

Conditions Générales d'Utilisation

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont conclues entre d'une part la société CLEVY, société par actions simplifiée au capital de 7 031,00 euros, inscrite au RCS de Bobigny sous le numéro B 828 964 767 et dont le siège est sis 12 rue Anselme, 93400 SAINT-OUEN, représentée par Monsieur Salim JERNITE, pris en sa qualité de Directeur Général (ci-après, « CLEVY ») et d'autre part, toute personne physique disposant de la pleine capacité juridique souhaitant utiliser le Service (ci-après, le « Client »).

Article 1. Définitions

Dans le Contrat, les termes et expressions commençant par une majuscule, qu'ils soient rédigés au singulier ou au pluriel, auront la signification donnée au présent article :

« *Accord de Traitement de Données* » : désigne le document contractuel définissant les modalités de traitement des données à caractère personnel susceptibles d'être traitées par un Chatbot et répartissant entre les Parties les obligations prévues par la législation en matière de protection des données.

« *CGU* » : désigne les présentes Conditions Générales d'Utilisation, leurs annexes et leurs avenants éventuels.

« *Chatbot* » : désigne un logiciel spécialisé dans le dialogue en langage naturel avec un humain, qui est capable notamment de répondre à des questions ou de déclencher l'exécution de tâches.

« *Code-Source* » : désigne une séquence d'instructions écrites dans le Langage CSML ou tout autre langage de programmation supporté par le Service, compréhensibles par l'homme et modifiables devant être compilées sous la forme d'un code-objet pour être affiché sur le navigateur Web d'un utilisateur ou dans une application mobile.

« *Compte* » : désigne l'espace privé ouvert sur le Site, permettant de souscrire à une Offre, d'accéder aux Services et de les utiliser.

« *Conditions Contractuelles Complémentaires* » : désigne tout document contractuel fixant des conditions contractuelles spécifiques pour un Service.

« *Contrat* » : désigne la relation contractuelle établie entre CLEVY et le Client, laquelle est régie par les CGU et, le cas échéant, les Conditions Contractuelles Complémentaires, ainsi que l'Accord de Traitement de Données.

« *Défaut* » : désigne tout incident, anomalie, erreur ou défaut de conception technique, de réalisation et/ou de fonctionnement affectant le Site et/ou les Services, qui est documenté par le Client et reproductible par CLEVY, et qui ne permet pas un fonctionnement du Site et/ou des Services conforme à sa destination.

« *Données* » : désigne l'ensemble des Données Personnelles et Données Non Personnelles.

« *Donnée Non Personnelle* » : désigne toute donnée ne présentant pas un caractère personnel, au sens du règlement n° 2016/679 du 27 avril 2016.

« *Données Personnelles* » : désigne les données à caractère personnel, au sens du règlement n° 2016/679 du 27 avril 2016.

« *Donnée Sensible* » : désigne les catégories particulières de données à caractère personnel relatives à la santé, au sens du règlement n° 2016/679 du 27 avril 2016.

« *Donnée concernant la Santé* » : désigne les données à caractère personnel relatives à la santé, au sens du règlement n° 2016/679 du 27 avril 2016.

« *Environnement Numérique* » : désigne tout matériel informatique, logiciel et connexion réseau utilisés par le Client pour utiliser les Services.

« *Langage CSML* » : désigne le langage de programmation informatique conçu et développé par CLEVY et mis à disposition du Client, dans le cadre de l'utilisation des Services, pour le développement de Chatbots.

« *Monnaie de Paiement* » : désigne la devise monétaire utilisée pour le paiement des obligations pécuniaires.

« *Offre* » : désigne une offre standardisée faite par CLEVY pour un ensemble de caractéristiques techniques nécessaires à l'accès au Site, l'utilisation du Service et la mise à disposition du public d'un Chatbot. Les Offres sont décrites sur le Site.

« *Politique de Confidentialité* » : désigne le document accessible à l'adresse <https://www.clevy.io/privacy> qui décrit les modalités de traitement de Données Personnelles relatives au Client dans le cadre de chaque Service et les droits et obligations des Parties et Professionnels à cet égard.

« *Service* » : désigne tout logiciel, outil, programme informatique ou, de façon générale, tout service de la société de l'information accessible via le Site afin de pouvoir développer, diffuser et gérer un Chatbot.

« *Service Tiers* » : désigne tout service proposé par un tiers rendu accessible depuis ou par CLEVY.

« *Site* » : désigne le site Internet <https://www.clevy.io> sur lequel le Client peut souscrire à une Offre et s'authentifier afin d'utiliser les Services.

« *Template* » : désigne un fragment de Code-Source réutilisable permettant de réaliser une opération déterminée.

Article 2. Objet

Le Contrat définit les conditions dans lesquelles CLEVY concède au Client, à titre non cessible, non transmissible et non exclusif, un droit d'accès au Site et d'utilisation des Services ainsi que celles dans lesquelles le Client peut utiliser tout ou partie des Services.

