

Accès aux Services tolk.ai

Conditions générales de vente et d'utilisation

ENTRE LES SOUSSIGNÉES :

Le Prestataire, société par actions simplifiée au capital de 9 600 euros, immatriculée au Registre du commerce de Paris sous le numéro 789 487 121, dont le siège social est situé 20 rue de Lyanes, 75020 Paris
Représentée par son président, Monsieur Thomas SABATIER
(ci-après dénommée « **Le Prestataire** » ou « le Prestataire ») ;

ET

Toute personne physique ou morale qui souhaite solliciter les Services de la Société dans un cadre strictement professionnel.
(ci-après dénommée « **Le Souscripteur** ») ;

D'UNE PART,

DAUTRE PART,

Ci-après dénommé(e)s individuellement une ou la « **Partie** » et conjointement les « **Parties** ».

PREAMBULE

The Chatbot Factory SAS est une société de développement informatique spécialisée dans la conception et l'édition de logiciels dédiés à la relation client. Elle propose ainsi à l'attention des professionnels un outil de mise en place d'agents virtuels interactifs via une plateforme SaaS baptisée « **tolk.ai** » (ci-après le « **Service** »), pour lequel le Souscripteur a manifesté un intérêt.

Le Souscripteur reconnaît avoir été pleinement conseillé et informé par Le Prestataire sur l'ensemble des moyens permettant l'accès et l'exploitation du Service, notamment au regard des besoins qu'il a évoqué et du budget qu'il a jugé utile d'y consacrer. Il certifie sincère et véritable l'ensemble des informations communiquées et reconnaît avoir pris connaissance des dispositions du présent contrat.

Sur la base de la offre remise par Le Prestataire, les Parties se sont rapprochées afin de fixer les conditions et modalités de l'accès au Service par le Souscripteur dans le cadre du présent contrat (ci-après le « **Contrat** »).
Il en est conséquence été convenu ce qui suit :

Article 1. Objet et durée du contrat

- 1.1. Le Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Le Prestataire s'engage à réaliser, en sa qualité de professionnel techniquement compétent, expérimenté et qualifié, sous sa responsabilité et sa maîtrise d'œuvre, les prestations décrites à l'article 2 du Contrat (ci-après les « **Prestations** »).
En contrepartie des Prestations, le Souscripteur s'engage à verser au Prestataire, les sommes définies en annexe (ci-après le **Prix**) et respecter les obligations à sa charge Issues du Contrat.
- 1.2. Le Contrat entre en vigueur à compter de la date d'inscription du Souscripteur, correspondant à la création de son compte, pour une durée fixe, individuelle et irrévocable de 12 mois à compter de la période d'expiration du test gratuit, limité à 30 jours calendaires maximum.
Le Contrat sera par la suite renouvelé pour une période égale, la poursuite de l'utilisation du Service valant tacite acceptation de la reconduction, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties via la plateforme au moins deux (2) mois avant le terme du Contrat ou sa date de reconduction.

Article 2. Détail des prestations

2.1. Mise à disposition du Service

Le Prestataire propose des interfaces et des outils permettant au Souscripteur d'accéder, d'utiliser et/ou exploiter certains logiciels et autres services du Prestataire décrits en annexe (ci-après, les « **Contenus** »).
L'accès aux Contenus peut être subordonné à des conditions préalables ou supplémentaires définies en annexe.
Le Souscripteur reconnaît et accepte que certains Contenus mis à sa disposition sont susceptibles d'évoluer et ce à l'entière discrétion du Prestataire, notamment par le biais de patchs, correctifs et autres services développés.

2.2. Licence d'exploitation des Contenus

Le Prestataire concède une licence d'utilisation et d'exploitation non exclusive et non cessible du Service et des Contenus, dans les conditions définies ci-dessous, au profit du Souscripteur.

