



## PERK | CATALOGUE DES PRODUITS ET SERVICES

Le présent Catalogue des Produits et Services fait partie intégrante de notre Contrat. Les termes en majuscules non définis dans le présent Catalogue des Produits et Services ont la signification qui leur est donnée ailleurs dans le Contrat.

Le Catalogue des Produits et Services contient les descriptions, caractéristiques et spécifications actuelles des Services et se divise en trois parties : [Partie A – Descriptions des Services de Voyages](#), [Partie B – Descriptions des Services de Dépenses](#) et [Partie C – Descriptions des Services d'Implémentation](#).

Le présent Catalogue des Produits et Services a été mis à jour pour la dernière fois le 4 Novembre 2025.

### PARTIE A – DESCRIPTION DES SERVICES DE VOYAGES

#### A. MODULE DE VOYAGES

##### ABONNEMENTS

Perk propose trois abonnements distincts à son Module de Voyages (Starter, Premium et Pro). Les descriptions ci-dessous donnent un aperçu des types de Services (y compris les fonctionnalités, caractéristiques et limitations) disponibles dans chaque abonnement. Pour des informations plus détaillées et à jour, veuillez consulter : <https://www.perk.com/pricing/#full-feature-list>.

##### 1. STARTER

Accédez au Module de Voyages\* et simplifiez et centralisez tous vos déplacements professionnels en un seul endroit avec le plus vaste inventaire de voyages au monde et une assistance 24h/24, 7j/7, sans engagement. Commencez à gérer vos voyages avec une politique de voyage unique et un processus d'approbation, et recevez des rapports de voyage simplifiés.

*\* Le Module de Voyages est accessible via l'application mobile sur les dernières versions officiellement publiées des systèmes d'exploitation iOS et Android, ainsi que sur ordinateur via les navigateurs actuels dans leurs dernières versions.*

##### 2. PREMIUM

Inclut les Services Starter décrits ci-dessus ainsi que les services suivants :

##### Gestion des voyages d'affaires

- Entités : jusqu'à 4
- Facturation consolidée
- Politiques multiples et circuits de validation personnalisés : possibilité de définir des workflows d'approbation pour l'ensemble des Voyages ou uniquement pour ceux non conformes à la politique
- Étiquettes et centres de coûts multiples : organisez vos réservations et dépenses de voyage pour faciliter l'analyse et le suivi administratif
- Suivi budgétaire jusqu'à 5 centres de coûts
- Recommandations pour l'optimisation des déplacements
- Provisioning des utilisateurs SCIM



- Rapports avancés sur les données de voyage : recevez chaque mois des rapports visuels détaillant les dépenses par département, projet, etc.
- Gestion avancée des risques avec TravelCare : un ensemble complet de fonctionnalités de sécurité Utilisateur, incluant alertes, géolocalisation, notifications et options de contact

---

**Assistance voyage**

- Service client dédié 24h/24 et 7j/7 : accédez en priorité à notre équipe d'experts, à tout moment
- Conciergerie : Faites-nous part de toute demande liée à votre voyage non proposée sur notre Plateforme, et nous effectuerons la réservation dans la mesure du possible

---

**Niveaux de service ciblé**

- Email : réponse sous 2 heures pour 90 % des emails
- Téléphone : réponse en moins de 20 secondes pour 90 % des appels
- Chat : réponse sous 3 minutes pour 90 % des messages

---

**Accès aux offres de voyage de tiers**

- Vols, hôtels, trains, voitures
- Airbnb
- Réservations aux tarifs exclusifs de Perk

### 3. PRO

Inclut les Services Premium décrits ci-dessus ainsi que les services suivants :

**Gestion des voyages d'affaires**

- Entités : illimitées
- Nombre illimité d'étiquettes, de centres de coûts, de circuits de validation et de politiques de voyage
- Suivi budgétaire illimité par centre de coûts
- Rapports personnalisés sur les données de voyage : en complément du rapport visuel avancé inclus dans l'offre Premium, nous établissons des rapports détaillés personnalisés chaque trimestre ou à la demande

---

**Accès aux offres de voyage de tiers**

- Réservation aux tarifs négociés par votre entreprise
- Service de négociation tarifaire

---

**Intégrations**

- Personnalisation de vos workflows avec nos Outils Développeurs, notamment nos API



## B. MODULE D'ÉVÉNEMENTS

Le Module de Voyages est complété par le Module d'Événements. Le Module d'Événements est disponible pour tous les Clients disposant d'un abonnement actif au Module de Voyages. Ce module facilite la planification, la réservation et la gestion des réservations de groupes et d'événements d'entreprise grâce à la combinaison d'un outil dédié au sein de la Plateforme et de l'équipe interne de groupes et d'événements de Perk.

