LE CADRE DE VOTRE RELATION AVEC COURTIGO

Conditions générales et services associés

Licence & utilisation · Télécom · Reprise de données
Développement sur mesure · Protection des données

01 / CGV / CGU Courtigo

Licence, Sièges, crédits, IA et conditions d'utilisation.

02 / Courtigo Télécom

Les trois offres, leurs options et les minutes d'analyse IA.

03 / Import et reprise

Le cadre des imports et des prestations de migration de données.

04 / Développement sur mesure

Du devis à la livraison : périmètre, recette, droits et maintenance.

05 / Protection des données

Les engagements de sous-traitance pour les données de votre cabinet.

Version du 13 novembre 2026 · édition intégrale

Les documents s'appliquent selon les services commandés. Le récapitulatif accepté et les règles impératives précisent le cadre applicable. Une nouvelle publication ne remplace pas rétroactivement les conditions déjà acceptées.

Sommaire

Contrat de licence Courtigo V7 5

1. CONTEXTE . . . 5
2. OBJET . . . 6
3. SERVICES SUPPORT ET MISE À JOUR . . . 7
4. RÉSILIATION . . . 7
5. PRIX DES SERVICES ET MODE DE PAIEMENT . . . 7
6. FACTURATION - FRAIS DE RECOUVREMENT . . . 9
7. OBLIGATIONS DE LA SOCIÉTÉ . . . 9
8. UTILISATION - RESPONSABILITE . . . 10
9. DONNÉES . . . 10
10. COOKIES et autres Technologies semblables . . . 12
11. ACCÈS AU LOGICIEL . . . 12
12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE . . . 13
13. MAINTENANCE . . . 15
14. AUDIT . . . 16
15. FORCE MAJEURE . . . 17
16. RESPONSABILITÉ ET EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ . . . 17
17. DONNÉES PERSONNELLES . . . 18
18. SOUS-TRAITANCE - INTUITU PERSONAE . . . 20
19. DURÉE . . . 21
20. RÉSILIATION ET EFFETS DE LA CESSATION DU CONTRAT . . . 21
21. EVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES . . . 22
22. TOLÉRANCE . . . 23
23. NULLITÉ D'UNE STIPULATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES . . . 23
24. NOTIFICATIONS ET ÉLECTION DE DOMICILE . . . 23
25. LOI APPLICABLE . . . 24
26. INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD . . . 24
27. TRIBUNAL COMPÉTENT . . . 24
28. DÉFINITIONS . . . 25
29. CRÉDITS ET CONSOMMATIONS PAYANTES . . . 26
30. INTELLIGENCE ARTIFICIELLE, AGENTS ET ANALYSE DES APPELS . . . 27
31. CONFORMITÉ, EXTRANET CLIENT ET COMMISSIONS . . . 27

Conditions générales de vente — Courtigo Télécom 29

Article 1 — Objet . . . 29

Article 2 — Offres et tarifs . . . 30
Article 3 — Durée et résiliation . . . 33
Article 4 — Obligations et responsabilités . . . 34
Article 5 — Modifications des CGV . . . 35
Article 6 — Loi applicable et litiges . . . 35
Article 7 — Entrée en vigueur . . . 35
Article 8 — Démarchage téléphonique, consentement et oppositions . . . 36
Article 9 — Enregistrement des appels . . . 36
Article 10 — Portabilité . . . 37
Article 11 — Personnalisation du numéro de sortie . . . 38
Article 12 — Rotation des numéros SDA et conformité de la numérotation . . . 39
Article 13 — Loi applicable et juridiction compétente . . . 39
Article 14 — Conditions particulières des usages CALL CENTER . . . 40
Article 15 — Minutes d'analyse IA, recharges et crédits . . . 40

Conditions générales de vente — Import et reprise de données 42

Article 1 — Contexte et objet . . . 42
Article 2 — Prix et paiement . . . 42
Article 3 — Réception des données à importer . . . 43
Article 4 — Traitement et vérification des données . . . 43
Article 5 — Import des données dans le CRM . . . 44
Article 6 — Obligations des parties . . . 45
Article 7 — Protection des données personnelles et usages autorisés . . . 46
Article 8 — Durée et résiliation . . . 46
Article 9 — Modifications des conditions et du périmètre . . . 47
Article 10 — Litiges et règlement des différends . . . 47
Article 11 — Dispositions générales . . . 47
Lexique . . . 48
Contacts . . . 48

Conditions générales de vente des prestations de développement informatique 49

Article 1 — Objet et champ d'application . . . 49
Article 2 — Périmètre et suivi du projet . . . 49
Article 3 — Prix et paiement . . . 49
Article 4 — Calendrier, livraison et validation . . . 50
Article 5 — Propriété intellectuelle . . . 51
Article 6 — Confidentialité et données . . . 51
Article 7 — Responsabilité et prestations après livraison . . . 51

Article 8 — Fin du projet et résiliation . . . 52
Article 9 — Impayés et suspension . . . 52
Article 10 — Droit applicable et juridiction . . . 52
Article 11 — Définitions . . . 52

Protection des données **53**

1. Rôles et objet . . . 53
2. Description des traitements confiés . . . 53
3. Instructions, confidentialité et sécurité . . . 54
4. Sous-traitants ultérieurs et transferts . . . 54
5. Assistance et droits des personnes . . . 54
6. Violations de données . . . 55
7. Informations, contrôles et audit . . . 55
8. Restitution et suppression . . . 55
9. Contact et articulation . . . 55

COURTIGO / CGV / CGU COURTIGO

Contrat de licence Courtigo V7

Conditions générales de vente, d'abonnement et d'utilisation | 13 novembre 2026 — édition intégrale

La société Indev Solutions, société par actions simplifiée immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le n° 879 746 170 dont le siège est sis 670 Carraire des Arlens, 83910 POURRIERES (la « SOCIÉTÉ »), a développé, exploite et met à disposition du client le progiciel pour courtier en assurance Courtigo (ci-après « COURTIGO »).

1. CONTEXTE

COURTIGO est un progiciel de gestion de la relation client, dit CRM, destiné notamment aux courtiers en assurance. Il est fourni en mode SaaS, c'est-à-dire accessible à distance comme un service. Il permet, dans le périmètre de la licence et des droits attribués, de gérer les clients et prospects, contacts, projets et contrats, documents, activités et tâches, échanges, commissions, indicateurs, conformité, automatisations et accès extranet. Les comparateurs et connexions de fournisseurs auxquels le CLIENT a souscrit complètent ces fonctions dans leur périmètre propre. La SOCIÉTÉ est l'éditeur de COURTIGO et conserve les droits de propriété intellectuelle dont elle est titulaire, sous réserve des composants et droits des tiers. La fourniture du logiciel ne lui confère pas, à elle seule, la qualité d'assureur ni celle de conseil du CLIENT en matière de distribution d'assurance.

Les présentes conditions générales sont conclues entre la SOCIÉTÉ et tout client souscripteur de COURTIGO (ci-après désigné le « CLIENT »). Les présentes couvrent à la fois les conditions de mise à disposition de COURTIGO, les conditions de son utilisation, les conditions générales de vente (ci-après désignées « Conditions Générales »). Elles sont applicables à la relation entre la SOCIÉTÉ et le CLIENT. Le représentant habilité du CLIENT prend connaissance des présentes Conditions Générales et du récapitulatif de son offre, puis signe les Conditions Générales par voie électronique avant de procéder au paiement.

La version signée est mise à disposition du CLIENT. La souscription payante prend effet à la date précisée dans le récapitulatif, sous réserve de la confirmation du paiement.

Le CLIENT agit à des fins professionnelles, fournit des renseignements exacts et désigne un représentant disposant du pouvoir de l'engager. Les documents contractuels, le prix, les quantités, les services, les dates et les modalités de paiement sont communiqués avant son engagement. Les traces d'acceptation, signatures, commandes et paiements peuvent servir de preuve sous réserve de leur intégrité et de la preuve contraire. La version acceptée est identifiée et conservable ; la publication ultérieure d'une nouvelle édition ne remplace pas rétroactivement les conditions signées.

Les droits impératifs éventuellement applicables à certains professionnels, notamment en matière de contrats hors établissement ou de communications électroniques, demeurent réservés. Une simple visite du site, un téléchargement de plaquette ou une demande de renseignement ne constitue pas la souscription d'un abonnement payant.

2. OBJET

Les Conditions Générales s'appliquent de plein droit à la fourniture par la SOCIÉTÉ sous forme de licence du logiciel COURTIGO et d'un abonnement aux services support et mise à jour. Les Conditions Générales prévalent sur toutes conditions d'achat du CLIENT. L'acceptation des présentes stipulations lors de la souscription payante est recueillie dans les conditions de l'article 1. Le CLIENT reconnaît avoir disposé de toutes les informations et conseils lui permettant de prendre les décisions utiles relatives au choix et à l'utilisation de COURTIGO, dont il a pu vérifier qu'il répond à ses besoins propres et qu'il est compatible avec son propre système informatique et d'information.

Le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance des potentialités, de la finalité, des fonctionnalités, du caractère standard et du mode opératoire de COURTIGO. Le CLIENT reconnaît que l'utilisation de COURTIGO facilite la gestion de son activité professionnelle et la rédaction de documents mais ne se substitue pas à l'exercice de ses propres obligations et expertises professionnelles. Le CLIENT déclare par ailleurs connaître les réseaux numériques, leurs caractéristiques et leurs limites. Le Contrat a pour objet de définir les conditions techniques, juridiques et financières dans le cadre desquelles la SOCIÉTÉ s'engage vis-à-vis du CLIENT tout au long du Contrat :

- à donner une licence d'utilisation du logiciel COURTIGO, dans les conditions énoncées aux présentes,

- à fournir au CLIENT durant la durée du Contrat accès au service support et mise à jour dans les conditions énoncées aux présentes. COURTIGO permet au CLIENT d'enregistrer seul et sous sa responsabilité les données lui appartenant. L'enregistrement de ces données peut être réalisée de manière manuelle par le CLIENT ou de manière automatisée sous réserve du respect strict des formats de données préconisées par la SOCIÉTÉ, conformément à l'article 9.4 des présentes. Un enregistrement des données par la SOCIÉTÉ à la demande du CLIENT fait l'objet, le cas échéant, d'une facturation distincte sur devis conformément à l'article 9.4.3.

Si l'utilisation de COURTIGO nécessite le recours à des éléments matériels ou consommables tiers ou à des prestations complémentaires, ces éléments feront l'objet d'une facturation distincte aux tarifs en vigueur à la date de fourniture desdits éléments.

La licence fonctionnelle donne accès à la suite dans le périmètre des permissions, mais ne comprend pas automatiquement toutes les consommations payantes, connexions optionnelles, services de télécommunications, matériels, reprises assistées ou développements spécifiques. Une démonstration, une simulation de gain ou une fonction annoncée comme future n'est pas une garantie de résultat ni une prestation commandée. Les services peuvent être utilisés par les parcours manuels sans imposer l'emploi d'une intelligence artificielle.

Les conditions particulières et le devis accepté précisent les prestations distinctes. Une stipulation particulière expressément acceptée prévaut pour le point qu'elle règle ; les règles impératives et l'annexe de protection des données demeurent applicables. Les conditions d'achat du CLIENT ne s'appliquent qu'après acceptation écrite de la SOCIÉTÉ.

3. SERVICES SUPPORT ET MISE À JOUR

L'abonnement est souscrit par le CLIENT pour un nombre d'utilisateurs déterminé. Sauf convention particulière, l'accès au service Support et Mise à jour de COURTIGO est souscrit pour la durée du Contrat. L'accès au support s'effectue par les tickets disponibles dans COURTIGO. Le CLIENT décrit sa demande, les circonstances et les éléments permettant de reproduire une anomalie, en limitant les données transmises au nécessaire. La SOCIÉTÉ peut proposer un appel ou une assistance à distance pour le traitement du ticket ; une intervention à distance nécessite l'accord du CLIENT. Les prestations d'assistance spécifiques éventuellement souscrites restent définies par leur devis. Au cours de l'abonnement, le CLIENT a le droit de souscrire à une ou plusieurs licences complémentaires dans les mêmes conditions entraînant un abonnement complémentaire au service Support et Mise à Jour.

Les sièges et options supplémentaires sont facturés selon les modalités de l'article 5. L'abonnement complémentaire se renouvelle automatiquement et tacitement dans les mêmes conditions que l'abonnement principal. Lorsque le CLIENT bénéficie de l'offre d'essai, celle-ci comprend 15 jours d'accès et 500 crédits offerts. La poursuite de l'accès après l'essai requiert une souscription payante.

L'essai comprend une attribution unique de 500 crédits pendant ses quinze jours. Il ne se transforme pas en abonnement payant sans souscription correspondante. Les conditions de reprise, d'export et de traitement des données d'essai sont portées à la connaissance du CLIENT. Le support aide à l'utilisation et au traitement des anomalies ; il n'inclut pas automatiquement une formation, une saisie de données ou un paramétrage spécifique. La maintenance et ses exclusions sont détaillées à l'article 13. Un niveau de service ou délai de résolution particulier suppose un engagement écrit.

4. RÉSILIATION

La SOCIÉTÉ se réserve le droit de résilier le Contrat en cas de manquement du CLIENT ou de ses Utilisateurs aux obligations contractuelles, notamment paiement, respect des licences, sécurité, licéité des usages ou droits des tiers. Pour un manquement susceptible d'être réparé, elle adresse une mise en demeure écrite décrivant les faits, les mesures attendues et la résiliation envisagée. À défaut de régularisation dans les quinze (15) jours calendaires suivant sa réception, la SOCIÉTÉ peut notifier la résiliation, sans préjudice des sommes dues et de ses autres recours légaux.

Un manquement dont les conséquences sont manifestement irrémédiables, une urgence ou une gravité rendant impossible la poursuite peut justifier une suspension immédiate ou une résiliation dans les conditions prévues par la loi. La mesure est proportionnée au service et au risque concernés ; la SOCIÉTÉ en informe le CLIENT, sauf interdiction légale ou risque de compromettre la sécurité. Aucun droit de résiliation ne dispense la SOCIÉTÉ de ses propres obligations ni ne supprime un recours impératif du CLIENT.

Les conséquences financières, la cessation des accès, la restitution des données et les cas d'impayé sont précisés aux articles 6, 16 et 20. Les délais et protections propres aux communications électroniques sont traités dans les conditions Télécom ; ils prévalent lorsqu'ils sont impératifs.

5. PRIX DES SERVICES ET MODE DE PAIEMENT

5.1. Prix des Services Les offres et tarifs de COURTIGO sont publiés sur le site internet de la SOCIÉTÉ. Ce renvoi couvre l'abonnement, les sièges supplémentaires, les comparateurs, les modules, les options, les crédits, les SMS et les autres services payants. L'abonnement mensuel comprend le premier siège et une première boîte e-mail pour le cabinet. Le récapitulatif présenté avant la signature détaille les prestations choisies, les quantités, les prix applicables et la date d'effet.

5.2. Mode de paiement Le prix des Services est réglé selon les modalités de paiement présentées lors de la souscription.

5.2.1. Paiement des Services Le prix de l'abonnement, des sièges et des modules ou options à facturation récurrente est payé d'avance au début de chaque période mensuelle ou, si le CLIENT choisit l'engagement annuel de l'article 19, intégralement avant le début des douze mois engagés. Tout ajout activé en cours de période est facturé au prorata des jours restant jusqu'à l'échéance correspondant à la formule souscrite, sur la base du nombre de jours de cette période. Son prix, la remise éventuellement applicable et sa date de renouvellement sont indiqués avant confirmation. Une diminution prend effet à l'échéance de la période déjà payée, sauf accord différent. La résiliation ne donne lieu à aucun remboursement de la période en cours, sous réserve des dispositions impératives applicables. Toute intervention hors abonnement est facturée selon le devis préalablement accepté par le CLIENT.

5.2.2. Paiement par Crédit Le CLIENT peut acheter des Crédits pour utiliser les Services Additionnels concernés. Les tarifs des Crédits et des Services Additionnels sont publiés sur le site internet de la SOCIÉTÉ. Les conditions applicables sont celles présentées lors de l'achat des Crédits ou de l'utilisation du Service Additionnel, selon le cas. Tout Crédit acheté par le CLIENT lui est définitivement acquis. Les Crédits achetés ne sont pas remboursés en cas de renonciation de convenance ou de résiliation à l'initiative du CLIENT, sous réserve des dispositions impératives, du remboursement d'un débit indu et des conséquences d'une inexécution imputable à la SOCIÉTÉ. Les sommes payées au titre de l'acquisition de Crédit ne se compensent pas avec les sommes dues au titre de l'abonnement.

5.3. Parrainage et recommandation Lorsque le programme de parrainage est proposé, ses modalités sont publiées sur le site internet de la SOCIÉTÉ.

5.4. Grille tarifaire de référence. La rubrique Tarifs du site Courtigo (courtigo.fr/tarifs.php) constitue la référence commerciale pour les prix, les unités facturées et les remises publiées. Les présentes conditions ne reproduisent aucun barème commercial. Le renvoi couvre notamment la licence, les Sièges supplémentaires, les options, les connexions, les comparateurs, les achats de crédits, les SMS, les signatures, les formations, les abonnements Télécom et leurs recharges. Une prestation spécifique non chiffrée dans cette grille fait l'objet d'un devis accepté avant son exécution.

La grille applicable est celle présentée avant la commande ou la consommation concernée, à la date de l'engagement du CLIENT, sous réserve d'une condition particulière expressément acceptée. Elle est communiquée ou rendue accessible sur un support conservable et incorporée à l'offre ; le récapitulatif ou le devis accepté conserve les prix, les quantités, la périodicité, les remises et la date de la référence tarifaire retenue. Une modification ultérieure du site ne change pas rétroactivement le prix d'une commande ou d'une période déjà payée. Les évolutions applicables au renouvellement suivent les procédures d'information, d'acceptation et de résiliation prévues au contrat et par la loi.

Les tarifs publics sont présentés TTC, avec indication des règles fiscales applicables. Le récapitulatif et la facture distinguent la base HT, la TVA et le total TTC selon la situation du CLIENT. Les règles fiscales propres à d'autres territoires ou opérations sont prises en compte ; une modification légale de taxe suit son régime propre.

La première boîte email du cabinet est incluse dans la licence ; l'ajout d'un Siège n'ajoute pas une nouvelle boîte email incluse. L'attribution mensuelle de crédits incluse est régie par l'article 29. Les options portent sur les ressources, connexions et quantités effectivement commandées. Un accès à un fournisseur externe ne vaut pas droit à tous ses produits, destinations ou services. Pour les SMS, signatures et autres consommations, le périmètre de l'unité facturée, les éventuelles particularités de destination et le prix sont présentés avant usage ; une extension payante n'est pas déduite de l'existence du module.

5.5. Portée de la remise annuelle. Le taux de la remise annuelle est celui publié dans la rubrique Tarifs du site et repris dans le récapitulatif accepté. La remise porte sur les douze mensualités de licence souscrites pour la

période et sur les abonnements Télécom selon leurs conditions particulières. Elle ne se cumule pas automatiquement avec une autre remise et n'inclut pas les options, crédits, recharges, communications à l'usage, matériels ou prestations ponctuelles, sauf accord exprès. Les engagements antérieurs restent régis par leur offre acceptée.

5.6. Prestations distinctes et devis. Les formations suivent l'article 13, les Télécom leur grille particulière, et les prestations de reprise ou de développement leur devis. Un prix de fournisseur ou coût interne d'IA n'est pas le prix de vente du service. Le CLIENT dispose du récapitulatif avant tout engagement payant ; les exemples du site ne remplacent pas ce récapitulatif.

6. FACTURATION - FRAIS DE RECOUVREMENT

Tous les prix facturés au CLIENT sont ceux convenus à la commande ou valablement applicables au renouvellement, déduction faite des rabais, remises et ristournes acceptés. Les périodes prépayées ne sont pas recalculées rétroactivement au seul motif d'une nouvelle grille. Le paiement intervient au comptant à l'échéance de la facture, sans escompte sauf accord contraire, en euros et par le moyen de paiement accepté lors de la souscription, généralement un prélèvement. Un échelonnement exige un accord préalable précisant l'échéancier et le moyen de paiement adapté.

Le CLIENT maintient des informations de facturation et un moyen de paiement valides, ainsi que les autorisations nécessaires. Il signale une contestation motivée avec les références et éléments permettant de l'examiner. La partie non contestée demeure payable à son échéance. La SOCIÉTÉ vérifie les anomalies signalées et corrige les débits ou factures indus ; l'absence de réaction immédiate ne supprime pas un recours légal.

Tout règlement tardif ou partiel s'impute sur les sommes dues conformément aux règles d'imputation applicables, sans éteindre le solde restant. Dès le lendemain de l'échéance, les pénalités entre professionnels sont exigibles sans rappel au taux annuel de l'opération de refinancement la plus récente de la Banque centrale européenne majoré de dix points de pourcentage, déterminé conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce. Elles sont calculées en fonction de la durée du retard. L'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est de 40 euros par facture en retard. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs, une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justification, dans les limites légales.

Les frais liés à un échec de paiement ne sont réclamés que s'ils reposent sur un fondement contractuel ou légal applicable et sont justifiés ; ils ne sont pas cumulés arbitrairement avec une pénalité globale de 15 % ou des frais de gestion indéterminés. Les moyens de paiement et la facture distinguent abonnement, options, consommations et prestations.

En cas d'impayé non régularisé dans les huit jours calendaires suivant réception d'une mise en demeure annonçant la suspension, la SOCIÉTÉ peut suspendre les services concernés de manière proportionnée jusqu'à régularisation. La résiliation suit les articles 4 et 20. Les sommes régulièrement acquises demeurent dues ; les droits impératifs de restitution de données, de portabilité et de contestation sont préservés. Une mesure conservatoire justifiée par une fraude ou un risque de sécurité suit les dispositions applicables à ce risque.

7. OBLIGATIONS DE LA SOCIÉTÉ

La SOCIÉTÉ s'engage, dans les conditions et limites des présentes, à exécuter ses obligations conformément aux règles de l'art et à mettre en œuvre tous moyens raisonnables pour assurer les prestations définies aux présentes.

La SOCIÉTÉ affecte aux prestations les compétences et moyens adaptés, assure la maintenance prévue à l'article 13 et prend les mesures de sécurité relevant de son périmètre. Elle informe le CLIENT des difficultés significatives dont elle a connaissance et qui affectent l'exécution. Cette obligation de moyens ne réduit pas les engagements

expressément convenus sur un livrable, une opération de sauvegarde ou un autre résultat précisément défini. Elle reste responsable de ses sous-traitants dans les conditions du Contrat et des textes applicables.

