

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@faciliter.ai - +33 4 65 01 14 66

Version : 2.1 - **Date d'effet :** 15 juillet 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.

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 confidentialité des identifiants et du signalement rapide de tout accès suspect. Les comptes ne peuvent être partagés hors de son organisation.

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.

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.

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. Pendant les 30 jours suivant la résiliation et avant la suppression programmée, le Client peut demander à contact@faciliter.ai une assistance raisonnable pour récupérer le Contenu Client exportable dans un format disponible, structuré et couramment utilisé. Ensuite, le Contenu Client est supprimé des systèmes actifs, sous réserve des obligations de conservation et de la rotation des sauvegardes. La restauration des sauvegardes 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.

7. INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

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 reste responsable de la revue humaine, de la vérification des sources et des décisions, notamment avant tout appel d'offres, contrat ou communication externe. Il effectue les divulgations sur l'assistance IA imposées par la loi ou ses contrats. Ces responsabilités n'excluent pas une responsabilité que la loi interdit d'exclure ni celle résultant d'un manquement du Fournisseur.

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 des modèles à partir de données anonymisées. Le Fournisseur n'utilise pas le Contenu Client, ni les données personnelles ou informations confidentielles qui y figurent, pour entraîner ou affiner un modèle. Après un processus documenté de désidentification, le Fournisseur peut créer et utiliser uniquement des données agrégées rendues irréversiblement anonymes, de sorte qu'aucun Client, aucune personne ni aucun Contenu Client d'origine ne puisse être identifié, réidentifié ou reconstitué par des moyens raisonnablement susceptibles d'être utilisés. Il peut utiliser ces données agrégées anonymisées pour analyser des cas d'usage à l'échelle de la plateforme et développer, entraîner, affiner et évaluer des modèles utilisés pour améliorer le Service. Les données pseudonymisées, tokenisées ou simplement désidentifiées restent du Contenu Client et/ou des données personnelles et ne peuvent être utilisées au titre du présent article. Le Fournisseur ne tente pas de réidentification, maintient des mesures techniques et organisationnelles appropriées et réexamine périodiquement le processus d'anonymisation au regard des technologies disponibles.

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.

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 RÉSILIATION 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 ou consécutifs, ni des pertes de bénéfice, chiffre d'affaires, économies attendues, réputation ou opportunité, dans la mesure où ils ne constituent pas la conséquence directe et prévisible du manquement.

11.3 Plafond. Sous réserve de l'article 11.4, la responsabilité cumulée de chaque partie est plafonnée aux frais payés ou dus par le Client au titre du Service pendant les 12 mois précédant le fait générateur. Pour un Service gratuit, le plafond du Fournisseur est de 1 000 EUR.

11.4 Exceptions. Aucune limite ne s'applique aux obligations de paiement, fraude ou dol, faute lourde, décès ou dommage corporel, violation de confidentialité, atteinte aux droits de propriété intellectuelle de l'autre partie, ni aux responsabilités non limitables par droit impératif. Aucune limite ne prive une obligation essentielle de sa substance.

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 tout en restant responsable. 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

Le droit français régit le contrat. Les représentants habilités tenteront d'abord de résoudre tout litige de bonne foi pendant 30 jours. **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.

ANNEXE 1 - CONDITIONS DE SOUS-TRAITANCE DES DONNÉES

A.1 Instructions et description. Le Fournisseur traite les données personnelles du Contenu Client uniquement sur instruction documentée, 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 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.

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 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 Fournisseur informe rapidement le Client si une instruction lui paraît contraire au droit applicable et peut la suspendre pendant sa résolution.