L'utilisation de certains des Services peut être soumise à l'acceptation de Conditions Contractuelles Complémentaires. Le cas échéant, les Conditions Contractuelles Complémentaires applicables sont librement consultables avant toute souscription ou utilisation des Services.

Article 3. Territoire

CLEVY propose les Services sur les territoires suivants : Etats membres de l'Union Européenne (UE). Nonobstant l'accessibilité du Site depuis un territoire n'en relevant pas, CLEVY ne garantit la conformité des Services qu'au regard du droit français et du droit de l'Union Européenne. Il appartient au seul Client de s'assurer de la licéité des Services dans l'État où il désire utiliser les Services. CLEVY décline toute responsabilité à ce titre.

CLEVY informe le Client de ce que le recours aux Services entraîne l'application impérative du règlement n° 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, et abrogeant la directive 95/46/CE, à toute activité de sous-traitance.

Article 4. Droits concédés

CLEVY concède au Client, à titre non cessible, non transmissible et non exclusif, un droit d'accès au Site et un droit d'utilisation de tout Service n'étant pas spécifiquement régis par des Conditions Contractuelles Complémentaires.

Le Site est accessible au Client 24h sur 24 et 7 jours sur 7, à l'exception des périodes de maintenance programmée. CLEVY s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer le taux de disponibilité du Site mentionné à l'Offre. CLEVY peut interrompre, suspendre ou modifier temporairement et sans préavis l'accès au Site, notamment pour des raisons de sécurité, pour la restructuration de ressource machine, pour la maintenance ou l'amélioration du Site ou pour améliorer la disponibilité des informations via Internet. CLEVY fait ses meilleurs efforts pour informer le Client préalablement à cette interruption du Site et pour que l'interruption affecte le moins possible le Client. CLEVY ne peut être tenue pour responsable des éventuels dommages occasionnés par ces interruptions, en ce compris les pertes de données.

Le droit d'utilisation des Services se limite au code-objet du Site. CLEVY n'est pas tenu de mettre le code-source à la disposition du Client. CLEVY se réserve le droit de corriger tout Défaut.

La configuration minimale requise pour l'utilisation de chaque Service est décrite sur le Site. Eu égard au fait que les Services constituent des logiciels à la demande, la configuration est susceptible d'évoluer à tout moment, sans préavis. Le Client est seul responsable de la compatibilité entre son Environnement Numérique et le Site et les Services. En tout état de cause, pour pouvoir accéder au Site, le Client doit acquérir, à ses frais, un accès Internet (avec une bande passante permettant un débit Internet suffisant pour l'utilisation des Services) et un navigateur Web. Le Client est avisé de ce que la désactivation des cookies et/ou JavaScript peut empêcher le bon fonctionnement de certaines fonctionnalités du Site.

Article 5. Maintenance

CLEVY garantit que les Services sont conformes à leur destination, telle que mentionnée sur le Site, et ce pour toute la durée du Contrat. Dans ce laps de temps, CLEVY peut, à sa seule discrétion et dans les conditions prévues à l'Offre, corriger ou faire corriger les Défauts ou recourir, si nécessaire, à une solution de contournement pour remédier aux Défauts.

Le Client reconnaît et accepte que CLEVY peut à tout moment procéder à des mises-à-jour. Le Client n'a pas de droit acquis au maintien d'une version déterminée des Services.

Les garanties consenties au Client dans le cadre du Contrat sont exclusives de toute autre garantie légale ou contractuelle, explicite ou implicite.

Article 6. Obligations du Client

Le Client déclare qu'aucune législation spécifique applicable à son activité n'est de nature à interdire le recours au Service proposé par CLEVY. De façon générale, il s'oblige à respecter les lois et règlements en vigueur sur le territoire français, applicables au Service et à notifier à CLEVY tout contenu illicite.

Le Client déclare :

- Avoir une bonne connaissance des spécifications des Services, lesquelles sont détaillées sur le Site et lui ont été présentées, en phase précontractuelle ;
- Avoir testé les Services et avoir pris toutes les précautions appropriées et mesures nécessaires pour faire face à un éventuel dysfonctionnement du Service dans le cadre de son utilisation, en particulier par la mise en place de procédures de secours, de sauvegarde et de sécurité des Données, de diagnostics d'incidents et de contrôles réguliers des résultats.

Préalablement à la conclusion du contrat, CLEVY a mis à la disposition du Client les CGU et l'Accord de Traitement de Données et lui a délivré, d'une manière claire et compréhensible, l'ensemble des informations visées à l'article à l'article L111-1 du Code de la Consommation et notamment les informations relatives :

- Aux caractéristiques essentielles du Service ;
- Aux tarifs et prix applicables ;
- A l'identification et aux moyens de contact de CLEVY, par courrier, téléphone ou e-mail ;
- Aux garanties légales et contractuelles applicables et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- Aux fonctionnalités du Service et, le cas échéant, à leur interopérabilité.