8. UTILISATION - RESPONSABILITE

Le CLIENT reconnaît que les transmissions sur Internet dépendent de la fiabilité des réseaux, des débits, de la couverture et de périodes de saturation. Il protège ses postes, son accès réseau et les informations confidentielles qu'il utilise, évite de communiquer ses mots de passe ou clés d'accès par un canal inadapté et signale les incidents. Ces caractéristiques n'engagent pas la responsabilité de la SOCIÉTÉ lorsqu'elles ne lui sont pas imputables ; elles ne l'exonèrent pas de ses propres obligations de protection et de sécurité.

COURTIGO est utilisé sous les directions, le contrôle et la responsabilité professionnelle du CLIENT. Celui-ci vérifie les informations qu'il saisit ou importe, les documents qu'il transmet, les destinataires, les actes et conseils qu'il en déduit. Les contenus ou analyses d'un tiers, les indices, alertes, estimations et résultats d'IA peuvent être incomplets ou nécessiter une vérification. La SOCIÉTÉ n'est pas le garant des décisions d'assurance, de placement, de gestion ou de conformité prises par le CLIENT.

Les parties conviennent d'une obligation de moyens pour les prestations qui ne font pas l'objet d'un engagement de résultat déterminé. Une erreur d'indexation, un contenu inexact, un retard ou une indisponibilité sont appréciés selon les engagements et la cause constatée. La responsabilité pour un manquement imputable à la SOCIÉTÉ, les dommages réparables, exclusions et plafond unique sont régis par l'article 16. Ce régime unique s'applique à l'ensemble des demandes relevant du périmètre de la licence, sous réserve des conditions particulières et des dispositions impératives. Les remboursements de débits indus et les droits impératifs demeurent réservés.

Le CLIENT utilise les Services loyalement et raisonnablement. Les tentatives d'accès à un autre cabinet, l'usurpation d'identité, le contournement de permissions ou de compteurs, les attaques, l'envoi illicite, la revente non autorisée et le partage d'un Siège nominatif sont interdits. Une utilisation abusive peut donner lieu à une restriction proportionnée, puis à la résiliation dans les conditions de l'article 4. L'exercice des droits d'API, MCP, connecteurs et automatisations expressément autorisés n'est pas assimilé à un abus par sa seule nature.

Les conditions et tarifs des signatures électroniques, SMS et autres services payants sont présentés avant leur utilisation. Le CLIENT ne doit pas confondre l'accès à un module avec l'achat de consommations fournisseurs. Les usages des crédits et de l'IA sont détaillés aux articles 29 et 30 ; les limites propres aux fonctions métier figurent à l'article 31.

9. DONNÉES

9.1. GENERALITES Les données traitées par COURTIGO sont de la seule responsabilité du CLIENT. Il appartient au CLIENT de mettre en place les sauvegardes nécessaires à préserver ses données, préalablement à l'utilisation de COURTIGO. Le CLIENT répond de la qualité et de la licéité des données fournies ; la SOCIÉTÉ répond des altérations imputables à un manquement dans son propre périmètre, selon les dispositions de l'article 16. Les copies et contrôles du CLIENT ne dispensent pas la SOCIÉTÉ de ses engagements de sauvegarde et de traitement. Il appartient au CLIENT en conséquence de vérifier préalablement à l'utilisation de COURTIGO que ses données sont dans un format exploitable par COURTIGO, non corrompues et non cryptées afin que COURTIGO puisse les traiter ou les reprendre sans porter atteinte à leur intégrité et que les résultats du traitement soient conformes aux attentes du CLIENT.

Il appartient au CLIENT de veiller à ce que les données qui seront traitées par COURTIGO ne soient pas illicites ou susceptibles de revêtir une qualification délictuelle ou quasi délictuelle et notamment qu'elles ne portent pas atteinte aux droits des tiers. Il appartient au CLIENT de veiller à ce que les données traitées par COURTIGO soient conformes aux lois et règlements en vigueur. Le contenu et le contrôle de la licéité des données relèvent de la seule responsabilité du CLIENT.

9.2. HÉBERGEMENT La SOCIÉTÉ héberge COURTIGO sur un ou plusieurs centre serveur distant, situés en France, sous sa responsabilité. Le CLIENT reconnaît avoir été informé par la SOCIÉTÉ que le COURTIGO et les données sont hébergés chez un tiers infogérant. Le CLIENT autorise la SOCIÉTÉ en sa qualité de sous-traitant à librement changer d'hébergeur ou à en ajouter un ou plusieurs nouveaux, après en avoir été informé par la SOCIÉTÉ, au moins 1 (un) mois avant la date effective de changement afin de donner la possibilité au CLIENT d'émettre ses observations à l'encontre de ces changements.

La SOCIÉTÉ s'engage à maintenir l'hébergement des données en France. Le CLIENT conserve tous ses droits de propriété, y compris intellectuelle, sur ces Données. Le CLIENT s'engage à utiliser l'espace disque d'une manière raisonnable. En cas d'augmentation de l'espace disque nécessaire à l'hébergement des données du CLIENT, la SOCIÉTÉ informe le CLIENT du volume nécessaire et de son coût. Une allocation supplémentaire payante requiert la souscription correspondante ou l'application d'un dépassement préalablement accepté. Elle ne résulte pas d'un tarif découvert après la consommation. Lorsque le CLIENT importe et stocke des données dans le COURTIGO, le CLIENT accorde à la SOCIÉTÉ et à ses sous-traitants une autorisation d'hébergement, de stockage, de transmission et de reproduction des données limitée à la fourniture des services commandés et aux instructions licites du CLIENT. Cette autorisation ne permet ni leur commercialisation ni leur traitement dans un pays non couvert par les garanties convenues à l'article 17 et dans l'annexe Protection des données.

Cette autorisation demeure tant que l'abonnement est en vigueur.

9.3. SAUVEGARDE La SOCIÉTÉ s'engage à effectuer des sauvegardes incrémentales quotidiennes et totales hebdomadaires. Les sauvegardes hebdomadaires sont stockées en France hors site de l'hébergeur, pendant quatre (4) semaines. Pour le cas où un incident surviendrait entre deux sauvegardes quotidiennes, et pour quelque cause que ce soit (du fait de la SOCIÉTÉ, du CLIENT, ou d'un tiers), la SOCIÉTÉ sera en mesure de restaurer, dans un délai maximum de 18 (dix-huit) heures, les données en l'état où elles étaient lors de la dernière sauvegarde quotidienne. Le CLIENT accepte par avance que la reconstitution éventuelle des données provoque un ralentissement de l'utilisation de COURTIGO pendant la phase de reconstitution.

9.4. IMPORTATION DES DONNÉES

9.4.1. Importation des données par le CLIENT Le CLIENT peut importer lui-même les données dans COURTIGO. En cas d'importation réalisée par le CLIENT, il répond du choix des fichiers, des correspondances et de la vérification des résultats. La SOCIÉTÉ reste responsable du fonctionnement du parcours qu'elle fournit et des traitements qui lui sont imputables. La SOCIÉTÉ met à disposition du CLIENT la structure du fichier de données attendu par COURTIGO pour que l'importation soit réussie. La SOCIÉTÉ indiquera, en réponse à une sollicitation du CLIENT, si l'import a été réalisé avec succès ou non.

9.4.2. Importation automatique initiée par le CLIENT La SOCIÉTÉ propose au CLIENT un module d'importation automatique des données initiées par le CLIENT. Cette importation automatique est facturée au tarif en vigueur uniquement en cas de succès de l'importation automatique. La SOCIÉTÉ ne garantit aucunement le succès de l'importation automatique qui dépend de la qualité des données renseignées par le CLIENT dans le cadre de cette importation, de l'évolution et le mise à jour de l'Extranet Partenaires.

L'importation automatique de données initiée par le CLIENT est via un prestataire dont les tarifs applicables sont publiés sur le site internet de la SOCIÉTÉ.

9.4.3. Importation de données par la SOCIÉTÉ : La SOCIÉTÉ propose au client d'importer des données pour lui. Cette importation est possible sur demande et devis.

9.5. Contrôles et portée des sauvegardes. Les sauvegardes d'exploitation ne sont pas un archivage probatoire illimité. Le CLIENT conserve les exports, preuves et archives que ses obligations métier exigent, vérifie la présence des éléments nécessaires et signale rapidement une anomalie. La restauration ne garantit pas la reconstitution des modifications intervenues depuis la dernière sauvegarde. Les enregistrements audio et

documents soumis à une durée réglementaire doivent être conservés dans un dispositif adapté ; une transcription ne remplace pas un original.

9.6. Flux externes et droits. L'hébergement principal en France n'implique pas que tous les prestataires d'une option sont situés en France. Le recours à un service IA, de signature, de téléphonie ou de messagerie suit les informations de sous-traitance et de transfert fournies pour ce service. Le CLIENT reste titulaire de ses données et accorde les seuls droits nécessaires à l'exécution du Contrat. Les modalités de reprise, de récupération et de suppression sont détaillées aux articles 17 et 20 et dans les annexes correspondantes.

10. COOKIES et autres Technologies semblables

Le CLIENT est informé de l'utilisation de dispositifs techniques, tels que cookies ou éléments de session, nécessaires à la connexion, à l'authentification, à la sécurité des formulaires, à la conservation d'un choix d'interface et au fonctionnement des Services. Ils peuvent traiter les éléments nécessaires à ces finalités, tels qu'une adresse IP, un identifiant de session ou un jeton d'authentification, sans les exposer à un autre cabinet. La SOCIÉTÉ peut utiliser les traces pertinentes pour prévenir les abus, détecter une utilisation illicite ou non conforme des licences et protéger le service, dans un cadre proportionné.

Les traceurs strictement nécessaires sont exemptés de consentement dans les conditions prévues par la loi. Leur qualification ne couvre pas, par principe, un outil tiers de publicité, de ciblage ou d'analyse du trafic. Lorsqu'un traceur facultatif est soumis à consentement, il est présenté séparément et activé seulement après le choix requis ; le refus et le retrait sont accessibles dans les conditions légales. L'acceptation du Contrat, la création d'un compte ou l'envoi d'un formulaire ne vaut pas consentement général aux traceurs facultatifs.

Les finalités, catégories de destinataires, durées et moyens d'exercice des droits figurent dans les informations de confidentialité et, lorsque nécessaire, le dispositif de choix des traceurs. Le CLIENT peut également agir sur les réglages de son navigateur, en tenant compte de l'effet d'une suppression sur les sessions et fonctions indispensables. La SOCIÉTÉ n'assimile pas les cookies publicitaires de Google, de Sendinblue ou d'un autre tiers à une condition indispensable de la licence. L'installation d'un outil tiers par le CLIENT dans son propre environnement relève de ses obligations d'information et de choix.

11. ACCÈS AU LOGICIEL

La SOCIÉTÉ communique au CLIENT l'adresse de connexion sécurisée à COURTIGO et met à disposition les moyens d'inviter ou d'activer les Utilisateurs autorisés. Chaque personne dispose d'un accès nominatif, avec les procédures d'authentification et de récupération de compte prévues. Les moyens de vérification requis par le parcours doivent être opérationnels ; aucun partage de mot de passe ni communication d'un secret au support n'est nécessaire pour justifier une utilisation autorisée.

L'accès aux Services est ouvert dans les conditions convenues, après les informations de compte, acceptations, paiements et prérequis nécessaires, sous réserve des périodes de maintenance et suspensions légitimes. Le CLIENT attribue des droits adaptés à la société, l'agence, l'Utilisateur et l'usage, maintient cette attribution à jour et retire les accès des personnes qui ne doivent plus en disposer. Il protège ses clés API, connexions et dispositifs d'authentification et en demande ou réalise la révocation en cas de risque.

Le CLIENT signale sans délai la perte, le vol, la compromission ou l'utilisation non autorisée d'un accès. La SOCIÉTÉ peut prendre les mesures conservatoires nécessaires à la protection du compte, en tenant compte des habilitations et de la preuve de la demande. Les actions réalisées sous un compte constituent des éléments de traçabilité, sans établir de manière irréfragable l'identité de leur auteur lorsqu'une compromission est démontrée. Les interfaces API, MCP et connecteurs autorisés respectent les permissions et périmètres du service concerné.

12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

12.1. LICENCE D'UTILISATION La SOCIÉTÉ concède au CLIENT un droit personnel, pour chaque Utilisateur identifié, non-exclusif et non cessible d'utilisation de COURTIGO, en code objet exclusivement pour ses seuls besoins propres dans les limites énoncées au sein des présentes. COURTIGO ne doit être utilisé que pour le nombre d'utilisateurs spécifiés dans la Commande ou les Commandes additionnelles.

12.2. MISE À DISPOSITION ET UTILISATION DE COURTIGO

La mise à disposition prend la forme d'un accès à distance au logiciel et aux fonctions commandées. Elle ne comporte pas la remise du code source, d'une copie installable ou d'une licence sur les outils internes de la SOCIÉTÉ. Les copies techniques nécessaires au fonctionnement normal et les accès extranet autorisés restent compris dans leur finalité. Les composants tiers sont soumis à leurs droits et conditions propres, sans transfert de droits que la SOCIÉTÉ ne détiendrait pas.

12.3. Prérequis techniques pour l'installation et l'utilisation. L'utilisation de COURTIGO requiert un accès Internet et un navigateur maintenu à jour. L'expérience dépend de la qualité de cette connexion, des capacités du terminal, des versions du navigateur et du système d'exploitation ainsi que de la configuration de sécurité. Le CLIENT vérifie les fonctions nécessaires à son activité sur les appareils envisagés. Les adaptations pour petits écrans ne garantissent pas que tout équipement ancien ou tout navigateur dispose des mêmes possibilités ; les prérequis communiqués pour une fonction spécifique restent applicables. La SOCIÉTÉ n'intervient pas, au titre de la licence, sur la maintenance générale du poste du CLIENT.

12.4. Prérequis techniques pour les services de signature L'emploi des modules de signature électronique implique l'utilisation d'une adresse email et d'un numéro de téléphone fonctionnels. L'accès à des données telles que l'adresse email utilisée, le numéro de téléphone mobile, la géolocalisation, l'adresse IP du terminal, ainsi que la captation d'image en vue de la constitution du dossier de signature électronique peuvent être requis.

12.5. Propriété de COURTIGO La SOCIÉTÉ est titulaire et conserve l'intégralité des droits de propriété intellectuelle, et notamment des droits d'auteur sur COURTIGO. La concession d'une licence n'entraîne aucun transfert de propriété au bénéfice du CLIENT. Le CLIENT s'engage à ne pas supprimer les mentions de droit d'auteur ou de marques ou inscriptions apposées dans COURTIGO ou figurant sur toute documentation présente dans COURTIGO. La SOCIÉTÉ garantit le CLIENT contre tout recours fondé sur la prétendue contrefaçon de COURTIGO concédé et fera son affaire personnelle des revendications contre le CLIENT prétendant que COURTIGO contrefait un brevet ou un droit de propriété intellectuelle.

Les obligations de la SOCIÉTÉ au titre de cette garantie sont expressément et strictement subordonnées au respect des engagements suivants :

- La SOCIÉTÉ doit se voir confier le contrôle exclusif de la défense ou du règlement de la revendication

- Le CLIENT doit fournir à la SOCIÉTÉ, sans délai et par courrier recommandé avec accusé de réception, de toute revendication de cet ordre.

- Le CLIENT doit fournir son assistance à la SOCIÉTÉ. La SOCIETE ne pourra en aucun cas et d'aucune manière être responsable d'un non-respect par le CLIENT des obligations souscrites par lui aux termes des présentes ainsi qu'en cas d'utilisation par le CLIENT non conforme aux stipulations des présentes.

12.6. Limite à l'utilisation de COURTIGO Toute utilisation excédant les droits concédés et les exceptions légales peut constituer une contrefaçon ou un manquement contractuel dans les conditions prévues par le Code de la propriété intellectuelle et les autres textes applicables. Le CLIENT reconnaît les engagements suivants et s'interdit :

- toute reproduction, par quelque moyen que ce soit, de COURTIGO ;

- Toute représentation, diffusion ou commercialisation de COURTIGO, que ce soit à titre gratuit ou onéreux,

- Toute adaptation, modification, transformation de COURTIGO, pour quelque raison que ce soit, notamment en vue de la création d'un service tiers,

- Toute transcription, directe ou indirecte, ou traduction dans d'autres langues de COURTIGO

- Toute modification, même partielle;

- Toute décompilation ou traduction du code-objet de COURTIGO en code-source. Le CLIENT devra fournir, sur demande de la SOCIETE, une déclaration sur l'honneur attestant de l'utilisation conforme de COURTIGO aux termes du Contrat. La SOCIÉTÉ pourra procéder à un audit sur site en cas de refus de fourniture de ladite attestation, conformément à l'article 14 ci-après. En cas de non-respect constaté des engagements ci-dessus, un complément de redevances serait facturé au CLIENT égal, en sus des frais d'audit engagés, à 50 % des sommes facturées au cours des 12 derniers mois, calculés le cas échéant prorata temporis de la durée d'utilisation ramenée à 12 mois si celle-ci est inférieur à 12 mois.

Par ailleurs, en cas d'utilisation par le CLIENT d'une option pour laquelle il n'a pas acquis de droits, la SOCIÉTÉ facturera alors le complément de redevances conformément au tarif en vigueur. Les informations du CLIENT recueillies au cours des opérations d'audit seront considérées comme des informations confidentielles et ne pourront être utilisées que pour les besoins de l'audit et des régularisations éventuellement nécessaires.

12.7. Condition d'exercice des droits concédés Les Services sont disponibles 24 heures et sur 24 et 7 jours sur 7 sauf force majeure ou problèmes dus à un dysfonctionnement des réseaux, un dysfonctionnement des outils utilisés par le CLIENT, une interruption des abonnements aux réseaux utilisés par le CLIENT, ou nécessité de procéder à la maintenance de COURTIGO. Dans cette dernière hypothèse, la SOCIÉTÉ veillera à effectuer ou faire effectuer les opérations de maintenance à des horaires peu susceptibles de gêner l'utilisation de COURTIGO. L'utilisation de COURTIGO est soumise aux limites des réseaux, mais également à la version du matériel du CLIENT, au choix de son navigateur web ainsi qu'à la version de son système d'exploitation.

COURTIGO n'est accessible que sur les navigateurs web.

12.8. Garanties et limites d'interprétation. Les informations recueillies dans un parcours de signature sont limitées à ce qui est nécessaire au niveau de preuve et au prestataire proposés ; un accès à la géolocalisation ou à une image n'est pas présumé autorisé pour tout usage. Le CLIENT vérifie les coordonnées et pouvoirs des signataires, les documents et le niveau de signature adaptés à son opération. Les conditions du prestataire et les preuves disponibles sont présentées dans le parcours concerné.

La garantie de contrefaçon de l'article 12.5 concerne COURTIGO tel que fourni et utilisé conformément au Contrat. Le CLIENT transmet rapidement les réclamations et pièces utiles, s'abstient d'engager la défense ou de transiger sans coordination et coopère raisonnablement. La SOCIÉTÉ ne peut conclure une transaction imposant au CLIENT une reconnaissance de faute ou une obligation autre que celles qu'elle prend en charge sans son accord. La garantie ne couvre pas une contrefaçon provenant des éléments du CLIENT, de modifications non autorisées ou d'une combinaison qu'elle n'a pas fournie, dans la mesure où cette cause est établie. En cas de risque justifié, la SOCIÉTÉ peut obtenir un droit d'usage, modifier ou remplacer l'élément par une solution préservant la fonction convenue, sans supprimer les recours impératifs.

Les restrictions de l'article 12.6 s'entendent sous réserve des droits impératifs sur les logiciels, notamment les actes légalement permis pour l'utilisation, la sauvegarde, l'observation, l'étude, le test ou l'interopérabilité dans leurs conditions légales. Elles n'interdisent pas les API, connecteurs et outils MCP expressément autorisés. La déclaration et l'audit de conformité portent sur le périmètre des licences, avec les garanties de l'article 14. Les redevances de régularisation doivent correspondre aux droits effectivement utilisés sans acquisition ; les frais sont justifiés. La somme forfaitaire de 50 % prévue au même article 12.6 a la nature d'une clause pénale, reste soumise

au pouvoir légal de modération ou d'augmentation du juge et ne peut donner lieu à une double indemnisation d'un même préjudice. Elle est distincte du plafond de responsabilité de l'article 16.

La disponibilité habituelle vingt-quatre heures sur vingt-quatre ne constitue pas une garantie d'absence absolue d'interruption ni un taux contractuel chiffré de disponibilité. Les interruptions sont gérées selon les engagements de maintenance et de sécurité, sans exonérer la SOCIÉTÉ des manquements qui lui sont imputables.

13. MAINTENANCE

– CONTRAT SUPPORT Pendant la durée du Contrat, le CLIENT bénéficie de la fourniture et de l'installation des mises à jour correctives et évolutives de COURTIGO. Le CLIENT est tenu d'assurer à ses utilisateurs un niveau de connaissance et de compétence suffisant pour une utilisation de COURTIGO conforme. La formation à l'utilisation de COURTIGO est une prestation distincte de l'abonnement. Elle est proposée pour une durée totale de trois heures par participant, en une seule séance ou en plusieurs séances selon les modalités convenues à la commande. Le forfait du groupe, les tranches d'effectif et les éventuels participants supplémentaires suivent la rubrique Tarifs du site ; le nombre de participants, le contenu et le prix sont confirmés dans le récapitulatif ou le devis accepté. Ce forfait concerne la formation, distincte de la licence mensuelle. Le paiement intégral est requis avant la première séance. La SOCIÉTÉ fournit au CLIENT un service support consistant en la mise à disposition des utilisateurs d'une structure de support par tickets dans COURTIGO en vue d'assister les utilisateurs dans l'utilisation et le fonctionnement de COURTIGO.

Cette assistance n'a pas pour objet de former les utilisateurs à l'utilisation de COURTIGO. La SOCIÉTÉ fournit des mises à jour de COURTIGO. La nécessité de réaliser une mise à jour est décidée unilatéralement par la SOCIÉTÉ au regard des évolutions légales et fonctionnelles de COURTIGO. La maintenance des serveurs par les prestataires de la SOCIÉTÉ est susceptible d'entraîner une interruption de l'accès à COURTIGO. Une telle interruption est susceptible d'intervenir à tout moment. Les conséquences d'une interruption s'apprécient selon son origine, les engagements de la SOCIÉTÉ et l'article 16 ; une maintenance ne constitue pas une exclusion automatique de toute responsabilité.

