



**Contribuer au développement des enseignes et accélérer leur transformation digitale.**

## **Conditions Générales**

Version 1. 2

### **Table de Contenu**

1.	Objet et Durée du Contrat.....	2
2.	Droits et Engagements .....	2
3.	Prestations .....	3
4.	Propriété Intellectuelle et Confidentialité.....	5
5.	Responsabilités .....	6
6.	Annexe 1 – Définitions.....	8
7.	Annexe 2 – La solution smilein .....	8

## 1. OBJET ET DURÉE DU CONTRAT

### 1.1. Objet

Le Contrat a pour objet de définir les termes et conditions applicables aux Logiciels, Applications et Prestations commandés par le Client.

smilein consent au Client, qui accepte :

- Un droit d'utilisation des Logiciels et Applications dans les conditions définies ci-après
- Un ensemble de Prestations ci-après définies, notamment l'hébergement des Données, la création et la maintenance des Applications, l'assistance technique, la formation aux Logiciels et Applications.

### 1.2. Terme

La date à laquelle le Contrat (Date du Contrat) prendra effet est le 1<sup>er</sup> Octobre 2020. Sa durée est fixée à 12 mois à compter de son entrée en vigueur et sera renouvelé par tacite reconduction chaque année pour un an.

### 1.3. Limitation d'accès aux Applications

smilein pourra interrompre, révoquer ou limiter l'utilisation des Logiciels et Applications par le Client si smilein détermine que le Client a commis un manquement grave à ses obligations et engagements, en particulier des retards de paiement avérés, une atteinte à la sécurité des Logiciels et Applications ou toute infraction quelconque à la loi.

Si le manquement en question peut être raisonnablement résolu, smilein informera le Client des mesures que ce dernier doit prendre avant de suspendre l'accès aux Applications. Si le Client ne parvient pas à prendre lesdites mesures dans un délai raisonnable (maximum un mois), smilein sera autorisé à interrompre l'accès aux Logiciels et Applications.

### 1.4. Résiliation

Chaque partie peut résilier le présent Contrat immédiatement, pour manquement grave de l'autre partie à ses obligations auquel il n'aurait pas été remédié dans un délai de trente jours suivant notification à la partie défaillante par lettre recommandée avec AR.

Le Client dispose d'un préavis de 3 mois pour résilier le présent Contrat s'il n'est pas

satisfait de la qualité de service auquel il n'aurait pas été remédié dans un délai de trente jours suivant notification à smilein par lettre recommandée avec AR

Si le Client résilie le Contrat pour toute autre raison que celles mentionnées ci-dessus, celui-ci devra payer au smilein, et ce le jour de la résiliation, le montant total dû pour atteindre le terme du Contrat.

Toute disposition qui, par nature, survit à la résiliation du Contrat reste en vigueur jusqu'à sa complète exécution et s'applique aux ayants droit et cessionnaires des deux parties.

A date de la résiliation du Contrat par le Client, smilein sera autorisé à stopper tous les accès aux Logiciels et Applications et s'engage à transférer les Données vers une technologie alternative en l'échange de frais supplémentaires et sous réserve de l'établissement de nouvelles conditions.

## 2. DROITS ET ENGAGEMENTS

smilein consent au Client

- un droit d'utilisation des Logiciels
- un droit d'exploitation des Applications, sur des Lieux prédéfinis
- un accès à ensemble de Prestations ci-après définies, notamment l'hébergement des Données, la création et la maintenance des Applications, l'assistance technique, la formation aux Logiciels et Applications et leur mise en production.

### 2.1. Droit d'Utilisation des Logiciels

smilein concède au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation des Logiciels pendant toute la durée du Contrat et pour le territoire français.

smilein assure l'hébergement des Données et des Logiciels, leur maintenance et la sécurité respectives.

### 2.2. Droit d'exploitation des Applications

smilein concède au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation des Applications pendant toute la durée du Contrat et pour le territoire français.



smilein assure l'hébergement des Données et des Applications, leur maintenance et la sécurité respectives.

Le Client ne peut utiliser les Applications que conformément à ses besoins et à leur documentation. En particulier, la Redevance relative à l'utilisation des Applications n'est concédée que dans le seul et unique but de permettre au Client l'utilisation des Services à destination des Consommateurs, à l'exclusion de toute autre finalité.

