

CONTRAT D'ABONNEMENT SAAS MYFAQ

Fournisseur : Faciliter AI, SASU au capital de 1 000 EUR, immatriculée au RCS de Salon-de-Provence sous le numéro 938 793 775, TVA FR14938793775

Siège social : 100 chemin de Mireille, 13300 Salon-de-Provence, France

Contact : contact@myfaq.ai - +33 4 65 01 14 66

Version : 2.3 - **Date d'effet :** 2 novembre 2026

1. CHAMP D'APPLICATION, FORMATION ET ORDRE DE PRIORITÉ

Les présentes Conditions Générales de Service et d'Utilisation (les « Conditions ») régissent l'utilisation professionnelle de la plateforme SaaS MyFAQ (le « Service ») et les abonnements souscrits auprès de Faciliter AI (le « Fournisseur ») par un client professionnel (le « Client »). Le Service n'est pas proposé aux consommateurs.

Le contrat est formé lorsque le Client accepte les Conditions lors de l'inscription, passe une commande qui y renvoie ou utilise le Service pour la première fois. La personne qui accepte pour le Client déclare avoir le pouvoir de l'engager. La commande ou la page d'abonnement précise la formule, le cycle de facturation, le prix, les Crédits inclus et l'essai éventuel. En cas de contradiction expresse, un bon de commande signé prévaut, puis les présentes Conditions, l'Annexe 1, la Politique d'utilisation acceptable et la Politique de confidentialité.

Les conditions d'achat du Client ne modifient pas le contrat sans acceptation écrite expresse du Fournisseur. Pour le traitement de données personnelles, l'Annexe 1 prévaut sur les dispositions générales contradictoires ; un avenant signé de sous-traitance des données prévaut sur l'Annexe 1.

2. DÉFINITIONS

- **Utilisateur autorisé :** salarié, prestataire ou autre personne autorisée par le Client.
- **Contenu Client :** documents, questions, réponses, instructions, données personnelles et autres éléments soumis par ou pour le Client.
- **Résultat IA :** contenu généré par le Service au moyen d'une intelligence artificielle.
- **Crédits :** unités d'usage consommées par certaines opérations.
- **Durée d'Abonnement :** période mensuelle, annuelle ou autre indiquée lors de la commande.

3. ACCÈS ET UTILISATION ACCEPTABLE

3.1 Droit d'utilisation. Sous réserve du paiement et du respect du contrat, le Fournisseur accorde au Client un droit limité, non exclusif, non transférable et non sous-licenciable d'utiliser le Service pour ses besoins professionnels internes pendant la Durée d'Abonnement.

3.2 Comptes. Le Client répond de ses Utilisateurs autorisés, de l'exactitude des informations, de la protection des identifiants et du signalement rapide de tout accès suspect. Les identifiants personnels ne doivent pas être partagés. L'autorisation d'une application au titre de l'article 3.4 ne constitue pas un partage de compte interdit.

3.3 Restrictions. Le Client respecte la Politique d'utilisation acceptable et la loi. Il ne doit pas accéder illicitement au Service, le perturber, le copier, le revendre, en faire l'ingénierie inverse ou contourner ses limites techniques, sauf droit impératif contraire.

3.4 Canaux autorisés et automatisation. Le Service peut être utilisé via les interfaces web, API, connexions MCP, agents IA et applications de messagerie pris en charge, notamment ChatGPT, Claude et Microsoft Teams lorsqu'ils sont disponibles dans la formule choisie. Une Application autorisée est une application ou un agent autorisé par le Client ou ses Utilisateurs autorisés à agir pour leur compte. Cet accès ne constitue ni cession ni sous-licence. Le Client répond des permissions et instructions accordées, des actions résultantes et de la consommation de Crédits. L'accès reste soumis aux droits des utilisateurs, limites d'abonnement et contrôles de sécurité. Utilisez des jetons à portée limitée ou les méthodes d'autorisation prises en charge plutôt que de divulguer des mots de passe personnels. L'automatisation est permise dans ces limites, sans contournement des contrôles ni dégradation du Service.