En tout état de cause, ne sont pas couvertes les interventions dues :

- à l'exécution spécifique d'autres prestations de la SOCIÉTÉ, la reprise de données dans le cadre d'une migration d'un logiciel ;

- au non-respect des prescriptions écrites et faites par la SOCIÉTÉ au CLIENT ;

- à une utilisation de COURTIGO de manière non conforme à la documentation, ou une modification de COURTIGO par le CLIENT ou par un tiers, à un usage abusif de COURTIGO, ou non conforme à la licence ;

- à un changement de tout ou partie de la configuration technique, non conforme aux prérequis du Contrat ;

- à l'utilisation ou à des anomalies liées à la configuration, au système d'exploitation, à des logiciels tiers ou plus généralement, à toutes difficultés ayant leur source dans des matériels ou des logiciels autres que ceux faisant l'objet des présentes ;

- à toute modification de COURTIGO sans accord préalable de la SOCIÉTÉ ;

- à toute intervention d'une personne, d'un système, d'une application directement ou indirectement (interface) sur COURTIGO sans accord préalable de la SOCIÉTÉ ;

- à tout événement assimilable à un cas de force majeure ou fait d'un tiers. Au cas où la SOCIÉTÉ accepterait d'intervenir dans l'une des hypothèses susvisées, son intervention sera facturée au CLIENT selon les tarifs en vigueur. Il est exclusif de toute mise à disposition de personnel technique pour l'assister dans la maintenance de son environnement matériel et logiciel tiers. Au titre de son obligation de conseil, la SOCIÉTÉ recommande au CLIENT de se rapprocher d'un spécialiste de la maintenance informatique pour entretenir son système

d'information. L'ensemble des engagements que la SOCIÉTÉ accorde au titre du Contrat ne peut en aucun cas s'étendre à l'environnement informatique dans lequel est installé COURTIGO : les systèmes d'exploitation du CLIENT/Utilisateur, ses logiciels tiers, sont exclus de toute intervention de la SOCIÉTÉ, ce que le CLIENT reconnaît expressément.

Il a sa charge de souscrire soit auprès de la SOCIÉTÉ, soit auprès d'un tiers, des services pouvant permettre la résolution d'anomalies provenant de son environnement informatique.

Les exclusions ci-dessus ne portent que sur l'intervention rendue nécessaire par la cause étrangère au service inclus ; elles ne suppriment pas la correction d'un défaut imputable à la SOCIÉTÉ. Les interfaces et automatisations autorisées ne sont pas une intervention illicite. Une prestation hors abonnement est décrite et chiffrée avant son acceptation, sans facturation automatique d'une demande de renseignement.

Le CLIENT fournit les informations utiles au diagnostic, applique les recommandations compatibles avec son environnement et facilite les vérifications convenues. La SOCIÉTÉ distingue, selon les éléments disponibles, une anomalie, un besoin de formation et une évolution fonctionnelle. Elle peut proposer un appel ou une assistance à distance depuis le ticket, avec accord pour l'accès. Les formations n'emportent pas automatiquement certification, validation d'une obligation réglementaire ou prise en charge par un organisme financeur ; ces effets nécessitent le cadre approprié.

14. AUDIT

À tout moment la SOCIÉTÉ pourra procéder à un audit portant sur l'utilisation de COURTIGO par le CLIENT afin de vérifier que l'utilisation effective soit conforme aux Conditions Générales et notamment que le CLIENT ne permet pas à des tiers d'utiliser ou d'accéder à tout ou partie de COURTIGO. Toutefois, la SOCIÉTÉ adressera au CLIENT, préalablement, un courriel l'informant de son intention de réaliser ou de faire réaliser cet audit avec un délai de préavis minimum de 10 jours calendaires. L'audit sera réalisé pendant les heures habituelles d'ouverture des locaux du CLIENT.

Les opérations d'audit pourront être effectuées soit directement par un ou plusieurs des Préposés de la SOCIÉTÉ, soit indirectement ou conjointement avec un cabinet d'audit ou d'expertise mandaté par la SOCIÉTÉ. En ce qui concerne les Composants Tiers, les opérations d'audit pourront être réalisées directement ou indirectement par les fournisseurs des dits Composants Tiers si ces fournisseurs l'exigent au titre de leurs conventions conclues avec la SOCIÉTÉ dans le seul périmètre nécessaire à leurs droits. Le contrôle privilégie les informations documentaires et traces pertinentes. Un accès au système d'information du CLIENT ou l'installation d'un outil de contrôle suppose un accord préalable définissant le périmètre et les mesures de sécurité ; aucun droit d'inspection générale de ses autres applications ou données n'est conféré.

L'audit donnera lieu à un rapport dont une copie sera adressée au CLIENT et sur lequel le CLIENT pourra faire valoir ses observations éventuelles dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception du rapport. S'il devait s'avérer, à l'issue de l'audit, que les conditions d'utilisation de COURTIGO ne sont pas respectées, le CLIENT devra régulariser la situation, notamment en acquittant le prix des licences supplémentaires nécessaires. S'il devait s'avérer que la situation n'est pas remédiable, la SOCIÉTÉ pourra décider de résilier le Contrat et les Conditions Générales dans les conditions des articles 4 et 20.

La SOCIETE ne pourra exécuter ou faire exécuter plus d'un audit par an.

Les auditeurs sont tenus à confidentialité, limitent leurs constatations à la conformité des droits d'utilisation et évitent une perturbation disproportionnée de l'activité. Le CLIENT peut formuler ses observations sur le rapport et les quantités à régulariser. Les données recueillies sont utilisées pour les seuls besoins du contrôle, de la régularisation et de la défense des droits correspondants. Les frais ou pénalités suivent l'article 12.6 et les limites légales. Le présent audit des licences ne se confond pas avec le droit d'audit du CLIENT sur la sous-traitance de ses données personnelles, prévu dans l'annexe Protection des données.

15. FORCE MAJEURE

Les Parties ne pourront être tenues responsables d'un manquement quelconque de leurs obligations contractuelles qui résulterait de la survenance d'un événement de force majeure. En cas de survenance d'un évènement de force majeure, la Partie touchée informera l'autre dans les meilleurs délais. Ses obligations seront suspendues à compter de cette notification et jusqu'à la cessation de cette situation. Dans la mesure où de telles circonstances se poursuivraient pendant une durée supérieure à trente (30) jours, les Parties conviennent d'engager des discussions en vue de tenter de trouver un accord.

Si aucun accord ou aucune alternative n'était possible, le contrat pourra alors être dénoncé par la Partie dont les obligations ne sont pas affectées par l'événement de force majeure.

La qualification de force majeure est appréciée selon l'article 1218 du Code civil : un incident fournisseur, réseau ou informatique n'est pas automatiquement un événement de force majeure. La partie empêchée justifie les circonstances et met en œuvre les mesures raisonnables pour en limiter les effets. En cas d'empêchement temporaire, la suspension ne dure que ce qui est justifié, sauf retard justifiant une résolution ; en cas d'empêchement définitif, les conséquences suivent les règles légales. Les dispositions du présent article ne privent aucune partie des droits impératifs attachés à l'impossibilité d'exécuter et ne permettent pas de conserver automatiquement le prix d'une prestation définitivement inexécutée.

16. RESPONSABILITÉ ET EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ

Les prix convenus reflètent la répartition des responsabilités et les limites prévues au Contrat. Le CLIENT est informé qu'un progiciel et les réseaux qui le rendent accessible peuvent présenter des dysfonctionnements et interruptions. La SOCIÉTÉ peut apporter les modifications mineures techniquement nécessaires ou liées à l'évolution de la technique, de la technologie ou de la présentation, en en informant le CLIENT par écrit lorsque leur incidence le justifie. Cela n'autorise pas la suppression d'une fonction essentielle commandée sans respecter les engagements et les droits applicables.

La SOCIÉTÉ répond des dommages directs et prévisibles causés par un manquement qui lui est imputable. Dans les limites légales, sont exclus les dommages indirects, notamment une perte de bénéfices, de revenus, de clientèle, d'opportunité, d'image ou d'exploitation lorsqu'elle constitue un dommage indirect au regard du manquement établi. Une perte de données ou un préjudice financier n'est pas déclaré indirect par sa seule dénomination. La responsabilité de la SOCIÉTÉ n'est pas engagée pour un dommage causé exclusivement par la mauvaise qualité de la connexion du CLIENT, un poste ou logiciel tiers non conforme, une instruction erronée ou l'intervention d'un tiers hors de son périmètre, sauf manquement propre ayant contribué au dommage.

Pour la licence et les services récurrents concernés, la responsabilité cumulée de la SOCIÉTÉ au titre des faits générateurs intervenus sur une même période de douze mois est plafonnée à 50 % des sommes HT facturées et effectivement payées par le CLIENT pour ces services pendant les douze mois précédant le premier fait générateur. Si la relation a commencé depuis moins de douze mois, l'assiette est celle des sommes correspondantes payées depuis son début. Aucun plafond concurrent fixé à la totalité d'une année de redevances ne s'applique. Un devis de prestation distincte peut relever du plafond spécifique défini dans ses conditions particulières.

Ces exclusions et ce plafond ne s'appliquent pas en cas de dol, de faute lourde, de dommage corporel, lorsqu'ils priveraient une obligation essentielle de sa substance ou dans tout autre cas où la loi l'interdit. Ils ne réduisent ni les droits propres des personnes concernées au titre du RGPD ni les pouvoirs des autorités. Les remboursements de sommes indûment facturées ne sont pas absorbés par ce plafond. Les régimes impératifs de communications électroniques et autres garanties légalement imposées demeurent applicables.

La SOCIÉTÉ déclare être assurée auprès d'une compagnie notoirement solvable pour les responsabilités couvertes par son assurance professionnelle et s'engage à communiquer, sur demande du CLIENT, une attestation datant de moins de trois mois précisant la couverture. L'existence de cette assurance ne crée pas une garantie illimitée ni ne remplace les obligations des parties. Le CLIENT apprécie les assurances nécessaires à ses propres activités et aux risques de son environnement.

Le CLIENT s'engage à indemniser et à assister la défense de la SOCIÉTÉ pour les réclamations, dépenses, dommages et frais raisonnables et justifiés résultant d'un manquement du CLIENT à ses obligations, notamment droits sur les données, licéité des contenus et usages, licences ou autorisations. La SOCIÉTÉ l'informe de la réclamation et permet une défense contradictoire. Cette garantie ne couvre pas la faute propre de la SOCIÉTÉ et ne permet pas une double indemnisation. Une transaction mettant une obligation à la charge de l'autre partie suppose son accord.

Le CLIENT reste responsable de la consultation, du choix, de l'usage et de l'interprétation des documents, informations et résultats dans sa pratique professionnelle, ainsi que du respect des instructions pertinentes et des règles qui lui sont applicables. Le manquement du CLIENT ne décharge la SOCIÉTÉ que dans la mesure où il a causé ou aggravé le dommage. Chaque partie prend les mesures raisonnables pour en limiter les conséquences, conserve les preuves utiles et coopère à la recherche d'une solution.

17. DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de la fourniture de la solution COURTIGO, la SOCIÉTÉ traite des données à caractère personnel au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif aux données à caractère personnel, en qualité de responsable du traitement pour sa gestion propre de la relation contractuelle, de la facturation et de la sécurité. Pour ces seules finalités, les données collectées sont : les coordonnées personnelles du CLIENT et des Utilisateurs, les informations d'identification du compte, les données bancaires, tout commentaire ou information soumis et les coordonnées professionnelles.

Les destinataires des données sont les personnes chargées de la relation clients au sein de la SOCIÉTÉ, les interlocuteurs habilités du CLIENT et les prestataires nécessaires à ces finalités, dans la limite de leurs missions et conformément à la réglementation. Un partenaire ne bénéficie pas d'un droit général de réutilisation du portefeuille du CLIENT. Les données sont conservées pendant le délai strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités susvisées. Un éventuel transfert hors de l'Espace économique européen est identifié avant le traitement concerné et encadré par un mécanisme valide au titre du chapitre V du RGPD, complété des mesures nécessaires. L'hébergement principal en France ne permet pas de présumer la localisation de tous les prestataires d'une option. Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, toute personne dispose des droits (i) d'accès, (ii) de rectification, (iii) d'effacement, (iv) de limitation, (v) de portabilité des données et (vi) d'opposition au traitement en s'adressant à la SOCIÉTÉ à l'adresse contact@courtigo.fr.

Les données recueillies dans le cadre de la mise à disposition de COURTIGO sont traitées aux fins de gérer la relation commerciale, la prospection et l'élaboration de statistiques sur la base des données d'usage de COURTIGO, la gestion des réclamations, le service après-vente, la prospection commerciale et marketing, la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice. La SOCIÉTÉ peut être amenée à effectuer un traitement automatisé de Données Personnelles pour le compte du CLIENT. Le CLIENT documente les bases légales, l'information des personnes, les registres, analyses d'impact et autorisations ou consultations effectivement requis pour ses traitements. Il ne peut être exigé une déclaration préalable générale à la CNIL pour tout usage si aucun texte ne la prévoit. Les traitements de la SOCIÉTÉ pour sa propre gestion ne permettent pas de réutiliser les dossiers, appels ou documents du CLIENT à des fins de prospection ou d'entraînement général de modèles.

Dans le cadre de la mise à disposition de COURTIGO, la SOCIÉTÉ peut avoir accès, en qualité de sous-traitant, à des données à caractère personnel. Elle pourra ainsi être amenée à procéder à des traitements de telles données pour le compte du CLIENT, responsable de traitement, aux seules fins de fourniture des Services attachés à l'utilisation de COURTIGO et pour la durée prévue au Contrat. La SOCIÉTÉ s'engage à ne pas traiter les données personnelles transmises pour des finalités autres que celles du CLIENT, c'est-à-dire l'usage d'un logiciel et de services associés dans le cadre de la gestion de sa structure et la fourniture de conseils auprès de ses propres clients.

La SOCIÉTÉ garantit qu'elle met en œuvre toutes les mesures nécessaires pour préserver la sécurité, l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité de ces données à caractère personnel auxquelles elle pourrait accéder ou qui pourraient lui être communiquées dans le cadre de l'exécution du Contrat. La SOCIÉTÉ s'engage à prendre toutes les mesures requises en vertu de l'article 32 du Règlement et notamment les mesures techniques et organisationnelles appropriées, compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités des traitements, qui seraient nécessaires au respect par elle-même et par son personnel de ces obligations de sécurité, d'intégrité et de confidentialité, et notamment à :

- ne traiter, consulter ces données à caractère personnel et fichiers que dans le cadre des instructions du CLIENT, y compris en ce qui concerne les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou une organisation internationale, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union européenne ou de la législation française ; dans ce cas, la SOCIÉTÉ informera le CLIENT de cette obligation avant le traitement, sauf si la loi interdit une telle information ;

- ne pas traiter, consulter lesdites données à caractère personnel ou les fichiers dans lesquelles elles figurent à d'autres fins que l'exécution des Services qu'elle effectue pour le CLIENT au titre du Contrat ;

- ne pas insérer dans les traitements de données à caractère personnel des données étrangères auxdits traitements ;

- prendre toute mesure permettant d'empêcher toute utilisation détournée, malveillante ou frauduleuse de ces données à caractère personnel et des fichiers ;

- prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité desdites données à caractère personnel, de veiller à ce qu'elles ne soient pas déformées, endommagées, que des tiers non autorisés y aient accès, et d'empêcher tout accès qui ne serait pas préalablement autorisé par le responsable de traitement ;

- prendre toutes mesures afin (i) de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et services de traitement utilisés, (ii) de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans les délais appropriés en cas d'incident physique ou technique et (iii) de tester, analyser et évaluer régulièrement l'efficacité de ces mesures ;

- s'interdire la consultation et le traitement des données à caractère personnel autres que celles concernées par les présentes et ce, même si l'accès à ces données à caractère personnel est techniquement possible ;

- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent par écrit à respecter la confidentialité de ces dernières ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;

- ne pas divulguer, sous quelque forme que ce soit, tout ou partie desdites données à caractère personnel ;

- ne pas prendre copie ou stocker, quelles qu'en soit la forme et la finalité, tout ou partie desdites données à caractère personnel contenues sur les supports ou documents qui lui ont été confiés ou recueillies par elle au cours de l'exécution du Contrat (outre les opérations techniques strictement nécessaires à l'exécution du Contrat). Au terme de la prestation, selon le choix du CLIENT en tant que responsable du traitement, la SOCIÉTÉ restitue

ou supprime les données à caractère personnel traitées pour son compte et supprime les copies existantes, sauf obligation légale de conservation.

Les modalités de restitution et de suppression sont précisées à l'article 20 et, le cas échéant, dans l'accord de sous-traitance applicable. Un éventuel contrat d'assurance cyber proposé dans un cadre légal par un professionnel habilité fait l'objet de conditions distinctes, notamment sur les prérequis, l'éligibilité et la couverture. La licence COURTIGO ne vaut ni souscription d'assurance ni garantie de couverture du risque cyber.

L'annexe Protection des données détaille l'objet, la durée et les opérations confiées, les catégories de données et de personnes, les sous-traitants ultérieurs, les transferts, l'assistance aux droits, les violations, les informations d'audit et la restitution ou suppression. Elle complète les engagements ci-dessus et prévaut en cas d'incompatibilité avec une clause générale sur le même traitement. La SOCIÉTÉ informe le CLIENT des changements envisagés de sous-traitants avec un délai raisonnable d'objection motivée ; le changement d'hébergement principal reste soumis au préavis d'un mois de l'article 9.2.

La SOCIÉTÉ informe sans délai injustifié le CLIENT des violations de données le concernant après en avoir pris connaissance et communique les informations disponibles, complétées au fur et à mesure. Le CLIENT apprécie ses obligations de notification à l'autorité et aux personnes. L'information d'un incident ne doit pas attendre une reconnaissance définitive de responsabilité.

L'analyse d'appels, l'indexation RAG, la création automatique de tâches et les envois issus d'automatisations sont des traitements distincts à configurer et documenter selon leur finalité. L'activation d'une option n'autorise ni la collecte de données sans base légale ni un partage avec un autre cabinet. Le CLIENT ne doit pas transmettre des catégories particulières ou données pénales sans vérifier la base légale, la nécessité et l'adéquation des mesures convenues. Les personnes peuvent également saisir la CNIL ; les coordonnées de contact prévues au Contrat ne limitent pas ce droit.

18. SOUS-TRAITANCE - INTUITU PERSONAE

La SOCIÉTÉ est expressément autorisée à recourir à la sous-traitance dans le cadre des présentes et reste responsable envers le CLIENT de l'exécution des engagements contractuels. La SOCIÉTÉ pourra céder à des tiers l'ensemble de ses droits et obligations résultant du présent Contrat selon les modalités ci-dessous. Cette cession pourra se faire au profit de toute personne, physique ou morale, sous quelque forme que ce soit et notamment vente, apport ou autrement. Le Contrat est incessible pour le CLIENT.

L'autorisation de sous-traiter ne dispense pas la SOCIÉTÉ de ses engagements de confidentialité, de sécurité et de responsabilité ; les sous-traitants traitant des données personnelles suivent en outre l'article 17 et son annexe. Le CLIENT consent par avance à la cession écrite du Contrat par la SOCIÉTÉ, notamment à l'occasion d'une vente, d'un apport ou d'une réorganisation de son activité, à un cessionnaire reprenant les obligations correspondantes. La cession produit effet envers le CLIENT lorsqu'elle lui est notifiée ou lorsqu'il en prend acte, dans les conditions des articles 1216 et suivants du Code civil. Une libération du cédant suit les conditions légales et ne peut être déduite d'une simple information.

Le CLIENT ne peut céder son Contrat ou transférer ses accès à une autre entité juridique sans accord écrit préalable de la SOCIÉTÉ, sous réserve des transmissions légalement imposées. Un changement d'interlocuteur ou de personnel habilité n'est pas, à lui seul, une cession de contrat. Les opérations de cession ne suppriment ni les droits acquis ni les garanties impératives ; les changements pertinents de traitement de données sont portés à la connaissance du CLIENT.

19. DURÉE

En formule mensuelle, l'abonnement est conclu pour une période d'un mois, sans durée minimale d'engagement. Il se renouvelle tacitement par périodes mensuelles successives. Le CLIENT peut demander sa résiliation à tout moment par écrit, par un moyen permettant d'en établir la réception par la SOCIÉTÉ. La résiliation prend effet à la prochaine date anniversaire mensuelle, à la fin de la période payée. L'accès demeure ouvert jusqu'à cette échéance. Le passage de COURTIGO V6 à COURTIGO V7 nécessite la signature des présentes Conditions Générales et une nouvelle souscription à l'offre V7 par le représentant habilité du CLIENT.

La prise d'effet de l'abonnement V7 est alignée sur la fin de la période V6 déjà payée.

Le Client peut choisir un engagement de douze mois, payé intégralement d'avance, avec la remise annuelle publiée dans la rubrique Tarifs du site et reprise dans le récapitulatif accepté. Le prix de la période résulte des Sièges souscrits, de leur durée et de la remise applicable à la commande. Cette remise ne se cumule pas automatiquement avec une autre remise et n'inclut ni options, ni crédits, ni recharges, ni consommations, ni prestations ponctuelles, sauf accord écrit exprès.

La durée et les dates de l'engagement annuel figurent au récapitulatif. Le renouvellement pour une nouvelle période annuelle suppose un nouveau choix exprès du Client et son prépaiement ; à défaut, le service poursuivi est facturé mensuellement au tarif mensuel applicable après information du Client. Le Client peut demander la fin du service à l'échéance annuelle. Une interruption de convenance en cours d'engagement n'ouvre pas droit au remboursement de la période engagée, sauf accord particulier, manquement de la Société ou droit légal contraire.

Les dates et le périmètre de l'engagement figurent dans le récapitulatif accepté. La remise annuelle ne transforme pas les crédits, recharges ou prestations en abonnement annuel. Les quotas mensuels conservent leur cadence mensuelle ; pour Business IA, le renouvellement des 300 minutes suit l'anniversaire de facturation de chaque ligne. Les préavis et droits impératifs propres aux communications électroniques demeurent applicables. Une nouvelle édition des présentes ne modifie pas la durée d'un engagement antérieurement accepté.

20. RÉSILIATION ET EFFETS DE LA CESSATION DU CONTRAT

Un retard ou défaut de paiement persistant au-delà de trente jours peut donner lieu à résiliation, sous réserve de la mise en demeure et des conditions de l'article 4 ; une suspension antérieure reste possible dans les conditions de l'article 6. Les autres causes de fin du Contrat suivent les articles 4, 15 et 19 et les conditions particulières. Les sommes correspondant aux services régulièrement fournis ou à un engagement valablement souscrit demeurent dues ; les conséquences d'un manquement de la SOCIÉTÉ ne sont pas assimilées à un arrêt de convenance du CLIENT.

À la date effective de fin du Contrat, les accès d'usage courant du CLIENT et de ses Utilisateurs cessent, sous réserve des accès ou moyens nécessaires à une récupération ou transition encore due. Les clés, connexions et habilitations sont retirées ou révoquées selon leur périmètre ; le CLIENT organise la continuité de son activité et les copies nécessaires à ses obligations. Les droits sur les minutes Télécom achetées et la portabilité d'un numéro suivent leurs conditions particulières.