Article 3. Obligations des parties

3.1. Obligations du Prestataire

- 3.1.1. Dans le cadre du Contrat, Le Prestataire déclare et garantit qu'il dispose de compétences en matière de nouvelles technologies et de communication suffisantes pour réaliser les prestations objet du Contrat dans le parfait respect des règles de l'art et avec toute la diligence requise.
- 3.1.2. Le Prestataire s'engage, dans le cadre d'une seule obligation de moyens, à proposer au Souscripteur l'accès au Contenus, en fonction de certains critères. Le Prestataire fait tous ses meilleurs efforts pour rendre les Services et Contenus disponibles de manière quasi-permanente.
- 3.1.3. Pour autant, Le Prestataire peut être amené à interrompre l'accès au Service et Contenus pour des raisons inhérentes aux contraintes d'exploitation et de maintenance. Le Prestataire ne peut garantir la disponibilité constante des Contenus, et notamment du Service.
- Les interruptions du Service comprennent notamment :
- La interruption pour mises à jour des logiciels et les structures des bases de données de la Société peuvent être effectuées tous les jours à partir de 22:00 (UTC+1). Ce type de mises à jour peut entraîner une indisponibilité de la plateforme voire dans certains cas une interruption d'urgence.
 - Interruption d'urgence : En cas d'absolue nécessité, notamment si l'intégrité du Service est menacée, Le Prestataire se réserve le droit d'interrompre le Service pour procéder à une intervention technique de maintenance ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement du Service, et ce quelle que soit l'heure et la durée de l'intervention.

- 3.1.4. Le Souscripteur sera informé par email de l'interruption du Service. Le Souscripteur reconnaît que les interruptions de Service ne donneront droit à aucune indemnité à son égard.
Une offre de Support et Maintenance est par ailleurs offerte au Souscripteur dans les conditions définies à l'article 8 du Contrat.
- 3.1.5. Par ailleurs, il est précisé que le réseau Internet et les systèmes informatiques et de télécommunications utilisés par le Souscripteur dans le cadre de l'accès à et de l'utilisation du Service ne sont pas exempts d'ennuis et que des interruptions et pannes peuvent occasionnellement survenir. Le Prestataire ne peut fournir aucune garantie à cet égard et ne saurait dès lors être tenue responsable pour tous dommages inhérents aux utilisations du réseau Internet et des systèmes informatiques et de télécommunications, notamment sans que cette liste ne soit limitative :

1. la mauvaise transmission et/ou réception de toute donnée et/ou information sur Internet ;
2. une intrusion extérieure ;
3. la défaillance de tout matériel de réception ou des lignes de communication ;
4. tout autre dysfonctionnement du réseau Internet empêchant le bon fonctionnement et/ou le bon déroulement du Service.

3.1.6. Par ailleurs, le Souscripteur reconnaît et accepte que la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée pour toutes conséquences dans l'accès au Service et Contenus découlant d'informations erronées, approximatives ou incomplètes communiquées par le Souscripteur.
Enfin, le Service peut contenir des images et/ou des liens hypertextes vers des sites Internet gérés par des tiers (ci-après « **Sites Tiers** »). Le Prestataire n'exerce aucune contrôle sur les Sites Tiers et n'assume aucune responsabilité à leur égard. Ces liens sont fournis à simple titre d'information et la décision de consulter ces Sites Tiers relève de la pleine et entière responsabilité du Souscripteur.

3.2. Obligations du Souscripteur

- 3.2.1. Le Souscripteur s'engage à fournir au Prestataire tous les éléments et informations nécessaires ou utiles à la réalisation des prestations dans les meilleurs délais. Le Souscripteur garantit que toutes informations et documents, qui ont été ou seront remis au Prestataire, sont et seront exacts, précis et non équivoques.
Le Prestataire ne pourra pas être tenu pour responsable des pertes, dommages ou déficiences résultant d'informations ou de documents inexacts, incomplets ou autrement défectueux fournis par le Souscripteur.
- 3.2.2. Le Souscripteur assure le respect des obligations légales et assume seul la responsabilité civile découlant de l'utilisation et/ou l'exploitation du Service & Contenus dans le cadre du Contrat.

Dans le cadre de l'utilisation du Service, le Souscripteur s'engage notamment à :

- Garantir le bon usage du Service et le respect des stipulations du présent Contrat par les Utilisateurs ;
- S'abstenir de saisir des messages, informations ou données malveillantes, dénigrantes, obscènes, diffamatoires, volontairement trompeuses, illicites et/ou contraires aux bonnes mœurs ;
- Respecter les droits des tiers, et notamment leurs droits de propriété intellectuelle ;
- Ne pas altérer ou perturber l'intégrité ou l'exécution du Service ou des données qui y sont contenues ;

3.2.3. En aucun cas, Le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable de l'utilisation faite des Contenus par le Souscripteur. Dans l'hypothèse où sa responsabilité serait reconnue par une décision judiciaire, le montant des indemnités et dommages et intérêts versés ne pourra excéder cinquante pour cent (50%) du montant total des sommes versées par le Souscripteur au titre du Contrat au cours des douze (12) derniers mois ayant précédé la survenance du fait générateur engageant la responsabilité du Prestataire.