3.5 Applications tierces choisies par le Client. En activant une application externe, le Client donne instruction au Fournisseur de transmettre le contenu et les résultats nécessaires aux fonctions autorisées, sous réserve de la loi et des restrictions applicables aux données de tiers. Le service externe possède ses propres conditions, règles de conservation,

sécurité, paramètres d'entraînement IA et lieux de traitement, que le Client doit évaluer. La déconnexion arrête les futurs accès autorisés mais n'efface pas les copies externes. Le Fournisseur répond de sa propre intégration et de ses obligations légales ; il ne garantit pas les services externes qu'il ne contrôle pas. Cette répartition ne l'exonère pas de sa responsabilité pour ses propres sous-traitants au titre de l'Annexe 1.

4. COMMANDES, PRIX, PAIEMENT ET CRÉDITS

4.1 Prix et taxes. Le prix, la devise et le cycle affichés lors de la commande s'appliquent. Les prix s'entendent hors TVA et taxes, sauf indication contraire. Le Client acquitte les taxes applicables autres que celles sur le revenu du Fournisseur.

4.2 Facturation. Les abonnements sont facturés d'avance par le moyen indiqué. Le Client autorise les prélèvements récurrents à chaque renouvellement. Les factures sont exigibles à la date indiquée ou, à défaut, sous 30 jours. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

4.3 Retard. Sans rappel, toute somme B2B échue porte, dès le lendemain, intérêt au taux de refinancement BCE applicable au 1er janvier ou au 1er juillet majoré de 10 points, sans pouvoir être inférieur au minimum légal. Une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 EUR est due par facture, sans préjudice des frais supplémentaires justifiés permis par la loi.

4.4 Crédits. Les Crédits inclus sont réinitialisés à la fin du cycle et ne sont pas reportés. Les packs achetés séparément expirent après 12 mois sauf stipulation contraire. Les Crédits n'ont aucune valeur monétaire et sont incessibles. Les taux de consommation figurent dans le Service. Le Fournisseur peut modifier les taux futurs avec un préavis de 30 jours ; une modification substantiellement défavorable ne s'applique pas avant le renouvellement, sauf nécessité légale, de sécurité ou changement tiers inévitable.

4.5 Remboursements. Sauf droit impératif contraire, les frais et Crédits utilisés ou expirés ne sont pas remboursables. Les recours du Client en cas de manquement substantiel prouvé restent applicables. Si le Client résilie valablement selon l'article 10 pour manquement substantiel non réparé du Fournisseur, les frais d'abonnement prépayés correspondant à la période inutilisée après résiliation sont remboursés. Aucun double dédommagement n'est dû ; les autres recours impératifs sont préservés.

5. DURÉE, RENOUVELLEMENT, RÉSILIATION ET CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

5.1 Renouvellement. L'abonnement est renouvelé automatiquement pour des périodes correspondant au cycle choisi, sauf résiliation avant renouvellement dans les paramètres du compte ou le portail de facturation.

5.2 Résiliation. Le Client peut lancer la résiliation à tout moment, sans préavis autre que la confirmation technique requise. Elle n'efface pas les sommes déjà dues. L'accès peut cesser dès confirmation, comme indiqué clairement dans le parcours. Le Client doit exporter les données nécessaires avant de résilier.

5.3 Récupération et suppression. En cas de résiliation ou d'expiration, le Client peut demander à contact@myfaq.ai une assistance raisonnable à l'export pendant 30 jours calendaires avant la suppression programmée. Lorsque l'article 5.4 s'applique, ce délai commence après la fin de la transition convenue et tout délai impératif plus long prévaut ; l'article 5.2 ne raccourcit ni la transition ni la récupération. Les données exportables comprennent documents soumis, bases de connaissances, questions, réponses, Résultats IA, données de projet et métadonnées et paramètres propres au Client exigés par la loi, dans des formats disponibles structurés, courants et lisibles par machine ou ceux exigés par la loi. Logiciels, poids des modèles et secrets de sécurité internes du Fournisseur ne sont exclus que dans les limites légales et sans entraver le changement. La suppression des systèmes actifs suit ce délai, sous réserve de conservation légale et de rotation des sauvegardes. Leur restauration n'est pas garantie.

