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.