant ces derniers d'être mis en relation avec la Communauté et/ou avec les conseillers professionnels de la Marque. Par conséquent, les Experts s'engagent à utiliser cette fonction de manière mesurée, et à ne pas en abuser.

3.3.9. Les Experts prennent acte et consentent à ce que la Marque sanctionne systématiquement, et exclue au besoin ceux parmi eux ayant adopté des comportements inappropriés.

3.3.10. En adhérant à la Communauté, les Experts ne souscrivent aucun engagement d'utilisation du Pupitre et/ou du service Community messaging. Ils sont libres de les utiliser quand ils le souhaitent. La Marque se réserve néanmoins la possibilité de retirer de la Communauté tout Expert qui n'utiliserait pas le service Community messaging et le Pupitre pendant 60 jours consécutifs.

3.3.11. Les Experts prennent acte que leurs codes d'accès à le Pupitre et au service Community messaging sont strictement personnels et confidentiels, et ne devront pas être communiqués ni partagés avec des tiers. Les Experts sont responsables de l'utilisation de leurs éléments d'identification par des tiers ou des actions ou déclarations faites par l'intermédiaire de leur accès au Pupitre, qu'elles soient frauduleuses ou non et garantit iAdvize contre toute demande à ce titre. Les Experts prennent acte qu'iAdvize n'a pas pour obligation et ne dispose pas des moyens techniques de s'assurer de l'identité des personnes utilisant le Pupitre. S'ils ont des raisons de penser qu'un tiers utilise leurs éléments d'identification ou leurs accès à le Pupitre, ils devront en informer immédiatement iAdvize via le Pupitre ou par mail à l'adresse suivante support@iadvizecommunity.zendesk.com

3.3.12. Les Experts s'interdisent expressément de modifier, copier, reproduire, télécharger, diffuser, transmettre, exploiter commercialement et/ou distribuer de quelque façon que ce soit tout ou partie de la Solution, le Pupitre et/ou le service Community messaging, ou tout ou partie des codes informatiques les composant.

3.4. Classement

Les Experts prennent acte et acceptent expressément qu'iAdvize leur attribue des points au regard de plusieurs critères liés à leur niveau d'interactivité avec les Clients (nombre, durée, qualité et récence des conversations avec les Clients ...).

iAdvize pourra ainsi établir un classement des Experts auquel ces derniers auront accès, ce qu'ils acceptent expressément.

3.5. Cadeaux éventuels adressés aux Experts

Les Experts prennent acte qu'iAdvize n'est pas tenu de leur attribuer de lot ou de cadeau, ni de manière générale aucune gratification quelconque. Ils s'interdisent en conséquence de réclamer à iAdvize ou à toute autre personne une quelconque récompense ou rétribution.

iAdvize informe néanmoins les Experts que la Marque se réserve la possibilité de leur adresser, à sa convenance, des cadeaux. Les Experts déclarent ne faire l'objet d'aucune incompatibilité les empêchant de bénéficier le cas échéant de tels cadeaux. Ils s'engagent au besoin à effectuer toutes formalités et/ou déclarations administratives et fiscales auxquelles ils seraient tenus dans ce cadre.

3.6. Accessibilité au Pupitre et au service Community messaging

3.6.1. Les Experts prennent acte et acceptent expressément que l'accessibilité au Pupitre et/ou au service Community messaging puisse être, sans préavis, suspendue et/ou interrompue définitivement.

3.6.2. Les Experts prennent acte que les équipements (téléphone portable, logiciels, moyens de télécommunications, ...) permettant l'accès au Pupitre et/ou au Community messaging sont à leur charge exclusive, de même que les frais de communications induits par leur utilisation.

3.7. Dissolution de la Communauté

La Marque pourra à tout moment, et sans avoir à en justifier aux Experts, dissoudre la Communauté faisant l'objet des présentes conditions générales. Les Experts en prennent acte et y consentent expressément.

