Conditions générales de fourniture et d'utilisation de Crysalia

Version du 8 octobre 2026

Les passages surlignés en jaune correspondent aux dispositions ou informations restant à valider.

Prestataire : ANGE LABS, société par actions simplifiée au capital de 20000 euros, dont le siège social est situé 2495 Route de Forcalquier, 04300 Pierrerue, représentée par Guillaume LECANU, président, exploitant la marque Crysalia, ci-après « Crysalia ».

Contact support : support@crysalia.fr. Contact relatif aux données personnelles : gdpr@crysalia.fr.

A Cadre contractuel

Article 1 Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales, ci-après les « CGV », définissent les conditions de fourniture et d'utilisation de la plateforme logicielle Crysalia. La Solution permet notamment de rechercher, synthétiser et analyser des informations, de produire des contenus, de formuler des recommandations et d'exécuter des actions dans des systèmes connectés au moyen de capacités d'intelligence artificielle.

La Solution est fournie en mode SaaS et peut être accessible depuis une interface Crysalia, une interface intégrée à un logiciel tiers ou une API, selon l'offre souscrite. Seules les fonctionnalités et prestations comprises dans cette offre sont contractuellement dues. Les présentations de fonctionnalités futures ne constituent pas des engagements de livraison, sauf accord écrit exprès.

Les CGV s'adressent aux clients agissant pour leurs besoins professionnels. La souscription par un consommateur est exclue du parcours commercial couvert par le présent document, sans préjudice des règles impératives applicables.

En vente directe, le contrat lie Crysalia au Client. Dans un partenariat de distribution, les CGV ne s'appliquent à l'Éditeur que si son contrat-cadre les incorpore expressément. Les dispositions spécifiques de ce contrat prévalent, notamment pour la commercialisation, la facturation, la durée, le support et la fin du partenariat.

Le Client Final d'un Éditeur n'est pas partie aux CGV de Crysalia du seul fait de l'utilisation de la Solution. L'Éditeur lui rend opposables les conditions minimales d'utilisation prévues par son contrat-cadre, au moyen de ses propres documents contractuels.

Article 2 Définitions

Solution : plateforme Crysalia et fonctionnalités, interfaces, capacités, API et connecteurs fournis dans le cadre de l'offre souscrite.

Client : personne physique ou morale contractant directement avec Crysalia pour ses besoins professionnels. Lorsque les CGV sont incorporées à un contrat Éditeur, les références au Client désignent l'Éditeur dans la mesure compatible avec ce contrat, sans transférer à l'Éditeur des droits d'accès aux données des Clients Finaux.

Éditeur : partenaire autorisé par un contrat distinct à distribuer ou revendre la Solution à ses Clients Finaux.

Utilisateur : personne autorisée à utiliser la Solution pour le compte du Client ou d'un Client Final. Administrateur : Utilisateur habilité à gérer les accès et paramètres de l'Organisation.

Organisation ou Tenant : environnement logique dans lequel sont regroupés les utilisateurs, paramètres, connexions et données d'une organisation utilisatrice.

Capacité ou Agent : fonctionnalité logicielle, éventuellement paramétrable, mobilisant des traitements et outils pour répondre à un objectif. Ces deux termes désignent le même objet fonctionnel dans les CGV.

Modèle IA : système d'intelligence artificielle utilisé par la Solution, notamment pour traiter ou générer des informations.

Données du Client : informations, contenus, documents, instructions et données rendus accessibles par le Client, les Utilisateurs ou les systèmes connectés, ainsi que les résultats et mémoires propres à son Organisation, sous réserve des éléments génériques de la Solution.

Résultat : contenu, analyse, synthèse, score, recommandation ou autre sortie produite par la Solution.

Mémoire : informations conservées à partir des interactions, contextes, actions et Résultats pour maintenir le contexte et personnaliser les utilisations ultérieures.

Système tiers : logiciel, service, messagerie, infrastructure ou API connecté à la Solution et exploité par un tiers.

Action automatisée : action exécutée de façon autonome par une Capacité sans validation humaine au moment de son exécution, dans un périmètre préalablement autorisé.

Offre : description commerciale acceptée précisant notamment les fonctionnalités, prix, utilisateurs, consommation incluse, durée et engagement. Elle peut être acceptée en ligne ou par devis, bon de commande ou conditions particulières.

DPA : accord relatif au traitement des données personnelles faisant partie du contrat.

Article 3 Documents contractuels et hiérarchie

Le contrat est constitué de l'Offre acceptée, des présentes CGV, du DPA et de ses annexes, de la Charte Sécurité, Confidentialité et IA et de la liste des sous-traitants et fournisseurs IA auxquels ces documents renvoient. Leur version applicable est identifiée et rendue accessible lors de la conclusion du contrat. Le Client peut en conserver une copie.

