



Conditions générales d'utilisation des produits Merinio

Version juillet 2025

Conditions générales d'utilisation des produits Merinio

1. Choix de modèle tarifaire

- 1.1. **Modèle à l'heure** : Le Client confirme un nombre total estimé d'heures prévues au cours de la période d'accord. Merinio octroie une licence d'accès illimité à la Plate-forme, sous réserve d'un plafond d'heures autorisé. L'utilisation des heures sur la Plate-forme Merinio est enregistrée chaque jour ouvrable (heure normale de l'Est) en fonction du nombre total d'heures liées aux quarts de travail planifiés.
- 1.2. **Modèle par licence utilisateur** : Le Client définit un nombre de licences utilisateur actives pour accéder à la Plate-forme pendant la période d'accord. Merinio octroie alors un nombre limité de licences d'accès. Le nombre de licences actives est mis à jour chaque jour ouvrable (heure normale de l'Est) en fonction du nombre total de licences uniques actives au cours du mois civil.

2. Tarification et ajustements

- 2.1. Le prix total de la licence d'accès à la Plate-forme Merinio est déterminé sur la base du plafond d'utilisation confirmé par le Client pour les 12 mois précédents.
- 2.2. Si le Client dépasse le plafond prévu avant la fin de la période d'accord, Merinio émettra un bon de commande au prorata et co-terminus pour ajuster le prix de la licence et définir un nouveau plafond d'heures ou de licences.
- 2.3. Toute partie non utilisée du plafond d'utilisation est définitivement perdue à la fin du contrat (heure normale de l'Est) et n'est pas reportée sur une période ultérieure.
- 2.4. L'équipe de Succès Client Merinio surveille en continu l'utilisation et informe le Client en cas de dépassement anticipé.

3. Communications Merinio téléphone/SMS :

- 3.1. Cette fonction optionnelle permet à la Plate-forme Merinio d'utiliser les appels téléphoniques et les SMS pour communiquer avec les utilisateurs finaux.
- 3.2. Le Client ne peut utiliser Merinio Phone/SMS que depuis et vers les États-Unis et le Canada.
- 3.3. Pour accéder à ce service, le Client doit acheter des crédits :
 - 1 crédit = 30 secondes d'appel ou 160 caractères de SMS (entrant ou sortant).
 - Le nombre de crédits est déterminé selon les mêmes données que celles utilisées pour calculer le plafond d'heures ou de licences.
- 3.4. Les crédits non utilisés sont perdus à la fin du contrat (heure normale de l'Est) et ne sont pas reportés.

- 3.5. Des crédits supplémentaires peuvent être achetés à tout moment via un bon de commande proportionnel et co-terminal.
- 3.6. L'équipe de Succès Client Merinio surveille l'utilisation des crédits et informe le Client en cas de dépassement anticipé.