ARTICLE 4 - VIOLATION DES CONDITIONS GENERALES D'ADHESION A LA COMMUNAUTE

En cas de violation, par un Expert, des présentes conditions générales d'adhésion à la Communauté, la Marque pourra, au choix :

- faire un simple rappel des règles régissant la Communauté à l'Expert défaillant ; et/ou
- suspendre (sans délai de prévenance) pendant plusieurs jours l'accès de l'Expert au service Community messaging ; et/ou
- exclure de la Communauté l'Expert ainsi que cela est indiqué à l'Article 5 ci-après.

Le cas échéant, la Marque ne sera pas tenue d'informer préalablement l'Expert visé par la sanction, ni à se justifier. Les Experts en prennent acte et y consentent expressément.

ARTICLE 5 - DURÉE DE L'ADHESION A LA COMMUNAUTE

5.1. L'adhésion d'un Expert est opérée sans limitation de durée, étant rappelé qu'elle prend effet à compter de sa validation par la Marque.

5.2. L'adhésion d'un Expert prendra fin sans préavis dans les cas suivants :

- confirmation par l'Expert via le Pupitre de sa volonté de se retirer de la Communauté ; ou
- exclusion de l'Expert décidée par la Marque à la suite d'une violation des conditions générales d'adhésion à la Communauté et/ou d'absence d'utilisation pendant 60 jours consécutifs du service Community messaging et du Pupitre ;
- refus par l'Expert des modifications qui seraient apportées aux présentes conditions générales ;
- dissolution de la Communauté par la Marque.

5.3. Le retrait et/ou l'exclusion d'un Expert et/ou la dissolution de la Communauté aura les conséquences suivantes :

- suppression des accès de l'Expert au Pupitre et au service Community messaging ;
- suppression des avantages éventuels que la Marque auraient consentis à l'Expert.

ARTICLE 6 - MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'ADHÉSION À LA COMMUNAUTÉ

Les Experts prennent acte que les présentes conditions générales pourront être modifiées à tout moment par iAdvize et/ou la Marque.

Ils seront invités le cas échéant à donner leur accord sur les modifications effectuées.

Les Experts prennent acte que l'absence de validation des nouvelles conditions générales mises à jour entrainera leur retrait de la Communauté.

ARTICLE 7 - CONFIDENTIALITÉ

Les Experts s'engagent à respecter, tant qu'ils demeureront adhérents à la Communauté, la stricte confidentialité des informations concernant :

- la Communauté ;
- le Pupitre et le service Community messaging ;
- les conversations avec les Clients ;
- la structure et les aspects techniques de la Solution ;
- et toute autre information confidentielle dont ils auraient pu avoir connaissance non encore divulguée.

Les Experts reconnaissent par ailleurs, par les présentes, un caractère confidentiel à toute information, quel que soit son objet, divulguée par la Marque et/ou iAdvize, et ayant trait à la Communauté et au service Community messaging, et notamment sans que la liste soit exhaustive, tout document écrit ou imprimé, ou fichier informatique.

Ils s'engagent en conséquence à ne divulguer à des tiers, de façon directe ou indirecte, aucune des informations visées ci-dessus, et ce, pour quelque cause que ce soit, sauf toutefois en cas d'obligation légale ou réglementaire.

L'obligation de confidentialité des Experts demeurera en vigueur, quand bien même ils ne seraient plus adhérents à la Communauté, et ce aussi longtemps que les documents et informations communiqués lorsqu'ils faisaient parties de la Communauté pourront représenter un intérêt stratégique, concurrentiel, commercial, ou financier pour des tiers.

ARTICLE 8 - STIPULATIONS DIVERSES

8.1. Indépendance des clauses

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des présentes conditions générales serait nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des autres dispositions des présentes conditions générales.