Article 4. Accès aux contenus

- 4.1. Sous réserve du respect du Contrat et du paiement du Prix dans les conditions précisées en annexe, le Souscripteur bénéficie par l'intermédiaire du Service d'un accès, utilisation et/ou exploitation de(s) Contenus(s).
- 4.2. Le Souscripteur reconnaît que des conditions supplémentaires peuvent s'appliquer pour l'accès à certains Contenus. De même, l'accès à certains Contenus est susceptible d'évoluer à l'entière discrétion du Prestataire.
- 4.3. Le Souscripteur n'est pas autorisé à utiliser le Service à d'autres fins que l'accès autorisé au Service et à Contenus.
- 4.4. Sauf disposition contraire du Contrat, ou conformément au droit applicable nonobstant les présentes restrictions, le Souscripteur n'est pas autorisé, en tout ou partie, à copier, photocopier, reproduire, publier, distribuer, traduire, effectuer de l'ingénierie inverse, modifier le code source, modifier, déassembler, décompiler, créer des œuvres dérivées ou supprimer les mentions de propriété des Service & Contenus ou de logiciels accessibles par le biais de la plateforme sans l'accord préalable écrit du Prestataire.
- 4.5. Le Souscripteur ne peut en aucun cas vendre, accorder un privilège ou transférer des reproductions du Service ou des Contenus à des tiers d'une quelconque manière, ni à louer, donner en location-bail ou concéder sous licence les Service & Contenus à des tiers sans l'accord préalable écrit du Prestataire, sauf dans la limite des autorisations expresse du Contrat.

Article 5. Amendement

Les Parties reconnaissent que le Contrat peut à tout moment être modifié par les Parties par le consentement exprès du Souscripteur aux changements proposés par Le Prestataire.

Article 6. Exécution du Contrat

- 6.1. Les Parties s'engagent à exécuter de bonne foi les obligations mises à leur charge par le Contrat et à assurer la disponibilité, la coopération et la compétence du personnel en vue de la bonne marche du Contrat.
- 6.2. Le personnel du Prestataire affecté à la réalisation des Prestations demeure, en toutes circonstances, sous le contrôle administratif et sous l'autorité hiérarchique et disciplinaire exclusive du Prestataire.
En sa qualité de seul et unique employeur dudit personnel, Le Prestataire assure la gestion sociale et administrative de ses salariés.
Le Prestataire devra faire observer par son personnel l'ensemble des conditions et obligations du présent Contrat.
- 6.3. Afin d'assurer la meilleure qualité des prestations, le Souscripteur autorise Le Prestataire à sous-traiter une partie de ses obligations au titre du Contrat, selon les besoins que ce dernier estimera nécessaire.
Tout sous-traitant intervenant dans le cadre des Prestations conformément à l'alinéa précédent sera tenu au respect du présent Contrat et de ses annexes.

Article 7. Accès aux services

Avant l'utilisation et/ou l'exploitation d'un Contenu, le Souscripteur s'engage à consulter les informations mises à sa disposition par Le Prestataire et remplir les exigences technologiques, techniques minimales et pré requises pour accéder au Service :

- Liste des navigateurs compatibles pour l'accès au Service :
https://tbot.io/supported_browsers_platform
- Listes des navigateurs compatibles pour l'utilisation du chat widget :
https://tbot.io/supported_browsers_widget

- 7.1. L'accès au Service est corrélié à la souscription de l'une des formules d'abonnements proposées par Le Prestataire. Les détails des volumes de conversations et prestations annexes souscrites sont reprises dans le devis signé par les Parties ou la formule d'abonnement souscrite depuis le back-office dans le dit le Service.
À titre d'information, Le Prestataire propose des offres d'abonnement mensuel ou annuel :
- Le Souscripteur dispose de la possibilité de modifier son offre d'abonnement mensuel pendant la durée du Contrat si ce dernier souhaite augmenter le nombre de conversations à sa disposition ou souscrire à une offre supérieure dans la hiérarchie des offres d'abonnements disponibles.
 - La modification d'abonnements annuels ne peut donner lieu à un remboursement ou compensation au profit du Souscripteur pour les volumes de conversation et prestations non exploitées pendant la période de Contrat restante.