Le Module d'Événements optimise chaque étape de l'organisation d'un voyage de groupe ou d'un événement — depuis la recherche d'espaces et la comparaison des devis jusqu'à la planification logistique du jour de l'événement. Grâce à une technologie automatisée d'appariement d'espaces, le Client peut trouver des lieux adaptés, examiner les devis et confirmer les réservations en quelques clics seulement.

L'équipe Événements de Perk offre une assistance complète pour les Réservations de Groupe et les Réservations d'Événements, y compris la recherche d'espaces, l'organisation des voyages de groupe, les négociations et la coordination avec les prestataires.

Toutes les Réservations de Groupe et les Réservations d'Événements seront gérées via le Module d'Événements et seront soumises à des frais de service de trois pour cent (3 %) du coût total de la réservation. Ces frais seront exigibles et payables au moment de la confirmation de la réservation (sauf si le Client utilise un mode de paiement alternatif convenu dans le Bon de Commande ou sélectionné par le Client sur la Plateforme, le cas échéant).

Tout Élément réservé par le Client en dehors d'une Réservation de Groupe ou d'une Réservation d'Événement sera soumis aux frais de Service par Voyage standard indiqués dans le Bon de Commande, même si cet Élément est lié à une Réservation de Groupe ou d'Événement (par exemple, un vol individuel réservé séparément restera soumis aux frais de Service par Voyage standard).

Une Réservation de Groupe désigne :

- toute réservation de transport pour dix (10) Utilisateurs ou plus voyageant du même point de départ vers une même destination, en même temps et aux mêmes dates ; ou
- toute réservation d'hébergement pour neuf (9) chambres ou plus dans le même établissement, lorsque ces chambres sont réservées pour au moins une (1) date commune.

Une Réservation d'Événement désigne :

- toute réservation de services ou d'installations liés à un événement autre qu'une Réservation de Groupe (par exemple, réservation d'une salle de réunion, d'un espace, etc.), quel que soit le nombre de participants.

Le Client reconnaît et comprend que :

- Perk ne garantit ni ne s'engage sur la disponibilité des modifications demandées pour une Réservation de Groupe ou une Réservation d'Événement (y compris la possibilité de modifier à un tarif donné ou d'obtenir un remboursement, total ou partiel) ;
- FlexiTravel ne s'applique pas aux Réservations de Groupe ni aux Réservations d'Événement ;
- il incombe au Client de recevoir et de transmettre toute correspondance (relative aux modifications, ajustements ou annulations) de la part de Perk ou des Prestataires de Services de Voyage à l'ensemble des Utilisateurs nommés dans la Réservation de Groupe ou d'Événement ; et
- il est de la responsabilité du Client de veiller à ce que tous les Utilisateurs prennent les mesures raisonnablement nécessaires à la bonne exécution de la Réservation de Groupe ou d'Événement (notamment, se conformer aux procédures et conditions des Prestataires de Services de Voyage concernés).



## C. SERVICES SUPPLÉMENTAIRES DU MODULE DE VOYAGES

En complément de son Module de Voyages, Perk propose plusieurs Services supplémentaires (une description des Services supplémentaires ou « add-ons » du Module de Voyages actuellement disponibles figure au paragraphe 4 ci-dessous). Ces Services supplémentaires sont facturés conformément aux tarifs figurant dans le Bon de Commande (ou dans le Plateforme si le Client souscrit les Services supplémentaires directement sur la Plateforme). Sauf accord contraire, le Client peut résilier les Services supplémentaires du Module de Voyages individuellement sans motif, en donnant à Perk un préavis écrit d'au moins trente (30) jours calendaires.