8.2. Non-renonciation

Aucune tolérance, quelle qu'en soit la nature, l'ampleur, la durée ou la fréquence ne pourra être considérée comme créatrice d'un quelconque droit et ne pourra conduire à limiter d'une quelconque manière que ce soit, la possibilité pour iAdvize d'invoquer à tout moment chacune des clauses des présentes conditions générales sans aucune restriction.

ARTICLE 9 - LOI APPLICABLE - LITIGES

Les présentes conditions générales et l'ensemble des actes qui en seront la suite ou la conséquence et liant l'Expert à la Marque, sont soumis au droit français.

Toutes contestations relatives à la formation, la conclusion, l'exécution, l'interprétation ou la validité des présentes conditions générales, relèveront de la compétence exclusive des juridictions françaises.

ANNEXE N°1 - CRITÈRES DE SÉLECTION DES EXPERTS DE LA COMMUNAUTÉ

Toute personne physique capable majeure qui souhaite devenir un Expert peut y adhérer si elle respecte les conditions cumulatives suivantes :

- Elle ne fait l'objet d'aucune incompatibilité l'empêchant d'adhérer à la Communauté ; et
- Elle n'a aucun lien avec la Marque ni avec un concurrent de la Marque l'empêchant ou susceptible de l'empêcher de tenir un discours aux Clients exempt de toute influence commerciale ; et
- Elle a une bonne connaissance des produits et/ou services commercialisés par la Marque , et est ainsi en mesure d'apporter des réponses fiables aux questions formulées par les Clients de la Marque ; et
- Elle maîtrise la langue française.

GENERAL CONDITIONS OF MEMBERSHIP OF THE COMMUNITY

The iAdvize company (registered under 519698 914 RCS NANTES) developed and markets an electronic customer relationship IT solution (hereafter referred to as the "Solution"), allowing Internet and/or other digital support users to respond directly to their customers' questions (hereafter referred to as "Brands"). Brands, via the Solution, can offer their customers the possibility of being connected with individuals who share their experience and/or knowledge about products and/or services they market (hereafter referred to as "Community messaging"). In so doing, iAdvize has created a Community for each Brand. The Community's membership terms and conditions are as follows :

TERMS AND CONDITIONS FOR COMMUNITY MEMBERSHIP

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

In relation to the interpretation and application of the present terms and conditions, the following terms starting with a capital letter should be read as follows :

Customer means Digital Support visitors and Brand Customers who use and/or are likely to send questions to Experts via the Solution ;

Community means a group of people, exclusively made up of Experts, sharing, on a non-profit basis, their experience and/or knowledge regarding products and/or services marketed by the Brand ;

Brand means the website and/or all other digital support operators using the Community messaging service for which iAdvize has created a Community to which the Expert is connected;

Expert means any individual of legal age and capacity whose membership of the Brand Community has been validated by iAdvize;

Platform means the forum on which Experts can :

- communicate with each other;
- communicate with Customers;
- communicate with iAdvize and/or the Brand;
- have access:
 - to personal information concerning them,
 - to their exchange statistics with Customers,
 - to their rating within the Community.

Digital Support means a website or the Brand's mobile app with a unique system architecture and customer journey map;

The Solution means all the necessary IT applications for the running of the electronic customer relationship service offered by iAdvize (registered under 519 698 914 RCS NANTES);

The terms defined above have the same definition whether they are singular or plural.

ARTICLE 2 - COMMUNITY MEMBERSHIP

2.1. Any individual wanting to join the Community and therefore share his/her experience and/or knowledge of the products and/or services marketed by the Brand, must fill in the e-membership form provided by iAdvize and accept the present Terms and Conditions.

Individuals will only become members of the Community on the date membership is confirmed by iAdvize. This information will be sent via e-mail to the address on the membership application. It is stipulated that iAdvize has established selection criteria for the Experts (outlined in Appendix 1) and can, therefore, reject any membership application not meeting the aforementioned Terms and Conditions. iAdvize reserves the right to reject a membership application without justification.