5.4 Changement. Lorsque le chapitre VI du règlement (UE) 2023/2854 (« Data Act ») s'applique, le Fournisseur facilite le changement et la portabilité conformément au règlement. Le préavis ne dépassera pas deux mois et la période transitoire obligatoire 30 jours calendaires, sauf prolongation permise. Le Client coopère, protège les données exportées et règle les frais encore permis par le droit impératif et annoncés à l'avance.

6. FONCTIONNEMENT, ÉVOLUTIONS ET SUPPORT

Le Fournisseur met en œuvre un soin professionnel raisonnable pour exploiter et sécuriser le Service. Des interruptions peuvent survenir pour maintenance, sécurité, capacité, défaillance d'un tiers ou force majeure. Sans accord de niveau de service distinct, aucun taux de disponibilité ni délai de réponse n'est garanti. Le Service peut évoluer ; le Fournisseur prévient raisonnablement d'une réduction substantielle d'une fonction payante essentielle et, si elle est défavorable sans être imposée par la loi ou la sécurité, le Client peut résilier avant son entrée en vigueur.

6.1 Infrastructures et services d'IA tiers. Le Service repose sur des infrastructures d'hébergement et sur des modèles d'IA, API et services connexes fournis par des tiers, notamment des prestataires tels que Google, Mistral et OVH. Dans toute la mesure permise par la loi, le Fournisseur ne peut être tenu responsable des temps d'arrêt, dégradations de service, latences, modifications de politique ou de modèle, suspensions ou indisponibilités imputables à ces fournisseurs tiers et échappant au contrôle raisonnable du Fournisseur. Un tel événement ne constitue pas une violation d'un engagement de disponibilité, sauf stipulation expresse contraire dans un accord de niveau de service signé.

6.2 Fonctionnalités de préversion facultatives. Les fonctions expressément identifiées comme bêta ou préversion sont facultatives, peuvent évoluer ou être retirées et ne bénéficient d'aucune garantie distincte de disponibilité ou d'exactitude sauf accord écrit. Ne les utilisez pas comme fondement d'opérations critiques. La confidentialité, la protection des données et les droits légaux impératifs restent applicables.

6.3 Accès pour le support. Une demande de support autorise l'accès à l'instance du Client et au contenu pertinent uniquement dans la mesure raisonnablement nécessaire à son investigation et sa résolution. La confidentialité et l'Annexe 1 s'appliquent. Aucun délai de réponse particulier n'est promis sans accord exprès.

7. INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

7.1 Revue humaine. Les Résultats IA sont probabilistes et peuvent être incomplets, inexacts ou inadaptés. Ils constituent une aide à la rédaction, non un conseil professionnel ni une source faisant autorité. Le Client demeure responsable de la revue humaine, de la vérification des sources et des décisions prises, notamment avant de soumettre appels d'offres, contrats, devis ou communications externes. Il effectue toute information sur l'assistance IA exigée par la loi ou ses obligations contractuelles.

7.2 Stricte obligation de moyens. Les engagements du Fournisseur concernant les Résultats IA constituent une stricte obligation de moyens professionnels raisonnables et non une obligation de résultat. Le Fournisseur ne garantit ni l'exactitude, l'exhaustivité ou l'adéquation des Résultats IA à un usage particulier, ni leur conformité à une exigence réglementaire, légale ou propre à un donneur d'ordre, acheteur, prospect, appel d'offres, RFP ou RFI. Le Client sollicite la revue professionnelle appropriée lorsque nécessaire.