### 4. FLEXITRAVEL

- 4.1. Le Service FlexiTravel permet au Client d'annuler des Éléments ou Voyages réservé via le Module de Voyages, pour quelque motif que ce soit, et d'obtenir un remboursement partiel.
- 4.2. Le Client comprend et accepte que le remboursement sera effectué sous forme de crédits. Ces crédits seront appliqués au prochain paiement effectué en utilisant le même mode de paiement que celui utilisé lors de la réservation annulée (par exemple, la même carte de crédit).
- 4.3. Pour bénéficier du remboursement partiel, le Client doit notifier expressément l'annulation au service client de Perk, par écrit (email ou via le Module de Voyages) ou par téléphone, dans les délais suivants (heure locale du lieu de séjour ou de départ) :
  - Hôtels : au plus tard à 16h le premier jour de la réservation.
  - Vols : au plus tard 2 heures avant l'heure de départ.
  - Trains : au plus tard 2 heures avant l'heure de départ.
  - Location de voiture : au plus tard 2 heures avant l'heure de prise en charge convenue.
- 4.4. Le Service FlexiTravel est soumis aux limitations suivantes :
  - Les annulations partielles d'Éléments de vols faisant partie d'un même Voyage ne sont pas remboursables au titre du Service FlexiTravel (ex. : un seul trajet d'un billet aller-retour).
  - Les Réservations de Groupe et d'Événements et les paiements directs du Client aux Prestataires de Services de Voyage ne sont pas remboursables au titre du Service FlexiTravel.
  - Les Réservations effectuées manuellement par Perk à la demande du Client ne sont pas remboursables au titre du Service FlexiTravel (ex. : les réservations effectuées par le service de conciergerie de Perk et les Réservations de Groupe).
- 4.5. Sous réserve des paragraphes 4.3 et 4.4 ci-dessus, Perk remboursera au Client 80 % du coût de l'Élément ou du Voyage annulé, dans la limite de cinq mille euros (5 000 €) par Utilisateur et trente mille euros (30 000 €) par Voyage.
- 4.6. Le remboursement n'inclut pas les taxes ou frais obligatoires perçus par les prestataires financiers ou Prestataires de Services de Voyage, notamment les commissions bancaires, frais de carte ou commissions ou frais de banques, les taxes d'aéroport non remboursables, ni les frais liés à des annulations involontaires.
- 4.7. Perk peut demander au Client d'indiquer le motif de l'annulation et de fournir des justificatifs, à des fins internes d'information et de reporting uniquement. Le Client s'engage à fournir ces informations afin de permettre à Perk de répondre à ses obligations internes et contractuelles. Cette obligation ne remettra en aucun cas en cause le droit au remboursement, quelle qu'en soit la raison.



4.8. Les frais applicables au Service FlexiTravel dépendent du Service FlexiTravel choisi et s'appliquent comme suit :

(i) Conditions applicables aux Voyages FlexiFlight et FlexiTrip:

- peut être sélectionné individuellement par les Utilisateurs lors de la réservation ;
- fait l'objet de frais variables, indiqués au moment de la réservation ;
- n'est pas disponible pour les Clients ayant souscrit à FlexiCompany.

(ii) Conditions applicables à FlexiCompany :

- Tous les Voyages sont couverts par le Service FlexiTravel ;
- fait l'objet de frais fixes calculés sur le coût total des Voyages, tels qu'indiqués dans le Bon de Commande (ou dans la Plateforme si le Client souscrit à FlexiTravel directement sur la Plateforme).

4.9. À la résiliation du Contrat, et sous réserve de réception de tout paiement dû par le Client conformément à la clause 10.1 des Conditions Générales, Perk transférera au Client, dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de résiliation, le solde des avoirs restants liés au compte professionnel du Client.

## 5. VIP EXPERIENCE

5.1. Le Service VIP consiste en une assistance dédiée 24h/24, 7j/7 pour les profils d'Utilisateurs suivants :

**Plan VIP Individual Experience** : service complet et personnalisé avec frais fixes par Utilisateur, comprenant une équipe dédiée assurant le suivi, l'assistance et la gestion des Voyages réservés par l'Utilisateur individuel (ou son assistant). Le Plan VIP Individual Experience est facturé annuellement.

**Plan VIP Boutique Experience** : service complet et personnalisé pour assistants gérant plusieurs Utilisateurs, avec équipe dédiée assurant le suivi, l'assistance et la gestion des Voyages réservés. Les frais sont variables et déterminés selon le nombre d'Utilisateurs, le volume de réservations et le niveau de support Perk requis. Le Plan VIP Boutique Experience est facturé semestriellement.

5.2. Lorsque le Client a opté pour l'un des Services VIP Experience ci-dessus, il reconnaît et accepte que ce service s'applique uniquement aux Utilisateurs spécifiquement désignés par écrit par ses soins, et qu'ils seront enregistrés sous le compte du Client sur la plateforme Perk. Si le Client souhaite ajouter ou retirer des Utilisateurs du Service VIP Experience concerné, il devra en faire la demande par écrit auprès de Perk, en précisant : (i) le nom complet de l'Utilisateur, et (ii) ses coordonnées. Toute demande verbale ou formulée autrement que par écrit sera considérée comme nulle.