2.2. By way of exception to 2.1 above, iAdvize can send an e-mail to an individual, requesting him/her to join the Community. Individuals receiving such an invitation will automatically become members of the Community after filling in their membership application and accepting the present Terms and Conditions, without prior validation from iAdvize.

ARTICLE 3 - EXPERTS' RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

3.1. Capacity, competence and independence

3.1.1. Experts declare they are of legal age and capacity and are not subject to any form of incompatibility, which would, therefore, prevent them from joining the Community.

3.1.2. Experts declare they have no connections with the Brand nor with any of the Brand's competitors, thus preventing them or likely to prevent them from freely engaging in conversation with Customers. They declare they are not Brand employees or service providers and/or of one of its competitors.

3.1.3. Experts furthermore declare to have good knowledge of the Brand's products and/or services and declare themselves capable of providing reliable answers to questions asked by the Brand's Customers.

3.2. Personal data, recording and publication of conversations

3.2.1. Experts note and expressly agree that their conversations with Customers and/or the Community's and/or Brand's other Experts must be recorded and analysed by the Brand or any service provider chosen by the Brand.

3.2.2. They also agree to the Brand publishing any extracts of conversations with Customers on any promotional material of its choice. If necessary, the Brand will anonymise the conversation extracts that are published.

3.2.3. Experts must not keep on any support other than the Platform the conversations they have had with Customers and/or other Community Experts.

3.2.4. Experts should note that Customers can store the conversations they had with the Community, and they must expressly agree to it.

3.2.5. Experts should be aware that their personal data collected when they joined the Community, i.e. their surname and first name, e-mail address, location, profile photo, Twitter and/or Facebook references and their conversations with Customers and/or the other Community Experts are handled by iAdvize (and/or any service provider it may substitute for itself).

Experts agree to their personal data being passed on to the Brand. iAdvize and the Brand will use the Experts' personal information (i) to enable usage of the Platform and the Community messaging service (ii) to analyse the Community messaging service and the Brand's products

and/or services which may be of interest to them as well as (iv) to offer the Experts the opportunity to join a new Community.

Experts agree that iAdvize and the Brand may pass on this information to their partners to allow the later to operate the Platform and the Community Messaging Service. Except what is outlined above and unless there is a legal or statutory requirement or if requested by an administration or judicial authority, Experts are informed that their personal data will not be published externally without their authorisation. Under the Data Protection Act of 6th January 1978, Experts have the right to access and if necessary modify, correct and oppose their personal data on the Platform. Experts' data will be kept by iAdvize for a minimum of one year, starting from their removal and/or exclusion from the Community and/or the dissolution of the Community. iAdvize undertakes to respect the provisions of the Data Protection Act no.78-17 of 6 January 1978 and ensures optimal security measures against loss, misuse and alteration of information disclosed to them by the Experts.

3.2.6. The Experts declare they have the rights to their profile photo and that they expressly agree to the distribution and use of this image as part of their use of the Community messaging service and/or their conversations with the other Experts of the Community and/or Brand. In addition, Experts agree to Customers having access to their following information:

- Their username and/or Surname and First Name;
- The number of points and badges assigned to them as outlined in 3.4 below;
- Their Customer satisfaction rating;
- The status they have chosen; and
- Their profile photo.

3.2.7. Experts must ensure that their personal data, as it appears on their membership application and that on the Platform, is exact and accurate. They must make sure they make any modifications to inaccurate and obsolete data using the Platform.

3.3. Code of Conduct

3.3.1. Experts acknowledge that they can communicate to Customers as they wish, subject to complying with their obligations outlined below. They must note that they are responsible for their comments to Customers. Experts can freely use canned responses provided by the Brand and/or the other Experts. When this feature is accessed, Experts can create their canned responses which they undertake to express in appropriate terms if necessary. They expressly accept that the canned responses they created may be used by other Community members.

