



Description de l'offre – Produit

Webex Campaign

La présente Description de l'offre fait partie des [Conditions générales](#) ou de toute autre condition similaire existant entre Vous et Cisco (p. ex., Contrat de licence d'utilisateur final) (le « **Contrat** »). Les termes commençant par une majuscule, sauf s'ils sont définis dans le présent document, ont la signification qui leur est donnée dans le Contrat. Les références au Contrat de licence de l'utilisateur final supplémentaire ou au CLUFS font référence à la Description de l'offre.

1. Résumé

Webex Campaign (le « **Produit** ») est une solution de gestion de campagnes multicanaux en nuage conçue pour les équipes de marketing des entreprises de toutes tailles. Le Produit vous permet :

- de planifier, de programmer, d'exécuter et de mesurer le succès de vos campagnes de marketing personnalisées basées sur les données, des campagnes évolutives offertes à vos clients au bon moment et en utilisant les bons canaux;
- de créer une vue unique et complète sur le client en éliminant les silos de données et en unifiant les données du client provenant de plusieurs sources en ligne et hors ligne;
- d'augmenter la valeur à vie du client grâce à des communications ciblées avec les clients;
- de créer et d'adapter facilement des campagnes déclenchées par des événements, récurrentes et interactives qui invitent les clients et les guident dans chacune des étapes de leur cycle de vie;
- d'accélérer l'exécution des campagnes et de réduire les coûts à l'aide du rédacteur de courriels avec glisser-déposer intégré;
- d'obtenir des résultats grâce à des informations basées sur les données, des tableaux de bord intuitifs et des rapports téléchargeables;
- d'intégrer facilement l'ensemble de votre écosystème de technologies marketing à l'aide d'un processus ETL (extraction, transformation et chargement) à grande échelle ainsi que d'API individuelles.

Webex Campaign prend en charge les communications directes avec vos clients à l'aide des quatre canaux numériques suivants : courriels, messages textes, MMS et notifications poussées sur les applications mobiles.

De plus, Webex Campaign dispose de trois canaux d'interface pour l'écosystème MarTech : le transfert de fichiers, l'API et les audiences personnalisées de Facebook. Ils peuvent Vous aider à intégrer facilement Webex Campaign dans Votre écosystème technologique de marketing plus large.

2. Services d'assistance et autres services

Vous aurez accès au site Cisco.com, qui fournit des informations générales et techniques utiles à propos des produits Cisco, ainsi qu'à la base de connaissances en ligne et aux forums de Cisco. Notez que des restrictions d'accès déterminées par Cisco peuvent s'appliquer occasionnellement.

Si vous avez accès au Logiciel avec le Produit, Cisco fournira i) des solutions de contournement ou des correctifs aux problèmes signalés, ainsi que ii) des versions majeures, mineures et de maintenance de la

version du logiciel sous licence, accessibles sur Cisco Software Central. Vous pourriez devoir installer la dernière version des Logiciels pour corriger un problème lié aux Logiciels.

3. Normes de performance

Contrat de niveau de service. Ce Produit est soumis aux conditions d'assistance de Niveau standard décrites dans le [Contrat de niveau de service de Webex Campaign](#) (« CNS »). Vous pouvez souscrire à un soutien de niveau Or, également décrit dans l'accord de niveau de service, moyennant un coût supplémentaire.

Les CNS et les mesures de rendement qui y sont contenus seront examinés tout au long de la période du Contrat, en fonction des besoins et des attentes de l'entreprise. Le cas échéant et par un accord écrit conjoint, les CNS de niveau Standard et Or et leurs mesures associées peuvent être modifiés pendant la Durée d'utilisation.

4. Protection des données

Fiche technique sur la confidentialité. La [Fiche technique sur la confidentialité de Webex Campaign](#) décrit les Renseignements personnels que Cisco collecte et traite dans le cadre de la livraison du Produit.

5. Conditions particulières

5.1 **Vos obligations.** Vous devrez :

- (A) mettre en place les liaisons de communication nécessaires et fournir les renseignements relatifs aux tests dans le format requis par Cisco de temps à autre; et
- (B) obtenir toutes les autorisations, toutes les licences et tous les consentements nécessaires pour utiliser le Contenu et conserver ces autorisations, licences et consentements pendant la Durée d'utilisation.

5.2 **Concéder la licence à Cisco.** Vous accordez à Cisco une licence mondiale non transférable et gratuite pour la Durée d'utilisation afin d'utiliser tout Contenu et tout droit de propriété intellectuelle aux seules fins de fournir le Produit.

5.3 **Durée** La Période d'utilisation initiale commence à la date à laquelle toute partie du Produit est provisionnée. Cisco Vous informera lorsqu'une partie du Produit sera prête à être provisionnée, après quoi Vous devrez effectuer certaines démarches pour commencer à l'utiliser. Si Vous ne réalisez pas les étapes de provisionnement, Cisco peut activer automatiquement Vos licences et facturer l'utilisation sur la base de la date d'activation automatique. Vous comprenez que cette activation automatique marquera le début de la Période d'utilisation initiale et vous acceptez de payer pour toute utilisation à partir de cette date.

5.4 **Exonération de garantie.** L'accès au Produit par l'intermédiaire des canaux numériques est fourni « TEL QUEL » avec tous les défauts, sans garantie d'aucune sorte. Dans la mesure maximale autorisée par la loi, toutes les conditions, représentations et garanties expresses et implicites, y compris, mais sans s'y limiter, toute garantie ou condition implicite de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier, de non-violation, de qualité satisfaisante, de non-interférence et d'exactitude, sont exclues par la présente et expressément rejetées par Cisco. Cisco ne garantit pas que cet accès au moyen des canaux numériques convient à Votre utilisation, qu'il fonctionnera correctement avec Vos applications, qu'il est exact ou complet, ou qu'il est exempt d'erreurs ou de défauts.