### 2.3. Engagements de smilein

smilein s'engage à fournir un accès 24/7 avec une disponibilité de 99% du temps sur un mois pour les Logiciels (Smile Studio) et de 99.9% sur les Web Applications et Applications (Smile Waiter) de production. Le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet et aux partenaires techniques notamment les logiciels de caisse et de paiement, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter.

Les accès aux Logiciels et Applications peuvent être occasionnellement suspendus en raison d'interventions de maintenance nécessaires à leur bon fonctionnement ou respectivement à la mise à disposition de nouvelles Fonctionnalités ou de nouveaux Services.

En cas d'interruption des accès aux Logiciels et Services, smilein s'engage à i) informer au préalable Le Client et ii) prendre les dispositions nécessaires pour éviter toute perturbation de l'activité du client et respecter les engagements suscités.

### 2.4. Engagements du Client

Le Client s'engage à respecter ses engagements financiers et procéder au paiement des Prestations et Redevances selon les termes établis dans l'article correspondant.

## 3. PRESTATIONS

La proposition commerciale établie par smilein pour le Client se base sur :

- Un droit d'utilisation des Logiciels et Applications matérialisé par le paiement d'une redevance mensuelle avec un minimum
- Un ensemble de prestations, notamment l'hébergement des Données, la création et la maintenance des Applications,

l'assistance technique, la formation aux Logiciels et Applications et leur mise en production facturées à la demande.

### 3.1. Logiciels et Applications

Dans le cadre du projet tel que définit, smilein propose au Client l'accès aux Logiciels et aux applications correspondantes au pack Premium.

### 3.2. Création et maintenance des Applications

Le pack Premium inclut un ensemble de modèles génériques pouvant être utilisés par le Client pour modifier et enrichir les Applications.

A la demande du Client, smilein peut prendre en charge la création et la maintenance évolutive des Applications, conditionnées au paiement de frais journaliers.

### 3.3. Services complémentaires

smilein offre un ensemble riche d'outils d'analyses permettant d'analyser à la fois le comportement des Consommateurs (intentions d'achat, achats réels, abandons de paiement, liste des pages visités, centres d'intérêts...) et la dynamique d'activité (panier moyen, distribution par profile/heure, ...).

Ces services sont accessibles via une option nommée Analytics, facturée mensuellement.

### 3.4. Formation

Dans l'objectif de rendre autonomes les équipes Marketing/Digital ou les responsables de restaurants, smilein peut assurer une formation de 4 jours permettant à l'issue de cette session aux participants de :

- Créer et modifier des Applications
- Intégrer les Applications avec des systèmes de caisse
- Modifier, enrichir et gérer le catalogue produit
- Déployer les Applications au sein des restaurants
- Analyser les retours d'expérience fournis par les Analytics

### 3.5. Installation et mise en production

A la demande du client, smilein peut assurer la mise en production des Applications au sein du restaurant qui inclut les tâches suivantes :

- Création et pairing des SMILEs
- Installation des SMILEs
- Formation rapide du staff sur la promotion de la solution smilein

### 3.6. Garantie et maintenance des Logiciels et Applications

Une garantie est donnée par smilein sur les Applications contre tout vice de programmation. Cette garantie n'est plus valable si une tierce personne intervient dans la modification des Applications en utilisant les Logiciels. Au-delà de cette période de 2 mois, toute intervention demandée par le Client sera facturée sur la base du tarif en vigueur dans le cadre des prestations de maintenance.

smilein prend en charge la maintenance évolutive et corrective des Logiciels sans que le Client ne puisse influencer, sans accord volontaire de smilein, sur le contenu des versions à venir et les fonctionnalités attendues.

Le Client bénéficie systématiquement des mises à jour et évolutions fonctionnelles des Logiciels et smilein s'engage à transmettre les documentations existantes, mises à jour des nouvelles versions.

### 3.7. Maintenance corrective et assistance

Concernant la maintenance corrective des Logiciels, une prestation de support par téléphone permettant de traiter les anomalies est disponible du lundi au vendredi inclus de 9h à 18h (Heure Française). Les signalements d'anomalie doivent être confirmés par email sans délai. smilein procède au diagnostic de l'anomalie et met ensuite en œuvre sa correction.