Le Client peut exporter les données accessibles par les fonctions prévues pendant l'abonnement. Il prépare sa sortie avant l'échéance, notamment les données, documents, pièces et enregistrements dont il doit conserver une copie. Il peut demander les modalités de récupération et un accompagnement. Une prestation supplémentaire de transformation, nettoyage ou migration sur mesure peut être facturée sur devis, sans faire payer sous cette qualification ce qui doit être fourni dans le cadre légal de la réversibilité.

Lorsque le règlement (UE) 2023/2854 sur les données s'applique au service, la Société facilite le changement de fournisseur ou le retour vers une infrastructure du Client. Le préavis de déclenchement n'excède pas deux mois ; la transition est réalisée dans le délai réglementaire de trente jours, sous réserve des prolongations permises et

justifiées selon ce règlement. Les données exportables et actifs numériques concernés sont restitués dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, dans le périmètre prévu par le règlement, sans porter atteinte aux droits protégés de tiers.

La récupération porte, selon les services utilisés, sur les données et fichiers du Client : fiches et contacts, relations, projets et contrats, activités et tâches, données de commissions, documents et pièces, échanges et enregistrements disponibles, transcriptions et analyses, ainsi que les configurations et métadonnées exportables qui leur sont associées. Les codes sources, secrets et données internes propres au fonctionnement de la Société sont exclus lorsqu'ils ne constituent pas des données exportables du Client. Les structures, formats disponibles et restrictions techniques sont documentés pour organiser la sortie ; une exclusion ne doit pas empêcher ou retarder indûment le changement.

Pendant la transition, la Société fournit une assistance raisonnable, maintient la sécurité et la continuité convenues et communique les risques connus. Si trente jours sont techniquement insuffisants, elle motive l'impossibilité dans les quatorze jours ouvrables suivant la demande et indique un délai de substitution n'excédant pas sept mois. Le Client peut aussi demander une prolongation de transition dans les conditions du règlement. La fin effective du changement, ou l'échéance du préavis en cas de demande de suppression sans changement, est notifiée comme fin du service concerné.

Une période de récupération d'au moins trente jours suit la fin de la transition. Jusqu'au 12 janvier 2027, d'éventuels frais de changement admissibles ne peuvent excéder les coûts directement liés au changement et doivent être communiqués ; à compter de cette date, aucun frais de changement de fournisseur relevant de ce règlement n'est facturé. Les redevances de service et les éventuelles conséquences d'un engagement valablement souscrit restent distinctes et soumises aux limites légales.

La suppression des données actives intervient quarante-cinq jours après la fin du service, sauf instruction de restitution ou de suppression antérieure, obligation légale ou délai de récupération ou de transition encore applicable. Dans ces derniers cas, la suppression est différée jusqu'au terme du délai applicable. Les copies de sauvegarde sortent ensuite de leur cycle normal, avec accès limité, sans réutilisation commerciale. Les pièces administratives que la Société doit conserver sont isolées selon leur finalité et leur durée légale.

Les obligations de confidentialité, de propriété intellectuelle, de paiement des sommes acquises, de protection des données et de responsabilité survivent dans la mesure de leur objet. La clôture n'efface pas un recours pour une inexécution antérieure. Le CLIENT peut demander un relevé des consommations et soldes avant la fermeture ; aucune restitution légalement due n'est remplacée par une simple déclaration d'effacement. Les données conservées à des fins administratives ou probatoires sont limitées à ces finalités et ne sont pas maintenues dans un espace client actif pour un usage commercial ultérieur.

21. EVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Les Conditions Générales peuvent évoluer avec les fonctionnalités, les services, les contraintes légales ou les modalités commerciales de COURTIGO. La SOCIÉTÉ conserve la faculté de faire évoluer ses offres et leurs tarifs, sans modifier rétroactivement les périodes ou consommations régulièrement commandées et payées. Les nouvelles fonctionnalités payantes et les prestations additionnelles sont identifiées avant souscription ; leur présence dans le logiciel ne vaut pas achat automatique.

La SOCIÉTÉ informe le CLIENT sur un support durable, par courriel et/ou mise à disposition conservable dans son espace avec notification appropriée, au moins trente jours avant la date proposée d'application, sous réserve d'un délai légal plus favorable. La communication indique les changements, les tarifs, leur date d'effet et les possibilités de refus ou de résiliation. Une modification exclusivement imposée par la loi ou une urgence de sécurité suit les règles qui lui sont applicables et l'information adaptée.

Le prix d'une période annuelle engagée et prépayée reste celui convenu, hors modification légale de taxe. Les nouveaux tarifs récurrents s'appliquent à une échéance de renouvellement autorisée après l'information requise ; les tarifs des Services Additionnels sont communiqués avant leur entrée en vigueur et avant tout nouvel usage concerné. Les crédits ou minutes déjà achetés ne se voient pas appliquer rétroactivement une péremption qui n'existait pas lors de l'achat.

La seule publication sur le site ou le silence du CLIENT pendant cinq jours ne suffit pas à lui imposer une nouvelle obligation substantielle. Les modifications nécessitant son accord sont soumises à acceptation et les droits légaux de résiliation sont respectés. Pour les communications électroniques, le préavis d'au moins un mois et le droit de résiliation dans les quatre mois suivant la notification s'appliquent dans les cas prévus par les textes, selon les conditions Télécom. La version antérieurement acceptée et la trace des modifications applicables restent identifiables.

22. TOLÉRANCE

Le fait pour l'une des Parties de ne pas insister sur l'exécution par l'autre Partie de l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales ne pourra être interprété comme une renonciation de cette Partie à faire valoir cette stipulation, ce droit ou ce recours.

Une tolérance ponctuelle, un délai accordé ou l'exercice partiel d'un droit ne constitue pas une modification générale du Contrat ni une renonciation à le faire appliquer ultérieurement. Une renonciation particulière doit être certaine et limitée au droit ou à la situation qu'elle vise, sous réserve des règles légales. Cette clause n'autorise pas une partie à se contredire au détriment de l'autre dans des conditions contraires à la bonne foi.

23. NULLITÉ D'UNE STIPULATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs clauses des Conditions Générales viendrait à être déclarée nulle par une décision de justice ou s'avérerait impossible à mettre en œuvre, la validité des autres stipulations ne sera pas affectée et les parties s'engagent à négocier de bonne foi une stipulation de remplacement.

La stipulation de remplacement recherche, dans les limites légales, un effet économique et contractuel aussi proche que possible de celui valablement recherché. Les règles impératives relatives à l'indivisibilité d'un engagement, à une clause déterminante ou à la nullité du contrat restent applicables ; les parties ne prétendent pas maintenir une disposition interdite par la loi sous une autre dénomination.

24. NOTIFICATIONS ET ÉLECTION DE DOMICILE

Aux fins de toute notification prévue dans le cadre du Contrat et des Conditions Générales, les Parties font élection de domicile postal en leur siège social et élection de domicile électronique à l'adresse courriel renseignées par le CLIENT dans les Données Clients. Chacune des Parties s'oblige à notifier à l'autre tout changement de domicile postal ou électronique. A défaut, les domiciles de chacune des Parties seront réputés être ceux du dernier domicile connu. Toute notification adressée à l'ancien domicile connu sera réputée avoir été délivrée conformément aux stipulations des Conditions Générales et du Contrat si la Partie destinataire de la notification n'a pas informé l'expéditeur de son changement de domicile et sans que la partie expéditrice ne puisse se voir reprocher un quelconque manque de diligence dans la recherche du nouveau domicile du destinataire.

Le CLIENT accepte et consent expressément au recours par la SOCIÉTÉ, pour toute notification effectuée dans le cadre de la conclusion, l'exécution ou la contestation du CONTRAT, aux modes d'envoi numériques de courrier recommandés avec ou sans demande d'accusé de réception.

Les coordonnées du CLIENT doivent être tenues à jour dans son compte ; les notifications à la SOCIÉTÉ peuvent être adressées au siège indiqué en tête des présentes et, pour les échanges courants, au canal de support prévu.

Pour une mise en demeure, une résiliation ou une notification soumise à un formalisme, l'expéditeur utilise un moyen permettant d'établir l'envoi, le contenu et, lorsque nécessaire, la réception. La présomption attachée à la dernière adresse connue reste susceptible de preuve contraire et ne remplace pas un formalisme imposé par la loi.

Le recours à une lettre recommandée électronique respecte les exigences légales et les conditions du prestataire choisi. Les traces techniques, dates, accusés et copies conservables peuvent être produits à titre de preuve. Un ticket ordinaire ne vaut pas automatiquement notification recommandée lorsqu'une disposition impose ce mode ; inversement, un service ne peut exiger un formalisme supplémentaire pour une demande courante lorsque le Contrat ou la loi ne le prévoit pas.

25. LOI APPLICABLE

Les Conditions Générales sont intégralement et exclusivement soumises au droit français nonobstant toute stipulation contraire dans un quelconque document et nonobstant toute règle de conflit de lois.

Ce choix de loi s'entend sous réserve des règles impératives, notamment de protection des données, de communications électroniques et de droit international privé, dont l'application ne peut être écartée contractuellement. Il ne supprime pas les droits dont une partie bénéficierait de manière impérative au regard de sa qualité et de l'opération concernée.

26. INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD

Aucun autre document tel que des conditions générales d'achat ne pourra être opposé par le CLIENT à la SOCIÉTÉ sans son acceptation écrite. Les présentes Conditions Générales et le Contrat représentent le seul document de référence régissant les conditions de mise à disposition et d'utilisation de COURTIGO, ce que le CLIENT accepte expressément. Un contrat supplémentaire ou complémentaire pourra être conclu entre la SOCIÉTÉ et le CLIENT en vue de la mise à disposition de Services Additionnels. La vente et la mise à disposition de Services Additionnels seront régis par les Conditions Générales sauf dérogation expresse dans le contrat supplémentaire ou complémentaire précité.

Les conditions particulières reproduites à la suite des présentes concernent les services de télécom, d'import de données ou de développement informatique lorsque ces prestations font l'objet d'une souscription ou d'un devis distinct.

Le récapitulatif de commande, le devis accepté et les modifications expressément convenues font partie du Contrat. Les conditions particulières règlent les services concernés et prévalent pour leurs stipulations spécifiques, sous réserve des règles impératives et de l'annexe Protection des données. Les échanges exploratoires, données de démonstration et estimations ne remplacent pas une obligation convenue ; ils peuvent être pris en compte dans les limites de leur portée réelle. Les annexes ne modifient pas une commande distincte sans que leurs conditions d'application soient réunies.

27. TRIBUNAL COMPÉTENT

Le Client peut adresser une réclamation par le support Courtigo ou par courrier à la Société, à son siège. Les parties recherchent une solution documentée, sans priver l'une d'elles de ses recours. Le contrat est régi par le droit français, sous réserve des dispositions impératives applicables.

LORSQUE LES DEUX PARTIES ONT CONTRACTÉ EN QUALITÉ DE COMMERÇANT, ET SOUS RÉSERVE DES RÈGLES IMPÉRATIVES, COMPÉTENCE TERRITORIALE EST ATTRIBUÉE AUX TRIBUNAUX COMPÉTENTS D'AIX-EN-PROVENCE. Dans les autres cas, les règles de compétence de droit commun s'appliquent.

Les parties conservent la possibilité de solliciter les mesures urgentes, provisoires ou conservatoires devant la juridiction compétente, sans devoir attendre l'issue d'un échange amiable. Une procédure de médiation ou un arbitrage n'est imposé que dans les conditions d'un accord valable ou d'un texte applicable ; aucune clause ne prive une partie de ses droits impératifs de recours.

28. DÉFINITIONS

« CLIENT » : désigne la personne morale ou physique souscrivant à des fins professionnelles un abonnement à COURTIGO ou à des prestations complémentaires, qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'il agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ; Le CLIENT est constitué d'une seule et unique entité juridique et d'un ou de plusieurs utilisateurs.

« Contrat » : désigne ensemble les Conditions Générales, les Commandes et les éventuelles conditions particulières.

« Commandes » : désigne la demande précise de Services voulues par le CLIENT conformément aux offres de services fournies par la SOCIÉTÉ.

« Conditions Générales » : désigne les présentes conditions générales

« Crédit » désigne la contrevaleur de Services Additionnel achetables par le CLIENT par avance et en euros. Les achats sont réservés aux personnes habilitées par le CLIENT selon les permissions du cabinet. Les autres Utilisateurs ne peuvent acheter ou engager des consommations au-delà des droits qui leur sont accordés. Les Crédits sont distincts des minutes IA Télécom et ne constituent pas une monnaie ni un dépôt bancaire.

« Date d'Effet » désigne la date d'entrée en vigueur du Contrat et des Conditions Générales, précisée dans le récapitulatif de souscription conformément à l'article 1.

« Données Clients » désigne les données d'identification du client comprenant notamment et nécessairement une adresse email, un numéro de téléphone portable et les données bancaires du CLIENT.

« Email Courtigo » désigne courrier électronique envoyé ou généré par l'intermédiaire de l'interface COURTIGO à l'exception des courriers électroniques envoyés par le client email du CLIENT éventuellement synchronisée avec COURTIGO.

« Extranet » désigne l'espace de gestion de compte client ouvert au CLIENT dans le cadre de la souscription aux Services.

« Extranet Partenaire » désigne l'accès données par les compagnies d'assurance partenaires à leur base de données.

« Parties » désigne la SOCIÉTÉ et le CLIENT.

« Services » désigne les services de bases compris dans la formule choisie par le CLIENT dans le cadre de sa commande. Les Services ne comprennent pas les Services de Développement.

« Services Additionnels » désigne les services non compris dans les Services auxquels le CLIENT souhaite avoir accès ou que le CLIENT souhaite utiliser. Les Services Additionnels ne comprennent pas les Services de Développement.

« Services de Développement » désigne les services de développement informatique que peut réaliser la Société sur demande d'un Client en lien avec COURTIGO. Ces Services de Développement font systématiquement l'objet d'un devis et d'une facturation distincte. Les droits sur ces développements, les composants tiers et la licence du CLIENT suivent les conditions Développement et le devis ; une cession ou remise de sources requiert un accord écrit distinct.

« Utilisateur » désigne les personnes, préposées du CLIENT, ayant accès à COURTIGO dans le cadre du Contrat souscrit par le CLIENT.

« Cabinet » : désigne l'organisation professionnelle correspondant au CLIENT dans COURTIGO ; il ne confère pas un droit d'accès aux données d'une autre entité juridique.

« Siège » : désigne un accès nominatif à la suite pour un Utilisateur autorisé. Il est distinct d'une ligne téléphonique, d'une boîte email ou d'une connexion fournisseur.

« Extranet client final » : désigne l'espace que le CLIENT ouvre à ses propres clients pour les documents, contrats, échanges, collectes ou signatures autorisés ; il est distinct de son espace de gestion d'abonnement.

« Données métier » : désigne les informations, documents, échanges, enregistrements et éléments que le CLIENT traite dans son activité, à distinguer des coordonnées administratives du compte.

« Minutes IA Télécom » : désigne l'unité de durée d'analyse d'enregistrements éligibles selon les conditions Télécom. Les minutes incluses, minutes achetées et crédits du cabinet suivent des règles distinctes.

« RAG » : désigne la recherche augmentée à partir de sources autorisées et indexées pour produire une réponse appuyée sur les éléments accessibles, avec les limites de couverture précisées par le service.

« Agent ou automatisation » : désigne une assistance ou un enchaînement d'actions exécutées dans le périmètre de permissions, déclencheurs, paramètres et autorisations du CLIENT ; il n'emporte pas un mandat général de décision ou d'envoi.

« Réception ou recette » : désigne la vérification d'un livrable au regard des critères de la prestation. Elle ne se confond pas avec la souscription de la licence ni avec un clic courant d'enregistrement.

29. CRÉDITS ET CONSOMMATIONS PAYANTES

Les crédits constituent une unité de consommation interne au cabinet pour les opérations payantes présentées dans Courtigo : IA, agents, SMS, signatures et autres services fournisseurs concernés. Ils ne sont ni une monnaie, ni un dépôt bancaire, ni un droit de propriété sur un service tiers. Leur achat est réservé aux personnes habilitées par le Client. Les packs et leur prix total sont affichés avant achat.

Les 500 crédits mensuels inclus ne constituent pas un remboursement ou une remise en argent. Les conditions d'attribution, la période et le solde utilisable sont indiqués dans l'espace du cabinet. Les crédits achetés sont distincts de cette attribution et restent utilisables dans les conditions affichées lors de leur achat ; aucun délai d'expiration ne peut leur être appliqué rétroactivement.

Le tarif ou le mode de calcul est présenté avant l'usage payant. Lorsque le coût dépend du volume réellement traité, du nombre de pages, des tokens, de la durée, des destinataires ou du fournisseur, une estimation n'est pas un prix forfaitaire garanti. Le décompte correspond aux opérations réellement exécutées. Une opération défaillante ne justifie pas la facturation d'une prestation qui n'a pas été fournie ; une consommation de fournisseur déjà exécutée peut toutefois rester due si elle correspond au service demandé. Un même usage ne doit pas être débité deux fois du fait d'une relance technique.

Une opération engagée peut être décomptée à son coût réel après traitement. Si le solde devient insuffisant, de nouvelles opérations payantes peuvent être refusées jusqu'à régularisation. L'épuisement des crédits n'a pas pour effet de retirer l'accès aux fonctions manuelles comprises dans la licence. L'achat d'un pack, l'activation d'un automatisme et l'autorisation d'un dépassement sont des décisions distinctes.

Les crédits achetés et non consommés ne sont pas remboursables pour convenance personnelle et ne se déduisent pas des abonnements. Cette règle ne fait pas obstacle au remboursement d'un débit indu, aux recours pour inexécution imputable à la Société ni aux droits impératifs. Le Client vérifie son solde avant la clôture

complète de son compte et peut en demander le relevé. Les minutes IA Télécom ne sont pas des crédits : leur conservation et leur réaffectation suivent les conditions Télécom.

30. INTELLIGENCE ARTIFICIELLE, AGENTS ET ANALYSE DES APPELS

Les fonctions d'IA assistent l'Utilisateur : génération, synthèse, extraction, OCR, préparation d'actions, recherche dans les sources autorisées, transcription et analyse d'appels. Elles peuvent produire des erreurs, omissions ou résultats incomplets. Le Client vérifie les faits, chiffres, citations, destinataires et documents avant de les utiliser ou de les transmettre ; la Société reste responsable du fonctionnement qu'elle s'est engagée à fournir.

Les scores d'appels portent sur les critères de conversation, de qualité, de script ou de conformité disponibles. Une couleur ou une note n'établit ni une vérité certaine sur la personne, ni une conformité juridique complète, ni une prédiction fiable de départ. Les éléments non évaluables doivent être interprétés comme tels. Le coaching porte sur les éléments observables de l'échange : il ne doit pas être utilisé pour une reconnaissance des émotions à partir de données biométriques au travail ni pour établir un diagnostic psychologique.

La transcription distingue les prises de parole dans la mesure permise par l'audio. Les identités, dates, nombres, chevauchements et passages peu audibles nécessitent une vérification à l'écoute. Le Client choisit les appels à analyser ou active leur analyse automatique dans les préférences autorisées. Le dépôt d'un audio n'est pas, à lui seul, une commande d'analyse payante. Les imports audio hors quota Télécom sont analysés sur les crédits du cabinet lorsque l'analyse est demandée.

La recherche augmentée par les données, ou RAG, utilise les documents et appels autorisés dans le périmètre de l'Utilisateur. Lorsque le cabinet active l'indexation automatique des appels analysés, les appels admissibles sont intégrés sans autorisation individuelle supplémentaire. Le Client choisit cette préférence et les habilitations ; il reste responsable de la licéité des sources. Une réponse peut n'examiner qu'une partie des sources : elle ne constitue pas un inventaire exhaustif, un total ou un classement complet sans base appropriée.

Les agents et automatisations exécutent les actions autorisées selon les réglages du cabinet. Une proposition de tâche ou de message n'est pas nécessairement son exécution. Le Client paramètre les déclencheurs, destinataires, limites et autorisations, et contrôle les résultats. Courtigo peut être utilisé sans IA. Les résultats ne doivent pas servir seuls à prendre une décision produisant des effets juridiques ou comparables sur une personne lorsque la loi exige des garanties ou une intervention humaine.

31. CONFORMITÉ, EXTRANET CLIENT ET COMMISSIONS

Courtigo est un logiciel accessible à distance pour organiser l'activité des courtiers : relation clients et prospects, projets et contrats, documents, tâches et activités, échanges, commissions, indicateurs, conformité, automatisations et extranet client. Les modules accessibles dépendent des droits attribués aux Utilisateurs. La licence fonctionnelle n'entraîne pas l'inclusion de toutes les consommations de fournisseurs, connexions optionnelles, prestations humaines ou services Télécom.

Le Client reste responsable de l'exercice de son activité réglementée. Les contrôles de gel des avoirs, PPE, LCB-FT, devoir de conseil, formations et registres RGPD l'aident à organiser et documenter ses diligences ; ils ne constituent ni une certification générale de conformité ni une prise en charge de ses obligations. Il apprécie les alertes et homonymies, les pièces, les bases juridiques, les délais de conservation et les décisions à prendre.

Les rapprochements de commissions, écarts et projections dépendent des données et règles disponibles. Les projections ne garantissent pas un revenu et doivent être vérifiées avant toute décision comptable ou financière. L'extranet permet au Client d'ouvrir des accès à ses propres clients ; il gère les destinataires, les habilitations et les documents partagés. Les signatures et communications utilisant des prestataires tiers suivent les modalités présentées pour le service concerné.

Les connecteurs, API et outils MCP autorisés utilisent les mêmes droits et périmètres que les parcours correspondants. Ils ne donnent pas accès à des données ou actions supplémentaires. Une fonctionnalité annoncée comme à venir n'est pas comprise dans un engagement de fourniture tant que sa disponibilité et ses conditions n'ont pas été convenues.

Les fonctions de conformité aident à réunir des justificatifs et traces, à traiter des alertes et à organiser les contrôles. Le CLIENT vérifie la fraîcheur et le périmètre des sources, traite les homonymies et conserve les éléments de sa décision. La détection de gel des avoirs, d'une personne politiquement exposée ou d'un risque LCB-FT ne remplace pas l'identification, la vigilance, l'analyse ou les obligations de déclaration qui incombent au professionnel. Les registres, parcours de formation et documents de conseil nécessitent des données exactes et une validation adaptée au dossier.

Pour l'extranet, le CLIENT vérifie l'identité des destinataires, les droits de consultation, de dépôt ou de signature et la durée d'accès. La réception d'une pièce ne vaut pas automatiquement sa conformité. Un envoi à un mauvais destinataire ou une habilitation excessive doit être signalé et corrigé ; le CLIENT n'est pas exonéré de ses diligences par la présence d'un mécanisme de partage, pas davantage que la SOCIÉTÉ de ses obligations de sécurité.