En vente directe, les conditions particulières expressément acceptées et l'Offre prévalent sur les CGV pour les sujets qu'elles règlent. Les CGV prévalent ensuite sur les documents opérationnels. Toutefois, le DPA prévaut pour toute question relative au traitement des données personnelles, et aucune stipulation commerciale ne peut écarter une obligation impérative de protection de ces données.

Dans le canal Éditeur, les conditions particulières Éditeur, puis le contrat-cadre Éditeur, prévalent sur les CGV pour les sujets propres au partenariat, sous la même réserve concernant le DPA et les règles impératives.

La Charte précise les mesures de sécurité et modalités techniques ; la liste des sous-traitants identifie les prestataires concernés. Leurs mises à jour suivent les articles 20 et 27 et le DPA. Une simple modification d'une page web ne modifie pas rétroactivement les engagements acceptés.

Les documents du Client ne s'appliquent qu'en cas d'acceptation expresse de Crysalia. Le contrat ne confère aucun droit de revente sans contrat Éditeur distinct.

B Souscription et conditions commerciales

Article 4 Souscription et entrée en vigueur

La souscription peut être réalisée en ligne ou par acceptation d'une Offre, d'un devis ou d'un bon de commande. Le souscripteur déclare disposer du pouvoir d'engager le Client.

En ligne, le Client peut consulter l'Offre et les documents applicables, vérifier et corriger les informations saisies, puis accepter les CGV et confirmer sa souscription. Le contrat est formé à cette confirmation finale, dont Crysalia adresse un récapitulatif sur un support conservable. L'acceptation et la version des documents sont enregistrées à des fins de preuve.

Par devis ou bon de commande, le contrat est formé à l'acceptation de l'Offre selon les modalités qui y sont prévues, avec acceptation des documents contractuels qui l'accompagnent.

L'accès payant est activé à la date convenue, sous réserve du paiement initial lorsqu'il est exigé et de la fourniture des informations nécessaires. La date de début de l'abonnement et sa date anniversaire figurent dans le récapitulatif ou l'Offre.

Un essai gratuit peut être proposé pour la durée et le périmètre indiqués lors de son activation. Les CGV, dont les règles d'utilisation, de sécurité et de données, s'appliquent à cet essai. Il ne se transforme en abonnement payant que selon un mécanisme expressément accepté avant l'activation du paiement. À défaut, l'accès prend fin à l'échéance de l'essai. Le sort des données suit l'article 23.

Article 5 Durée et renouvellement

Les abonnements peuvent être mensuels ou annuels, avec ou sans période minimale d'engagement, selon l'Offre acceptée. La périodicité de facturation ne détermine pas, à elle seule, la durée de l'engagement.

L'Offre indique la durée initiale, la période minimale éventuelle, la date anniversaire et la durée de chaque renouvellement. Sauf disposition différente de l'Offre, l'abonnement est renouvelé automatiquement pour des périodes de même durée que la période d'abonnement souscrite.

Chaque Partie peut s'opposer au renouvellement par notification reçue au moins un mois avant l'échéance. Les modalités de notification et les conséquences d'une demande reçue après cette date sont précisées à l'article 22.

Pour un abonnement sans engagement minimal, la résiliation prend effet à l'issue du préavis d'un mois. Pour un abonnement avec engagement, elle prend effet au plus tôt à la fin de la période engagée, sous réserve des résiliations pour manquement ou des droits impératifs.

Article 6 Prix facturation consommation et paiement

Les prix sont exprimés en euros hors taxes, sauf indication contraire. Les taxes applicables sont ajoutées. L'Offre précise la facturation mensuelle ou annuelle, les échéances et moyens de paiement. Sauf échéance différente expressément acceptée, les abonnements sont payables d'avance au début de chaque période facturée. Les prestations complémentaires sont facturées selon l'Offre correspondante.

L'abonnement comprend un volume de consommation IA défini dans l'Offre. Les unités utilisées, règles de décompte, période de validité, remise à disposition et éventuel report sont communiqués avant souscription. Le Client peut acquérir des packs supplémentaires selon les conditions présentées lors de l'achat. Leur validité et leur traitement à la fin du contrat sont précisés avant achat.

L'épuisement du volume disponible peut limiter ou suspendre les fonctions consommatrices, sans supprimer les données du Client. Aucun dépassement payant ni achat automatique n'est déclenché sans accord préalable du Client. Lorsque l'Offre prévoit un achat automatique, le Client doit l'activer expressément et en définir le plafond.

L’augmentation de l’Offre ou du nombre d’utilisateurs prend effet à la date acceptée par le Client. Le supplément est calculé au prorata de la durée restant à courir sur la période concernée, puis intégré aux factures suivantes. La date anniversaire et la durée initiale d’engagement restent inchangées. Les réductions d’Offre prennent effet à l’échéance de la période engagée, sauf accord contraire. Ces modalités sont confirmées avant validation du changement.