Par ailleurs, Le Prestataire propose une offre d'abonnement au Service, gratuite et sans engagement, pour une durée maximale n'excédant pas un (1) mois d'accès au Service.

7.2. Le Souscripteur peut, après la création de son compte et la souscription à une offre d'abonnement à un mot de passe (ci-après les « **Codes d'identification** »).

Pour la création de son compte, il sera demandé au Souscripteur de renseigner des informations notamment nom et adresse(s) email(s) qui constitueront son identifiant de connexion à un mot de passe (ci-après les « **Codes d'identification** »).

Une confirmation d'activation de compte sera envoyée au Souscripteur via l'adresse email renseignée. Dans un espace personnel, le Souscripteur aura la possibilité dans les paramètres, s'il le souhaite, de compléter un certain nombre d'informations et pourra notamment modifier, le cas échéant, son mot de passe.

7.3. Le Souscripteur s'engage à ne pas renseigner des coordonnées ou informations fantaisistes et/ou erronées.

7.4. Le Souscripteur est seul responsable des conséquences découlant des informations inexactes qu'il aura transmises. Le Souscripteur s'engage également à ne pas créer de compte pour le compte d'un tiers ou créer pour lui-même plusieurs comptes au sein du Service.

7.5. Le Souscripteur reconnaît que l'usage qui sera fait de ses Codes d'identification relève de sa responsabilité. À cet égard, les Codes d'identification ne doivent pas être communiqués par le Souscripteur à un tiers, ni être utilisés par un tiers. En tout état de cause, tous les actes effectués au sein du Service sous les Codes d'identification du Souscripteur seront considérés comme ayant été effectués par lui-même et, en conséquence, les souscriptions au Service et Contenus émanant de son compte sera débité du compte bancaire correspondant.

7.6. En tout état de cause, en cas d'oubli, de perte ou d'utilisation détournée par un tiers de ses Codes d'identification, le Souscripteur s'engage à en informer immédiatement Le Prestataire à l'adresse électronique suivante : XXX.

La plateforme propose par ailleurs une fonctionnalité de récupération de mot de passe perdu à la disposition du Souscripteur.

7.7. Pour des raisons liées notamment à la sécurité du système et, à la stabilité, Le Prestataire peut être amené à mettre à jour automatiquement, précharger, créer de nouvelles versions des Services & Contenus ou à les améliorer, et par conséquent, la configuration système requise pour l'utilisation des logiciels peut évoluer dans le temps.

7.8. Le Souscripteur accepte lesdites mises à jour automatiques et reconnaît que le présent contrat ne lui confère aucun droit de préférence pour l'accès aux nouvelles versions ou autres améliorations apportées aux Services & Contenus. Le Prestataire décide de fournir lesdites mises à jour, etc. à son entière discrétion.

Article 8. Maintenance & Support

- Pour information, l'accès et la disponibilité du Service sont garanti à 99,5% (minimum annuel) pour les abonnements concernés (hors période de tests gratuits).
- Taux de disponibilité annuel : 99,5% ;
 - PSG (Plage de Service Garant) : 9h-19h, 5j/7 (lun-ven)
 - GTI (Garantie de Temps d'Intervention) : 1h
 - La GTI se définit comme la durée maximale durant laquelle un prestataire s'engage à intervenir après un incident bloquant ou coupure de service. La GTI noblige donc le prestataire qu'il intervienne, mais pas à résoudre le problème en cause.
 - GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) : 4h
 - La GTR est la durée maximale au cours de laquelle un prestataire s'engage à rétablir le bon fonctionnement du service informatique de son client après un incident bloquant ou une coupure de service. Il faut préciser que la GRT ne s'applique que durant la Plage de Service Garant (PSG)
 - RTO (Recovery Time Objective): 4h
 - Le RTO ou Recovery Time Objective, peut se traduire par la durée maximale d'interruption admissible d'une ressource informatiques.
 - RPO (Recovery Point Objective): 2h
 - RPO ou Recovery Point Objective, désigne la durée maximum d'enregistrement des données qu'il est acceptable de perdre lors d'une panne.