- En cas d'Anomalie Bloquante, la prise en compte du signalement et une réponse interviennent sous 1 heures. smilein s'efforce de résoudre l'Anomalie Bloquante sous 4 heures, soit en la corrigeant soit en proposant une solution de contournement.
- En cas d'Anomalie Semi-Bloquante, la prise en compte du signalement et une réponse interviennent sous 2 heures. smilein s'efforce de résoudre l'Anomalie Semi-Bloquante sous 8 heures, soit en la corrigeant soit en proposant une solution de contournement.
- En cas d'Anomalie Mineure, la prise en compte du signalement est

effectuée dans les meilleurs délais, et smilein propose la correction de l'Anomalie Mineure dans une nouvelle version du Service qui sera livrée dans le cadre de la maintenance évolutive.

smilein garantit que les mises à niveau et nouvelles versions des Logiciels n'entraîneront aucune régression des Applications en termes de performances et de fonctionnalités et s'engage à mettre en œuvre ses meilleurs efforts pour réparer toute situation contraire.

Une assistance technique est fournie au Client sous deux formes :

- standard téléphonique disponible du lundi au vendredi de 9h à 19h
- courriel ([support@smilein.io](mailto:support@smilein.io))

Une assistance technique Premium peut être fournie au Client, permettant une plage horaire de support étendue, 23h le soir et samedi/dimanche jours fériés inclus.

Smilein n'est pas responsable de la maintenance dans les cas suivants :

- Refus du Client de collaborer avec le Prestataire dans la résolution des anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- Utilisation des Applications de manière non conforme à leur destination ou à leur documentation ;
- Modification non autorisée des Applications par le Client ou par un tiers ;
- Manquement du Client à ses obligations au titre du Contrat ;
- Utilisation de consommables incompatibles ;
- Défaillance des réseaux de communication électronique et/ou du Wifi ;
- Acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;

## 4. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET CONFIDENTIALITÉ

### 4.1. Propriété Intellectuelle

Le Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété intellectuelle sur les Solutions, Logiciels, Applications et Matériel. Ce Matériel pourra être utilisé par smilein à des fins de display dans la cadre d'une régie. La mise à disposition temporaire des Applications dans les conditions prévues au Contrat ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client, au sens du Code français de la propriété intellectuelle.

Le Client s'interdit de reproduire tout élément des Logiciels, ou toute documentation les concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant du Contrat, que ce soit dans le cadre d'une cession temporaire, d'une sous-licence et de tout autre contrat prévoyant le transfert desdits droits et obligations.

Le Client reste propriétaire du Contenu et des Données qu'il utilise via les Applications dans le cadre du Contrat.

### 4.2. Protection du Contenu

Au travers de ce Contrat, en utilisant le Logiciel le Client ne perd en aucun cas ses droits de propriété ou de licence sur ledit Contenu. smilein et ses contractuels et sous-traitants se réservent le droit d'accéder à et d'utiliser l'ensemble dudit Contenu afin de fournir et de gérer les Logiciels et Applications.

Le Client est responsable de l'obtention de toutes les autorisations nécessaires pour utiliser, fournir, stocker et traiter du Contenu dans le Service applicatif et autorise smilein, ses contractuels et ses sous-traitants à faire de même. Le Client doit réaliser les divulgations nécessaires et obtenir l'accord avant de fournir des informations personnelles, notamment des informations privées ou réglementées dans un tel Contenu. Le Client ne chargera pas, ne fournira pas et n'autorisera pas smilein à accéder à des données soumises à des réglementations gouvernementales ou nécessitant des mesures de sécurité en sus

de celles indiquées dans la présente offre, sauf si smilein a accepté au préalable par écrit de mettre en œuvre des mesures de sécurité supplémentaires, ou si expressément autorisé dans les conditions particulières. L'addendum de traitement des données à caractère personnel du smilein s'applique au Contrat et le complète, si et dans la mesure où le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (UE/2016/679) (RGPD) s'applique aux données personnelles figurant dans le Contenu.

A la demande de l'une ou l'autre des parties, smilein, le Client ou leurs sociétés affiliées concluront des accords supplémentaires tels qu'imposés par la loi pour la protection des données personnelles ou réglementées incluses dans le Contenu. Les parties acceptent (et s'assureront que leurs sociétés affiliées respectives acceptent) que lesdits accords supplémentaires seront régis par les dispositions du Contrat.

smilein retournera ou détruira le Contenu des ressources informatiques du smilein à l'expiration ou à l'annulation du Service applicatif, ou à une date antérieure sur demande du Client. smilein se réserve le droit de facturer certaines activités effectuées à la demande du Client (par exemple, livraison du Contenu dans un format spécifique). Bien que smilein n'archive pas de Contenu, certains d'entre eux sont susceptibles d'apparaître dans les fichiers de sauvegarde du Service applicatif jusqu'à leur expiration régie par les pratiques de conservation des sauvegardes du smilein.