7.3 Garantie et indemnisation par le Client. Le Client défend et indemnise le Fournisseur contre les réclamations de tiers résultant d'un Contenu Client portant atteinte à des droits ou à la loi, ou d'une utilisation du Service ou des Résultats IA contraire au contrat. Cette obligation ne s'applique pas dans la mesure imputable au propre manquement, à la négligence du Fournisseur ou à une responsabilité légalement non excluable. Le Fournisseur notifie promptement et coopère raisonnablement aux frais du Client. Le Client dirige la défense mais ne peut reconnaître la responsabilité du Fournisseur, lui imposer un paiement ou des obligations non pécuniaires sans accord écrit. Un retard de notification n'exonère que dans la mesure où il nuit à la défense.

8. CONTENU, PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET CONFIDENTIALITÉ

8.1 Contenu Client. Le Client conserve ses droits et accorde uniquement les droits nécessaires pour héberger, copier, transmettre et traiter le Contenu Client afin de fournir, sécuriser et assister le Service. Il garantit disposer des droits et bases légales nécessaires.

8.2 Amélioration interne et LLM tiers. Les fournisseurs de LLM tiers engagés par le Fournisseur ont l'interdiction contractuelle d'utiliser le Contenu Client pour entraîner ou affiner leurs modèles. Le Fournisseur peut traiter ce contenu en interne pour évaluer et améliorer les fonctionnalités, la recherche, la qualité des réponses, la fiabilité et la sécurité du Service, dans les finalités convenues et les instructions documentées du Client, sous réserve de confidentialité, du droit de protection des données et des restrictions des sources. Si une finalité d'amélioration dépasse ces instructions, seules des données agrégées irréversiblement anonymisées peuvent être utilisées, sauf autorisation licite distincte et obtention de toute base légale requise. L'anonymisation doit empêcher l'identification du Client ou des personnes et la reconstruction du contenu d'origine par des moyens raisonnablement susceptibles d'être utilisés ; la pseudonymisation seule ne suffit pas. Le Fournisseur ne tente pas de réidentification, maintient et réexamine périodiquement les garanties appropriées. Les applications externes choisies par le Client relèvent de l'article 3.5, sans déroger aux restrictions de divulgation ultérieure du Fournisseur.

8.3 Droits du Fournisseur. Le Fournisseur et ses concédants conservent tous les droits sur le Service, les logiciels, la documentation, les modèles et améliorations.

8.4 Confidentialité. Chaque partie protège les informations non publiques de l'autre avec un soin au moins raisonnable, ne les utilise que pour le contrat et ne les communique qu'aux personnes qui en ont besoin et sont tenues au secret. Sont exclues les informations devenues publiques sans violation, déjà licitement connues, développées indépendamment ou reçues licitement d'un tiers. Une divulgation imposée par la loi est permise après information préalable si la loi l'autorise. Le Contenu Client et les Résultats IA non publics sont des informations confidentielles sans marquage requis, sous réserve des exceptions ci-dessus.

8.5 Droits sur les Résultats IA. Entre les parties, le Client conserve ses droits sur le Contenu Client. Dans les limites légales, le Fournisseur cède les droits patrimoniaux transférables qu'il détient sur chaque Résultat IA lors de sa génération : reproduction, distribution, communication au public, traduction et adaptation, dans le monde entier pour leur durée légale, pour les besoins professionnels internes et externes du Client, sur supports papier et numériques, la contrepartie étant incluse dans le prix du Service. Cette clause déroge à l'article 8.3 uniquement pour ces droits. Elle ne transfère pas les droits sur le Service, les modèles ou ceux de tiers, ne garantit ni protection par droit d'auteur ni absence de contrefaçon, ni exclusivité : d'autres peuvent recevoir des résultats similaires.

8.6 Suggestions volontaires. Le Client permet l'utilisation de suggestions volontaires sur le produit sans paiement ni attribution. Cette permission exclut le Contenu Client, les Résultats IA et informations confidentielles et ne déroge pas aux restrictions d'entraînement.