L'hébergement du Service est effectué via la Google Cloud Platform - Computer Engine, Cloud SQL, Google Storage. Situé en Belgique, la solution d'hébergement garantit un taux de disponibilité de 99,5%, dans une architecture orchestrée par « Kubernetes », se conformant aux standards de sécurité de Google Cloud Platform.

8.1. La Société s'engage à répondre aux emails envoyés via la plateforme d'assistance, sous 2 jours ouvrés, les jours ouvrés du lundi au vendredi de 10h à 17h (UTC+2). Dans le cas où le Souscripteur rencontre des dysfonctionnements qui empêchent la bonne utilisation du Service, le Souscripteur est invité à signaler immédiatement le dysfonctionnement au Prestataire par le biais de l'assistance, disponible depuis le Service.

8.2. Sont définies comme Anomalie tout bogue ou dysfonctionnement reproductible et toute non-conformité fonctionnelle ou technique du Service notamment :

- **Anomalie Bloquante**, toute anomalie qui rend impossible l'utilisation du Service dans son intégralité ou certaines de ses fonctionnalités essentielles ;
- **Anomalie Semi-Bloquante**, toute Anomalie qui dégrade de manière significative l'accès ou l'utilisation du Service ou d'une ou plusieurs de ses fonctionnalités

Découvrez Genli, notre nouvelle IA générative

Les utilisateurs peuvent accéder à des informations supplémentaires sur la confidentialité et la sécurité de vos données en cliquant sur le lien ci-dessous. Les informations sont disponibles dans les délais suivants :

- sous 24h (heures ouvrées) pour les Anomalies Bloquantes,

8.4. Les délais se décomptent à compter de la notification au Prestataire par le Souscripteur signalant l'Anomalie. Les opérations de Maintenance donneront lieu à la mise à niveau de la documentation utile et la mise à disposition de cette dernière au Souscripteur.

Article 9. Propriété intellectuelle

9.1. Licence sur les Service & Contenus

Le Prestataire concède dans le cadre du Contrat une licence non exclusive sous réserve du partiel paiement du Prix tel que défini dans le présent document, pour le domaine du Monde entier et pour la durée du contrat. Conformément aux dispositions des articles L131-3 et L122-6 du Code de la propriété intellectuelle, les droits concédés portent sur les Service & Contenus dans le Contrat comprenant :

Le droit d'exploiter tout ou partie des Service & Contenus, individuellement ou ensemble, par tout moyen, en tout format, sur toute plateforme technique auprès de tout public et par le biais de tout support et/ou moyen et/ou réseau de communication ; Le droit de représentation et de communication des Service & Contenus en réalisant ou autorisant :

- de représenter et de faire représenter tout ou partie des Service & Contenus, Individuellement ou ensemble, et de ses adaptations en toutes langues et en tout pays, sur toute plateforme et selon toute norme technique ;
- de communiquer au public tout ou partie des Service & Contenus, individuellement ou ensemble, ou de ses adaptations par tout procédé, payant ou non, direct ou indirect, connu ou inconnu, actuel ou futur, par fil ou sans fil et sur tout réseau de diffusion des données, connu ou inconnu, actuel ou futur. Ce droit comprend notamment la diffusion par tout moyen, sur tout réseau et selon tout protocole de télécommunication ;
- de diffuser tout ou partie des Service & Contenus individuellement ou ensemble, sur des réseaux internes ou privés, notamment d'entreprises, par toute personne de droit public ou privé, à titre gratuit ou onéreux.

9.2. Limites aux droits concédés

La licence concédée au titre du Contrat ne confère au Souscripteur aucun droit de propriété intellectuelle sur les Service & Contenus, qui demeurent la propriété entière et exclusive du Prestataire. Notamment les dispositions de l'article 8.1, le Souscripteur s'interdit expressément de procéder à toute modification des Service & Contenus pendant toute la durée du Contrat.

Article 10. Publicité

10.1. Le Souscripteur autorise Le Prestataire à citer le nom du Souscripteur, de reproduire son logo, tout élément visuel d'identification et de mentionner l'existence du Contrat à titre de référence commerciale.

Le Souscripteur autorise Le Prestataire à faire figurer son nom sur une liste de référence ou toute diffusion publicitaire à l'initiative du Prestataire.

En cas de transmission au Prestataire du logo du Souscripteur pour les besoins du Contrat, Le Prestataire s'engage à respecter strictement le logo et à ne pas porter atteinte à l'image et à la réputation du Souscripteur.