Lorsqu'il utilise les Services, le Client s'interdit ainsi notamment de :

- Accéder au Site à l'aide de méthodes automatisées (telles que robots, araignées, etc.), sauf autorisation préalable écrite de CLEVY ;
- Télécharger des virus ou autres codes malveillants sur le Site ;
- Accéder ou tenter d'accéder au compte d'un tiers ;
- Utiliser les Services dans un but illicite, illégal, malveillant ou discriminatoire, contraire à la législation applicable aux Données Personnelles ;
- Procéder au traitement de Données Sensibles et, a fortiori, de Données concernant la Santé ;
- D'exercer toute forme d'activités illégales, frauduleuses ou portant atteinte aux droits ou à la sécurité des tiers ;
- Entraver le bon fonctionnement du Site.

Article 7. Service et Offre

Les Services et les Offres proposés au Client sont ceux indiqués sur le Site comme étant réalisés par CLEVY ou sous son contrôle. Ils sont décrits avec la plus grande précision possible. Toutefois si des erreurs ou omissions avaient pu se produire dans leur présentation, la responsabilité de CLEVY ne pourrait être engagée.

Le Client s'oblige à consulter le descriptif des caractéristiques et tarifs des Services et Offres avant de souscrire à une Offre. Le choix et le recours à un Service et/ou une Offre sont de la seule responsabilité du Client.

La liste des fonctionnalités des Services est susceptible d'être modifiée unilatéralement par CLEVY par :

- L'ajout de nouvelles fonctionnalités : l'ajout d'une fonctionnalité n'a pas pour effet d'imposer son utilisation au Client, laquelle utilisation peut être conditionnée par l'acceptation de Conditions Contractuelles Complémentaires ;
- Le retrait d'une fonctionnalité : Le Client reconnaît et accepte qu'il n'a aucun droit acquis au maintien d'une fonctionnalité, dès lors que le retrait ne prive pas le Service de sa fonction de base.

Par ailleurs, CLEVY se réserve la possibilité de mettre en œuvre certains Services de façon progressive, fonctionnalité par fonctionnalité.

Le Client reconnaît et accepte que les obligations de CLEVY se limitent à la mise à disposition et au maintien en conditions opérationnelles des Services.

Sauf meilleur accord des Parties, CLEVY n'intervient pas dans la conception, le développement, la gestion et la maintenance des Chatbots.

Le Client s'interdit d'utiliser les Services pour concevoir des Chatbots dont l'objet ou le fonctionnement serait contraire à la législation française ou européenne ou à toute autre législation applicable au Client.

Le Client s'interdit de traiter des Données Sensibles et, a fortiori, des Données concernant la Santé dans le cadre des Services.

Les Services proposés par CLEVY consistent en la mise à disposition d'interfaces graphiques et techniques (API), d'un moteur conversationnel utilisant le Langage CSML et de l'infrastructure technique permettant de le faire fonctionner, et de ressources tels que des Templates, exemples, documentations, articles permettant de faciliter le développement, la gestion, la maintenance et l'utilisation de Chatbots.

Ceux-ci peuvent être autonomes ou interconnectés avec des Services Tiers par le biais d'appels à leurs APIs respectives grâce à des Intégrations (Apps) fournies par CLEVY ou ses partenaires, gratuitement ou non, ou des développements spécifiques réalisés par le Client.

Les Chatbots créés à l'aide des Services peuvent être utilisés à l'aide de moyens techniques (API), d'une interface graphique autonome (webapp) ou déployés sur différents canaux de communication tiers tels que décrits aux Offres.

Article 8. Services Tiers

L'utilisation des Services ne nécessite aucune installation de logiciels ou d'applications spécifiques.

En revanche, les Services peuvent être utilisés via ou en conjonction avec des Services Tiers. Le cas échéant, ces Services Tiers sont fournis sous la responsabilité exclusive des entités qui les éditent, commercialisent, proposent et/ou fournissent.

L'accès et l'utilisation de ces Services Tiers peuvent être conditionnés par l'acceptation par le Client des conditions contractuelles mises en place par les éditeurs des Services Tiers. CLEVY est un tiers à cette relation contractuelle et n'intervient en aucun cas en qualité de mandataire d'un éditeur de Service Tiers ou d'intermédiaire entre lui et le Client. A ce titre, CLEVY n'a ni connaissance ni maîtrise des engagements contractuels de l'éditeur du Service Tiers. CLEVY décline toute responsabilité en cas de dommage consécutif à l'accès aux Services Tiers ou à leur utilisation ainsi qu'en cas d'indisponibilité totale ou partielle d'un Service et/ou d'un Chatbot en raison d'un Service Tiers.

La compatibilité et l'interopérabilité des Chatbots sont limitées aux Services Tiers présentés comme tels par CLEVY. CLEVY ne peut garantir la compatibilité et/ou l'interopérabilité des Services et Chatbots avec un service n'étant pas présenté comme tel.

Le Client reconnaît et accepte par ailleurs que CLEVY n'a aucune connaissance ni maîtrise des modalités de collecte et/ou de traitement des Données Personnelles par un Service Tiers.