9. DONNÉES PERSONNELLES ET SÉCURITÉ

Chaque partie respecte le droit applicable. Pour les données de compte, facturation, sécurité et relation directe, le Fournisseur agit comme responsable de traitement selon la Politique de confidentialité. Pour les données personnelles du Contenu Client traitées pour le compte du Client, celui-ci est responsable de traitement, le Fournisseur sous-traitant et l'Annexe 1 s'applique. Les données sont hébergées dans la région choisie ou attribuée ; tout transfert international réglementé repose sur un mécanisme reconnu. Le Fournisseur maintient des mesures techniques et organisationnelles appropriées au risque.

10. SUSPENSION ET RÉILIATION POUR FAUTE

Le Fournisseur peut suspendre l'accès concerné si cela est raisonnablement nécessaire face à un risque de sécurité, un usage illicite, un impayé, une violation de la Politique d'utilisation acceptable ou une menace. Lorsque possible, il notifie et accorde un délai de remède. Chaque partie peut résilier un manquement substantiel non réparé sous 30 jours après notification, ou immédiatement s'il est irréparable, en cas d'insolvabilité ou d'illégalité de la poursuite. Les stipulations destinées à survivre demeurent applicables.

11. GARANTIES ET RESPONSABILITÉ

11.1 Garanties. Chaque partie garantit son pouvoir de contracter. Le Fournisseur exécute le Service avec un soin professionnel raisonnable. Dans les limites légales, les garanties implicites autres que celles expressément convenues sont exclues.

11.2 Préjudices exclus. Aucune partie ne répond des dommages indirects, accessoires, spéciaux ou consécutifs, ni des pertes de bénéfice, chiffre d'affaires, économies attendues, réputation ou opportunité. Dans toute la mesure permise par la loi, sont expressément exclues, qu'elles résultent directement ou indirectement d'un contenu produit par le Service, toute perte de chance, perte de marché ou d'activité, perte d'adjudication d'un appel d'offres, RFP ou RFI, offre infructueuse ou conclusion manquée d'un contrat commercial, même si ce préjudice était prévisible ou si la partie avait été informée de sa possibilité.

11.3 Plafond global annuel cumulé. Sous réserve des articles 11.4 et 11.5 et 11.6, la responsabilité totale cumulée de chaque partie pour l'ensemble des événements, actes, omissions et réclamations nés du contrat ou s'y rapportant au cours de toute période consécutive de 12 mois est plafonnée aux frais payés ou dus par le Client au titre du Service pendant les 12 mois précédant le premier fait générateur de responsabilité de cette période. Il s'agit d'un plafond global annuel unique et non cumulatif, quels que soient le nombre d'événements, de réclamations, de demandeurs ou de fondements juridiques. Pour un Service gratuit, le plafond global du Fournisseur est de 1 000 EUR.

11.4 Sous-plafond IA. À l'intérieur du plafond de l'article 11.3, et non en supplément de celui-ci, la responsabilité totale cumulée du Fournisseur pour l'ensemble des réclamations résultant des Résultats IA ou s'y rapportant au cours de toute période consécutive de 12 mois est limitée aux frais payés ou dus au titre du Service pendant les six (6) mois précédant le premier fait générateur de cette responsabilité. Pour un Service gratuit, ce sous-plafond IA est de 500 EUR. Il s'applique globalement quels que soient le nombre de Résultats IA, d'événements ou de réclamations.

11.5 Exceptions. Aucune exclusion ou limite ne s'applique aux paiements, à l'indemnisation du Client selon l'article 7.3, à la fraude ou au dol, à la faute lourde, au décès ou dommage corporel, ni à une responsabilité non limitable par droit impératif. Aucune limite ne prive une obligation essentielle de sa substance, ne limite les droits légaux des personnes concernées ni les pouvoirs des autorités.