3.3.2. They undertake to communicate with Customers in French. If a Customer states that he/she wishes to converse in another language, Experts may, if they so wish, continue the discussion in this language.

3.3.3. Experts undertake not to use inappropriate language with Customers and/or other Community and/or Brand members (such as rude or disrespectful comments, insults, threats, racist, xenophobic or defamatory statements). Any comment which may result in a criminal sanction is expressly forbidden. Experts undertake never to harm Customers and/or other Community and/or Brand Experts and/or iAdvize, in whatever way and refrain from passing on harmful files (files with a virus).

3.3.4. Experts must not ask Customers for sensitive information such as their bank details, IDs and passwords.

3.3.5. Experts undertake to advise Customers in good faith and direct them to a professional Brand agent when they cannot respond appropriately.

3.3.6. Experts should note that iAdvize will give Customers the opportunity to fill out a satisfaction questionnaire after each conversation regarding the quality of their conversation. If necessary, Customers will be able to report to the Brand any inappropriate behaviour to which they have been subjected.

3.3.7. Experts should note that discussions between Community Experts and Customers may be moderated at a later date by the Brand and/or iAdvize.

3.3.8. Experts should note that they can "block" Customers, thus preventing them from contacting the Community and/or professional agents of the Brand. Experts consequently undertake to use this function sparingly and not overuse it.

3.3.9. Experts should note and agree to Brand systematically issuing sanctions and excluding, if necessary, those who have demonstrated an inappropriate behaviour.

3.3.10. By joining the Community, Experts are not obliged to use the Platform and/or Community messaging service. They are free to use them as they wish. Brand reserves the right to remove any Expert, who has not used the Community messaging service and Platform for 60 consecutive days.

3.3.11 Experts should note that their access codes to the Platform and Community messaging service are strictly personal and confidential and should not be passed on or shared with any third party. Experts are responsible for the third party use of their ID details or measures carried out or declarations made via their access to the Platform, whether they are fraudulent or not. Experts must protect iAdvize against such requests. They should note that iAdvize is not obliged and does not have the technical capacity to ensure the identity of users using the Platform. If they have reason to believe that a third party is using their ID details or Platform access codes, they should immediately inform iAdvize via the Platform or by e-mail at the following address [-support@iadvizecommunity.zendesk.com](mailto:support@iadvizecommunity.zendesk.com)

3.3.12. Experts must refrain from altering, copying, reproducing, downloading, circulating, passing on, commercially exploiting and/or distributing in any way all or part of the Solution, the Platform and/or Community Messaging service or all or part of the computer codes which make them up.

3.4. Rating

Experts should note and accept that iAdvize assigns points to them based on several criteria relating to their level of interactivity with Customers (number, duration, quality and timeline of conversations with Customers). iAdvize may, therefore, create an Expert rating system to which the aforementioned will have access. This is a non-negotiable condition.

3.5. Potential presents given to the Experts

Experts should note that iAdvize is not obliged to offer a prize or any form of bonus to them. They must not demand any form of reward or compensation from iAdvize. iAdvize informs the Experts that the Brand reserves the right to give them gifts. Experts declare that they are not subject to any form of incompatibility, which would, therefore, prevent them from obtaining such gifts. They undertake to carry out all administrative and tax formalities and/or declarations to which they are bound within this framework.

3.6. Access to the Platform and Community messaging service

3.6.1. Experts should note and accept that access to the Platform and/or Community messaging service may be suspended and/or terminated definitively without prior notice.

3.6.2. Experts should note that equipment such as mobile telephones, software, forms of telecommunication, enabling access to the Platform and/or Community messaging service are exclusively paid by them, as well as any resulting communication expenses.

3.7. Dissolution of the Community

Brand may at any time and without any justification, dissolve the Community covered by these terms and conditions. Experts must take note of this and agree to it.