### 4.3. Confidentialité

Chacune des Parties s'oblige à (i) tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre Partie, et notamment à (ii) ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître ; et (iii) n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du Contrat.

Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui (i) seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la Partie les recevant, (ii) seraient développées



à titre indépendant par la Partie les recevant, (iii) seraient connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue, (iv) seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou (v) devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la Partie les ayant fournies).

Les obligations des Parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la Partie les divulguant et, en toute hypothèse, pendant une période de 3 ans après le terme du Contrat.

Chacune des Parties devra restituer toutes les copies des documents et supports contenant des informations confidentielles de l'autre Partie, dès la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause.

Les Parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.

## 5. RESPONSABILITÉS

### 5.1. Limitation de responsabilités

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct à l'autre Partie.

smilein ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage en cas de préjudice causé par une interruption ou une baisse de service de l'opérateur de télécommunications, du fournisseur d'électricité ou en cas de force majeure.

### 5.2. Assurance

smilein a souscrit les assurances nécessaires afin de couvrir les risques liés à l'exercice de son activité. Il s'engage à donner tout justificatif au Client, si celui-ci lui en fait la demande expresse.

### 5.3. Force Majeure

Aucune Partie ne pourra être considérée fautive si le non-respect, partiel ou total, de l'une de ses obligations est la conséquence

directe d'un cas de Force Majeure dans la mesure où le cas de Force Majeure est prouvé par la Partie qui l'invoque.

### 5.4. Dommages-intérêts

Chaque Partie se réserve le droit de saisir la justice pour estimer et, le cas échéant, obtenir le dédommagement des conséquences liées à la violation de cet accord par l'autre Partie.

Il est rappelé que les dispositions de l'article 226-13 du code Pénal relatif à la violation du secret professionnel trouveront à s'appliquer en cas de non-respect des obligations présentement stipulées (« La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15000 euros d'amende. »).

### 5.5. Litiges

La nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité de l'une ou quelconque des stipulations du Contrat n'emporte pas nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité des autres stipulations, qui conserveront tous leurs effets. Cependant, les Parties pourront, d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

Le Contrat est soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation.

Pour l'exécution des présentes ainsi que de leurs suites, les Parties font respectivement élection de domicile en leurs sièges sociaux indiqués en tête des présentes. Toute modification du siège social ou de l'adresse de l'une des Parties ne sera opposable à l'autre Partie que huit jours calendaires après lui avoir été dûment notifiée.

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du Contrat, les Parties conviennent de se réunir dans les 21 jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception notifiée par l'une des deux Parties.

Si au terme d'un nouveau délai de quinze jours, les parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis aux tribunaux compétents de PARIS.

## 5.6. Défaut de paiement

Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement par le Client d'une facture à son échéance entraîne de plein droit :

- L'application d'un intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal, sans mise en demeure préalable et à compter du premier jour de retard ;
- la suspension immédiate des Services par mail

## 6. ANNEXE 1 – DÉFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule au sein du Contrat, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

**Preuve de Présence** : Désigne le fait que la présence du Consommateur sur le Lieu peut être prouvée ou pas.

**SMILE** : Désigne les galets électroniques développés par smilein permettant le déclenchement des Services depuis le téléphone portable de l'Utilisateur.

**Logiciel** : Désigne tout logiciel fourni par smilein utilisé soit par le Client soit smilein (ou les deux) permettant la création et l'exploitation des Applications ;

**Application** : Désigne toute application web réalisée en utilisant les Logiciels, se matérialisant par des pages web offrant les Services aux Consommateurs.

**Service** : Désigne tout service métier offert par les Applications.

**Prestation** : Désigne toute prestations d'accompagnement offerte par smilein.

**Responsable** : Désigne la personne placée sous la responsabilité du Client et bénéficiant d'un accès aux Logiciels en vertu de la licence d'utilisation contractée par le Client.

**Consommateur** : Désigne toute personne cliente du Client qui utilisera les Applications.

**Données** : Désignent les informations, publications et, de manière générale, les données de la base de données Client dont l'utilisation est l'objet du présent contrat, pouvant être consultées uniquement par les Responsables.