10.2. Le Souscripteur s'engage dans le cadre de toute promotion commerciale des Contenus exploités dans le cadre du Contrat à mentionner le nom du Prestataire comme éditeur des Contenus et soumettre ladite promotion à son accord expresse.

Article 11. Loi informatique et liberté

Le présent document est soumis aux dispositions du Contrat européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, ainsi qu'à celles de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et à tout autre législation applicable en la matière qui viendrait les compléter ou s'y substituer ultérieurement.

Pour les traitements réalisés par et/ou pour le compte du Prestataire, Le Souscripteur dispose, au besoin après communication d'une pièce d'identité en cours de validité, d'un droit d'accès, le cas échéant de portabilité, de modification, de limitation, et de suppression des données le concernant ainsi que d'un droit d'opposition, éventuellement sous réserve de motifs légitimes et impératifs, au traitement de ses données. Il peut également définir des directives relatives au sort de ses données personnelles en cas de décès. Ces droits peuvent être exercés directement auprès du Prestataire par courrier électronique à l'adresse privacy@tolk.ai ou par courrier au siège social du Prestataire.

Données personnelles fournies

Dans le cadre du présent article, les « données personnelles » désignent toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, au sens de la législation applicable en vigueur. À toutes fins utiles, il est précisé qu'est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Le Prestataire est amené à utiliser certaines données à caractère personnel du Souscripteur. En l'absence de telles informations, il ne pourra pas fournir utilement les différents services envisagés dans le présent document. Il peut également les utiliser afin de lui adresser ses meilleures offres promotionnelles, à des fins statistiques et de lutte contre la fraude, pour son intérêt légitime de développement commercial, d'amélioration technique de ses systèmes et de la connaissance des utilisateurs et, enfin, le cas échéant avec le consentement de ce dernier, de personnalisation des services, notamment par le biais de publicités.

Utilisation des données personnelles

Le Prestataire a vocation à utiliser les données personnelles du Souscripteur dans des cas définis :

- **Fonctionnement & Optimisation des Services** : les données personnelles collectées sont nécessaires au fonctionnement des services et produits proposés ainsi qu'au développement et amélioration des services du Prestataire ;
- **Communication & Personnalisation** : sous réserve notamment du consentement requis, Le Prestataire pourra utiliser certaines données afin de proposer, notamment par le biais de publicités, des services et offres personnalisés, promotions ou toute autre information commerciale liés aux services ou aux services de partenaires ;
- **Respect de la législation en vigueur.**

Partage des données personnelles

Le Prestataire peut être amené à partager les données personnelles du Souscripteur avec des partenaires commerciaux ou autres sociétés auxquelles Le Prestataire est affilié (sociétés mères, sociétés sœurs ou sociétés filiales), dans le cadre du fonctionnement des Services ou notamment à des fins logistiques. De même, les données du Souscripteur seront susceptibles d'être communiquées en réponse à une demande spécifique formulée par une autorité administrative ou judiciaire compétente, ainsi que plus généralement dans toutes les situations où la loi, la réglementation ou une décision administrative ou judiciaire l'impose ; Plus généralement, ces données peuvent être partagées avec tout autre tiers après information du Souscripteur et sous réserve de l'absence d'opposition ou de consentement préalable selon les règles applicables.

Durée de conservation des données personnelles

Les données personnelles seront conservées dans des fichiers ou des systèmes actifs pendant la seule durée nécessaire à l'accomplissement des finalités pour lesquelles elles ont été collectées conformément aux règles applicables en la matière, c'est-à-dire :

- Par principe, pour l'ensemble des données ;

Les données personnelles confiées à la Société seront conservées par ses soins, pour le compte du Souscripteur, pendant une durée de (3) ans à compter de leur

Annexe A - Prix & Devis >

Annexe B - Charte RGPD >

techniques, commerciales ou de quelque nature que ce soit, quel qu'en soit le support, acquies notamment par remise ou élaboration de documents, ou oralement, qu'elles auraient été amenées à connaître sur les activités des Parties et éventuellement celles de ses partenaires. Sont assimilés à des documents les notes d'études, plans, cahiers, logiciels, résultats, etc. Il ne pourra communiquer à des tiers, sans autorisation écrite de la Partie propriétaire, les renseignements et les résultats qu'il aura obtenus à l'occasion de ses travaux.