Les imports de commissions, rapprochements, écarts, rétrocessions et projections sont contrôlés au regard des bordereaux, encaissements, conventions et règles applicables. Les données manquantes, les périodes de référence et les estimations doivent être distinguées d'un montant définitivement acquis. L'utilisation de ces fonctions ne confie pas à la SOCIÉTÉ une mission d'expertise comptable, de recouvrement ou de certification des comptes. Les opérations automatiques de création ou de modification restent limitées aux paramètres et droits effectivement accordés.

COURTIGO / COURTIGO TÉLÉCOM

Conditions générales de vente — Courtigo Télécom

13 novembre 2026 — édition intégrale

Article 1 — Objet

1.1 — Parties au contrat. Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre INDEV SOLUTIONS, immatriculée sous le numéro 879 746 170 RCS Draguignan, dont le siège social est situé 670 Carraire des Arlens, 83910 Pourrières, ci-après « COURTIGO TELECOM », et la personne physique ou morale agissant à des fins professionnelles qui souscrit aux services, ci-après « le CLIENT ». Le représentant du CLIENT garantit disposer du pouvoir de l'engager et communique les informations nécessaires à son identification, à la facturation et à la fourniture des lignes.

1.2 — Définition de l'objet. Les services comprennent, selon le bon de commande, la téléphonie fixe en VoIP, le Centrex, les numéros, communications, messageries vocales, fonctions de standard, enregistrements et analyses d'appels. Des services mobiles, transmissions de données ou prestations connexes peuvent faire l'objet d'un contrat spécifique. Leur seule mention dans les présentes conditions ne les inclut pas dans une offre fixe. Les caractéristiques, quantités, sites, lignes, équipements et éventuels engagements de qualité commandés figurent dans les documents contractuels pertinents.

1.3 — Acceptation. Le CLIENT reconnaît avoir pu prendre connaissance des conditions et de l'offre applicable avant de souscrire. Son acceptation porte sur la version identifiée dans la commande, conservable sur support durable. La souscription, sa validation et les moyens de preuve utilisés sont régis par les CGV/CGU Courtigo. Une demande d'information, un téléchargement ou une simple visite du site ne vaut pas commande payante.

1.4 — Modification des conditions. COURTIGO TELECOM peut faire évoluer ses services et les présentes conditions conformément à l'article 5. Les modifications opposables sont communiquées avec leur date d'effet et, lorsqu'ils s'appliquent, les droits de refus ou de résiliation. La publication d'un nouveau texte sur le site ne remplace pas rétroactivement un contrat accepté.

1.5 — Autres contrats. Les présentes conditions complètent les CGV/CGU Courtigo et les conditions particulières acceptées. Un devis ou bon de commande expressément accepté prévaut sur le point particulier qu'il règle, sous réserve des règles impératives. La licence CRM, les services Télécom, les consommations et les prestations sur mesure demeurent des objets distincts, même s'ils figurent sur une facture commune.

1.6 — Documents contractuels. Le contrat comprend la commande et ses conditions particulières, l'offre et la grille tarifaire communiquées avant engagement, les présentes conditions, les CGV/CGU Courtigo et l'annexe de protection des données. Les éventuelles conditions d'un opérateur nécessaires à la prestation sont communiquées avant acceptation ; une référence générale à un fournisseur ne permet pas d'ajouter un prix ou une restriction inconnus du CLIENT. Ces documents constituent l'ensemble des accords relatifs aux services commandés. Les droits impératifs des microentreprises, petites entreprises ou organismes qui en bénéficient sont réservés ; aucune renonciation générale à ces droits n'est présumée.

Article 2 — Offres et tarifs

2.1 — Description des services.

2.1.1. COURTIGO TELECOM fournit les fonctions de téléphonie et services connexes expressément compris dans l'offre choisie. Les trois abonnements ci-dessous sont facturés par ligne téléphonique. Un collaborateur, un Siège CRM et une ligne sont des unités différentes : l'achat de l'un n'emporte pas automatiquement la fourniture des autres. Le nombre de communications simultanées, les équipements, accès Internet, numéros additionnels et services mobiles éventuels sont précisés à la commande.

Offre par ligne	Minutes IA incluses
Essentiel	Aucune
Business	Aucune
Business IA	300 minutes par mois et par ligne

Essentiel comprend la réception d'appels, le Centrex et les fonctions de liaison au CRM prévues dans l'offre, notamment le lancement d'appel et l'historique. Ses appels sortants sont facturés à l'usage selon la destination. Business ajoute les communications incluses et les fonctions de standard prévues dans sa fiche d'offre : SVI, files et groupes, horaires, routage, supervision et accès aux outils UC Phone et UC Visio selon les conditions des services concernés. Business IA ajoute l'enregistrement des appels et les 300 minutes mensuelles d'analyse IA de la ligne. Les droits d'accès au CRM et les prérequis des équipements restent nécessaires.

Les communications incluses de Business et Business IA couvrent les fixes et mobiles de France et les destinations éligibles figurant dans la liste de l'opérateur remise à la souscription. La présentation commerciale de 201 destinations ne signifie pas que tous les fixes, mobiles, numéros spéciaux ou territoires d'un pays soient inclus. Le CLIENT vérifie la catégorie du numéro et la liste en vigueur avant l'appel ; les numéros surtaxés, services spéciaux et destinations non incluses sont facturés selon la grille communiquée. Une évolution de cette liste suit l'article 5 lorsqu'elle modifie le contrat.

2.1.2. La qualité et la disponibilité dépendent notamment de la couverture, de l'accès Internet, de la bande passante, de la latence, du réseau local, des terminaux et de l'alimentation électrique. Le CLIENT fournit les accès et équipements compatibles prévus à la commande et permet les vérifications utiles. COURTIGO TELECOM informe des prérequis connus et traite les incidents relevant de son périmètre. Aucune disponibilité absolue ou garantie de couverture universelle n'est promise. Un service futur, tel qu'un nouvel outil d'appel ou un agent vocal annoncé, n'est inclus qu'après disponibilité et commande correspondante.

2.2 — Tarification. Les prix sont exprimés en euros. Les prix des abonnements et recharges présentés au public sont TTC ; les montants HT et la TVA apparaissent sur la facture. Les prix et remises de référence sont ceux de la rubrique Tarifs du site Courtigo (courtigo.fr/tarifs.php), présentés avant la commande et conservés avec le récapitulatif ou le devis accepté selon l'article 5.4 des CGV/CGU Courtigo. L'engagement annuel porte sur douze mois intégralement payés d'avance et applique la remise publiée pour l'abonnement concerné, telle que reprise à la commande. Cette remise ne se cumule pas automatiquement avec une autre remise. Elle ne s'étend pas automatiquement aux communications, recharges, crédits, matériels, frais ponctuels et options.

Option ou usage	Unité
Enregistrement, lorsqu'il n'est pas inclus	Par ligne et par mois
Stockage audio supplémentaire	Par Go et par mois
Standard, lorsqu'il n'est pas inclus	Par mois
Numéro virtuel supplémentaire	Par numéro et par mois
Portabilité entrante	Ponctuel, par numéro
Appel à l'usage vers un fixe France	Par minute
Appel à l'usage vers un mobile France	Par minute

Les options ne sont facturées que si elles sont commandées ; une fonction déjà incluse dans l'abonnement n'est pas facturée une seconde fois au titre de la même fourniture. Le matériel, l'installation et les interventions particulières font l'objet d'un devis. Les paliers, arrondis de communication et éventuels frais de connexion applicables sont ceux de la grille remise avant commande ; ils ne sont pas déduits d'un coût interne de fournisseur. Les prix des recharges IA sont publiés dans la rubrique Tarifs du site ; leurs règles de consommation et de conservation figurent à l'article 15.

2.2.1. Les tarifs applicables sont ceux de la commande, puis ceux régulièrement notifiés pour les périodes suivantes. Les changements de prix suivent l'article 5. Le prix d'un abonnement annuel déjà payé est garanti pendant les douze mois engagés, hors modification légale de taxe ou changement de périmètre expressément commandé. Le silence pendant cinq jours ne vaut pas acceptation d'un nouveau prix.

2.2.2. Le CLIENT doit les abonnements, options et consommations régulièrement souscrits ou autorisés. Les modalités de mesure et de facturation permettent d'identifier les lignes et périodes concernées. Les demandes de correction d'une consommation contestée sont examinées sur les éléments disponibles, sans priver le CLIENT de la preuve contraire.

2.3 — Offres promotionnelles. Une promotion précise sa durée, ses bénéficiaires, le périmètre réduit, les éventuels engagements et le prix ultérieur. Elle n'est cumulable avec une autre remise que si cela est expressément prévu. La fin d'une promotion annoncée ne crée pas un nouvel engagement qui n'aurait pas été accepté.

2.4 — Facturation.

2.4.1. Les abonnements mensuels sont facturés d'avance pour leur période ; les abonnements annuels sont intégralement payables avant les douze mois engagés. Les consommations sont facturées selon la périodicité indiquée sur la commande. Les dates d'activation, échéances, taxes et montants figurent sur les factures. Une mise en service différée ou partielle est traitée selon les lignes effectivement fournies et les conditions acceptées.

2.4.2. Le CLIENT vérifie ses factures et signale rapidement les anomalies en indiquant la ligne, la période, les appels et le motif. L'absence de réclamation immédiate ne réduit pas les délais légaux de contestation. Il règle à échéance la partie non contestée ; toute contestation doit être précise et de bonne foi. Les relevés techniques constituent des éléments de preuve discutables, non une preuve irréfragable.

2.5 — Paiement.

2.5.1. Le paiement est effectué par un moyen accepté, notamment prélèvement lorsque le mandat a été donné. Le CLIENT maintient ses coordonnées de facturation et moyens de paiement à jour. La période régulièrement commencée reste due sous réserve des droits impératifs, d'un manquement imputable au fournisseur et des cas de remboursement prévus au contrat. Un prélèvement rejeté ne vaut pas résiliation.

2.5.2. Pour les créances professionnelles, les sommes impayées à l'échéance portent, sans rappel nécessaire, des pénalités calculées au taux annuel de l'opération de refinancement la plus récente de la Banque centrale européenne majoré de dix points, dans les conditions légales, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 €. Des frais de recouvrement supplémentaires justifiés peuvent être demandés lorsqu'ils excèdent cette indemnité, dans les limites de la loi. Le calcul au prorata de la durée du retard remplace toute pénalité forfaitaire indifférenciée de 15 %.

2.6 — Impayés, rejets et communications hors forfait.

2.6.1. Le CLIENT respecte les échéances de l'accord de service et du devis. COURTIGO TELECOM peut demander la régularisation d'un moyen de paiement ou d'une facture et conserver les éléments nécessaires au recouvrement.

2.6.2. Les pénalités et indemnités d'un retard sont celles de l'article 2.5.2. Une même dépense ne donne pas lieu à plusieurs indemnisations cumulatives.

2.6.3. Des frais de rejet ne peuvent être ajoutés que s'ils sont permis par la loi, effectivement supportés et prévus dans les conditions tarifaires acceptées. Aucun montant nouveau n'est créé par la seule survenance de l'impayé.

2.6.4. À défaut de régularisation après mise en demeure, COURTIGO TELECOM peut suspendre ou résilier les services dans les conditions des articles 3 et 4 des présentes et des CGV/CGU. La mesure est proportionnée et respecte les obligations applicables aux communications électroniques. Une urgence de sécurité ou une fraude caractérisée peut justifier une mesure conservatoire immédiate motivée.

2.6.5. Le maintien temporaire du service pendant un impayé ne constitue ni une remise de dette ni une renonciation au recouvrement. Les communications restent facturées au tarif contractuel ; aucun supplément automatique par minute n'est ajouté au seul motif du retard.

2.6.6. La suspension ou la reprise du service ne dispense pas du règlement des sommes régulièrement dues. Les frais d'une remise en service ne sont exigibles que s'ils ont été prévus et acceptés, hors correction d'un incident imputable au fournisseur.

2.6.7. Sont hors forfait les communications non couvertes par la destination, la catégorie de numéro ou les conditions de l'offre. Elles sont détaillées et facturées en plus de l'abonnement. Des contrôles de consommation, plafonds convenus ou restrictions antifraude peuvent être appliqués et portés à la connaissance du CLIENT. Leur existence ne garantit pas la détection de tout usage abusif ; leur absence ne transfère pas au CLIENT la responsabilité d'une faute du fournisseur. Un changement de formule ou une nouvelle prestation payante nécessite une commande identifiable.

Article 3 — Durée et résiliation

3.1 — Durée du contrat. 3.1.1. Le CLIENT choisit soit un abonnement mensuel sans durée minimale d'engagement, renouvelé de mois en mois, soit douze mois d'engagement payés d'avance avec la remise annuelle publiée sur le site et reprise dans le récapitulatif accepté. La date d'effet et la première période facturée sont indiquées à la commande ou à la mise en service ; la date de prélèvement matériel ne décale pas à elle seule la période contractuelle. Le renouvellement d'un nouvel engagement annuel suppose le choix correspondant du CLIENT ; à défaut, la poursuite du service est mensuelle au tarif communiqué, sauf résiliation. Les règles particulières d'un autre service expressément commandé restent identifiées dans son devis.

3.2 — Résiliation par le CLIENT. 3.2.1. La résiliation de l'abonnement mensuel prend effet à la prochaine échéance mensuelle suivant la réception de la demande, sous réserve des règles impératives ou du portage. L'abonnement annuel peut être dénoncé pour sa fin de période ; un arrêt anticipé de convenance n'entraîne pas le remboursement automatique des mois engagés et payés. Les cas légaux de résiliation sans frais, de remboursement ou de manquement du fournisseur demeurent réservés. La demande précise les lignes et services concernés et fait l'objet d'un accusé de prise en compte indiquant la date d'effet.

3.2.2. La fin d'une ligne peut mettre fin aux services techniquement attachés à cette ligne. Le CLIENT prépare l'export de ses enregistrements et la continuité de ses usages ; COURTIGO TELECOM l'informe des conséquences connues de l'opération. La résiliation n'éteint ni le droit de portabilité de l'article 10 ni les minutes de recharge acquises, conservées au cabinet et réaffectables conformément à l'article 15. La licence CRM n'est pas automatiquement résiliée par la seule fin d'une ligne.

3.3 — Informations du CLIENT. 3.3.1. Le CLIENT fournit des informations exactes, complètes et à jour : identité, adresse d'installation et d'utilisation, coordonnées, facturation, droits sur les numéros, interlocuteurs habilités et préférences de service. Il transmet les justificatifs nécessaires dans un délai compatible avec la mise en service.

3.3.2. Le CLIENT signale les changements susceptibles d'affecter la prestation, notamment déménagement, changement de titulaire, équipements ou usages. Il supporte les conséquences directement causées par ses informations inexactes ou tardives, sous réserve des vérifications dues par COURTIGO TELECOM et de ses propres fautes. Une adresse incorrecte peut notamment affecter l'acheminement ou la localisation d'un appel d'urgence.

3.4 — Résiliation par COURTIGO TELECOM. 3.4.1. Un manquement grave ou répété, notamment impayé, fraude, détournement de numéros ou usage illicite, peut entraîner suspension ou résiliation. Un manquement remédiable donne lieu à une mise en demeure décrivant les faits et laissant quinze jours pour régulariser, sauf délai impératif différent ; les mesures conservatoires d'urgence restent possibles et proportionnées. Les voies de contestation sont préservées.

3.4.2. En cas de cessation d'un service ou de changement substantiel d'exploitation, COURTIGO TELECOM informe le CLIENT avec le préavis applicable et organise la transition, les exports et la portabilité dans son périmètre. Une défaillance de fournisseur ne constitue pas automatiquement un cas de force majeure ; les critères légaux doivent être réunis.

3.4.3. Les consommations et prestations effectivement dues restent exigibles. Une résiliation aux torts du CLIENT n'efface pas ses dettes ni les engagements valablement souscrits. En revanche, COURTIGO TELECOM ne conserve pas indistinctement le prix d'une période non fournie lorsque la loi, sa propre cessation de service ou un manquement qui lui est imputable imposent restitution ou indemnisation. Le décompte de clôture distingue ces situations.

Article 4 — Obligations et responsabilités

4.1 — Utilisation des services. 4.1.1. Le CLIENT utilise les services conformément aux lois, aux présentes conditions, au plan de numérotation, aux restrictions techniques communiquées et à la destination professionnelle de l'offre. Il fait respecter ces règles par ses utilisateurs et prestataires.

4.1.2. Le CLIENT répond des contenus qu'il choisit de transmettre et des campagnes qu'il organise. Sont interdits les usages frauduleux, illicites, la revente non autorisée, le détournement de routage, la génération artificielle de trafic et l'utilisation des offres conversationnelles pour des automates ou centres d'appels non prévus au contrat. La détection d'un usage atypique conduit à une vérification ; elle ne vaut pas à elle seule preuve définitive de fraude.

4.1.3. Le CLIENT s'interdit les appels ou messages de harcèlement, l'escroquerie, l'usurpation d'identité, la diffusion de contenus illicites et toute tentative de contournement des mesures de protection. COURTIGO TELECOM peut préserver les éléments techniques nécessaires à l'établissement des faits et coopérer avec les autorités dans le cadre légal.

4.2 — Confidentialité des accès. Le CLIENT protège les identifiants, terminaux, codes de messagerie et interfaces d'administration ; il attribue les accès aux personnes habilitées et retire les droits devenus inutiles. Il signale sans délai perte, vol ou compromission, en précisant les accès concernés. Les opérations authentifiées constituent des éléments de preuve, sous réserve de preuve contraire. La répartition des conséquences d'un accès frauduleux tient compte des obligations et fautes de chaque partie, et non du seul usage d'un identifiant.

4.3 — Maintenance et interruptions. 4.3.1. COURTIGO TELECOM peut effectuer ou faire effectuer les opérations de maintenance et de mise à jour nécessaires. Elle cherche à limiter leur durée et informe le CLIENT des interruptions programmées dans la mesure possible ; une intervention urgente de sécurité peut intervenir sans délai préalable. Les opérations de l'opérateur sont suivies dans les limites des informations disponibles.

4.3.2. La continuité absolue n'est pas garantie. Une coupure d'électricité ou d'Internet peut rendre la VoIP et certains appels d'urgence indisponibles ; le CLIENT prévoit un moyen alternatif adapté à son activité. Les effets d'un incident sont appréciés selon sa cause, les engagements de service souscrits et la loi. La maintenance ou l'intervention d'un tiers n'emporte pas renonciation générale du CLIENT à tout recours ou compensation.

4.4 — Support CLIENT. Les demandes et réclamations sont adressées par ticket dans Courtigo avec la ligne, l'heure, la destination et une description utile de l'incident, en limitant les données personnelles. Le support peut proposer un appel ou une prise en main à distance avec l'accord du CLIENT. La maintenance, la formation et les prestations particulières suivent leur périmètre propre. Un délai garanti de rétablissement ne résulte que d'un engagement exprès ; l'absence de délai garanti ne dispense pas de diligences raisonnables.

4.5 — Responsabilité. 4.5.1. COURTIGO TELECOM répond de ses obligations et des dommages directs prouvés qui résultent d'un manquement qui lui est imputable. Le régime de l'article 16 des CGV/CGU Courtigo s'applique, avec un plafond de 50 % des redevances HT payées pour les services Télécom concernés au cours des douze mois précédant le fait générateur, ou depuis leur prise d'effet si elle est plus récente. Les exclusions légales de plafonnement, la faute lourde ou dolosive, le dommage corporel et les obligations qui ne peuvent être limitées sont réservés.

4.5.2. Les dommages indirects, tels qu'une perte d'opportunité, de bénéfice escompté ou de clientèle sans lien direct établi, sont exclus dans les limites permises par la loi. Une perte de données ou de revenu ne peut être qualifiée d'indirecte par principe si elle constitue en réalité la conséquence directe d'une faute engageant la responsabilité du fournisseur. Le CLIENT prend les mesures raisonnables permettant de limiter son dommage et conserve ses éléments de preuve.

4.6 — Sécurité et protection des données. 4.6.1. COURTIGO TELECOM met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées dans son périmètre et les obligations de l'annexe de protection des données. Les

opérateurs peuvent agir sous leur responsabilité propre pour les obligations légales de communications électroniques. Les rôles, finalités, destinataires et durées sont précisés au CLIENT ; aucune sécurité absolue n'est promise.

4.6.2. Le CLIENT sécurise son réseau, ses postes et ses habilitations, informe les utilisateurs et respecte les obligations attachées aux données et au secret des communications. En usage nomade, il maintient l'adresse et les renseignements requis par le service d'urgence. Les obligations du CLIENT ne déchargent pas COURTIGO TELECOM des siennes. Une suspicion d'atteinte à la sécurité fait l'objet d'une coopération proportionnée et des notifications légalement requises.

Article 5 — Modifications des CGV

COURTIGO TELECOM peut adapter ses conditions pour tenir compte de l'évolution des services, de la sécurité, de l'exploitation, de la réglementation ou des coûts. Le projet de modification est communiqué individuellement sur support durable, avec les stipulations concernées, la date d'effet et les recours applicables. Un simple remplacement du texte en ligne ne suffit pas à modifier un contrat en cours.

Lorsque le régime de l'article L. 224-33 du Code de la consommation s'applique au CLIENT, le projet est notifié au moins un mois avant son entrée en vigueur et mentionne le droit de résilier sans frais dans les quatre mois suivant la notification, dans les conditions et sous les exceptions prévues par cet article. Les protections étendues à certaines microentreprises, petites entreprises et associations sont respectées. Aucune acceptation tacite sous cinq jours ni renonciation globale à ces droits n'est prévue.

Pour les autres professionnels, un préavis d'au moins trente jours s'applique aux changements défavorables, sauf nécessité légale ou de sécurité justifiant un autre délai. Le CLIENT peut refuser pour l'avenir dans les conditions notifiées, sans rétroactivité sur les consommations antérieures. Le tarif annuel déjà payé reste protégé selon l'article 2. Les commandes supplémentaires et changements de périmètre sont identifiés et acceptés séparément.

Article 6 — Loi applicable et litiges

Les présentes conditions sont régies par le droit français, sous réserve des dispositions impératives qui s'imposent à la situation du CLIENT. Les parties recherchent de bonne foi une solution amiable à partir d'une réclamation documentée. Cette démarche ne suspend pas les délais légaux ni n'empêche une mesure urgente, conservatoire ou une action nécessaire pour préserver un droit. Les modalités de juridiction et les modes alternatifs sont détaillés à l'article 13, qui s'applique également aux litiges relatifs aux présentes clauses.