**Contenu** : Désigne toutes les données, logiciels et informations auxquels le Client ou ses utilisateurs agréés autorisent l'accès, fournissent ou transmettent au Service applicatif.

**Redevance et Frais** : Désigne le montant mensuel dû par le Client en rémunération des droits consentis d'accès aux Logiciels et d'utilisation des Applications auxquels viendront s'ajouter les éventuels frais d'installations, de formation et de cout de matériels.

## 7. ANNEXE 2 – LA SOLUTION SMILEIN

La solution smilein est une plateforme digitale permettant aux restaurateurs de digitaliser totalement leur enseigne en offrant aux consommateurs un ensemble de Services incluant mais non limités à la commande et paiement à table pour les métiers de la restauration et de l'hospitalité.

### 7.1. Bouquet de services

Le panel de Services est très large et permet d'offrir aux consommateurs des capacités

- D'information en poussant du contenu de toutes formes (textes, images, vidéos, ...)
- De divertissement par l'intermédiaire de jeux solitaires, collectifs, familiaux mais aussi d'écoute de musique ou de lecture de journaux
- De découverte permettant de se familiariser avec l'enseigne, le quartier mais aussi les producteurs, l'environnement, ...
- De promotions d'évènements internes ou externes, via les réseaux sociaux
- De loyauté et d'engagement dans un programme de fidélité

### 7.2. Une plateforme, de nombreux cas d'utilisation

Le panel des cas d'utilisation est très large couvrant le spectre de toutes les situations attendues dans l'hôtellerie et la restauration.

- Commande et paiement à table avec un service à table par le personnel
- Commande et paiement à table avec un pick-up par le client sur point de retrait, permettant par exemple le coupe-fil
- Commande et paiement à table avec la capacité d'emporter un produit complémentaire (dessert supplémentaire, goodies, ...) packagé et remis avant le départ du client



- Commande et paiement depuis un lieu externe (home, bureau, ...) avec soit le retrait par le client, soit la livraison par un prestataire.

### 7.3. Flexibilité maximale

smilein est très flexible permettant un ajustement total en fonction des lieux et circonstances. A partir d'une même application (mêmes pages, même catalogue produit, ...), le restaurateur peut aisément définir des zones diverses (salle principale, étage, bar, terrasse, ...) et leur affecter des modes opérationnels différents. Par exemple, payer au moment de la commande en terrasse mais laisser le paiement en fin de service pour la salle.

### 7.4. Bénéfices constatés

Après de nombreux mois d'exploitation dans de nombreux établissements de configuration et modes d'exploitation différents, nous sommes en mesure de constater un ensemble de retours sur investissements probants avec de nombreuses preuves à l'appui.

### 7.5. Adoption par les consommateurs

L'adoption par les consommateurs est très aisée. Il suffit soit de poser son téléphone 2 secondes sur notre galet électronique (un SMILE) soit flasher un QR code. Sans application à télécharger, sans partage de données personnelles et en toute confidentialité, une page web circonstanciée (bon menu, bon mode de fonctionnement, ...) s'ouvre par magie sur le téléphone portable du consommateur.

### 7.6. Adoption par le staff

smilein a été dessinée pour permettre une utilisation rapide par le staff sans aucune compétence technique. Il est très aisé de créer ou modifier un service et ensuite le publier ou le retirer de la page visible sur le téléphone portable du consommateur.

### 7.7. Intégration totale avec le POS

smilein est totalement intégré avec le système de caisse. En fait, smilein pilote le système de caisse de la même façon que le serveur le fait. Cela veut dire une seule et même infrastructure (imprimantes, ...) mais également une fluidité totale de service.

La commande du consommateur est envoyée sur le POS, qui en fonction des paramètres retenus peut décider soit de

l'envoyer directement sur le bon box de cuisine soit attendre l'approbation et l'envoi par le chef de rang.

Il y a une symétrie totale entre le panier du client sur son téléphone portable et le PAD du serveur. Cette facilité de communication permet également aux consommateurs d'envoyer des messages (besoin de pain, aide souhaitée, l'addition merci, ...) sur le Pad ou l'imprimante la plus proche.