Cette disposition vise les transferts d'informations mais aussi les publications, les échanges dans le cadre de réunions, les communications ou conférences qu'il aurait l'occasion de faire. La violation des engagements qui précèdent pourra entraîner à l'encontre de la Partie fautive l'application des dispositions du Code pénal relatives à l'obligation du secret.

12.2. Ces dispositions concernant la confidentialité demeurent en vigueur aussi longtemps que les informations faisant l'objet du présent engagement ne seront pas tombées dans le domaine public et ce sans violation de l'une quelconque des obligations résultant de l'engagement.

En cas de non-respect de l'obligation de confidentialité, la Partie victime se réserve le droit à chaque manquement de demander le versement de dommages et intérêts qui seraient dus en réparation du préjudice subi.

En cas de résiliation, résolution, annulation ou caducité du contrat, les Parties s'engagent à :

- restituer les documents y compris les supports informatiques remis par la Partie propriétaire,
- détruire les documents intermédiaires qu'il aura élaborés y compris les supports informatiques,
- effacer les enregistrements qu'il aura fait sur le disque dur ou tout autre support,
- détruire également les documents résiduels tels que les brouillons, exemplaires supplémentaires qu'il aura produits.

Article 13. Rétractation & Résiliation

13.1. Dans la mesure où le Souscripteur souscrit au Service en qualité de professionnel, il ne dispose pas d'un délai de rétractation après la commande.

13.2. Le Contrat peut être dénoncé à tout moment par le Souscripteur. La dénonciation du Contrat par le Souscripteur est une résiliation anticipée qui entraînera de plein droit la facturation du solde du Contrat et des éventuelles pénalités prévues. Le Souscripteur demeure seul responsable des frais engagés auprès de fournisseurs ou de fournisseurs de contenu tiers avant sa résiliation.

13.3. En cas de manquement persistant du Souscripteur à ses obligations contractuelles, cinq jours après la réception d'une mise en demeure préalable adressée par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, Le Prestataire pourra réclamer une indemnité forfaitaire d'un montant correspondant à un (1) an de redevance, outre les intérêts légaux et les frais judiciaires éventuels exigibles contre le Souscripteur, sans préjudice du droit à des dommages et intérêts au bénéfice du Prestataire.

13.4. En cas de non-paiement par le Souscripteur d'une mensualité et (10) dix jours après une mise en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception restée en tout ou partie sans effet, le contrat sera considéré par Le Prestataire comme étant de plein droit résilié.

En cas de résiliation anticipée du Contrat à l'initiative du Souscripteur, l'intégralité des sommes restant dues seront réclamées.

13.5. Notamment l'induction par le Souscripteur de ses obligations contractuelles, Le Prestataire peut résilier le Contrat immédiatement et de plein droit, en cas de procédure collective, de dissolution, ou de cessation d'activité du Souscripteur, après notification écrite au Souscripteur ou au mandataire judiciaire.

Article 14. Pénalités

Toute somme due par le Souscripteur, non payée à l'échéance, portera intérêt de plein droit et sans mise en demeure préalable, au taux de cinq (5) pourcent (5%) par mois à compter de sa date d'échéance ainsi qu'au paiement d'une indemnité correspondant à trois (3) fois le taux d'intérêt légal.

Le taux d'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour de la date de facturation. Cette pénalité est calculée sur le montant TTC de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

Lorsque ces frais de recouvrement dépasseront le montant de cette indemnité, Le Prestataire pourra réclamer au Souscripteur une indemnité complémentaire, sur présentation des justificatifs précisant les diligences accomplies.

Le Souscripteur s'engage à prendre à sa charge tous les frais de mission pouvant être exposés par la Société pour la mise en place du Service.

Par ailleurs, Le Prestataire se réserve le droit, quinze (15) jours après l'envoi d'un courrier en recommandé de mise en demeure, de suspendre le Service jusqu'au paiement intégral des sommes dues et, le cas échéant, de résilier de plein droit, avec effet immédiat, le Contrat.

Article 15. Restitution

En cas de cessation du Contrat, et quelle qu'en soit la cause, Le Prestataire s'engage à restituer à la demande du Souscripteur l'intégralité des Données du Souscripteur, dans un format de fichier exploitable par ce dernier ou, le cas échéant, par tout tiers à qui le Souscripteur aura convenu de confier la suite de l'exploitation informatique, dans un délai de trois (3) mois suivant la cessation du Contrat.