Article 9. Compte

L'accès au Site est conditionné par l'ouverture d'un Compte. A cette fin, le Client remplit un formulaire d'inscription. Le Client garantit que toutes les informations qu'il donne à CLEVY sont exactes, à jour et sincères et ne sont entachées d'aucun caractère trompeur. Il s'engage à mettre à jour ces informations via son Compte en cas de modifications, afin qu'elles correspondent toujours aux critères susvisés.

Une fois le formulaire d'inscription validé, le Client est redirigé vers une page sur laquelle il doit prendre connaissance de l'intégralité du Contrat, avant de pouvoir cocher la case « *J'ai pris connaissance du Contrat et déclare l'accepter* » et cliquer sur le bouton « *Suivant* ».

Le Client est alors redirigé vers une page récapitulant les informations qu'il a renseignées. En cliquant sur le bouton « *J'accepte* », le Client et CLEVY concluent le Contrat.

Le Compte peut être clôturé à la demande du Client, soit par tout moyen technique ad hoc accessible sur le Site soit en adressant une lettre recommandée avec accusé de réception, à laquelle est jointe un justificatif d'identité, à CLEVY. Par ailleurs, le Compte est automatiquement clôturé à défaut de connexion au Site pendant un délai de douze (12) mois. CLEVY s'engage à adresser au Client un rappel un (1) mois avant l'expiration de ce délai à l'adresse électronique communiquée par le Client.

Après la procédure de création du Compte, l'accès à tout ou partie du Site est sécurisé et s'effectue grâce à un mot de passe ou par tout autre dispositif d'authentification conforme à la législation applicable à CLEVY. Les identifiants du Client sont strictement personnels. Il s'interdit de les partager avec un tiers. Il est responsable des mesures à mettre en œuvre pour assurer leur confidentialité. En cas de perte, de vol ou d'usurpation – suspectée ou avérée – de ses identifiants, il doit immédiatement en informer CLEVY à l'adresse suivante security@clevy.io afin de révoquer son mot de passe et d'en obtenir un nouveau. CLEVY ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable des accès au Site de tiers non autorisés permis par l'utilisation illicite du mot de passe du Client.

Article 10. Prix

Les tarifs en vigueur sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.clevy.io/pricing>

En contrepartie des prestations mentionnées à l'Offre, le Client s'oblige à verser à CLEVY la redevance dont le montant est fixé en fonction des tarifs en vigueur, au jour de la fourniture du Service, pour l'Offre.

Le montant de la redevance et/ou des prix est de plein droit majoré, le cas échéant, du montant de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) selon le taux applicable en France au jour de la facturation ainsi que, le cas échéant, du montant de tous droits de douane, droits d'importation ou autres taxes locales. Le paiement de la TVA et, le cas échéant, de ces droits et taxes incombe au seul Client. Tout changement du taux de TVA peut être répercuté sur le Client.

La facture est libellée au nom du Client, dans la Monnaie de Paiement. Elle lui est adressée dans un format numérique, par courrier électronique. Le Client accepte la dématérialisation systématique des factures.

La devise applicable pour la Monnaie de Paiement est en principe l'euro. Lors de la souscription de l'Offre, le Client installé dans un pays ne ressortant pas de la zone euro peut demander à utiliser une autre Monnaie de Paiement. Les Monnaies de Paiement que CLEVY accepte de recevoir sont mentionnées sur le Site lors de la souscription. Le montant des frais, de la redevance et/ou des prix ne saurait s'accroître ou s'alléger de plus de dix pour cent (10%) en cas de variation du cours de change entre les jours de naissance et d'exécution de la dette. Le Client reconnaît et accepte qu'en fonction de son établissement de crédit et/ou du lieu depuis lequel il s'abonne, le montant total de la facture peut également être majoré par son établissement de crédit de frais spécifiques, notamment liés à une opération de change.

La facture est payable dans les trente (30) jours suivant sa date d'émission.

Le règlement de la facture se fait par carte bancaire.

Les paiements sont portables. Ils seront réalisés au domicile de CLEVY ou auprès de tout établissement de crédit qu'elle désignera au Client.

Conformément aux dispositions de l'article L441-6 du Code de Commerce et sauf report sollicité à temps et accordé par CLEVY, toute somme due non réglée à échéance est de plein droit productrice de pénalités de retard d'un montant égal au taux d'intérêt appliqué par la banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage et d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40,00 euros, en application de l'article D441-5 du Code de commerce. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, CLEVY peut demander une indemnisation complémentaire, sur présentation de tout justificatif.

Article 11. Durée – Fin du contrat

Le Contrat prend effet à sa date de signature par les Parties pour la durée stipulée à l'Offre. Au terme de ce délai, sauf dénonciation par le Client au plus tard la veille de la

date de renouvellement via son Compte, le Contrat se renouvelle par tacite reconduction pour une période identique.