### 7.8. Avantages concurrentiels

Il existe 5 fonctionnalités principales qui différencie smilein de la concurrence :

1. La Preuve de Présence assurée par le SMILE qui assure une sécurisation totale de la prise de commande en assurant soit une présence sur place soit un paiement au moment de la commande
2. Le déploiement Multizones, à savoir une même application pouvant être déployée sur divers points de consommation (bar, salle, terrasse, ...) mais avec des modes opératoires différents
3. Une application multi-box, à savoir une même commande et un paiement unique sur plusieurs restaurants
4. Un panier multi-convives à savoir une application collaborative permettant des commandes groupées
5. Une gestion des files d'attente et de production assurant un suivi précis de la commande quelque soient les nombreux modes opératoires

### 7.9. Nouvel outil de loyauté

smilein s'appuyant totalement sur le téléphone portable du consommateur qui devient le point d'entrée de toutes les activités de consommation et de comportement. A partir de là, en tout respect des contraintes RGPD bien sûr, smilein peut segmenter la clientèle et offrir des services personnalisés, basés sur ses habitudes, préférences, ...

### 7.10. L'offre logiciel

smilein est composée de deux Logiciels :

- i. smile studio qui permet aux Clients, Responsable et partenaires de créer les Applications (création, édition de pages), de les configurer (création, édition des tables, zones, modes d'utilisation et de suivre leur utilisation (suivi des commandes, indicateurs, ...)).
- ii. smile Waiter Permet aux Clients et Responsables de suivre les commandes et d'administrer la gestion de l'application (ouverture/fermeture du services, déplacement de tables, ...).

#### 7.11. Design de l'application

D'un point de vue fonctionnel, les fonctionnalités principales offertes par Smile Studio sont :

- Edition des paramètres de l'application (commande, paiement, ...)
- Ajout/Édition/Suppression de Restaurants, Zones et Tables
- Création/Édition/Duplication/Suppression de Pages
- Accès au Widget Store
- Ajout/Édition/Réutilisation/Suppression de Widget
- Déplacement/Publication/Dépublication des Widgets
- Création/Édition/Suppression du catalogue produit
- Validation du catalogue produit
- Accès aux remontées clients (questions, commentaires, ...)

D'un point de vue administratif, les points principaux sont

- Gestion des droits d'accès par utilisateur
- Déploiement national (groupe) et local (restaurant)
- Suivi des commandes (états, contenu, ...)
- Accès aux rapports de suivi d'activité
- Gestion de la segmentation et définition de campagne
- Connection aux systèmes de paiement

- Connection aux logiciels de caisse
- Connection au logiciel de CRM intégré dans l'interface utilisateur

#### 7.12. Suivi de production

D'un point de vue fonctionnel, les fonctionnalités principales offertes par Smile Waiter sont :

- Ouverture/Fermeture de service
- Déplacement de tables
- Ajouter ou suspendre un produit
- Changer la gestion de capacité des cuisines

#### 7.13. Description des Packs

Il existe 3 packs incluant les services suivants :

	Starte r	Premiu m	Full
Consulter le Menu	✓	✓	✓
Avis et Partage (Réseaux Sociaux)	✓	✓	✓
Contenu et services	✓	✓	✓
Interaction avec le staff		✓	✓
Commande en ligne	✓	✓	✓
Commande à table		✓	✓
Divertissement		✓	✓
Engager et Récompenser			✓

#### 7.14. Paiement à table

Permettre au consommateur de régler tout ou partie de l'addition.

- Paiement par carte bancaire, wallets, paypal, ...
- Appel serveur pour paiement Cash ou tickets restaurant papier
- Partage de l'addition
- Réception de 'facture' (par email)
- Application de coupons ou de conventions
- Enregistrement carte bancaire
- Remboursement de transactions

#### 7.15. Avis et Partage (Réseaux Sociaux)

Permettre au client de s'exprimer et partager son retour d'expérience.

- Contacter le restaurateur directement
- Donner son avis (note)
- Partager son expérience (photo, commentaire, ...)
- Répondre à des sondages
- Demander à être contacté
- Poser des questions

#### 7.16. Consulter le Menu

Découvrir la carte digitale

- Découvrir la carte, les offres, l'offre du moment, ...
- Enrichissement des produits du POS avec des descriptions, photos, tags, ...