## 6. SERVICE DE LOCATION DE VEHICULES

6.1. Le Client et ses Affiliées peuvent utiliser les Services pour réserver et gérer des locations de véhicules auprès d'une société de location, via un bon émis par celle-ci, Perk agissant alors comme la partie responsable du paiement auprès de la société de location pour les frais engagés par le Client.

6.2. Le Client et ses Affiliées sont seuls responsables du paiement de tous frais, dommages ou charges relatifs à tout véhicule loué auprès d'une société de location. Le Client s'engage à indemniser intégralement Perk et à la dégager de toute responsabilité en cas de réclamation, non-paiement, responsabilité, perte ou dommage subi par Perk en lien avec une réservation, une gestion ou un manquement aux conditions de la société de location.



## **7. GREEN TRIP**

- 7.1. Le programme Green Trip vise à atténuer l'impact environnemental des déplacements professionnels grâce à des contributions transparentes à la compensation carbone. Ce service permet aux clients de visualiser les émissions estimées de dioxyde de carbone équivalent (CO<sub>2</sub>e) générées par leurs déplacements professionnels, ainsi que le volume compensé, afin de les aider à prendre des décisions de voyage plus durables.
- 7.2. Si le Client a souscrit au service Green Trip, il paiera ce service par Voyage. Perk applique un tarif fixe par tonne de CO<sub>2</sub>, tel qu'indiqué dans le Bon de Commande (ou sur la Plateforme, si le Client a souscrit directement en ligne). Le coût final par Voyage dépendra des choix de déplacement, par exemple, les trains émettant moins de CO<sub>2</sub> que les avions. Perk calcule automatiquement le coût de compensation de chaque Voyage pour le Client au moment du paiement.
- 7.3. Perk collabore avec des partenaires de confiance spécialisés dans la compensation carbone et investit dans des projets certifiés, tels que la reforestation ou les énergies renouvelables. Des rapports trimestriels sont fournis, détaillant les investissements réalisés.
- 7.4. Le Client peut activer et mettre fin à sa participation au programme Green Trip à tout moment via la Plateforme.

## **8. SERVICE DE COLLECTE DES FACTURES**

Dans le cadre du Service de Collecte des Factures (*Invoice Collection*), Perk recueille les factures émanant des Prestataires de Services de Voyage éligibles pour le compte du Client, uniquement afin de faciliter la récupération de la TVA par ce dernier. Le Client reconnaît que les factures sont émises par les Prestataires de Services de Voyage et que Perk ne saurait être tenue responsable de leur exactitude. Ce service et les informations communiquées par Perk ne constituent pas un conseil fiscal, et Perk ne garantit aucun remboursement de TVA. Perk ne garantit pas non plus la disponibilité de ce service dans tous les pays, ni pour les paiements effectués directement par le Client aux Prestataires de Services de Voyage.



## PARTIE B – DESCRIPTION DES SERVICES DE DEPENSES

### A. SUBSCRIPTIONS

Le Module de Dépenses\* est un service de traitement des frais et des factures, basé sur l'intelligence artificielle, destiné aux petites, moyennes et grandes organisations. Ce Service se compose de deux Solutions principales (Traitement des Frais et Traitement des Factures), qui peuvent être complétées par des Services supplémentaires ou « add-ons » (tels qu'indiqués dans le Bon de Commande ou sur la Plateforme, si le Client souscrit directement aux Services additionnels sur la Plateforme). Les Services additionnels sont décrits plus en détail ci-dessous.

Perk propose trois types d'abonnement au Module de Dépenses (Starter, Premium et Pro), qui offrent différents niveaux de fonctionnalités, de caractéristiques et de limitations.\**Le Module de Dépenses est accessible via l'application mobile sur les dernières versions officiellement publiées des systèmes d'exploitation iOS et Android, ainsi que sur ordinateur via les navigateurs actuels dans leurs dernières versions.*

#### 1. STARTER

Accédez au Module de Dépenses\* pour une entité et simplifiez la manière dont les Utilisateurs saisissent, modifient et soumettent leurs notes de frais, grâce à la génération automatique de rapports de dépenses à partir de photos ou de documents téléversés. Gérez vos dépenses à l'aide d'une politique et d'un circuit d'approbation uniques, et bénéficiez de rapports de dépenses clairs et faciles à exploiter.