La Société notifiera cette suppression au Souscripteur sous 48 heures.

Aucune action judiciaire ou réclamation, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée par l'une ou l'autre des Parties plus d'un (1) an après la survenance du fait générateur.

Article 16. Dispositions diverses

16.1. Toute notification concernant le Contrat doit être envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée au siège social de la Partie concernée.

16.2. Le Contrat ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, de la part du Souscripteur, sans autorisation, écrite, expresse et préalable de la Société.

Dans le cadre d'un rachat ou d'une fusion, la Société se réserve le droit de résilier le contrat sans formalité à toute holding ou maison mère qui détient toute ou partie de la Société. Le Souscripteur reconnaît expressément que la société cessionnaire deviendra son cocontractant.

16.3. Au cas où l'une des dispositions du Contrat serait nulle ou annulée, les Parties s'efforceront de la remplacer par une disposition du plus proche effet juridique et économique et les autres dispositions continueront de produire leur effet conformément aux intentions des Parties, telles qu'elles résultent du Contrat.

16.4. Le Contrat et ses annexes qui en font partie intégrante contiennent la totalité de l'accord des Parties sur son objet.

Le Contrat est organisé et réglementé par les documents contractuels ci-après cités, listés par ordre de préséance en cas de contradiction de leurs termes :

1. Le devis signé par le Souscripteur ;
2. Le Contrat ;
3. Les autres annexes du Contrat ;
4. Les conditions générales d'utilisation de la Plateforme.

16.5. Les Parties ne seront pas responsables de l'exécution de leurs obligations en cas de survenance d'un cas de force majeure. En cas de survenance d'un cas de force majeure, le Contrat sera suspendu jusqu'à disparition, extinction ou cessation du cas de force majeure.

16.6. Pour faire face aux responsabilités susceptibles d'être encourues par elle au titre du Contrat, les parties s'engagent à souscrire toutes les polices d'assurance nécessaires à la couverture (i) de leur responsabilité civile professionnelle, délictuelle ou autre et (ii) des garanties particulières consenties par les Parties dans le Contrat, auprès d'une Compagnie d'assurance agréée.

Les Parties garantiront se conformer à la législation fiscale et sociale, être à jour du paiement des cotisations sociales et être en mesure de fournir la preuve du respect des différentes obligations applicables en la matière à première demande de l'autre Partie.

16.7. Le Souscripteur s'engage à ne pas démarcher, recruter ni faire travailler directement ou indirectement un membre du personnel du Prestataire, sauf autorisation écrite et préalable de cette dernière, pendant la durée du Contrat et douze (12) mois après la fin de celui-ci, la durée globale ne pouvant être inférieure à vingt-quatre (24) mois.

En cas de violation de la présente clause, le Souscripteur devra verser immédiatement au Prestataire une indemnité forfaitaire égale au salaire de l'employé débouché pendant les douze (12) mois précédant son débouchage, charges salariales et patronales incluses.

Le Prestataire pourra en outre demander l'indemnisation du préjudice réellement subi si celui-ci dépasse l'indemnité forfaitaire susvisée.

Article 17. Droit applicable et attribution de compétence

Le Contrat est soumis au droit français.

Les Parties conviennent avant de mettre en oeuvre une procédure judiciaire, de rechercher une solution amiable à leur différend : à cet effet, celle des Parties qui estimerait qu'un litige est né en avisera l'autre par courrier recommandé en exposant les termes du différend.

Une rencontre devra intervenir dans les quinze (15) jours de l'envoi de ce courrier et à défaut d'avoir abouti à une solution amiable dans les trente (30) jours, chacune des Parties pourra engager toute procédure judiciaire qu'il y aura lieu.

Tout litige concernant la validité, l'interprétation ou l'exécution du Contrat qui ne pourra être résolu de façon amiable par les Parties sera porté devant les juridictions compétentes de Paris.



Éditeur de logiciels intelligents pour la relation client. tolk.ai propose des solutions de livechat et chatbot boostées à l'intelligence artificielle. Nos solutions utilisent une technologie NLP propriétaire développée à Montpellier.

Informations

Essayez gratuitement

Bookez une démo

Nos Solutions

Bo

Agent

Analytics

Nos contenus

Blog

Études de cas

À propos de nous

Nous contacter