



Conditions générales d'utilisation des produits Merinio

28 septembre 2026

Conditions générales d'utilisation des produits Merinio

1. Choix de modèle tarifaire

- 1.1. **Modèle à l'heure** : Le Client s'engage sur un nombre d'heures de quarts de travail planifiés pour chaque année contractuelle, indiqué au Bon de commande. Merinio accorde l'accès à la Plate-forme sans limite de nombre d'utilisateurs dans ce modèle, sous réserve du volume annuel d'heures convenu et des règles de dépassement ci-dessous. L'utilisation est enregistrée chaque jour ouvrable, selon l'heure de l'Est, à partir du total des heures liées aux quarts de travail planifiés.
- 1.2. **Modèle par licence utilisateur** : Le Bon de commande fixe un volume annuel d'utilisateurs-mois. Chaque utilisateur distinct actif à un moment quelconque d'un mois compte pour un utilisateur-mois complet, même s'il n'est actif qu'un seul jour. Il est compté une seule fois dans ce mois et de nouveau pour chaque autre mois où il est actif. Aucun mois partiel n'est facturé au prorata. La consommation annuelle correspond à la somme des nombres mensuels d'utilisateurs actifs distincts; elle ne correspond pas à un pic d'utilisation simultanée. Les mois moins utilisés compensent les mois plus utilisés dans la même année contractuelle. Ainsi, 100 utilisateurs engagés sur 12 mois représentent 1 200 utilisateurs-mois, et 90 utilisateurs pendant six mois puis 110 pendant six mois ne créent aucun dépassement.

2. Tarification et ajustements

- 2.1. Le prix de la licence est établi à partir du volume engagé pour l'année contractuelle à venir, et non de la consommation des douze mois précédents. Une année contractuelle est une période de douze mois consécutifs commençant à la date de début indiquée au Bon de commande ou à son anniversaire. Le Bon de commande indique les quantités, les tarifs unitaires négociés, les modules complémentaires, les crédits inclus et les éventuelles modalités particulières. Les tarifs unitaires signés demeurent fixes pendant la période d'engagement convenue.
- 2.2. Pendant les six premiers mois de chaque année contractuelle, le Client peut augmenter son volume engagé par un Bon de commande complémentaire au tarif unitaire négocié signé pour cette période, modules complémentaires compris, sans majoration de dépassement ni remise de volume additionnelle. L'achat porte sur les unités supplémentaires réelles, heures ou utilisateurs-mois, sans deuxième proratisation. Après cette fenêtre, un ajout au même tarif exige une exception convenue par écrit. Les ajouts expirent à la fin de l'année contractuelle et ne fixent pas automatiquement le volume de l'année suivante. À la fin de chaque année contractuelle, le dépassement est calculé sur la consommation totale excédant le volume engagé et les ajouts approuvés; il est facturé annuellement à 1,25 fois le tarif unitaire négocié applicable, modules complémentaires compris, sans ajout de la majoration pour paiement mensuel.
- 2.3. Les unités de licence non utilisées expirent à la fin de chaque année contractuelle et ne sont pas reportées sur l'année suivante.

- 2.4. Merinio examine la consommation de licence chaque trimestre et la projette jusqu'à la fin de l'année contractuelle. Lorsque la consommation réelle ou projetée dépasse de plus de 10 % le volume disponible, Merinio informe le Client du volume convenu, de la consommation, de l'incidence financière estimée et, lorsque la fenêtre d'ajout est encore ouverte, de la possibilité d'augmenter son volume au tarif convenu.

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. Ce service utilise les crédits inclus dans le Bon de commande et les crédits supplémentaires achetés par le Client :
- 1 crédit = 30 secondes d'appel ou 160 caractères de SMS (entrant ou sortant).
 - Le Bon de commande indique le nombre exact de crédits inclus et achetés ainsi que le tarif unitaire applicable aux achats supplémentaires et à la consommation excédentaire. Toute allocation négociée particulière demeure applicable. Un ajout d'heures de licence donne droit à l'allocation de crédits convenue pour ces heures, y compris lorsque cette allocation est personnalisée.
- 3.4. Les crédits annuels non utilisés expirent à la fin de chaque année contractuelle et ne sont pas reportés.
- 3.5. Le Client peut acheter des crédits supplémentaires à tout moment pendant l'année contractuelle, au tarif unitaire convenu pour cette période. Le prix porte sur le nombre réel de crédits achetés, sans proratisation supplémentaire, nouvelle remise de volume ou réévaluation rétroactive du tarif. La consommation excédant les crédits inclus et achetés est facturée annuellement au même tarif unitaire convenu, sans majoration de 1,25 ni majoration de 20 % pour paiement mensuel. Si aucun forfait de crédits n'est acheté, le tarif sans forfait indiqué au Bon de commande s'applique.
- 3.6. L'équipe de Succès Client Merinio surveille l'utilisation des crédits et informe le Client en cas de dépassement anticipé. Les notifications poussées ne consomment aucun crédit et n'entraînent pas de frais de communication supplémentaires.