#### 2. PREMIUM

Inclut les Services Starter décrits ci-dessus ainsi que les services suivants :

<b>Gestion des Dépenses</b>	· Entités : jusqu'à 4
	· Connecteurs ERO sélectionnés
	· SSO : Fournit des points de connexion SSO (SAML 2.0 ou OIDC 2), nécessitant une configuration côté Client pour l'intégration avec son fournisseur SSO
	· Environnement <i>sandbox</i> : Espace virtuel sécurisé permettant de tester des applications sans impact sur les opérations en production
	· Politiques multiples et générateur de workflows d'approbation standards
	· Objets des coûts et centres de coûts multiples : organisez vos dépenses pour une meilleure analyse et un suivi administratif optimisé
<b>Formation</b>	· Suivi budgétaire pour jusqu'à 5 centres de coûts
	· <i>Train-the Trainer</i> : 1 atelier de formation organisé en visioconférence. Destiné à présenter le Module de Dépenses aux Utilisateurs clés du Client et à leur transmettre les connaissances nécessaires pour former efficacement les Utilisateurs Actifs.
	· Formation avancée : ateliers de formation complémentaires proposés sur demande du Client et moyennant des frais. Organisés en



visioconférence, ils visent à former d'autres utilisateurs du Client à l'utilisation du Module de Dépenses.

---

#### Niveaux de Service

- Disponibilité : 99,9 % par trimestre calendaire. La disponibilité correspond au pourcentage du nombre total de minutes par trimestre pendant lesquelles le Module de Dépenses est accessible et opérationnel pour les Utilisateurs, à l'exclusion des opérations de maintenance planifiées (avec notification préalable), des cas de force majeure, des problèmes relevant du Client ou de services tiers.
- Crédits de service : si la disponibilité est inférieure à 99,9 %, le Client peut demander un crédit de service en envoyant une demande à l'adresse [support@yokoy.ai](mailto:support@yokoy.ai) dans un délai de trente (30) jours suivant le trimestre calendaire au cours duquel l'indisponibilité s'est produite. La demande doit inclure toutes les informations nécessaires, notamment la date, l'heure et toute documentation justificative. Les crédits de service sont calculés au prorata des redevances de licence correspondant aux Services affectés pendant la période d'indisponibilité. Les crédits approuvés seront imputés sur les futures redevances de licence.

---

#### Support

- Disponible via l'adresse [support@yokoy.ai](mailto:support@yokoy.ai) ou directement depuis le centre d'assistance intégré à la plateforme. Le Client doit fournir des informations suffisantes, incluant journaux d'erreur, captures d'écran et étapes permettant de reproduire le problème.
- Toutes les demandes d'assistance sont enregistrées dans un système de *ticketing* interne.
- Délai de réponse (mesuré en Heures Ouvrées\* à compter de la réception du ticket) :

Niveau 1	Problème Critique : le Module de Gestion des Dépenses est totalement indisponible OU les Fonctionnalités Clés** du Module sont inaccessibles	6 heures
----------	--	----------

Niveau 2	Problème à Fort Impact : certaines Fonctionnalités Clés sont altérées, mais le Module reste globalement accessible	8 heures
----------	--	----------

Niveau 3	Problème à Impact Modéré : dysfonctionnements mineurs sans impact sur les fonctionnalités essentielles du Module	24 heures
----------	--	-----------

**\* Heures Ouvrées** : du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00 (CET), hors jours fériés.

**\*\* Fonctionnalités Clés** : les fonctions essentielles du Module de Dépenses, incluant la soumission, l'approbation, la révision et l'export





des dépenses.

- Des délais de réponse améliorés sont applicables si le Client a souscrit le Pack de Support Renforcé.

---

**Cashback\*\*\***

- Montant spécifié dans le Bon de Commande

*\*\*\* Applicable uniquement dans la mesure où le Client a souscrit à la Solution de Carte Perk cARD. Les Cartes Perk Smart Lodge Card ne sont pas éligibles au programme de cashback.*

### 3. PRO

Inclut les Services Premium décrits ci-dessus ainsi que les services suivants :

**Gestion des  
Dépenses**

- Entités : illimitées
- Indemnités journalières personnalisées
- Connecteurs ERP supplémentaires
- Politiques illimitées et générateur de workflows d'approbation personnalisables
- Suivi budgétaire pour un nombre illimité de centres de coûts
- Accès anticipé aux Nouvelles versions et fonctionnalités en bêta
- Flux de cartes externes pour faciliter les rapprochements comptables (1 flux de carte par entité inclus, les flux de cartes supplémentaires étant soumis à des frais additionnels)
- Accords collectifs