L'attention du Client est attirée sur l'applicabilité aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels de l'article L215-1 du Code de la consommation qui dispose :

« Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur. »

A défaut de remboursement dans le délai de trente (30) jours, les sommes sont productives d'intérêt, conformément aux dispositions de l'article L241-3 du même Code :

« Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal. »

Ces dispositions s'appliquent aux consommateurs et aux non-professionnels, conformément aux dispositions de l'article L215-3 du même Code :

« Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels. »

Le contrat peut être résilié par CLEVY moyennant l'envoi d'un courrier électronique recommandé avec accusé de réception adressé au Client au moins soixante (60) jours avant la prise d'effet de la résiliation.

En cas de manquement à ses obligations par une Partie, la Partie victime pourra résilier le Contrat de plein droit dans les quinze (15) jours suivant la notification d'une lettre recommandée avec accusé de réception mettant en demeure la Partie défaillante de respecter ses obligations. Ce délai n'aura pas à être respecté si l'obligation inexécutée est insusceptible de régularisation, comme c'est notamment le cas en cas de

non-respect de l'obligation de secret et de confidentialité. Dans cette hypothèse, la lettre recommandée se borne à constater la résiliation définitive et immédiate.

Le Contrat est résilié de plein droit en cas de mise en liquidation judiciaire de l'une ou l'autre des Parties ou à défaut de règlement de la redevance lors de la reconduction tacite du Contrat. Il peut être résilié en cas de mise en redressement judiciaire de l'une ou l'autre des Parties.

La fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, emporte pour le Client l'obligation de cesser tout accès au Site et toute utilisation des Services et pour CLEVY l'obligation de mettre à la disposition du Client l'ensemble des Données relatives à la conception, au développement et au fonctionnement des Chatbots.

Article 12. Responsabilité

Les Parties reconnaissent que les limitations et exclusions de responsabilité définies au Contrat reflètent la répartition des risques au titre du Contrat et l'équilibre économique requis par les Parties, et qu'elles ont vocation à survivre à la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause.

Les engagements de CLEVY pris aux termes du Contrat constituent une obligation de moyens, au terme de laquelle les prestations seront exécutées dans le strict respect des règles professionnelles en usage et du Contrat.

Le Client reconnaît et accepte que l'accès au Site s'effectue via Internet et que des aléas techniques peuvent affecter ce réseau et entraîner des ralentissements ou des indisponibilités perturbant ou empêchant l'accès au Site. CLEVY décline toute responsabilité concernant les difficultés d'accès au Site dues à des perturbations d'Internet.

Le Client est seul responsable :

- De l'utilisation qu'il fait des Services ;
- De l'inadéquation du Service à ses besoins et objectifs ;
- Des Données qu'il traite et collecte au moyen des Services et Chatbots

Il est rappelé qu'en vertu de la législation en vigueur, CLEVY et ses sous-traitants ne sont pas tenus à une obligation générale de surveillance des informations transmises ou stockées dans le cadre de l'exécution des Services, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites.

CLEVY décline toute responsabilité liée :

- A une indisponibilité du Site et/ou des Services et Chatbots ou une baisse de qualité de service en lien avec l'Environnement Numérique du Client, et notamment de son opérateur de télécommunication ;
- A un mauvais fonctionnement ou un dysfonctionnement d'Internet ou de tout autre réseau de télécommunication dont CLEVY n'aurait pas le contrôle ;

- A la perte de Données du fait d'une mauvaise utilisation des Services ;
- Aux conséquences dommageables du non-respect par le Client de ses engagements ou d'une défaillance du Client pour coopérer à l'accomplissement des prestations à la charge de CLEVY ;
- A toute utilisation des Services non conforme à leur destination.

La responsabilité de CLEVY ne saurait être engagée qu'au titre des préjudices directs et prévisibles subis par le Client du fait du Site et des Services fournis par CLEVY, à l'exclusion de tous dommages indirects. De convention expresse entre les Parties, sont considérés comme des dommages indirects les préjudices financiers, commerciaux, pertes de clientèle, pertes de bénéfices, pertes d'image de marque, pertes de Données, de fichiers ou de programmes informatiques et, de façon générale, les troubles commerciaux quelconques.

En outre, CLEVY ne saurait assumer ni se trouver exposée aux risques associés à l'activité du Client dans le cadre de l'utilisation du Service et de l'exploitation d'un Chatbot.

En tout état de cause, lorsque la responsabilité de CLEVY est retenue, les Parties conviennent que les dommages et intérêts, indemnités, dédommagements et autres formes de réparation sont plafonnés à la valeur nette des prestations. Par valeur nette des prestations, on entend les sommes effectivement versées par le Client à CLEVY au titre des Services causes de la responsabilité de CLEVY, pendant l'année civile au cours de laquelle intervient le sinistre, hors taxes et hors frais.

Toute action pour engager la responsabilité de CLEVY doit être introduite par le Client dans un délai de douze (12) mois à compter de la date à laquelle le Client a eu connaissance pour la première fois ou aurait dû avoir connaissance des faits à l'origine de son action.