Article 7 — Entrée en vigueur

La présente édition s'applique aux commandes qui la visent et l'acceptent. Pour les contrats existants, son éventuelle application suit la procédure régulière de modification de l'article 5 et les conditions particulières acceptées. La publication sur le site indique la version proposée ; elle ne modifie pas les preuves d'acceptation, factures ou contrats antérieurs. Les tarifs de la nouvelle édition ne s'appliquent ni rétroactivement ni par le seul silence du CLIENT pendant cinq jours. La date d'effet propre à chaque ligne reste celle de la commande et de sa mise en service. Le CLIENT peut obtenir la référence des conditions acceptées et conserver les notifications de modification avec ses documents contractuels.

Article 8 — Démarchage téléphonique, consentement et oppositions

8.1 — Règles de prospection et préférences. 8.1.1. Le CLIENT détermine le régime applicable à ses campagnes selon les personnes contactées, l'objet de l'appel et les dispositions sectorielles. Depuis le 11 août 2026, le démarchage téléphonique des consommateurs relève du principe de consentement préalable, sous les exceptions prévues par la loi, notamment pour certaines sollicitations en lien avec un contrat en cours. Les règles plus strictes propres à certaines activités restent applicables. La seule absence d'un numéro sur l'ancienne liste Bloctel ne constitue pas une autorisation d'appeler.

8.1.2. Le CLIENT respecte les refus, retraits de consentement et demandes de ne plus être appelé. Il maintient les listes d'opposition nécessaires et les fait appliquer par ses équipes et sous-traitants. Un consentement supposé, obtenu de manière déloyale ou sans preuve suffisante n'est pas rendu valable par le fonctionnement technique de Courtigo.

8.2 — Consentement préalable. Lorsque requis, le consentement doit pouvoir être établi pour la personne, la finalité et le canal concernés. Le CLIENT conserve les éléments permettant de démontrer son recueil valable et son actualité, ainsi que le fondement de toute exception invoquée. Il vérifie les fichiers acquis auprès de tiers, les mandats et les conditions de collecte. Une fonctionnalité d'import ou de composition d'appel ne contrôle pas automatiquement tous ces éléments juridiques.

8.3 — Mise à jour des préférences. Le CLIENT informe les personnes de leurs droits et des modalités simples d'exercice. Il traite les changements de préférence dans les délais applicables et évite la réintroduction d'une personne opposée par un nouvel import. L'utilisation des outils de suivi ne dispense pas de définir une procédure interne, des habilitations et une durée de conservation adaptée aux preuves et oppositions.

8.4 — Responsabilité du CLIENT. Le CLIENT demeure responsable de la licéité de ses campagnes, de ses scripts et des instructions données aux opérateurs. Il respecte les horaires, fréquences, interdictions et exigences d'information qui lui sont applicables. COURTIGO TELECOM fournit un outil technique ; elle ne garantit pas la conformité d'une campagne sur la seule base de l'activation d'un réglage. Chaque partie reste responsable de ses propres manquements.

8.5 — Contrôles et conséquences. En cas de réclamation ou d'indice sérieux d'usage illicite, COURTIGO TELECOM peut demander les justificatifs strictement nécessaires et limiter le service concerné pour prévenir la poursuite du dommage, dans les conditions des articles 3 et 4. Le CLIENT coopère et corrige les irrégularités. Il garantit COURTIGO TELECOM contre les réclamations directement causées par ses manquements établis, sous réserve d'une information rapide, de la possibilité de défendre ses intérêts et de l'absence de faute propre de COURTIGO TELECOM à l'origine du dommage.

Article 9 — Enregistrement des appels

9.1 — Activation et finalités. 9.1.1. L'enregistrement est fourni lorsqu'il est compris dans l'offre ou commandé en option, et activé dans les conditions correspondantes. Le CLIENT définit les finalités poursuivies, la base légale, les personnes habilitées, les catégories d'appels et les durées nécessaires.

9.1.2. Le CLIENT obtient le consentement lorsque celui-ci est requis ; la simple souscription de l'option ne constitue pas le consentement des interlocuteurs ou salariés. Un enregistrement systématique ne doit pas être utilisé lorsqu'un dispositif plus proportionné est exigé.

9.2 — Stockage et conservation. 9.2.1. Les fichiers sont conservés dans le périmètre de stockage souscrit, avec contrôle d'accès et mesures de sécurité appropriées.

9.2.2. Le CLIENT distingue conservation probatoire, suivi commercial, formation et contrôle qualité. Il fixe une durée adaptée à chaque finalité et procède aux exports et suppressions nécessaires. Les obligations particulières,

notamment les deux ans de conservation lorsqu'ils sont imposés par l'article L. 112-2-2 du Code des assurances, ne constituent pas une durée générale applicable à tous les appels. Une limitation de capacité n'autorise pas l'effacement silencieux d'une preuve que la prestation s'engage à conserver ; les dépassements et options utiles sont signalés.

9.2.3. Le CLIENT et les utilisateurs habilités accèdent aux enregistrements disponibles pendant leur période de conservation, dans les limites de leurs droits. Le CLIENT protège leur accès, leurs copies et leurs partages. Le stockage audio n'est pas illimité. Un volume supplémentaire relève du tarif accepté de l'article 2. L'export, la fin de service et la restitution suivent les dispositions contractuelles et impératives applicables. Une copie de sauvegarde technique ne remplace ni un archivage probatoire commandé ni l'organisation des durées par le CLIENT.

9.3 — Utilisation des enregistrements. 9.3.1. Les appels peuvent servir aux finalités licites et annoncées : suivi du dossier, vérification d'un engagement, formation, traitement d'une réclamation ou contrôle qualité.

9.3.2. Le CLIENT respecte les règles de confidentialité et de protection des données. Il limite les accès et partages aux personnes qui en ont besoin. Les résumés, transcriptions, extractions et analyses ne remplacent pas l'audio source lorsqu'il est nécessaire d'en vérifier le contenu. Une transcription peut comporter des erreurs de nom, de locuteur, de chiffre ou de date.

9.4 — Information et droits. 9.4.1. Le CLIENT informe les interlocuteurs et les utilisateurs avant ou au moment approprié de l'enregistrement, selon les exigences applicables, ainsi que des finalités, durées, destinataires et moyens d'exercer leurs droits.

9.4.2. Le CLIENT respecte les règles de conservation et d'accès des personnes à leurs données, répond à leurs demandes selon la loi et assure les obligations sociales et de consultation éventuellement requises. Une analyse de qualité porte sur des éléments observables de l'échange ; elle ne doit pas servir à une reconnaissance biométrique des émotions au travail interdite par la réglementation ni à une décision individuelle sensible entièrement automatisée sans garanties applicables.

9.5 — Responsabilités. Le CLIENT répond de la légalité de ses instructions et de l'usage des fichiers. COURTIGO TELECOM répond de ses propres obligations de sécurité, de confidentialité et de traitement conformément à l'annexe de protection des données. L'intervention d'un fournisseur de transcription ou d'analyse ne vaut pas autorisation de réutiliser les conversations pour entraîner un modèle à d'autres fins. Les contrôles humains utiles restent nécessaires avant une action client, une mesure concernant un salarié ou une conclusion de conformité.

9.6 — Évolution et fin du service. Une modification des modalités d'enregistrement ou de stockage est notifiée dans les conditions de l'article 5. Les conséquences sur les fichiers déjà conservés, leurs possibilités d'export et les obligations de conservation sont précisées. Une conservation imposée par la loi ou une demande régulière de préservation d'une preuve est traitée distinctement des usages courants, avec accès limité. Le CLIENT anticipe la récupération avant la fin des délais contractuels, sans préjudice du délai légal minimal de restitution applicable.

Article 10 — Portabilité

10.1 — Portabilité entrante. Sous réserve des conditions réglementaires et techniques, le CLIENT peut conserver ses numéros. Il certifie être titulaire du droit de les utiliser et disposer de l'autorité nécessaire pour demander le portage ; les numéros ne constituent pas sa propriété. Il remet les relevés d'identité opérateur, mandats, informations et justificatifs exigibles. COURTIGO TELECOM vérifie le dossier et signale les éléments manquants ; un dossier incomplet peut empêcher ou retarder la demande.

Le CLIENT vérifie les services liés au numéro chez l'opérateur sortant. Le portage entraîne les effets de résiliation prévus par la réglementation et peut interrompre les services associés au numéro ; les autres services et engagements éventuels doivent être examinés séparément. Le CLIENT ne résilie pas prématurément la ligne à

porter et prépare la continuité de ses usages. Ces obligations ne déchargent pas COURTIGO TELECOM de son devoir d'information et du traitement diligent de la demande.

La date et la plage de portage sont communiquées selon les contraintes des opérateurs. Les opérations se déroulent normalement dans les créneaux techniques annoncés, en jours ouvrés ; un créneau particulier accepté peut être facturé sur devis préalable. Une demande d'annulation ou de retour doit être signalée rapidement ; sa faisabilité dépend de l'avancement du portage et ne peut être garantie après exécution. Les retards imputables à COURTIGO TELECOM ne sont pas exclus de sa responsabilité par la seule intervention d'un opérateur tiers. La date de première période facturée est indiquée au CLIENT conformément à l'article 3.

10.2 — Portabilité sortante. Le CLIENT peut demander à son nouvel opérateur le portage de ses numéros, sans qu'un impayé ou la durée d'engagement ne puisse supprimer ce droit. Les sommes régulièrement dues restent exigibles séparément. Le droit de conserver le numéro peut être exercé pendant les quarante jours calendaires suivant la résiliation, dans les conditions réglementaires ; il n'est pas subordonné à une demande trente jours avant l'échéance. COURTIGO TELECOM fournit les informations et concours nécessaires dans son périmètre.

Le portage effectif met fin aux services concernés selon la réglementation. Le CLIENT précise les numéros et vérifie les conséquences sur un groupe de lignes, un standard ou des options. Une adresse et des informations exactes restent nécessaires, sans réintroduire des restrictions géographiques supprimées par les règles de numérotation. Les incidents sont traités avec les opérateurs concernés ; aucune exonération générale de responsabilité n'est déduite du seul caractère technique de l'opération.

Après expiration des droits de conservation et des délais réglementaires de quarantaine, un numéro abandonné peut être réattribué. La durée de disponibilité résiduelle d'un numéro n'est pas garantie pendant six mois indépendamment de ces règles. Le CLIENT qui souhaite le conserver agit dans le délai applicable et conserve la preuve de sa demande. Les échanges précisent les numéros, la date demandée et l'état de traitement communiqué par les opérateurs.

Article 11 — Personnalisation du numéro de sortie

11.1 — Personnalisation. Sous réserve des capacités techniques et des règles d'authentification, le CLIENT peut demander la présentation d'un numéro autorisé lors d'un appel sortant. Il fournit les justificatifs de son droit d'utilisation et de son mandat éventuel. La configuration doit permettre une identification loyale de l'émetteur et ne pas usurper le numéro d'un tiers.

11.2 — Responsabilités et restrictions. 11.2.1. COURTIGO TELECOM ne garantit ni la disponibilité d'un numéro non attribué ni l'acceptation de toute personnalisation par les réseaux. Seul un numéro dont l'usage et la présentation sont autorisés peut être configuré. Le fait qu'un champ soit techniquement modifiable n'autorise pas l'utilisation d'un numéro emprunté, fictif ou non vérifié.

11.2.2. Le CLIENT répond des informations et justificatifs qu'il fournit et s'abstient de contourner les contrôles. COURTIGO TELECOM peut refuser, désactiver ou demander la correction d'une présentation irrégulière, en motivant sa mesure lorsque cela est possible. Chaque partie reste responsable du respect des obligations qui lui incombent, notamment des contrôles qu'elle doit réaliser.

11.3 — Réclamations et recours. Le CLIENT coopère au traitement d'une réclamation concernant le numéro présenté et fournit les preuves nécessaires. Il garantit COURTIGO TELECOM contre les conséquences directement causées par une usurpation ou une instruction illicite qui lui est imputable, avec information et possibilité de participer à la défense. Cette garantie ne couvre pas une faute propre du fournisseur et ne constitue pas une interdiction de saisir un tribunal ou de faire valoir un droit.

Article 12 — Rotation des numéros SDA et conformité de la numérotation

12.1 — Rotation des numéros. 12.1.1. Une rotation ou une réaffectation technique de numéros de sélection directe à l'arrivée peut être mise en œuvre si elle est prévue pour le service, compatible avec les droits d'utilisation et nécessaire au routage, à la sécurité ou à une contrainte réglementaire. Elle ne permet pas de masquer une identité, de contourner un refus d'appel ou de multiplier artificiellement les sollicitations.

12.1.2. Le CLIENT est informé des changements qui affectent ses usages et coopère aux mises à jour de configuration. Les droits de conservation et de portabilité d'un numéro ne sont pas supprimés par une simple modification technique. Une nouvelle attribution ou une prestation payante relève de la commande applicable.

12.2 — Conformité aux règles de numérotation. 12.2.1. Les catégories de numéros utilisées, leur présentation et les mécanismes d'authentification respectent le plan national de numérotation et les décisions applicables de l'ARCEP. Le CLIENT décrit son usage, notamment l'emploi d'un automate ou d'un système d'appels en masse, afin que les numéros et services appropriés puissent être déterminés.

12.2.2. Une rotation de numéros n'est ni une dispense des règles de démarchage ni un moyen de rendre licite une campagne interdite. Les préfixes et usages autorisés sont appréciés selon les règles en vigueur et les capacités de l'opérateur. COURTIGO TELECOM ne promet pas la fourniture d'un type de numéro incompatible avec le service ou la réglementation.

12.3 — Responsabilité du CLIENT. Le CLIENT respecte les règles de prospection de l'article 8, les restrictions techniques communiquées et les droits des personnes contactées. Il fournit des informations sincères sur ses volumes et modalités d'appel et signale tout changement substantiel. Il répond des conséquences directement causées par des instructions ou usages illicites qui lui sont imputables.

12.4 — Conséquences d'une non-conformité. COURTIGO TELECOM peut demander une régularisation, restreindre la présentation d'un numéro ou suspendre un usage illicite dans les conditions des articles 3 et 4. Les responsabilités sont appréciées selon les fautes et obligations de chaque partie. La référence à une règle de numérotation ne supprime ni les droits de recours ni les obligations propres du fournisseur.

Article 13 — Loi applicable et juridiction compétente

13.1 — Loi applicable. Le droit français régit l'interprétation, l'exécution et la résiliation du contrat, sous réserve des règles impératives applicables. Les conditions particulières ne peuvent écarter une protection à laquelle le CLIENT ne peut valablement renoncer.

13.2 — Juridiction. 13.2.1. Les parties recherchent en priorité une solution amiable par des échanges de bonne foi sur une réclamation suffisamment circonstanciée. Cette démarche n'empêche pas de préserver une preuve, de demander une mesure urgente ou d'agir avant l'expiration d'un délai.

13.2.2. À défaut d'accord, compétence est attribuée aux tribunaux matériellement compétents d'Aix-en-Provence uniquement lorsque les deux parties ont contracté en qualité de commerçant et que cette clause peut leur être valablement opposée. Dans les autres cas, la compétence résulte des règles légales applicables. Les droits de recours impératifs sont réservés.

13.3 — Modes alternatifs. 13.3.1. Les parties peuvent convenir d'une médiation ou d'un autre mode amiable adapté. Un arbitrage nécessite un accord valable et ne résulte pas automatiquement des présentes conditions. Aucune médiation facultative n'interdit une saisine judiciaire utile.

13.3.2. Pendant le différend, les obligations non contestées continuent à être exécutées, sous réserve des droits légaux de suspension ou de résiliation. Une négociation ne vaut pas renonciation à un droit, reconnaissance de dette ou prorogation d'un délai sans accord identifiable ou disposition légale.

Article 14 — Conditions particulières des usages CALL CENTER

14.1 — Périmètre et seuils. Les usages de centre d'appels, de composition automatique ou de campagnes industrielles nécessitent une offre adaptée expressément décrite et acceptée. Les offres conversationnelles Essentiel, Business et Business IA ne deviennent pas automatiquement une offre CALL CENTER du seul fait d'un ancien seuil de vingt heures ou de 149 destinataires. Les limites d'usage raisonnable et seuils propres à une prestation sont communiqués dans sa fiche contractuelle avant souscription. Un changement payant de formule requiert l'accord du CLIENT ; un usage illicite peut toutefois être suspendu selon les présentes conditions.

14.2 — Numéros et systèmes automatisés. Le CLIENT déclare ses systèmes de composition et utilise les catégories de numéros autorisées. Les numéros polyvalents vérifiés, lorsqu'ils sont requis et disponibles pour le service, sont fournis par un opérateur habilité selon les règles de numérotation ; leur attribution au CLIENT ne résulte pas d'une demande individuelle directement satisfaite par l'ARCEP. Aucun choix de préfixe n'est garanti en dehors d'un engagement exprès. Les restrictions ne sont pas assimilées à une interdiction indifférenciée de tous les numéros d'une catégorie sans examen de l'usage autorisé.

14.3 — Paiement et consommation. Le devis précise le prix des numéros, leur périodicité, la durée et la tarification des communications. Une offre CALL CENTER peut fonctionner en communications prépayées sans illimité ; dans ce cas, le CLIENT alimente son solde avant les appels et suit sa consommation. COURTIGO TELECOM lui communique les moyens disponibles de consultation et, sur demande, les informations utiles sur le solde. Une estimation fondée sur l'historique ne garantit pas le coût futur. Les communications prépayées sont distinctes des minutes d'analyse IA et des crédits Courtigo : leurs soldes ne sont pas interchangeables sans accord exprès.

14.4 — Suspension. Lorsque la prestation convenue fonctionne en prépaiement, un solde nul ou insuffisant peut suspendre les communications correspondantes selon les conditions de la commande. Le CLIENT recharge en temps utile ; la suspension ne justifie pas la facturation d'un appel non fourni. Une utilisation illicite ou un paiement frauduleux peut faire l'objet d'une mesure conservatoire proportionnée, avec information lorsque possible. Cette règle n'autorise pas la suspension de services étrangers à l'incident sans motif contractuel ou légal.

14.5 — Durée. La durée de l'offre CALL CENTER, son éventuel engagement de douze mois, son paiement et ses modalités de renouvellement sont expressément fixés dans la commande. Une clause historique de reconduction annuelle ne s'applique pas automatiquement aux trois abonnements de l'article 2. Les droits impératifs, la procédure de modification, la résiliation et la portabilité demeurent applicables. À la fin de la prestation, les dettes, restitutions et soldes éventuels sont traités selon leur nature et le contrat accepté.

Article 15 — Minutes d'analyse IA, recharges et crédits

15.1 — Attribution par ligne. Business IA comprend 300 minutes d'analyse par mois et par ligne souscrite. Le quota est renouvelé à la date mensuelle de facturation de la ligne, y compris lorsque l'abonnement est payé annuellement. Il n'est pas mutualisé automatiquement entre les lignes du cabinet. Les minutes mensuelles incluses non utilisées ne sont pas reportées et ne sont pas remboursées. Essentiel et Business n'incluent aucune minute IA ; leur souscription n'autorise pas à elle seule une consommation de crédits d'analyse.

15.2 — Recharges. Les recharges de 500 et de 1 000 minutes sont proposées aux prix publiés dans la rubrique Tarifs du site, présentés et acceptés avant l'achat. Le récapitulatif conserve le volume et le prix de la recharge commandée. Les minutes achetées n'ont **pas de date d'expiration**. Elles sont affectées à une ligne pour son usage et demeurent distinctes du quota mensuel. Si la ligne est résiliée, le solde acheté reste au cabinet et peut être réaffecté à une autre ligne éligible. Il n'est ni supprimé au seul motif de cette résiliation ni transformé automatiquement en crédits ou en remboursement monétaire. La conservation du solde ne constitue pas une garantie de maintien perpétuel d'une offre ; une cessation définitive du service doit traiter les droits attachés aux achats non consommés selon le contrat et la loi.

15.3 — Ordre de consommation. Pour les appels éligibles d'une ligne, les minutes mensuelles disponibles sont utilisées en premier, puis les minutes de recharge affectées à la ligne. Une poursuite sur les crédits du cabinet après épuisement n'est possible que si le cabinet l'a autorisée dans ses préférences. À défaut d'autorisation ou de solde suffisant, l'analyse concernée n'est pas engagée au-delà des droits disponibles ; les fonctions téléphoniques souscrites continuent selon leur propre contrat. Un administrateur habilité peut modifier cette autorisation pour les opérations à venir.

15.4 — Enregistrements importés et analyse en lot. Le dépôt d'un fichier audio, seul ou en lot, ne déclenche pas à lui seul une analyse payante. Les analyses des fichiers importés utilisent les crédits du cabinet lorsqu'elles sont demandées ou régulièrement autorisées. Le CLIENT vérifie les durées, les éléments sélectionnés et l'estimation affichée avant le lancement. Une correspondance proposée à partir d'un numéro ou d'un nom de fichier facilite le rattachement, mais ne prouve pas l'identité de l'interlocuteur ; les correspondances ambiguës doivent être vérifiées.

15.5 — Déclenchement, résultats et automatisations. Le cabinet peut autoriser l'analyse automatique des appels éligibles et la création de tâches dans le périmètre des droits et réglages disponibles. Les analyses comprennent les fonctions souscrites : transcription par locuteur et temps de parole, résumé, critères de qualité, conformité ou script, coaching, tâches, signaux et entités. Elles peuvent prendre un délai après la disponibilité effective de l'audio ; aucune promesse de résultat instantané ou exhaustif n'est donnée. Un appel tronqué, inaudible ou absent limite le résultat et ne doit pas être présenté comme intégralement évalué.

15.6 — Recherche dans les appels. L'indexation des appels analysés pour la recherche assistée par IA, dite RAG, relève des préférences du cabinet et des droits d'accès, sans validation obligatoire appel par appel. Le CLIENT informe les personnes et détermine les finalités compatibles. Les recherches ne doivent pas exposer un appel à un utilisateur qui n'a pas le droit de le consulter. Une réponse cite les passages disponibles et reste limitée à sa couverture ; quelques extraits ne constituent ni une statistique exhaustive ni une preuve de conformité globale. La rectification ou suppression d'un appel suit les obligations applicables aux données et à leur index.

15.7 — Décompte et contrôle. Les durées et consommations sont retracées selon l'opération et le solde concernés ; les unités, estimations et éventuels arrondis applicables sont présentés avant engagement. Aucun tarif de vente n'est déduit des seuls coûts internes des fournisseurs. Une erreur de débit ou un échec technique est signalé au support pour vérification et régularisation le cas échéant. Les modalités générales de crédits, de confidentialité, de contrôle humain et d'usage de l'IA figurent également aux articles 29 et 30 des CGV/CGU Courtigo et dans l'annexe de protection des données.

COURTIGO / IMPORT ET REPRISE

Conditions générales de vente — Import et reprise de données

13 novembre 2026 — édition intégrale

Article 1 — Contexte et objet

1.1 — Présentation du service. Les présentes conditions régissent les prestations d'import et de reprise de données fournies par INDEV SOLUTIONS, éditeur de Courtigo, au CLIENT professionnel qui les commande. L'import permet de recevoir, préparer selon le périmètre convenu, vérifier et intégrer dans le CRM les données fournies par le CLIENT. Il peut concerner des clients, prospects, contacts, contrats, projets, activités, commissions, documents ou autres objets expressément identifiés dans le devis. La mention d'un type de donnée ne suffit pas à l'inclure dans une prestation particulière.