11.6 Plafond de confidentialité et propriété intellectuelle. Sous réserve de l'article 11.5, la responsabilité cumulée pour violation de confidentialité ou atteinte aux droits de propriété intellectuelle de l'autre partie est plafonnée au double des frais payés ou dus pendant la période de référence de l'article 11.3 (2 000 EUR pour un Service gratuit). Ce plafond remplace les plafonds ordinaire et IA pour ces réclamations ; ils ne se cumulent pas et un même dommage ne peut être indemnisé deux fois. Aucune défense ou indemnisation de propriété intellectuelle par le Fournisseur n'est accordée sans accord écrit distinct.

12. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les parties sont indépendantes. Une cession exige l'accord de l'autre, qui ne peut être refusé sans motif raisonnable, sauf cession avec l'activité ou les actifs concernés sur notification. Le Fournisseur peut recourir à des sous-traitants et demeure responsable dans la mesure exigée par le droit applicable et l'Annexe 1, sous réserve de la répartition expresse des risques de dépendance aux tiers prévue à l'article 6. Aucune partie ne répond d'un retard causé par un événement hors de son contrôle raisonnable, sans exonération des paiements déjà dus. Une clause inapplicable est adaptée au strict nécessaire sans affecter le reste. L'absence d'exécution n'est pas une renonciation.

Le Fournisseur peut modifier les Conditions pour des motifs juridiques, de sécurité ou opérationnels. Toute modification substantielle est notifiée sur support durable 30 jours avant effet. Elle ne modifie pas rétroactivement une période ferme déjà payée ; le Client peut résilier avant le renouvellement en cas de modification défavorable. Les notifications peuvent être envoyées à l'adresse enregistrée et sont reçues à l'envoi sauf échec de remise.

13. DROIT APPLICABLE ET LITIGES

13.1 Droit applicable et résolution amiable. Le droit français régit le contrat, sans égard aux règles de conflit de lois. Les représentants habilités tenteront d'abord de résoudre tout litige de bonne foi pendant 30 jours.

13.2 Juridiction. Sauf application de l'article 13.3, **LORSQUE LES DEUX PARTIES ONT LA QUALITÉ DE COMMERÇANT, TOUT LITIGE RELEVANT DE SA COMPÉTENCE MATÉRIELLE EST SOUMIS À LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE SALON-DE-PROVENCE, Y COMPRIS EN RÉFÉRÉ, APPEL EN GARANTIE OU PLURALITÉ DE DÉFENDEURS.** Les règles impératives de compétence demeurent applicables.

13.3 Arbitrage international. Lorsque le siège social du Client est situé hors de l'Union européenne et de l'Espace économique européen, tout litige découlant du contrat ou en relation avec celui-ci est tranché définitivement selon le Règlement d'arbitrage de la Chambre de commerce internationale par un arbitre nommé conformément à ce Règlement. Le siège de l'arbitrage est Paris, France ; la langue de l'arbitrage est l'anglais ; le droit français régit le fond et la convention d'arbitrage. Chaque partie peut solliciter des mesures provisoires ou conservatoires urgentes auprès d'une juridiction compétente sans renoncer à l'arbitrage.

13.4 Renonciations et délai d'action. Dans toute la mesure permise par le droit applicable, chaque partie renonce à tout droit à un procès devant jury ainsi qu'à introduire ou participer à toute action collective, groupée, consolidée ou représentative contre l'autre ; les litiges ne peuvent être engagés qu'à titre individuel. Toute réclamation découlant des présentes Conditions ou du Service, ou s'y rapportant, doit être introduite dans un délai d'un (1) an à compter de sa naissance, à défaut de quoi elle est définitivement prescrite. Cette réduction conventionnelle ne s'applique pas lorsque, et uniquement dans la mesure où, une disposition impérative interdit d'abréger le délai de prescription.