CLEVY déclare avoir souscrit une police d'assurance auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable couvrant sa responsabilité civile au titre du Contrat et payer les primes correspondantes. CLEVY s'oblige à maintenir en vigueur ladite police d'assurance pendant toute la durée de la mise en ligne du Site.

Article 13. Force majeure

En cas de force majeure, telle que définie par la loi française et interprétée par les juridictions françaises, la non-exécution de l'une quelconque de ses obligations contractuelles par l'une ou l'autre des Parties n'engage pas sa responsabilité.

Article 14. Preuve

Sauf stipulation contraire, les fichiers, logs de connexions, informations d'horodatage, données, messages et registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de chaque Partie constituent des preuves réfragables des communications, échanges, commandes et paiements intervenus entre elles, à

condition que la Partie dont ils émanent puisse être identifiée et qu'ils soient établis et conservés dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité.

Article 15. Informatique et Libertés

Les Parties s'obligent à respecter et faire respecter l'ensemble des obligations légales applicables en matière de protection des Données Personnelles, et notamment aux règles définies par le règlement n° 2016/679 du 27 avril 2016 et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978.

Chaque Partie garantit avoir satisfait à l'ensemble des obligations légales relatives à la protection des Données Personnelles, et notamment avoir effectué toutes les formalités préalables auprès de l'autorité de protection des données compétente, susceptibles de lui incomber au titre de la mise en œuvre de ce traitement de Données Personnelles.

15.1. Sous-traitance RGPD

Le Client est seul responsable de la définition des caractéristiques du traitement de données à caractère personnel susceptible d'être mis en œuvre via un Chatbot, de l'information des personnes concernées et, le cas échéant, du recueil de leur consentement et de la gestion de leurs demandes.

Les droits et obligations des Parties concernant le traitement des Données Personnelles réalisés pour le compte du Client sont définis à l'Accord de Traitement de Données.

Le Client s'oblige à respecter toute législation applicable à son activité ainsi que les législations relatives à la protection des Données Personnelles. Le Client fait son affaire personnelle de l'obtention de toutes autorisations, accréditations, certifications ou avis éventuellement nécessaires au traitement des Données Personnelles. Le Client s'oblige notamment à accomplir auprès de l'autorité de protection des données compétentes les formalités susceptibles d'être requises et à les tenir à jour. Le Client garantit CLEVY contre toute réclamation que pourraient engager le Client, un tiers ou les autorités compétentes contre CLEVY et qui résulterait, directement ou indirectement, du non-respect par le Client des obligations légales et réglementaires applicables à son activité. Le Client s'oblige à :

- Intervenir volontairement à toute instance relative à une telle réclamation, dès sa notification par CLEVY ;
- Garantir CLEVY de toutes les conséquences de condamnations administratives, civiles ou pénales qui pourraient être prononcées à son encontre ;
- Indemniser CLEVY du montant des frais engagés du fait de cette réclamation, en ce compris les frais de procédures, honoraires de toutes sortes, y compris d'avocat, frais de déplacement et frais d'analyse et d'expertise.

15.2. Traitement des Données Personnelles nécessaires à la gestion de la relation contractuelle

Aux fins de conclusion, d'exécution et de suivi du Contrat, CLEVY met en œuvre un traitement de Données Personnelles relatif à la gestion de la relation commerciale avec les Clients.

A ces fins, CLEVY est susceptible de collecter et traiter les informations relatives au Client suivantes :

Catégorie de Données Personnelles	Données Personnelles	Durée de conservation
Données identifiantes	<ul style="list-style-type: none"> - Identité : civilité, nom, prénoms, date de naissance, code interne d'identification du client ; - Coordonnées : adresse, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile), numéro de télécopie, e-mail. 	<ul style="list-style-type: none"> - Durée du contrat majorée de 3 ans en base active pour les clients - 3 ans à compter du dernier contact à l'initiative du prospect en base active - Au-delà, conservation des Données Personnelles en base archive pour la durée d'archivage légal (5 ou 10 ans)
Données contractuelles	<ul style="list-style-type: none"> - Transactions : numéro de la transaction, détail de l'Offre, montant, périodicité, historique des services, origine de la vente ou de la commande (vendeur, représentant, partenaire, affilié) ; - Renseignement : demandes de documentation, demandes d'essai ; - Correspondances avec le client et service après-vente, échanges et commentaires des clients et prospects, personne(s) en charge de la relation client. 	<ul style="list-style-type: none"> - Durée nécessaire à la gestion de la relation commerciale en base active - 10 ans à compter de la fin du contrat, en base archive, à des fins probatoires ou au titre du respect d'une obligation légale
Données économiques et financières	<ul style="list-style-type: none"> - Règlement : modalités, remises consenties, reçus, soldes et impayés; - Méta-données relatives au paiement reçues du prestataire mandaté par CLEVY à cette fin. 	10 ans à compter de la facture

La transmission de ces Données Personnelles est nécessaire pour la conclusion et l'exécution du Contrat.