Cisco fera des efforts commercialement raisonnables pour se conformer aux heures et dates que vous ou un utilisateur choisirez pour envoyer des messages.

5.4 **Suspension.** En plus de tout autre droit ou recours que Cisco peut avoir, Cisco est autorisée à suspendre Votre accès au Produit par l'intermédiaire du ou des Canaux si cette suspension est requise par un Canal.

5.5 **Restrictions d'utilisation par des Enfants mineurs.** Webex Campaign n'est pas destiné à être utilisé par des personnes plus jeunes que l'âge de consentement dans leur territoire (p. ex. 13 ans aux États-Unis

en vertu de la Children's Online Privacy Protection Act of 1998, ou 16 ou 13 ans dans l'Union européenne en vertu du droit des États membres) (« **Enfants mineurs** »). Les Mineurs ne sont pas autorisés à créer un compte pour utiliser le Produit, et Vous ne devez autoriser aucun Mineur à accéder au Produit.

5.6 Restrictions géographiques. Conformément aux lois et aux règlements sur les télécommunications mondiales, le Produit est actuellement offert dans les pays énumérés dans le tableau ci-dessous. La messagerie texte est accessible dans les pays où Cisco ou le fournisseur sous-jacent a obtenu l'autorisation réglementaire exigée. Si le Produit n'est pas offert dans un pays, son achat sera restreint.

Région	Pays
Europe, Moyen-Orient et Asie	Afrique du Sud, Allemagne, Arabie saoudite, Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, Chypre, Danemark, Égypte, Émirats arabes unis, Espagne, Estonie, Finlande, France, Géorgie, Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Israël, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Qatar, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.
Amériques	Argentine, Aruba, Bahamas, Belize, Bermudes, Canada, Colombie, Curaçao, États-Unis d'Amérique, îles Caimans, Jamaïque, Porto Rico, République dominicaine, Trinité-et-Tobago.
APJC	Australie, Hong Kong, Japon, Nouvelle-Zélande, Taiwan.

5.7 Frais. La source approuvée peut augmenter les frais pour le Produit pendant la Durée d'utilisation moyennant un préavis écrit de 30 jours adressé à Vous ou à votre Partenaire si les opérateurs de téléphonie mobile (entreprise de télécommunications, exploitants et/ou agrégateurs, Canaux) et/ou les tiers engagés par Cisco afin de fournir le Produit augmentent leurs prix.

5.8 Limitation de responsabilité. En plus des limites énoncées à la section Limitation du Contrat, Cisco ne sera pas tenue responsable de tout dommage en lien avec :

- (A) toute action ou omission du Canal concernant la livraison ou la suspension des Messages;
- (B) votre incapacité à obtenir les consentements nécessaires de tiers pour accéder aux Données des Canaux numériques ou les traiter; et
- (C) l'utilisation ou le traitement des Données des Canaux numériques traitées par l'intermédiaire du ou des Canaux.

5.9 Accès aux Canaux numériques et utilisation de ceux-ci. Si vous utilisez un ou plusieurs Canaux, Vous reconnaissez et déclarez ce qui suit :

- (A) que Vous comprenez que les Canaux ont accès à toutes les Données des Canaux numériques échangées par l'intermédiaire du Canal applicable;
- (B) que vous êtes entièrement responsables d'informer vos clients que le ou les Canaux ont accès i) aux Données des Canaux numériques échangées au moyen du ou des Canaux applicables et ii) aux Données des Canaux numériques que vous choisissez d'échanger au moyen du ou des Canaux applicables.

5.10 Définitions

Terme	Signification
Channel (Canal)	un opérateur de tout système public de communication ou de messagerie, comme indiqué dans la commande, y compris les canaux numériques.
Contenu	tout matériel textuel, auditif ou visuel que Vous avez fourni (directement, indirectement ou par un tiers) pour être utilisé dans les Messages que Vous envoyez par l'intermédiaire de la Plateforme ou des Canaux ou qui sont envoyés en Votre nom.

Terme	Signification
Canaux numériques	les plateformes et applications de messagerie numérique tierces, auxquelles on peut généralement accéder par l'intermédiaire du Produit, à utiliser pour envoyer des Messages à des tiers. Les exemples de Canaux numériques comprennent, sans s'y limiter, les messages textes, le clavardage sur le Web et les courriels.
Données des Canaux numériques	toutes les données qui Vous sont attribuables (y compris, mais sans s'y limiter, les renseignements sur l'inscription, l'hôte et l'utilisation, ainsi que ceux générés par l'utilisateur), comme défini et décrit dans la Fiche technique sur la confidentialité des données de Webex Campaign, qui sont transmises sur un Canal numérique.
Messages	une communication contenant du Contenu que Vous envoyez à Cisco pour une transmission ultérieure à des tiers ou envoyées par des tiers à Cisco pour Vous être transmise par l'intermédiaire de la Plateforme ou du ou des Canaux, dans chaque cas sous la forme adaptée au Canal utilisé.
plateforme de gestion	l'interface de Cisco, qui vous permet d'envoyer et de recevoir des messages par l'intermédiaire des canaux.
SMS	le service de messages courts assuré par un canal.