---

**Cashback\*\*\***

- Montant spécifié dans le Bon de Commande

*\*\*\* Applicable uniquement dans la mesure où le Client a souscrit à la Solution de Carte Perk Card. Les cartes Perk Smart Lodge Card ne sont pas éligibles au programme de cashback.*

## B. SOLUTIONS DU MODULE DE DEPENSES

### 4 TRAITEMENT DES FRAIS

Le Service de Traitement des Frais permet aux Utilisateurs de télécharger, modifier et soumettre des notes de frais, avec une création automatisée des rapports à partir des images ou documents téléchargés. Les saisies manuelles pour les indemnités journalières et les demandes de remboursement kilométrique sont également prises en charge.

Le Service de Traitement des Dépenses comprend :

- **Traitement Automatisé :** l'automatisation alimentée par l'IA réduit au minimum l'effort manuel en générant automatiquement des rapports de dépenses à partir des reçus, en détectant les anomalies et en traitant efficacement les demandes de remboursement.



- **Application des Politiques** : la vérification intégrée via l'IA garantit que toutes les dépenses respectent les politiques de l'entreprise et les exigences réglementaires établies par le Client, ne signalant que les exceptions pour révision humaine.
- **Processus d'Approbation Simple et Traçable** : les circuits d'approbation personnalisables s'adaptent aux besoins de l'organisation, avec des affectations automatiques des centres de coûts basées sur l'IA et un routage automatisé pour la révision et l'approbation.

## 5 TRAITEMENT DES FACTURES

Le Traitement des Factures permet un traitement intelligent et automatisé des factures. Le service permet aux utilisateurs de téléverser des factures fournisseurs, avec génération automatique de formulaires numériques facilitant leur traitement via des workflows d'approbation configurables :

- **Codification intelligente par ligne** : système auto-apprenant piloté par l'IA, appliquant le bon code comptable (GL) en fonction des règles comptables de l'organisation. Les capacités de *Reinforcement Learning from Human Feedback* (RLHF) assurent une amélioration continue avec supervision humaine.
- **Appariement des adresses et intégration ERP** : assurance de l'intégrité des données via la validation automatique des adresses fournisseurs/clients, l'appariement des données de référence, et la détection d'anomalies.
- **Workflows d'approbation configurables** : éditeur de workflow sans code permettant aux équipes de définir et d'ajuster facilement les processus d'approbation.
- **Extraction fiscale intelligente automatisée (Automated Smart Tax Extraction)** : identification et assignation automatique des taux de TVA à chaque ligne par l'IA.
- **Appariement de factures** : réalisation des appariements à 2 ou 3 voies avec les bons de commande et les bons de réception pour renforcer la vérification.
- **Conformité** : vérification et validation des informations légales obligatoires des factures afin de répondre aux exigences réglementaires locales et internationales.

## C. SERVICES SUPPLÉMENTAIRES DU MODULE DE DEPENSES

Perk propose plusieurs Services supplémentaires. Une description des Services supplémentaires ou « add-ons » du Module de Dépenses actuellement disponibles figure ci-dessous. Les Services additionnels peuvent être soumis à des frais supplémentaires, tels qu'indiqués dans le Bon de Commande (ou sur la Plateforme, si le Client souscrit les Services supplémentaires directement sur la Plateforme).

## 6 SOLUTION DE CARTE PERK CARD

La Solution de Carte Perk Card fournit aux entreprises une solution de carte centralisée pour l'émission et la gestion des cartes d'entreprise de manière simple. Il propose des solutions de cartes physiques, digitales et virtuelles qui associent directement les transactions de paiement aux dépenses, permettant ainsi une transparence totale et des contrôles de dépenses flexibles :

- Émission et gestion des cartes : émission, gel ou résiliation des cartes Perk Card Platinum Visa Débit, physiques et virtuelles, via une application web ou mobile.
- Conformité automatisée aux politiques : surveillance basée sur l'IA permettant de détecter et signaler les violations de politique afin d'assurer le respect des règles internes et réglementaires.
- Transactions et intégrations fluides : prise en charge des paiements professionnels sécurisés et sans contact via Google Pay et Apple Pay, tout en important et rapprochant automatiquement les transactions de carte pour simplifier la gestion des dépenses.