Ces Données Personnelles ne sont destinées qu'à permettre la conclusion, l'exécution et le suivi du Contrat ainsi que la facturation des commissions. CLEVY s'interdit d'utiliser ces Données Personnelles pour une autre raison et s'oblige à assurer leur confidentialité ainsi que tout échange, prêt ou cession, à titre commercial, des Données Personnelles traitées dans ce cadre.

Peuvent être rendus destinataires de ces Données Personnelles :

- Le personnel habilité du service marketing, du service commercial, des services chargés de traiter la relation client et la prospection, des services administratifs, des services logistiques et informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques ;
- Le personnel habilité des services chargés du contrôle (commissaire aux comptes, services chargés des procédures internes du contrôle, etc.) ;
- Les auxiliaires de justice et officiers ministériels pour le recouvrement de créances ;
- Les comptables et experts-comptables ;
- Les sous-traitants des Parties.

Le Client reconnaît et accepte que tout ou partie de Données Personnelles sont susceptibles d'être transférées hors Union Européenne, le cas échéant vers un Etat tiers ayant fait l'objet d'une décision d'adéquation ou vers un sous-traitant lié par les clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne ou des règles contraignantes d'entreprise.

Le Client dispose à tout moment, sur simple demande accompagnée, si nécessaire, d'un justificatif d'identité, des droits suivants :

- Droit de s'opposer, pour motifs légitimes, au traitement des Données Personnelles le concernant ;
- Droit d'accès, de communication et de rectification des Données Personnelles le concernant ;
- Droit à l'effacement des Données Personnelles le concernant, sous réserve des obligations légales des Parties et des nécessités relatives à l'exécution du Contrat ;
- Droit à la limitation du traitement des Données Personnelles le concernant ;
- Droit à la portabilité des Données Personnelles le concernant qu'il a fournies ;

Les demandes doivent être adressées :

par email: dpo@clevy.io

par courrier:

CLEVY

à l'attention du DPO

12 rue Anselme
93400 SAINT-OUEN
FRANCE

Si le Client devait considérer que l'autre Partie ne se conforme pas à ses obligations, il peut saisir la CNIL.

Article 16. Propriété intellectuelle

16.1. Propriété intellectuelle de CLEVY

Le Langage CSML, les Services, le Site ainsi que leur conception informatique et leur contenu, incluant les textes, graphiques, images et sons y apparaissent, sont protégés au titre de la propriété intellectuelle. CLEVY déclare être titulaire de l'ensemble des droits et autorisations nécessaires à l'accès et à l'utilisation du Site et des Services.

Le Client s'interdit de porter atteinte, directement ou indirectement, aux droits de CLEVY. Toute représentation, reproduction, exploitation ou modification, par quelque procédé que ce soit et sur quelque support que ce soit, de tout ou partie de ces œuvres de l'esprit, sans l'autorisation écrite de CLEVY, est interdite. Le Client s'interdit d'extraire ou de réutiliser, de manière substantielle ou non, de façon répétée et systématique ou non, tout ou partie de ces bases de données, données et informations en violation des présentes CGU et/ou des conditions contractuelles complémentaires.

CLEVY et le Client sont respectivement propriétaires de leurs marques, noms, sigles, logos et autres signes distinctifs, quels qu'en soient la forme et/ou le support. Chaque Partie s'interdit de porter atteinte aux droits de l'autre Partie sur l'ensemble de ces éléments et s'interdit de susciter toute confusion dans l'esprit du public relative à la propriété de l'autre Partie sur lesdits éléments, et ce par quelque mode que ce soit.

16.2. Propriété intellectuelle du Client

Le Client conserve la propriété de toute Donnée qu'il utiliserait pour la conception, le développement et l'exploitation des Chatbots ainsi que des Données collectées dans le cadre de l'exploitation des Chatbots.

Il est titulaire des droits d'auteur sur le Code-Source de tout Chatbot qu'il développerait au moyen des Services, à l'exception des Templates susceptibles d'être mis à sa disposition.

Article 17. Communication

CLEVY se réserve la possibilité de faire figurer les noms, marques, sigles, logos et autres signes distinctifs du Client sur une liste de références ou une plaquette et/ou document commercial et/ou marketing de quelque nature qu'il soit, et ce, en version papier ou électronique, ce que le Client reconnaît et accepte.

Article 18. Cession du contrat – Sous-traitance

Le Client reconnaît et accepte que le Contrat peut être cédé à un tiers sans notification préalable.

CLEVY se réserve par ailleurs le droit de céder tout ou partie de l'exécution des prestations à des sous-traitants répondant aux mêmes exigences de qualification.

Article 19. Notification

Sauf stipulations contraires, toute notification ou correspondance au titre du Contrat est valablement faite dès lors qu'elle est réalisée par courrier, même électronique, ou par le biais d'une fonctionnalité de communication interne au Site.

Toute notification devant être faite par lettre recommandée avec demande d'avis de réception peut être adressée par le biais d'un service tiers de courrier électronique avec demande d'avis de réception.