Les prix peuvent être révisés une fois par an à la date anniversaire. La composante d’indexation est calculée selon la formule P indexé = P précédent × I nouveau / I précédent, où les indices sont les derniers indices SYNTEC révisés publiés respectivement à la date de révision et à la précédente révision ou souscription. En cas de disparition de l’indice, un indice de remplacement pertinent est convenu entre les Parties.

Une composante supplémentaire peut tenir compte d’une augmentation justifiée du coût unitaire des fournisseurs de modèles IA. Elle est limitée à l’incidence de cette augmentation sur le coût de fourniture du volume inclus à périmètre, volume et composition de référence constants. Les mêmes charges ne peuvent être comptées deux fois au titre de l’indexation et de cette composante.

Crysalia communique le nouveau prix et son calcul avant leur application, dans des conditions permettant au Client d’exercer le préavis de non-renouvellement d’un mois. La révision ne modifie pas rétroactivement les sommes dues.

Tout retard de paiement entraîne, dès le lendemain de l’échéance et sans rappel nécessaire, des pénalités au taux de refinancement de la Banque centrale européenne applicable majoré de dix points, ainsi qu’une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 euros par facture impayée. Des frais de recouvrement supplémentaires peuvent être réclamés sur justification dans les conditions légales. La suspension et la résiliation suivent les articles 21 et 22.

C Accès et utilisation de Crysalia

Article 7 Accès à la Solution

Crysalia accorde au Client, pendant la durée de l’abonnement, un droit personnel, non exclusif et non transférable d’accès et d’utilisation de la Solution pour ses besoins professionnels, dans les limites de l’Offre. Le Client peut autoriser ses salariés et prestataires dans le périmètre prévu par celle-ci.

Le Client dispose des équipements, connexions réseau et logiciels compatibles nécessaires. Les prérequis sont communiqués dans la documentation ou l’Offre. Les prestations d’intégration, de formation ou de développement spécifique ne sont incluses que si elles sont expressément prévues.

L’accès par API ou intégration reste soumis aux mêmes droits et limites que l’accès par interface. Les droits de distribution d’un Éditeur sont exclusivement définis par son contrat-cadre.

Article 8 Comptes utilisateurs et habilitations

Le Client désigne les Administrateurs, crée ou autorise les comptes et attribue les droits selon les fonctions de chacun. Il veille à retirer les accès devenus inutiles, notamment lors d’un départ, et à sécuriser les identifiants, équipements et autorisations de connexion.

Il est responsable des erreurs de configuration des habilitations qu’il effectue, des autorisations qu’il accorde et des instructions de ses Utilisateurs. Cette responsabilité ne couvre pas un défaut de Crysalia dans l’application technique des droits configurés.

Chaque compte doit respecter les conditions de l’Offre. Le partage d’identifiants destiné à contourner les limites d’utilisateurs est interdit. Tout accès suspect, perte d’identifiant ou compromission est signalé sans délai au support.

Les paramètres d’administration et les autorisations d’action doivent être réservés à des personnes disposant du pouvoir nécessaire. Les traces techniques peuvent contribuer à établir l’origine d’une instruction, sous réserve de la preuve contraire et des règles applicables.

Article 9 Systèmes tiers et connecteurs

Le Client autorise les connexions nécessaires et s'assure qu'il dispose des licences, droits et autorisations permettant l'accès aux données et l'exécution des actions demandées. Il demeure lié aux conditions de ses fournisseurs tiers.

Certaines fonctions dépendent de la disponibilité, des limites et de la stabilité des API tierces. Crysalia n'est pas responsable d'une panne, suppression de fonctionnalité, modification d'API ou limitation imputable exclusivement à un Système tiers. Elle informe le Client des impacts connus et met en œuvre les moyens raisonnables relevant de son périmètre pour adapter ses connecteurs.

Cette exclusion n'écarte pas la responsabilité de Crysalia pour une défaillance de ses propres connecteurs, une mauvaise exécution des instructions ou un manquement à ses obligations concernant un sous-traitant auquel elle recourt.

La connexion ne confère pas à Crysalia un droit général de modifier les données : les actions sont limitées aux autorisations et instructions applicables. Le Client peut révoquer une connexion ; les fonctionnalités qui en dépendent deviennent alors indisponibles.

Article 10 Obligations et usages interdits

Le Client utilise la Solution conformément à la loi, aux droits des tiers, à la documentation et aux finalités de son Offre. Il s'assure de la licéité des données transmises et des actions demandées, notamment pour la prospection et les communications électroniques.

Sont interdits les usages illicites, frauduleux ou portant atteinte aux personnes, les tentatives d'accès aux données d'une autre Organisation, le contournement des droits ou quotas, l'introduction de logiciels malveillants, les attaques contre la Solution, l'extraction abusive et la reconstitution de ses composants propriétaires. Les exceptions impératives prévues par la loi demeurent réservées.