ANNEXE 1 - CONDITIONS DE SOUS-TRAITANCE DES DONNÉES

A.1 Rôles, instructions et description. Le Fournisseur traite les données personnelles du Contenu Client uniquement sur instruction documentée du Client, dont les présentes Conditions et la configuration du Service, sauf obligation légale contraire. L'objet est la fourniture du Service ; la durée couvre le contrat et la période de suppression ; la nature et les finalités commerciales spécifiques comprennent hébergement, indexation, recherche, génération assistée par IA, support, sécurité et suppression. Les données peuvent inclure des informations d'identité, contact, emploi, document et usage relatives au personnel, prospects, fournisseurs, clients et autres personnes dont le Client soumet les données. Le Client répond de la licéité des instructions, informations et bases légales. Lorsque le RGPD s'applique, le Client est responsable du traitement et le Fournisseur sous-traitant. Lorsque le CCPA/CPRA s'applique, le Client est le « Business » et le Fournisseur son « Service Provider » ou « Contractor ». Lorsque la LGPD s'applique, le Client est le « Controlador » et le Fournisseur l'« Operador ». Le Fournisseur ne vend ni ne partage les informations personnelles du Client et ne les conserve, utilise ou divulgue pas en dehors des finalités commerciales limitées et spécifiques indiquées ci-dessus, sauf dans les cas permis par le droit applicable. Les instructions documentées couvrent aussi l'évaluation et l'amélioration internes des fonctionnalités, de la recherche, de la qualité des réponses, de la fiabilité et de la sécurité du Service dans les finalités convenues, sous réserve de l'article 8.2 et des restrictions des sources.

A.2 Personnel et sécurité. Les personnes autorisées sont tenues à la confidentialité. Le Fournisseur met en œuvre les mesures appropriées de l'article 32 RGPD, notamment contrôle d'accès, isolation des tenants, chiffrement en transit et au repos lorsqu'il est pris en charge, journalisation, sauvegarde et reprise, gestion des vulnérabilités et incidents.

A.3 Sous-traitants ultérieurs. Le Client donne une autorisation écrite générale aux sous-traitants nécessaires. Le Fournisseur tient à disposition les informations sur les sous-traitants importants et notifie raisonnablement tout ajout ou remplacement afin de permettre une objection fondée. Il impose des obligations équivalentes et demeure responsable selon la loi.

A.4 Assistance et incidents. Compte tenu du traitement et des informations disponibles, le Fournisseur assiste raisonnablement le Client pour les droits des personnes, la sécurité, les violations, analyses d'impact et consultations préalables. Il notifie sans délai indu toute violation affectant le Contenu Client et transmet les informations disponibles nécessaires.

A.5 Restitution, suppression et audits. À la fin, le Fournisseur restitue ou supprime, au choix du Client lorsque techniquement possible, les données et copies, sauf conservation légale. Sur demande écrite raisonnable, il fournit les informations démontrant le respect de l'article 28 RGPD et permet des audits proportionnés, de préférence via des rapports indépendants. Un audit sur site exige préavis raisonnable, confidentialité, absence de perturbation et d'accès aux données d'autres clients, et remboursement des coûts raisonnables sauf manquement substantiel constaté.

A.6 Transferts internationaux, autorisations locales et instruction illicite. Aucun transfert réglementé n'a lieu sans mécanisme valable, tel qu'une décision d'adéquation ou les clauses contractuelles types applicables. Le Client est seul responsable d'identifier et d'obtenir, avant de soumettre des données personnelles au Service, toute déclaration, notification, approbation ou autorisation préalable de transfert exigée par l'autorité de protection des données de son pays d'établissement, notamment toute déclaration ou autorisation requise auprès de la CNDP marocaine en vertu de la loi n° 09-08 pour un transfert du Maroc vers l'Union européenne ou un autre pays étranger. Sur demande raisonnable, le Fournisseur transmet les informations disponibles nécessaires à cette formalité. Il peut suspendre le traitement concerné jusqu'à réception d'une preuve raisonnable de conformité. Le Fournisseur informe rapidement le Client si une instruction lui paraît contraire au droit applicable et peut la suspendre pendant sa résolution.