ARTICLE 4 - VIOLATION OF TERMS AND CONDITIONS OF COMMUNITY MEMBERSHIP

If an Expert breaches the terms and conditions of Community membership, Brand may:

- recall the rules between the Community and the Expert at fault; and/or
- suspend (without prior notice) the Expert's access to the Community messaging service for several days; and/or
- exclude the Expert from the Community as outlined in Article 5 below.

If necessary, Brand will not be obliged to inform the Expert at fault before hand nor justify its reasons for doing so. Experts should note this information and agree to it.

ARTICLE 5 - COMMUNITY MEMBERSHIP DURATION

5.1. An Expert's membership is for the duration determined by the Brand or iAdvize. Membership takes effect after it is validated by Brand.

5.2. The Expert Membership will end without prior notice in the following circumstances:

- written confirmation by the Expert via the Platform of his/her wish to leave the Community; or
- exclusion of the Expert decided by Brand following an infringement of the terms and conditions of Community membership and/or if the Community messaging service and Platform have not been used for 60 consecutive days;
- the Expert's refusal to abide by the modifications to the present terms and conditions;
- dissolution of the Community by Brand.

5.3. The withdrawal and/or exclusion of an Expert and/or dissolution of the Community will have the following consequences:

- removal of the Expert's access to the Platform and Community messaging service;
- withdrawal of any benefits which the Brand assigned to the Expert.

ARTICLE 6 - MODIFYING THE TERMS AND CONDITIONS OF COMMUNITY MEMBERSHIP

Experts should note that the present terms and conditions may be modified at any time by iAdvize and/or Brand. If necessary, the Experts will be asked to validate the modifications. Experts should note that if the updated terms and conditions are not validated, they may then be withdrawn from the Community.

ARTICLE 7 – CONFIDENTIALITY

While they are members of the Community, Experts undertake to respect the strict confidentiality regarding:

- the Community;
- the Platform and the Community messaging service;
- conversations with customers;
- the structure and technical aspects of the Solution; -
- any other undisclosed confidential information.

Experts hereby acknowledge the confidential nature of all information, whatever its purpose, disclosed by the Brand and/or iAdvize, and relating to the Community and the Community messaging service and in particular but not limited to any written or printed document or electronic document. They pledge not to disclose, either directly or indirectly, any of the information outlined above for whatever reason unless legal or regulatory obligations are imposed. Experts' confidentiality obligation will remain in force even if they are no longer members of the Community, and this shall continue while documents and information passed on when they were Community members represent a strategic, competitive, business or financial interest for third parties.

ARTICLE 8 - MISCELLANEOUS PROVISIONS

8.1. Severability

If one of the clauses in the present terms and conditions is invalid and void due to a change in legislation, regulations or a judicial decision, this will, under no circumstances, affect the validity or compliance with the other provisions of the present terms and conditions.

8.2. Non-waiver clause

No tolerance, whatever nature, scale, duration or frequency, may be considered a right and may not lead to iAdvize invoking at any time each clause of the terms and conditions without any restriction.

ARTICLE 9 - GOVERNING LAW – LITIGATION

The present Terms and Conditions and all the resulting acts associating the Expert with iAdvize are subject to French law. Any objection relating to the signing, conclusion, implementation, interpretation or validity of the present terms and conditions, falls within the exclusive jurisdiction of French law courts.

APPENDIX No.1 - SELECTION CRITERIA FOR COMMUNITY EXPERTS

Any person of legal age and capacity wanting to become an Expert can join if the following conditions are respected:

- He/she is not subject to any form of incompatibility which would prevent him/her from joining the Community; and
- He/she has no association with the Brand or a competitor of the Brand, preventing him/her or likely to prevent him/her from making comments to Customers free from any commercial influence; and
- He/she has good knowledge of the Brand's products and/or services and is, therefore, able to provide reliable answers to the questions asked by the Brand's Customers; and
- He/she masters the English language.