- Contrôles de dépenses personnalisables : possibilité de définir des plafonds de dépenses individuels, journaliers, hebdomadaires ou mensuels, de restreindre les retraits aux distributeurs automatiques, et de configurer des restrictions par catégorie de commerçant.
- Carte Smart Lodge : solution de paiement centralisée permettant de régler les vols, billets de train et autres services réservés via une agence de voyages. La carte Perk Smart Lodge Card est gérée par un utilisateur « administrateur voyage » et n'est pas liée à un employé spécifique, mais affectée à une entité juridique du Client.

## 7 SUPPORT RENFORCÉ - DÉPENSES

Le Support Renforcé est une offre complémentaire visant à fournir au Client une assistance technique renforcée, des conseils proactifs et des délais de réponse prioritaires afin d'optimiser l'utilisation du Module de Dépenses. Il comprend :

- Un Responsable Technique de Compte (« **TAM** ») dédié : le Client bénéficie d'un TAM dédié, chargé de comprendre en profondeur son environnement et de fournir des recommandations stratégiques pour tirer pleinement parti du Module de Dépenses.
  - Le TAM est disponible jusqu'à 20 heures par mois.
  - Des heures supplémentaires peuvent être convenues sur demande, et feront l'objet d'une facturation additionnelle.
  - L'accès au TAM est limité à un maximum de 5 Utilisateurs désignés.
- Support technique prioritaire : le pack inclut des délais de réponse accélérés pour les demandes techniques pendant les Heures Ouvrées, comme indiqué dans le tableau ci-dessous :

Niveau de gravité	Délai standard de réponse	Délai renforcé de réponse
Niveau 1 (Problème critique)	6 Heures Ouvrées	2 Heures Ouvrées
Niveau 2 (Problème à fort impact)	8 Heures Ouvrées	6 Heures Ouvrées
Niveau 3 (Problème à impact modéré)	24 Heures Ouvrées	8 Heures Ouvrées

- Assistance à la configuration et au paramétrage personnalisé :
  - Aide pour les ajustements mineurs de configuration afin d'adapter le Module de Dépenses aux besoins du Client.
  - Documentation et assistance pour les personnalisations afin de garantir une intégration et une utilisation sans rupture.



## **PARTIE C – DESCRIPTION DES SERVICES D'IMPLEMENTATION**

Les Services d'Implémentation constituent une intervention ponctuelle visant à configurer et intégrer le Module de Dépenses conformément aux exigences convenues avec le Client.

Le périmètre des services et les frais applicables sont définis dans le SOW et peuvent varier en fonction du package d'implémentation sélectionné.

### **1 SOLUTION DE CARTE**

Les Services d'Implémentation se composent de sous-services spécifiques, tels que définis dans le SOW et décrits ci-après. Selon le package d'implémentation choisi, le SOW peut inclure un ou plusieurs des sous-services suivants :

- Définition des Besoins Métier : fourniture du modèle standard de Perk pour la collecte des besoins métier, assistance à la collecte des besoins et tests de faisabilité. Le Client demeure seul responsable de la Définition de ses besoins métier.
- Configuration de l'environnement de test, le cas échéant : configuration de l'environnement de test conformément à la Définition des Besoins Métier finalisée.
- Gestion de projet : mises à jour régulières de l'avancement, préparation et communication du planning de projet, envoi d'email de suivi de projet, et autres tâches de gestion de projet convenues.
- Tests et bascule en production : préparation d'un script de test professionnel contenant plusieurs cas de test couvrant les scénarios les plus probables (y compris workflow et export).
- Intégration des interfaces : mise en place d'interfaces standard supportées entre la Plateforme et les systèmes tiers désignés du Client (tels que définis dans le SOW) afin de permettre l'échange automatisé des données de référence, des transactions et/ou des écritures, conformément au périmètre convenu, limité aux connecteurs et formats standards supportés.

Les Services d'Implémentation sont proposés sous trois Packages d'Implémentation standard : « Implémentation Core », « Implémentation Advanced » et « Implémentation Partner ». Chaque package définit une combinaison spécifique des sous-services décrits ci-dessus, ainsi que le périmètre applicable, la méthodologie de mise en œuvre et le modèle commercial. Le Package d'Implémentation choisi par le Client sera précisé dans le SOW.

### **2 « IMPLÉMENTATION CORE »**

La « Implémentation Core » couvre l'onboarding du Module de Dépenses au moyen d'un processus de configuration standardisé utilisant un environnement préconfiguré comme point de départ, conçu pour des besoins de déploiement simples. Elle n'est pas disponible pour le Traitement des Factures.