#### 7.17. Commande en ligne

Permettre au consommateur d'organiser une commande avec retrait ou livraison

- Consultation du menu en multi-langue
- Sélection de l'enseigne (avec ou sans géolocalisation)
- Création d'un panier (simple ou groupé)
- Suggestion standard de produits complémentaires
- Sélection du mode pick-up/livraison/serve
- Définition d'un horaire et lieu de retrait
- Partage de l'addition (commande groupée)
- Paiement par carte bancaire, wallets, paypal, ...
- Application de coupons ou de conventions
- Réception de 'facture' (par email)
- Enregistrement carte bancaire
- Notification de commande prête (SMS)

#### 7.18. Commande à table

Permettre au consommateur d'organiser une commande depuis sa table.

- Consulter le menu en multilingue
- Commande à table avec service à table
- Commande à table avec retrait

- Notification de commande prête si pick-up (SMS)
- Panier partagé et/ou nominatif
- Panier synchronisé avec serveur
- Suggestion standard de produits complémentaires
- Suggestion personnalisée de produits complémentaires

#### Administration

- Ouverture/Fermeture de Service (par zone, widget conditionnels, ...)
- Mise à jour de la carte
- Gestion de la capacité en cuisine (commande en ligne)
- Gestion des workflow/fonctionnel par zone
- Déplacement de table
- Synchronisation POS
- Validation de commande avant envoi

#### 7.19. Interaction avec le staff

- Envoyer des demandes aux staff
- Envoi de message (besoin de pain, d'eau, ..., apporter l'addition, appeler le voiturier, préparer mon vestiaire, ...) au serveur via SMS
- Envoi de message au serveur via POS (impression de ticket, notification PAD, ...)

#### 7.20. Contenu et services

##### Présenter l'enseigne

- Découvrir la carte, les offres, l'offre du moment, ...
- Présenter l'univers, l'ambiance, les événements

##### Valoriser le restaurant

- Informations pratiques (adresse, tel, horaires)
- Informations site (terrasse, parking, accessibilité, prix moyen, ...)
- Photos et vidéos
- Opérations commerciales (happy hour, ...)
- Réservation de table
- Promotion du service de commande/livraison local (deliveroo)
- Privatisation (zenchef ou mail direct)
- Programme de diffusion des retransmissions TV (allomatch)
- Promotion d'événements internes (karaoké, ...)

- Promotion du quartier (fleuriste, cinéma, ...)

Intégrer des services de mobilité

- Parking et stationnement voirie
- Plan de métro, transports en commun
- Contacter le voiturier
- Commander un VTC/Taxi

Administration

- Gestion global et multi-site des Applications
- Gestion des droits d'accès

## 7.21. Divertissement

Jouer, seul ou à plusieurs

- Gagner des moments internes (café, goodies, ...)
- Partenaire gagnant Moments (coca, ...)
- Instants récurrents gagnants (calendrier avant, ...)
- Jeux ciblés (adultes, enfants, ...)
- Jeux externes (intégrés dans le widget partenaire)
- Quiz thématique de groupe
- Offres partenaires (test voiture, winamax, ...)

Lire et & écouter

- Lire la presse (version connectée, pas de téléchargement)
- Écouter de la musique (deezer / Spotify)

Place de marché digitale

- Lié à l'univers Au Bureau (Intersport, Deezer, plan du film, ...)
- Lié à d'autres mondes (transport, séjour, local, ...)

## 7.22. Engager et Récompenser

Engager dans le système de loyauté

- Engagement direct classique (ou lien sur le site officiel)
- Page d'accueil pour les engagements réseaux sociaux
- Engagement furtif (après commande/contribution/....)
- « Welcome Back » (inscrivez-vous)
- Login programme (si perte du visitor ID)
- Connection aisée (Facebook, Instagram, Google, ...)

- Mon profile (modification des préférences)

- Ancrage sur le téléphone (Android / iPhone)

- Ajout de carte dans le wallet (1-click)

Récompenser

- Visualisation du compteur
- Participation réseaux sociaux
- Cumul de points (Fréquentation, Achats, Contribution, ...)

Envoyer des notifications Push

- Notifications personnalisées (mail, sms, push)
- Notifications circonstanciées (cycle de vie, ...)
- Notifications événementielles (sms, email, push, ...)
- Notification Push lors de l'arrivée au restaurant

Proposer des offres personnalisées

- Suggestions personnalisées niveau produit
- Gestion de mes préférences
- Proposition de programme affinitaire par typologie de cible

Administration

- Segmentation (type, âge, géolocalisation, ...)
- Définition de points par widget
- Synchronisation CRM (points, réception de programme)