Le devis décrit les sources, formats, volumes estimés, correspondances, règles de transformation, livrables, prérequis et exclusions. Une reprise assistée est distincte de l'utilisation autonome des outils d'import disponibles dans la licence, d'un projet de développement et d'une prestation de réversibilité de fin de contrat. Les fonctions obligatoires de restitution ou de changement de fournisseur ne peuvent être rendues payantes sous la seule qualification d'import sur mesure ; les règles applicables des CGV/CGU Courtigo demeurent réservées.

1.2 — Acceptation des conditions. Le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance du devis et des présentes conditions avant de commander. Le contrat comprend le devis accepté, ses annexes et éventuels avenants, les présentes conditions, les CGV/CGU Courtigo et l'annexe de protection des données. Les conditions particulières prévalent sur le point qu'elles règlent, sous réserve des règles impératives et des obligations de protection des données. La version applicable est identifiable et conservable ; une visite du site ou le dépôt d'un fichier pour obtenir une estimation ne vaut pas à lui seul commande de prestation.

Le CLIENT désigne un interlocuteur habilité à arbitrer les correspondances, les règles métier et la validation du résultat. Les échanges écrits utiles sont conservés pour assurer la traçabilité du périmètre accepté, des décisions et des réserves. Ils constituent des éléments de preuve sous réserve de leur intégrité et de la preuve contraire.

Article 2 — Prix et paiement

2.1 — Détermination du prix. La rubrique Tarifs du site Courtigo (courtigo.fr/tarifs.php) constitue la référence pour les prestations qui y sont chiffrées. Pour un besoin spécifique, le prix est déterminé par devis avant tout engagement ; le devis accepté en conserve le détail et les hypothèses. Une évolution ultérieure du site ne modifie pas rétroactivement ce devis. Le prix de la prestation est fixé par devis après qualification des sources et du travail attendu. Il tient compte notamment du nombre et de la structure des fichiers, du volume de lignes et de pièces, de la qualité des données, des liens entre objets, des transformations, des contrôles et des reprises différentielles expressément demandés. Les montants HT, la TVA et le total TTC sont indiqués avant engagement. Une estimation dépendant d'informations provisoires mentionne ses hypothèses ; elle n'autorise pas une augmentation unilatérale du devis accepté.

Les opérations incluses et exclues sont distinguées. Un nettoyage métier exhaustif, une recherche externe, une reconstitution d'historique, une récupération chez un ancien prestataire, une traduction, une intervention sur un logiciel tiers ou une nouvelle source ne sont compris que s'ils figurent dans le périmètre. Une évolution demandée fait l'objet de l'article 9. Les travaux nécessaires pour corriger une non-conformité imputable à Courtigo ne deviennent pas une option payante du seul fait qu'ils demandent du temps.

2.2 — Modalités de paiement. Sauf échéancier différent expressément accepté au devis, un acompte de 50 % est payable à la commande et le solde de 50 % à la livraison de la prestation conforme, selon les modalités de validation convenues. Le démarrage suppose la réception de l'acompte et des prérequis annoncés. Une livraison partielle ne vaut pas livraison complète ; les étapes facturables intermédiaires doivent être identifiées au devis.

Les moyens de paiement, dates d'échéance et références figurent sur les factures. Le CLIENT signale de bonne foi une contestation précise et règle la partie non contestée. Les pénalités de retard et l'indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € suivent l'article 6 des CGV/CGU Courtigo ; aucune pénalité forfaitaire supplémentaire non convenue n'est appliquée. La suspension pour impayé est précédée de la mise en demeure applicable, sauf urgence légalement justifiée, et n'efface pas les obligations de confidentialité, de sécurité ou de restitution.

Article 3 — Réception des données à importer

3.1 — Formats et remise des fichiers. Le CLIENT fournit les fichiers convenus, historiquement Excel, ou les autres formats expressément qualifiés, notamment CSV, exports structurés, documents et extractions accessibles par une interface autorisée. Il respecte les en-têtes, encodages, types, conventions de dates, séparateurs, identifiants et relations précisés. Les fichiers doivent être exploitables, complets pour leur périmètre et dépourvus de code malveillant ; les documents protégés ou chiffrés sont remis avec les moyens d'accès autorisés par un canal approprié.

Courtigo indique les modalités sécurisées de remise, les limites techniques pertinentes et les contrôles préalables. Un fichier non conforme peut être refusé ou renvoyé pour correction avec indication du problème. Sa seule réception ne garantit ni son intégration ni son acceptation métier. Le CLIENT garde une copie de référence de l'export source et identifie sa date, sa provenance, son périmètre et les changements effectués ensuite dans l'ancien système. La collecte directe auprès d'un tiers nécessite les accès et autorisations correspondants.

3.2 — Propriété, droits et responsabilité sur les sources. Le CLIENT reste titulaire de ses données et garantit disposer des droits, habilitations et bases légales nécessaires pour les communiquer et les faire traiter. Il vérifie leur exactitude, leur qualité, leur cohérence et leur mise à jour avant remise. Courtigo n'acquiert aucun droit de propriété sur les dossiers ou informations du CLIENT du fait de leur import.

Le CLIENT répond des conséquences directement causées par des sources erronées, incomplètes ou transmises sans droit, dans la mesure où elles ne résultent pas aussi d'un manquement de Courtigo à ses contrôles convenus ou à son devoir d'alerte. Il garantit Courtigo contre les réclamations de tiers directement causées par la violation établie de ces engagements, après information et possibilité de participer à la défense. Cette garantie ne couvre pas les fautes propres de Courtigo. Les sources dont la licéité ou l'intégrité est sérieusement contestée peuvent être mises en attente le temps de la vérification.

Article 4 — Traitement et vérification des données

4.1 — Répartition des vérifications. Le CLIENT connaît ses règles métier et contrôle la véracité des informations : identité, dates, garanties, statuts, montants, coordonnées, titulaires et rattachements. Courtigo effectue les opérations techniques et vérifications comprises dans le devis, notamment lecture, correspondance des champs, contrôles de format, traitement des doublons selon la règle retenue et cohérence des relations. L'éditeur n'est pas chargé d'inventer une donnée absente ni de certifier l'exactitude économique ou juridique des documents sources.

Une anomalie détectée est signalée ; les hypothèses qui affectent le sens des données sont soumises au CLIENT. Un numéro de téléphone ou un libellé similaire ne constitue pas, à lui seul, la preuve que deux fiches représentent la même personne. Les règles de fusion, de priorité entre sources, de remplacement ou d'exclusion doivent être explicites. Les éléments ambigus sont isolés pour arbitrage, sans suppression ou fusion irréversible déduite d'un simple rapprochement probable.

4.2 — Aperçu et validation avant import. Avant l'intégration définitive, Courtigo fournit l'aperçu, l'échantillon ou le fichier de contrôle prévu au devis, avec la correspondance des champs, les valeurs par défaut, exclusions et anomalies connues. Le CLIENT vérifie cet ensemble et valide les règles d'import par écrit ou par l'action de validation prévue dans le parcours. Cette validation propre à une reprise de données ne nécessite pas l'ajout d'une double confirmation à chaque enregistrement courant dans le CRM.

Le périmètre de l'échantillon et les limites de ce qu'il permet de contrôler sont précisés. Une validation n'exonère pas Courtigo d'une erreur d'exécution non visible dans les éléments soumis. Une importation partielle, un écrasement de données existantes ou une fusion de fiches requiert une décision claire sur le périmètre et les conséquences. La validation technique de l'import n'autorise pas une réutilisation autonome des données pour entraîner une intelligence artificielle, innover commercialement ou prospecter ; ces traitements suivent exclusivement l'article 7 et l'annexe de protection des données.

4.3 — Communication et correction des erreurs. En cas d'erreur ou d'incohérence, Courtigo transmet au CLIENT, par ticket ou autre canal écrit convenu, un relevé exploitable : fichier de contrôle, lignes concernées, motif du rejet, règle appliquée et correction attendue. Le CLIENT vérifie les données et apporte les arbitrages métier nécessaires. Les échanges doivent permettre de distinguer une erreur de source, une règle à préciser, une demande nouvelle et une non-conformité technique imputable au prestataire.

Les corrections relevant du périmètre convenu sont reprises selon le devis. Un nouveau format, une nouvelle règle ou une source complémentaire peuvent justifier un avenant préalable ; une correction de faute propre de Courtigo ne peut être requalifiée artificiellement en demande nouvelle. Les versions successives des fichiers et règles sont identifiées afin d'éviter la réintroduction d'une erreur déjà corrigée.

Article 5 — Import des données dans le CRM

5.1 — Intégration. Après réception des prérequis, correction des anomalies bloquantes et validation prévue à l'article 4, Courtigo réalise l'intégration dans le périmètre convenu. Le calendrier dépend notamment des volumes, accès, disponibilités des systèmes sources, réponses du CLIENT et contraintes de traitement annoncées. Un retard causé par un tiers ou une source incomplète est documenté et son incidence communiquée ; cette circonstance ne dispense pas Courtigo de ses propres diligences.

L'opération respecte les sociétés, agences, utilisateurs et droits concernés. Les relations entre fiches, contrats, projets, activités et documents sont contrôlées selon le devis. Les soldes financiers ou commissions repris sont rapprochés des totaux de référence convenus ; un total importé ne constitue pas un audit comptable. Les pièces absentes, lignes rejetées, champs non repris et transformations sont identifiés dans le bilan. L'import d'un historique ne déclenche pas automatiquement des envois, signatures, analyses IA payantes ou autres actions externes sans instruction correspondante.

5.2 — Sécurité et confidentialité. Les données sont traitées selon les CGV/CGU et l'annexe de protection des données, au moyen de canaux, habilitations et mesures adaptés au risque. Le CLIENT limite les fichiers aux informations nécessaires. Les données personnelles ne sont pas interdites par principe : elles sont précisément au cœur d'un CRM, mais exigent une base légale et les garanties appropriées. Les catégories sensibles, données de santé, pièces d'identité ou secrets particuliers doivent être identifiés et leur traitement qualifié avant remise.

Aucun système ne garantit un risque nul. Cette limite ne constitue pas une exonération générale des obligations de sécurité de Courtigo, y compris pendant le transfert ou le stockage temporaire. Les accès à l'ancien prestataire sont limités à la mission, sécurisés et retirés à son terme. Les fichiers de travail ne doivent pas être placés dans un espace public ni transmis à un fournisseur supplémentaire sans respecter les instructions et la sous-traitance prévues.

5.3 — Suivi, bilan et réception. Courtigo informe le CLIENT des étapes, des incidents significatifs et des retards affectant le calendrier. Le bilan distingue les lignes importées, mises à jour, exclues, rejetées et restant à traiter ;

les limites de couverture sont explicites. Le CLIENT vérifie les résultats dans le CRM et signale toute incohérence dès qu'elle est constatée avec des exemples et références exploitables. Les parties coopèrent à la qualification et à la résolution des anomalies.

Sauf modalités différentes au devis, le CLIENT dispose de dix jours ouvrés après la livraison et la remise des éléments de contrôle pour notifier des réserves précises. En l'absence de réponse, Courtigo adresse un rappel laissant cinq jours ouvrés supplémentaires avant de pouvoir considérer la prestation comme reçue pour les éléments livrés et vérifiables. Cette réception ne couvre ni une donnée non livrée, ni une anomalie cachée, ni un manquement légal. Les réserves justifiées sont corrigées puis soumises à vérification ; les anomalies mineures n'empêchant pas l'usage prévu peuvent être consignées avec leur traitement.

Une reprise différentielle, un retour arrière ou une restauration sont exécutés seulement dans le périmètre et selon les modalités convenus. Aucune suppression générale de la base, de fichiers sources ou d'une sauvegarde n'est implicite dans l'acceptation de l'import. Le CLIENT conserve la maîtrise de la décision de bascule et organise l'arrêt des doubles saisies selon le calendrier partagé.

Article 6 — Obligations des parties

6.1 — Engagements de Courtigo. Courtigo mobilise des moyens et compétences raisonnablement adaptés à la prestation, exécute les traitements convenus, respecte les règles applicables de sécurité et de protection des données et informe des difficultés connues. Elle met à disposition le support prévu pour les questions, incidents et demandes d'assistance liés à l'import. Une obligation de moyens n'autorise pas à livrer un travail différent du devis ou à ignorer une anomalie connue.

Les vérifications et critères de réception portent notamment, lorsqu'ils sont compris dans la commande, sur les volumes, champs obligatoires, formats, rattachements, doublons, droits, pièces et totaux de contrôle. Courtigo conserve les éléments techniques utiles pour expliquer les transformations réalisées, dans les limites de la confidentialité et de la durée nécessaire. Une prestation d'import ne vaut ni certification juridique, ni audit de conformité du portefeuille, ni validation des décisions commerciales du CLIENT.

6.2 — Engagements du CLIENT. Le CLIENT prépare les sources, vérifie leur qualité et leur licéité, fournit les accès autorisés, répond aux questions et désigne un interlocuteur disponible. Il contrôle les aperçus et résultats, communique ses règles métier, signale les modifications de source et donne les validations nécessaires. Un défaut de coopération peut conduire à un ajustement motivé du calendrier ou à une suspension après information, sans création automatique d'un surcoût non accepté.

Le CLIENT reste responsable des décisions qu'il prend à partir des données et des vérifications professionnelles que son activité exige. Il peut solliciter le support pour qualifier une difficulté ; il ne doit pas modifier les sources de référence ou les règles pendant l'import sans en avertir Courtigo. Chaque partie prend les mesures raisonnables pour limiter un dommage et préserver les preuves de sa cause.

Pour cette prestation distincte, la réparation des dommages directs imputables à Courtigo est plafonnée au montant HT total du devis d'import concerné, sous réserve des exceptions légales, de la faute lourde ou dolosive, du dommage corporel et des obligations qui ne peuvent être limitées. Les dommages indirects ne sont pas indemnisés dans les limites permises par la loi. Ce plafond ne supprime pas l'obligation de corriger les non-conformités imputables à Courtigo et ne s'applique pas aux sommes dont la restitution est légalement due au titre d'une prestation non exécutée.

Article 7 — Protection des données personnelles et usages autorisés

7.1 — Conformité et rôles. Le CLIENT détermine les finalités et moyens essentiels du traitement de ses dossiers et agit comme responsable du traitement. Courtigo traite les données importées pour son compte comme sous-traitant, selon ses instructions documentées et l'annexe de protection des données. Chaque partie assume les obligations attachées à son rôle au titre du RGPD et des textes applicables ; le CLIENT n'est pas réputé assumer les manquements propres du prestataire.

Le CLIENT identifie les bases légales nécessaires, informe les personnes et recueille leur consentement lorsqu'il est requis. Le consentement n'est pas présenté comme l'unique fondement possible de tout import. Les catégories sensibles et finalités particulières sont examinées avant traitement. Courtigo alerte le CLIENT lorsqu'une instruction lui paraît contraire au droit applicable, coopère aux demandes de droits et aux incidents selon son rôle, et limite l'accès aux personnes autorisées.

Les sous-traitants ultérieurs, localisations, transferts, mesures de sécurité, durées, assistance et modalités de suppression suivent l'annexe de protection des données. Le simple fait qu'un fichier soit transmis n'autorise pas une diffusion vers un pays ou un prestataire non couvert par les garanties requises. Les obligations de confidentialité survivent à la fin de l'import.

7.2 — Utilisation des données et innovations. Les données sont utilisées pour exécuter la reprise, ses contrôles, corrections et obligations associées. Les données nécessaires à la facturation et à la relation contractuelle peuvent relever des finalités propres de Courtigo décrites dans ses informations de confidentialité, sans confusion avec les dossiers du cabinet. Une utilisation pour l'entraînement d'un modèle, une prospection propre, une revente ou une innovation distincte ne découle pas automatiquement de la validation de l'import.

Toute réutilisation supplémentaire doit faire l'objet d'un cadre distinct permettant d'établir sa licéité, les droits nécessaires, les finalités et les garanties. Une simple suppression des noms ou une pseudonymisation ne rend pas une donnée anonyme au sens du RGPD. La qualification d'anonymisation doit reposer sur l'impossibilité raisonnable de réidentifier les personnes selon les critères applicables ; elle ne peut servir à contourner les instructions du CLIENT.

Courtigo conserve la propriété de ses outils, méthodes, connecteurs, scripts génériques et savoir-faire préexistants ou développés indépendamment des données du CLIENT, sous réserve des droits des tiers et d'une cession expresse. La commande d'un import ne confère pas au CLIENT la copropriété de ces outils ou d'innovations distinctes, et ne confère pas non plus à Courtigo la propriété des données du cabinet. Le CLIENT garantit les droits sur les contenus remis dans les limites de l'article 3 ; cette garantie ne couvre pas un usage non autorisé décidé par Courtigo.

Article 8 — Durée et résiliation

8.1 — Durée d'application. La prestation commence à la date convenue après réception de ses prérequis et se poursuit jusqu'à la livraison et au traitement des réserves relevant du périmètre. Les présentes conditions régissent cette mission ; elles ne prolongent pas artificiellement une prestation d'import pendant toute la durée de la licence CRM. Les clauses de paiement, preuve, propriété intellectuelle, confidentialité, responsabilité et protection des données subsistent pour la durée nécessaire à leur objet. Les modifications suivent l'article 9.

8.2 — Arrêt et résiliation. Le CLIENT peut demander l'arrêt de la mission par notification écrite. Les travaux exécutés et les engagements externes non récupérables, autorisés pour la mission et justifiés, restent dus ; le décompte tient compte des acomptes versés et des prestations restant à effectuer. Le prix total d'un import non réalisé n'est pas exigible indistinctement sans examen de ces éléments et du préjudice légalement réparable. Les droits en cas d'inexécution imputable à une partie demeurent réservés.

Une violation substantielle des obligations, notamment impayé, instruction illicite ou défaut persistant de coopération, peut justifier une suspension ou résiliation après mise en demeure adaptée, dans les conditions des CGV/CGU, sauf urgence ou manquement irrémédiable légalement établi. La notification précise le périmètre arrêté et les conséquences connues. La résiliation n'efface pas les créances et droits nés antérieurement.

Les fichiers de travail et copies temporaires sont restitués ou supprimés selon les instructions et durées de l'annexe de protection des données, sous réserve des obligations légales de conservation avec accès limité. Les données déjà régulièrement intégrées au CRM ne sont pas effacées au seul motif de l'arrêt de la mission ; elles suivent le contrat de licence et les instructions licites du CLIENT. La conservation indéfinie des sources ne peut être déduite de l'absence d'une demande particulière.

Article 9 — Modifications des conditions et du périmètre

9.1 — Évolution des conditions. Courtigo peut publier de nouvelles conditions pour les commandes futures. La version acceptée demeure applicable à la mission en cours, sauf avenant valable ou modification imposée par une règle impérative. La seule publication sur le site ne modifie pas rétroactivement le prix, les engagements ou la réception d'une prestation commandée.

9.2 — Notification et demandes nouvelles. Une demande qui modifie les sources, les volumes de manière substantielle, les règles, les livrables ou le calendrier est analysée et fait l'objet d'une proposition écrite précisant l'incidence sur le prix et les délais. Le travail supplémentaire est engagé après accord identifiable du CLIENT. L'absence de réponse pendant cinq jours ne vaut pas acceptation d'une augmentation ou d'une nouvelle prestation. Chaque avenant identifie le devis d'origine, les travaux ajoutés ou retirés, les responsabilités de préparation et les étapes de validation modifiées. Les parties en conservent une version commune afin de comparer le résultat livré au périmètre effectivement commandé.

Les évolutions générales du logiciel n'ajoutent pas automatiquement un coût au devis d'import. Les anomalies relevant du périmètre initial restent traitées selon la mission ; les différences entre correction et évolution sont motivées. Le CLIENT peut refuser un complément : les parties précisent alors les conséquences sur le résultat restant réalisable et sur la poursuite ou l'arrêt du périmètre initial, sans présenter un import incomplet comme intégralement réussi.

Article 10 — Litiges et règlement des différends

10.1 — Procédure amiable. En cas de litige, les parties cherchent de bonne foi une solution à partir des fichiers de référence, règles acceptées, bilans, réserves et échanges pertinents. Une réclamation précise les faits et la demande. Les parties peuvent convenir d'une médiation ; celle-ci n'est pas un préalable obligatoire empêchant une action urgente, une mesure conservatoire ou la préservation d'un délai légal. Les informations confidentielles échangées sont limitées au nécessaire.

10.2 — Recours. À défaut d'accord, les juridictions compétentes sont déterminées selon l'article 11.2. Le recours à un mode amiable ne prive pas une partie du droit de faire valoir une faute, une garantie ou un droit impératif. Les obligations non contestées continuent d'être exécutées, sous réserve des droits légaux de suspension ou de résiliation ; aucune partie ne peut imposer la reconnaissance préalable de sa position comme condition d'accès au support ou à ses données.

Article 11 — Dispositions générales

11.1 — Indépendance des clauses. Si une disposition est déclarée invalide, illégale ou inapplicable, les autres stipulations demeurent applicables dans la mesure où le contrat peut subsister. Les parties recherchent, si nécessaire, une stipulation licite poursuivant l'objectif initial sans contourner la règle impérative. La tolérance d'un manquement ne vaut pas renonciation à agir pour l'avenir.

11.2 — Loi applicable et juridiction. Le contrat relève du droit français, sous réserve des dispositions impératives. L'attribution de compétence aux tribunaux matériellement compétents d'Aix-en-Provence s'applique uniquement lorsque les deux parties ont contracté en qualité de commerçant et que la clause est valablement opposable. Dans les autres cas, les règles légales de compétence s'appliquent. Les mesures urgentes ou conservatoires demeurent accessibles devant la juridiction compétente.

11.3 — Intégralité de l'accord. Les documents désignés à l'article 1, les règles de correspondance validées et les avenants constituent l'accord relatif à la mission. Ils remplacent les propositions et échanges antérieurs sur le même objet dans la mesure où ils les règlent effectivement. Une annexe de protection des données ou un engagement particulier accepté n'est pas supprimé par cette clause. Toute cession, notification, preuve ou obligation non traitée spécifiquement relève des CGV/CGU Courtigo, sans contradiction avec les présentes conditions particulières.

Lexique

CLIENT : professionnel qui commande le service et en définit les besoins. **Service d'import de données** : prestation de réception, préparation convenue, contrôle et intégration des sources dans le CRM. **CRM** : système de gestion de la relation client Courtigo fourni en mode SaaS. **Données importées** : informations et pièces fournies pour intégration, y compris leurs relations utiles.