Le service est délivré via sessions de configuration prédéfinies utilisant des modèles standard, permettant au Client d'utiliser le Module de Dépenses à l'issue de ces sessions. Les activités sont réalisées directement dans l'environnement de production. Aucun environnement de test distinct ni test formel de bout en bout ne sont fournis.

La « Implémentation Core » comprend :

- des intégrations de fichiers Spend export, Abacus XML et de type plug-and-play (y compris Datev et Xero) ; et
- des workflows d'approbation consistant en une approbation par le responsable hiérarchique et une approbation par objet de coût.



La « Implémentation Core » est destinée à des déploiements de petite envergure utilisant des fonctionnalités standard. Les configurations avancées, y compris, sans s'y limiter, les workflows personnalisés et les indemnités journalières personnalisées, ainsi que les services supplémentaires ne sont pas inclus.

Le délai indicatif de mise en production est de trois (3) semaines à compter du lancement du projet d'implémentation, suivi de deux (2) semaines de phase *hypercare*. La « Implémentation Core » est fournie sans frais, à condition que le périmètre initial soit respecté. Toute modification du périmètre fera l'objet d'un SOW ou d'un Avenant de Modification distinct et pourra entraîner des frais supplémentaires, des délais prolongés ou des besoins additionnels en ressources.

### 3 « IMPLÉMENTATION ADVANCED »

La « Implémentation Advanced » est une formule d'onboarding du Module de Dépenses (y compris la Solution de Carte) reposant sur un format de projet structuré, utilisant un environnement préconfiguré comme point de départ. Il n'est pas disponible pour le Traitement des Factures.

Le service est fourni sur la base d'un environnement préconfiguré servant de référence, avec des adaptations réalisées à la suite d'un processus simplifié de collecte des besoins métier. Les tests sont effectués sous forme d'atelier en direct. Le service inclut la gestion de projet, la collecte des besoins, la configuration, l'assistance aux tests et la mise en production.

La « Implémentation Advanced » comprend :

- l'intégration avec les ERP supportés, tels que désignés par Perk ;
- l'accès à un environnement *sandbox* ;
- l'intégration SCIM (*System for Cross-domain Identity Management*) avec les fournisseurs d'identité supportés ; et
- des workflows d'approbation consistant en une approbation par responsable hiérarchique, par l'objet de coût, par étiquette et le workflow d'approbation combiné par responsable hiérarchique y par l'objet de coût.

La « Implémentation Advanced » est conçue pour des déploiements basés sur des processus standard et ne nécessitant pas de personnalisation poussée. Les configurations avancées, y compris, sans s'y limiter, les indemnités journalières personnalisées, peuvent être prises en charge dans le cadre de la « Implémentation Advanced », mais toute configuration de ce type prolongera le calendrier de mise en œuvre et pourra nécessiter des ajustements du périmètre et des ressources.

Le délai indicatif de mise en production est de six (6) à huit (8) semaines à compter du lancement du projet d'implémentation, suivi de quatre (4) semaines de phase *hypercare*. La « Implémentation Advanced » est fournie sur la base d'un forfait fixe et d'un périmètre défini.

### 4 « IMPLÉMENTATION PARTNER »

La « Implémentation Partner » consiste en un projet d'onboarding sur mesure couvrant le Module de Dépenses, y compris la Solution de Carte et le Traitement des Factures.

Le service prévoit une gestion de projet complète, une collecte exhaustive des besoins, la configuration, l'assistance aux tests de bout en bout, la formation des utilisateurs et la mise en production. Il est conçu pour des environnements complexes impliquant de multiples parties prenantes, des workflows personnalisés, des indemnités journalières personnalisées et des systèmes ERP avancés tels que SAP.

La « Implémentation Partner » comprend :



- l'intégration avec plusieurs systèmes ERP et applications tierces supportées, tels que désignés par Perk ;
- l'accès à un environnement *sandbox* ; et
- l'intégration SCIM (*System for Cross-domain Identity Management*) avec les fournisseurs d'identité supportés.

Des intégrations supplémentaires et des fonctionnalités avancées peuvent être proposées, conformément au SOW applicable.

La « Implémentation Partner » est destiné aux déploiements complexes et de grande envergure nécessitant une configuration sur mesure.

Le délai indicatif de mise en production est généralement de douze (12) semaines ou plus à compter du lancement du projet d'implémentation, en fonction du périmètre, suivi de quatre (4) semaines de phase *hypercare*. La « Implémentation Partner » est fourni en régie.