Article 20. Intégralité du contrat

Le Contrat représente l'intégralité des engagements entre les Parties et remplace et annule tout engagement antérieur entre elles. Il est composé, par ordre de priorité décroissant, des documents suivants :

1. Des CGU ;
2. Des Conditions Contractuelles Complémentaires ;
3. De l'Accord de Traitement des Données.

En cas de contradiction entre les différents documents, les stipulations du document le plus élevé dans la hiérarchie priment sur celles du document de rang inférieur.

En cas de contradiction entre une et/ou plusieurs stipulations figurant dans un document de même rang, le document le plus récent prévaut.

Le fait qu'une disposition figurant dans un document de rang inférieur ne soit pas expressément mentionnée dans le document de rang supérieur ne fait pas perdre à ladite disposition sa valeur juridique.

Le Contrat prévaut sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par CLEVY.

En utilisant chaque Service, le Client déclare expressément avoir pris connaissance du Contrat et l'accepter sans réserve. Il s'engage à le respecter.

Compte tenu des évolutions possibles des Services et de la réglementation, CLEVY se réserve le droit de modifier le Contrat à tout moment. Ces modifications seront portées à la connaissance du Client dès la première connexion suivante au Site. Le refus du Contrat ou de toutes modifications ultérieures exclut l'utilisation des Services

concernés. CLEVY se réserve le droit de résilier le Contrat avec le Client ne le respectant pas ou en refusant toute modification, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Compte tenu des évolutions possibles du Service et de la réglementation, CLEVY se réserve le droit de modifier ses CGU à tout moment. Ces modifications seront portées à la connaissance du Client dès la première connexion suivante au Service. Le refus des CGU ou de leurs modifications ultérieures exclut l'utilisation du Service. CLEVY se réserve le droit de résilier le contrat passé avec le Client refusant ou ne respectant pas les CGU, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Article 21. Réclamations – Loi applicable et tribunaux compétents

Le Contrat est régi par le droit français et interprété conformément aux dispositions de celui-ci. Rédigé en français, il peut être traduit en toute langue, seule la version française faisant foi dans cette hypothèse.

En vertu de l'article L612-1 du Code de la consommation, « *tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résiliation amiable du litige qui l'oppose à un professionnel* ».

Les litiges entrant dans le champ d'application de l'article L612-1 du Code de la consommation sont les litiges définis à l'article L611-1 du Code de la consommation à savoir les litiges de nature contractuelle, portant sur l'exécution d'un contrat fournitures de Sites, opposant un consommateur à un professionnel. Le texte couvre les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers.

Pour toute difficulté, le Client est invité à contacter CLEVY préalablement :

CLEVY
Service Client
12 rue Anselme
93400 SAINT-OUEN
FRANCE
contact@clevy.io

Une plateforme de règlement des litiges en ligne est à la disposition du Client à l'adresse suivante :

<https://www.devignymediation.fr/consommateurs.php>

Seules les réclamations relatives à l'utilisation du Site seront prises en compte.

Dans l'année qui suivra la demande du Client auprès de CLEVY, le Client peut, en application de l'article R616-1 du Code de la consommation, faire examiner sa demande par un médiateur dont les coordonnées figurent ci-dessous, sachant qu'un litige ne pourra être examiné, sauf exception, que par un seul médiateur :

DEVIGNY MÉDIATION
9 avenue René GASNIER D01 49100 - ANGERS

<https://www.devignymediation.fr/consommateurs.php>

Pour les litiges transfrontaliers, le médiateur compétent est :

Centre européen des consommateurs France :
europe-consommateurs.eu

Le Client peut se faire assister par un conseil, à ses frais.

Tout litige auquel l'utilisation du Site pourrait donner lieu relèvera du droit français et de la compétence exclusive des juridictions françaises compétentes.

Article 22. Stipulations diverses

Chacune des Parties déclare et garantit à l'autre Partie qu'elle dispose des droits nécessaires à la conclusion et la réalisation du Contrat, et en particulier que la conclusion et l'exécution du Contrat ne contreviennent pas aux termes d'un autre contrat auquel elle serait, l'une ou l'autre, partie.

Tout renvoi à une disposition législative est un renvoi à celle-ci tel que modifiée, prorogée, réformée, amendée, revue ou consolidée et comprend tous les textes réglementaires pris en vertu de celle-ci et/ou pour son application.

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

La nullité d'une clause n'entraîne pas la nullité du Contrat, à l'exception de celle d'une clause impulsive et déterminante ayant amené l'une des Parties à contracter. La ou les stipulations annulées sont réputées non écrites.

Le fait que l'une ou l'autre des Parties ne se prévale pas un moment donné de l'une des quelconque clauses ou qu'elle tolère l'inexécution de façon temporaire ou permanente des obligations de l'autre Partie ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement.

Le fait pour l'une ou l'autre des Parties de tolérer une inexécution ou une exécution imparfaite du Contrat ou, plus généralement, de tolérer tout acte, abstention ou omission de l'autre Partie non conforme aux stipulations du Contrat ne saurait conférer un droit quelconque à la Partie bénéficiant de cette tolérance.