Utilisateur : personne habilitée par le CLIENT à utiliser le service dans le périmètre de ses droits. **CGV** : présentes conditions générales de vente, complétées par les documents acceptés. **RGPD** : règlement européen relatif à la protection des données à caractère personnel. **Médiation** : démarche amiable avec un tiers neutre destinée à rechercher un accord. **Compétence juridictionnelle** : règles déterminant le tribunal habilité à connaître d'un litige. **Site web** : site officiel Courtigo présentant notamment les offres et conditions.

Correspondance des champs : règle reliant les données sources aux champs de destination, avec conversions et valeurs par défaut. **Reprise** : ensemble des opérations convenues pour transférer des données et leur contexte utile. **Anomalie** : écart identifié par rapport aux sources, règles ou résultat convenus. **Livrable** : résultat, fichier ou bilan prévu à la commande. **Recette** : vérification du résultat au regard des critères acceptés, avec émission et traitement des réserves.

Contacts

INDEV SOLUTIONS — Courtigo, 670 Carraire des Arlens, 83910 Pourrières, RCS Draguignan 879 746 170. Pour une question contractuelle : contact@courtigo.fr. Pour le suivi d'un import ou une anomalie : ticket dans Courtigo, en rappelant la référence de la mission et en utilisant le canal sécurisé convenu pour les données. Un appel ou une intervention à distance peut être proposé par le support lorsque nécessaire, avec l'accord du CLIENT pour l'accès à son poste.

COURTIGO / DÉVELOPPEMENT SUR MESURE

Conditions générales de vente des prestations de développement informatique

Indev Solutions | 13 novembre 2026 — édition intégrale

Article 1 — Objet et champ d’application

Indev Solutions, société par actions simplifiée immatriculée sous le numéro 879 746 170, dont le siège social est situé au 670 Carraire des Arlens, 83910 Pourrières, fournit des prestations de développement informatique à des clients agissant à des fins professionnelles. Ces conditions s’appliquent aux prestations faisant l’objet d’un devis distinct. Le devis accepté prévaut en cas de contradiction sur un point qu’il règle expressément.

Les présentes conditions complètent celles de la licence pour les seuls services concernés. Le développement spécifique ne comprend pas automatiquement la licence, l’hébergement, l’exploitation, la reprise complète d’un ancien système ou toutes les évolutions futures. La base de TVA, les frais tiers et les ressources nécessaires sont identifiés au devis ; les conditions particulières acceptées et les règles impératives s’articulent avec le contrat général.

Article 2 — Périmètre et suivi du projet

Le devis identifie les livrables, le périmètre, les critères de validation, les prérequis et, s’il y a lieu, les étapes de livraison. Les prestations facturées au temps passé sont décrites comme telles dans le devis. Une estimation de charge ne constitue un forfait que si le devis le stipule.

Le CLIENT désigne un interlocuteur habilité à centraliser ses demandes, remettre les éléments nécessaires et valider les livrables. Les parties peuvent suivre le projet par courriel ou dans l’outil convenu. Les décisions qui modifient le périmètre, le prix ou le calendrier sont confirmées par écrit.

Une demande hors périmètre fait l’objet d’une proposition précisant ses effets sur le prix et le calendrier. Un accord écrit de l’interlocuteur habilité, par courriel ou dans l’outil convenu, suffit à accepter cette proposition. La SOCIÉTÉ peut attendre cet accord avant d’exécuter la demande. La mise en conformité d’un livrable avec le devis relève de la prestation convenue.

Le cadrage précise les interfaces, formats, dépendances et hypothèses structurantes ainsi que les éléments fournis par le CLIENT. Celui-ci obtient les autorisations nécessaires pour les comptes, API, contenus et données tiers. Une étude exploratoire ou estimation ne constitue pas un engagement de développement illimité. Les arbitrages de sécurité, performance et compatibilité requis pour le périmètre sont documentés. Un changement de priorité ou une demande supplémentaire donne lieu à un impact explicite avant acceptation ; une correction de conformité n’est pas requalifiée en prestation nouvelle.

Article 3 — Prix et paiement

La rubrique Tarifs du site Courtigo (courtigo.fr/tarifs.php) constitue la référence pour les prestations qui y sont chiffrées. Pour un besoin spécifique, le prix est déterminé par devis avant tout engagement ; le devis accepté en conserve le détail et les hypothèses. Une évolution ultérieure du site ne modifie pas rétroactivement ce devis.

Les prix et échéances figurent au devis. Sauf échéancier différent convenu au devis, un acompte de 50 % est facturé à la commande et le solde à la livraison. Le démarrage intervient après réception de l'acompte et des prérequis convenus. Le devis peut prévoir une facturation par jalons pour les projets comportant plusieurs livraisons.

Le CLIENT règle les factures aux échéances convenues, dans les limites légales. En cas de contestation motivée d'une partie de la facture, la partie non contestée reste payable à son échéance. La procédure de validation des livrables ne décale pas les délais légaux de paiement.

Les licences de tiers, abonnements, communications, crédits IA et consommations nécessaires au fonctionnement du livrable sont distincts du prix de conception sauf inclusion expresse. Une remise sur la licence Courtigo ou l'abonnement Télécom n'entraîne pas de remise automatique sur le devis de développement. Les montants, taxes, unités et plafonds éventuellement convenus sont exposés avant engagement ; une estimation variable n'est pas présentée comme un forfait garanti.

Article 4 — Calendrier, livraison et validation

4.1 Calendrier. Les dates sont prévisionnelles sauf échéance ferme expressément convenue au devis. Le calendrier est établi en tenant compte de la remise des accès, données, contenus et validations attendus du CLIENT. En cas de retard ou d'indisponibilité qui affecte ces prérequis, la SOCIÉTÉ informe le CLIENT de l'incidence sur les travaux et lui communique un calendrier actualisé tenant compte de la durée du blocage et du délai raisonnable de reprise. Ce principe s'applique aussi aux dépendances tierces désignées au devis lorsqu'un retard qui leur est imputable affecte les travaux et que la SOCIÉTÉ ne pouvait raisonnablement l'éviter.

4.2 Livraison et recette. La SOCIÉTÉ notifie par écrit la mise à disposition effective du livrable et les modalités de vérification. Sauf délai différent au devis, le CLIENT dispose de 10 jours ouvrés à compter de cette notification et de l'accès effectif pour valider ou adresser une liste consolidée des écarts au devis, avec les éléments nécessaires pour les reproduire.

La SOCIÉTÉ corrige les écarts qui lui sont imputables dans un délai raisonnable. Un écart bloquant, qui empêche un usage essentiel convenu, suspend la validation du livrable concerné. Après mise à disposition du correctif, un nouveau délai de vérification de même durée s'ouvre pour les points corrigés et leurs régressions. Les écarts mineurs sont consignés et corrigés sans bloquer la validation.

En l'absence de réponse à l'issue du délai initial, la SOCIÉTÉ adresse un rappel écrit précisant les conséquences du silence. À défaut de réserve motivée ou de signalement d'un empêchement légitime dans les cinq jours ouvrés suivant la réception du rappel, le livrable est réputé accepté pour les écarts décelables lors de la vérification. Cette acceptation ne couvre pas les défauts non décelables lors d'une vérification raisonnable.

4.3 Retards et force majeure. Une pénalité de retard n'est applicable que si elle a été expressément convenue au devis. Les parties conservent les recours prévus par la loi. En cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, la partie empêchée en informe l'autre dès que possible. Les conséquences sur l'exécution du contrat suivent les règles prévues par cet article.

4.4 Mise en service. La livraison pour vérification ne vaut pas automatiquement instruction de publier le livrable, de déplacer des données de production, de supprimer des informations ou d'exécuter des paiements, signatures ou envois métier. Les modalités de bascule, droits requis, données de contrôle et éventuel retour arrière sont convenus pour les opérations qui le nécessitent. Le CLIENT vérifie les résultats dans son périmètre. L'acceptation de réserves mineures ne dispense pas leur correction et l'utilisation normale d'un élément conforme ne vaut pas renonciation aux réserves documentées sur un autre élément.

Article 5 — Propriété intellectuelle

La SOCIÉTÉ conserve ses droits sur les réalisations, les codes sources, les outils, les méthodes et les composants dont elle est titulaire. Sous réserve du règlement intégral du prix du livrable concerné, le CLIENT bénéficie d'une licence non exclusive, non cessible et non sous-licenciable pour ses besoins professionnels internes, dans le périmètre convenu au devis. Le CLIENT peut utiliser le livrable mis à disposition aux seules fins de recette avant règlement intégral.

La remise du code source, une cession de droits ou une licence plus étendue requièrent un accord écrit distinct. Les composants tiers restent régis par leurs licences respectives. Le CLIENT conserve ses droits sur les éléments qu'il remet et autorise la SOCIÉTÉ à les utiliser pour exécuter le contrat.

Une remise de sources ou cession précise les éléments concernés, les droits transférés, la destination, la durée et le territoire lorsqu'ils sont nécessaires ; elle ne comprend pas les droits que la SOCIÉTÉ ne détient pas sur un composant tiers. Les restrictions à la licence s'entendent sous réserve des exceptions légales. Le savoir-faire, les outils génériques et composants préexistants restent distincts des éléments du CLIENT. La confidentialité des données et éléments du CLIENT demeure applicable à toute réutilisation autorisée de composants génériques.

Article 6 — Confidentialité et données

Les parties protègent les informations confidentielles reçues dans le cadre du projet, y compris après la fin du contrat. Elles en limitent l'accès aux personnes qui en ont besoin pour exécuter la prestation. Cette obligation couvre notamment les informations du CLIENT ainsi que les méthodes, techniques et savoir-faire de la SOCIÉTÉ.

Lorsque la SOCIÉTÉ traite des données personnelles pour le compte du CLIENT, les parties conviennent des modalités de sous-traitance applicables avant le traitement. Le CLIENT s'assure qu'il peut communiquer les données et accès nécessaires à la prestation.

L'annexe Protection des données de Courtigo complète les instructions propres au projet. Les accès temporaires sont limités, protégés et retirés lorsque leur usage n'est plus nécessaire. Les données de test sont adaptées à la finalité et aux risques ; un accès à des données réelles ne peut être déduit d'une simple demande de maquette. L'acceptation du devis ne vaut pas autorisation générale de réutiliser les données pour entraîner un modèle d'IA ou les commercialiser.

Article 7 — Responsabilité et prestations après livraison

La SOCIÉTÉ exécute les prestations avec la diligence d'un professionnel et reste tenue de livrer conformément au devis. Les prestations d'hébergement, de maintenance, de support récurrent ou d'évolution après livraison sont définies au devis ou par un accord distinct. Les obligations de correction et les garanties applicables à la prestation restent dues.

La SOCIÉTÉ répond des dommages directs et prévisibles imputables à un manquement qui lui est propre. Sa responsabilité cumulée au titre d'un devis est plafonnée au montant total HT de ce devis. Le plafond et l'exclusion des dommages indirects s'appliquent dans les limites autorisées par la loi. Ils ne s'appliquent notamment pas en cas de dol, de faute lourde, de dommage corporel, ou lorsqu'ils priveraient une obligation essentielle de sa substance.

Les conséquences d'une modification effectuée par le CLIENT ou un tiers sont appréciées selon leur lien avec le défaut invoqué ; elles ne suppriment pas les obligations de correction pour une cause imputable à la SOCIÉTÉ. Le changement d'un fournisseur ou d'une API ne constitue pas à lui seul un cas de force majeure. Les parties examinent les adaptations éventuellement nécessaires, la continuité et leur prise en charge au regard du devis et des responsabilités respectives.

Article 8 — Fin du projet et résiliation

En cas de manquement grave, la partie lésée peut résilier le contrat après une mise en demeure écrite restée sans effet pendant 30 jours. La mise en demeure précise le manquement et indique que la résiliation pourra être prononcée à défaut de régularisation. La résiliation est ensuite notifiée par écrit, sous réserve des autres recours prévus par la loi.

En cas d'arrêt du projet à la demande du CLIENT accepté par la SOCIÉTÉ, ou de résiliation imputable au CLIENT, les prestations effectivement réalisées et les frais de tiers engagés avec son accord, non récupérables et justifiés, sont arrêtés à la date de fin. Les acomptes s'imputent sur ce décompte. Le trop-perçu éventuel est restitué et le solde éventuel est facturé. Les droits de chaque partie en cas de manquement de l'autre demeurent réservés.

Les parties organisent la remise des livrables acquis, le retrait des accès et la restitution ou suppression des fichiers de travail conformément aux instructions et obligations légales. Les données effectivement intégrées à Courtigo suivent le contrat d'abonnement ; les copies temporaires du projet ne sont pas conservées indéfiniment au titre de la preuve de livraison. Les obligations de confidentialité, propriété intellectuelle, paiement et responsabilité survivent dans la mesure de leur objet.

Article 9 — Impayés et suspension

Dès le lendemain de l'échéance figurant sur la facture, les pénalités de retard sont exigibles sans rappel. Leur taux annuel est celui de l'opération de refinancement la plus récente de la Banque centrale européenne, majoré de 10 points de pourcentage, déterminé conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce. L'indemnité forfaitaire de recouvrement est de 40 euros par facture en retard. Une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justificatifs si les frais dépassent ce montant.

En cas d'impayé non régularisé dans les huit jours calendaires suivant réception d'une mise en demeure annonçant la suspension, la SOCIÉTÉ peut suspendre les prestations restant à exécuter sur le devis concerné. Le calendrier est ajusté en tenant compte du blocage et d'un délai raisonnable de reprise. La résiliation pour impayé suit les conditions de l'article 8.

Article 10 — Droit applicable et juridiction

Le contrat est soumis au droit français. Les parties peuvent rechercher une solution amiable avant de saisir le juge.

LORSQUE LES DEUX PARTIES ONT CONTRACTÉ EN QUALITÉ DE COMMERÇANT, ET SOUS RÉSERVE DES RÈGLES IMPÉRATIVES, COMPÉTENCE TERRITORIALE EST ATTRIBUÉE AUX TRIBUNAUX COMPÉTENTS D'AIX-EN-PROVENCE. Dans les autres cas, les règles de compétence de droit commun s'appliquent.

Article 11 — Définitions

La SOCIÉTÉ désigne Indev Solutions. Le CLIENT désigne le professionnel qui accepte le devis. Le DEVIS désigne l'offre de prestation émise par la SOCIÉTÉ et acceptée par le CLIENT. Le CONTRAT comprend le devis accepté, les présentes conditions et les modifications acceptées par écrit par les deux parties. Le LIVRABLE désigne le résultat à remettre tel que décrit au devis.

La RECETTE désigne la vérification du livrable selon les critères acceptés. Un ÉCART BLOQUANT empêche un usage essentiel convenu ; une DEMANDE D'ÉVOLUTION ajoute ou modifie un besoin par rapport au périmètre accepté. Une DÉPENDANCE TIERCE est un service ou composant externe identifié pour le projet. La MISE EN SERVICE désigne la bascule d'un livrable vérifié vers son usage opérationnel selon les modalités convenues.

COURTIGO / PROTECTION DES DONNÉES

Protection des données

Annexe de sous-traitance au sens de l'article 28 du RGPD — Version du 13 novembre 2026.

1. Rôles et objet

Pour les données que le Client place dans Courtigo ou confie à Indev Solutions pour une prestation, le Client détermine les finalités et moyens essentiels et agit comme responsable du traitement. La Société intervient comme sous-traitant pour exécuter ses instructions documentées. Cette annexe fait partie du contrat dès qu'un tel traitement intervient.

La Société est séparément responsable de ses traitements nécessaires à la relation commerciale, la facturation, la gestion de ses contacts, la défense de ses droits et la sécurité de ses propres services. Cette qualification ne l'autorise pas à réutiliser librement le portefeuille, les documents ou appels du Client pour ses propres finalités.

2. Description des traitements confiés

Élément	Périmètre
Objet	Fourniture de Courtigo et des services ou prestations commandés
Durée	Durée du service, restitution et suppression selon le contrat et les instructions
Opérations	Hébergement, organisation, consultation, modification, import, export, communication autorisée, sauvegarde, suppression ; analyses et indexation uniquement selon les fonctions activées
Personnes	Utilisateurs et collaborateurs du Client, clients et prospects, assurés, bénéficiaires, contacts, interlocuteurs et autres personnes figurant licitement dans les dossiers
Données	Identité, coordonnées, informations professionnelles, données de dossiers et contrats, pièces, échanges, activités, commissions, identifiants et traces ; voix, transcriptions et analyses si le service est activé
Données particulières	Données sensibles ou pénales seulement si le Client dispose d'une base légale et si le service et les mesures convenus sont adaptés

Le devis ou les instructions du Client précisent les catégories supplémentaires, contraintes et volumes propres à une prestation. Le Client limite les données au nécessaire, informe les personnes et s'assure de la licéité des instructions, des accès et des durées. Les fonctions de conformité ou d'IA ne dispensent pas de cette appréciation.

3. Instructions, confidentialité et sécurité

La Société traite les données uniquement sur instruction documentée du Client, comprenant le contrat, les paramètres autorisés et les demandes de prestation. Si une obligation légale lui impose un autre traitement, elle en informe le Client avant celui-ci sauf interdiction légale. Elle informe immédiatement le Client si une instruction lui paraît contraire à la réglementation sur les données, afin que les parties la clarifient.

Les personnes habilitées sont soumises à une obligation de confidentialité et n'accèdent qu'aux données nécessaires à leur mission. La Société met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles proportionnées aux risques : habilitations et séparation des périmètres clients, contrôle des accès, protection des échanges, gestion des secrets, journalisation utile, mises à jour de sécurité, sauvegardes et procédures de traitement des incidents et de restauration.

Les mesures applicables et leur évolution peuvent être documentées pour le Client sans divulguer les éléments susceptibles de compromettre la sécurité ou les données d'autres clients. Aucune clause ne constitue une déclaration de certification non expressément fournie. Le Client configure ses habilitations, protège ses équipements et participe à la sécurité des échanges.

4. Sous-traitants ultérieurs et transferts

Le Client autorise le recours aux sous-traitants ultérieurs nécessaires aux services qu'il commande, dans le cadre de l'autorisation générale prévue à l'article 28 du RGPD. Avant le traitement concerné, la Société lui fournit l'identité, la fonction et la localisation pertinentes de ces sous-traitants, ainsi que les informations relatives aux transferts éventuels ; ces informations peuvent être demandées au support.

La Société informe le Client des ajouts ou remplacements envisagés en lui laissant un délai raisonnable pour formuler une objection motivée liée à la protection des données avant le traitement. Les parties recherchent une solution : garanties complémentaires, service alternatif ou arrêt du service affecté selon leurs droits. Cette autorisation générale ne couvre pas une réutilisation étrangère aux finalités du Client.

La Société impose à chaque sous-traitant ultérieur des obligations de protection au moins équivalentes pour les opérations confiées et demeure responsable de leur respect envers le Client dans les conditions du RGPD. Elle ne réalise un transfert hors de l'Espace économique européen que sur instruction applicable et avec un mécanisme valide au titre du chapitre V du RGPD, notamment une décision d'adéquation ou des garanties appropriées complétées des mesures nécessaires.

L'hébergement principal et les sauvegardes Courtigo en France ne préjugent pas des flux d'une intégration choisie par le Client. Les destinataires et lieux pertinents des fournisseurs IA, télécom, signature ou messagerie concernés doivent être pris en compte avant leur activation. Une connexion directement contractée par le Client avec un tiers est distinguée d'un sous-traitant engagé par la Société.

5. Assistance et droits des personnes

La Société aide le Client, dans la mesure raisonnablement possible compte tenu de la nature du traitement, à répondre aux demandes d'accès, rectification, effacement, limitation, opposition et portabilité. Une demande reçue directement concernant les données du Client lui est transmise ; la Société ne décide pas seule d'une réponse métier à sa place, sauf obligation légale.

Elle l'assiste pour les mesures de sécurité, analyses d'impact, consultations préalables et notifications réglementaires, en tenant compte des informations dont elle dispose. Une assistance exceptionnelle dépassant les services convenus peut faire l'objet d'un devis, sans faire obstacle à l'exécution des obligations légales de la Société ni facturer comme option une mesure déjà due.

6. Violations de données

La Société notifie au Client une violation de données personnelles le concernant dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance. Elle transmet les éléments disponibles : nature de l'incident, catégories et nombre approximatif de personnes ou d'enregistrements concernés si connus, conséquences probables, mesures prises ou proposées et point de contact. Les informations peuvent être complétées progressivement sans retard injustifié.

Elle prend les mesures de maîtrise et de correction relevant de son périmètre, conserve les éléments utiles et coopère avec le Client. Le Client détermine ses notifications à l'autorité et aux personnes dans les délais légaux. La notification d'un incident ne vaut pas à elle seule reconnaissance de responsabilité et ne peut être retardée dans l'attente d'une analyse définitive.

7. Informations, contrôles et audit

La Société met à disposition les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations de sous-traitant et permet les audits du Client ou d'un auditeur mandaté, dans les conditions de l'article 28. Les parties organisent ces contrôles de façon proportionnée, en privilégiant la documentation pertinente et en protégeant les secrets, la continuité et les données des autres clients.

Les modalités pratiques ne peuvent empêcher un contrôle justifié par un incident, une autorité ou une obligation légale. L'auditeur est tenu à confidentialité et limité au périmètre pertinent. Les mesures correctrices nécessaires sont examinées à la lumière des constats ; les frais d'un audit exceptionnel peuvent être convenus sans vider le droit de contrôle de sa substance.

8. Restitution et suppression

Au terme de la prestation, la Société restitue ou supprime les données selon le choix documenté du Client, sauf obligation légale de conservation. Les fonctions d'export, la réversibilité et les délais de récupération suivent les conditions générales et les droits impératifs applicables. La suppression des données actives intervient normalement quarante-cinq jours après la fin du service, sous réserve d'un délai de transition ou récupération encore applicable et des instructions licites du Client.

Les sauvegardes résiduelles restent protégées, inaccessibles aux usages courants et sont supprimées par leur cycle documenté. Si une restauration devient nécessaire, les instructions de suppression pertinentes sont réappliquées. Les données conservées légalement le sont pour cette seule finalité, avec accès limité et pendant la durée requise. La Société peut fournir une confirmation de l'exécution des opérations convenues.

9. Contact et articulation

Les instructions et questions relatives aux données sont transmises par le support Courtigo ou par courrier à Indev Solutions, 670 Carraire des Arlens, 83910 Pourrières, en précisant le cabinet et le service concernés. Le Client désigne un contact habilité pour les demandes et incidents.

Cette annexe prévaut sur une stipulation générale incompatible avec ses exigences de protection des données. Elle ne limite pas les droits des personnes concernées, les pouvoirs des autorités ni les responsabilités impératives prévues par le RGPD. Les autres dispositions du contrat demeurent applicables dans la mesure de leur compatibilité.