Le Client ne peut utiliser la Solution pour organiser des discriminations, manipulations illicites, usurpations d'identité, surveillance interdite ou décisions automatisées contraires aux règles applicables. Il ne peut la présenter comme un service médical, juridique, financier réglementé ou de sécurité certifié lorsque l'Offre ne prévoit pas ce service.

L'utilisation dans un système critique ou pour une décision à conséquences significatives exige les contrôles humains et garanties réglementaires appropriés. L'importation de données sensibles ou soumises à un régime spécial n'est autorisée que si les conditions légales et les garanties techniques convenues sont réunies. Le Client ne doit pas transmettre de secrets d'accès dans des champs libres lorsque des mécanismes sécurisés sont prévus.

L'utilisation des composants propriétaires ou l'extraction systématique des Résultats pour reproduire ou entraîner un service concurrent sont interdites, sous réserve des droits impératifs. L'usage professionnel normal des Résultats demeure autorisé par l'article 17.

D Intelligence artificielle et agents

Article 11 Fonctionnement de l'intelligence artificielle

Certaines fonctions reposent sur des modèles probabilistes. Les Résultats peuvent varier pour une même demande, comporter des erreurs, omissions ou biais et refléter les limites des informations disponibles. Crysalia ne garantit ni leur exactitude absolue, ni leur exhaustivité, ni l'obtention d'un résultat commercial ou opérationnel déterminé.

Le Client assume la vérification de l'adéquation des Résultats à son contexte et à l'usage envisagé. Il contrôle leur exactitude, leurs sources lorsque disponibles et leur conformité avant de les utiliser, diffuser ou intégrer à une décision. Il reste responsable de ses décisions métier.

Cette obligation de contrôle ne libère pas Crysalia de ses obligations de fonctionnement technique, de sécurité, de respect des habilitations et d'exécution conforme des instructions. Le régime de responsabilité figure à l'article 24.

Article 12 Analyses recommandations et contenus générés

Les Résultats constituent des outils d'assistance. Sauf engagement exprès, ils ne constituent ni des conseils professionnels réglementés ni une certification des faits ou des données analysés.

Le Client apprécie notamment les destinataires, données personnelles, références, montants et engagements figurant dans un contenu avant sa diffusion. Pour toute décision à conséquences significatives, il applique les validations et garanties requises par la loi et son organisation.

La génération d'un contenu ne vaut pas autorisation de l'envoyer ou d'exécuter une action. L'utilisation d'un Résultat pour déclencher une action suit l'article 13.

Article 13 Actions exécutées par les agents

Les actions se répartissent en trois régimes. Une action explicitement demandée peut être exécutée sur instruction suffisamment précise d'un Utilisateur habilité, lorsque la fonctionnalité le permet et que ses paramètres sont déterminés. Une action proposée par Crysalia est exécutée après confirmation de l'Utilisateur. Une Action automatisée est exécutée dans les limites d'une préautorisation expresse délivrée par un Administrateur ou un Utilisateur habilité.

Une demande d'analyse, de recommandation ou de préparation ne vaut pas instruction d'exécution. En cas d'ambiguïté sur le destinataire, le périmètre ou un paramètre déterminant, la Solution demande une précision ou une confirmation avant exécution.

La préautorisation précise les actions autorisées, systèmes concernés, déclencheurs, périmètre et limites disponibles. Elle peut être retirée pour les actions futures. Le Client contrôle ces paramètres et leurs conséquences ; aucune autonomie générale ne découle du simple accès à une Capacité.

Pour Plume, la préparation et la prévisualisation d'un email sont distinctes de son envoi. Tout envoi requiert une confirmation humaine portant sur le contenu et les destinataires. L'envoi autonome n'est autorisé que dans un périmètre spécifique expressément convenu et activé par un Utilisateur habilité.

Les suppressions définitives de données, modifications d'habilitations, opérations de paiement et prises d'engagement contractuel au nom du Client nécessitent toujours une confirmation humaine spécifique. Elles ne peuvent être couvertes par une préautorisation générale. Les autres préautorisations indiquent les déclencheurs, systèmes, objets, destinataires, plafonds et durée applicables ; elles sont révocables pour les opérations futures.

Le Client assume la pertinence métier des instructions et préautorisations. Crysalia demeure tenue de respecter techniquement les droits, paramètres et confirmations applicables. Les modalités de journalisation figurent dans la Charte.

Article 14 Mémoire et personnalisation

La Solution peut conserver des éléments issus des échanges, du contexte, des actions réalisées et des Résultats pour poursuivre une conversation, personnaliser les réponses et éviter de solliciter à nouveau des informations déjà disponibles. Toute action ou tout Résultat peut contribuer à cette mémoire, dans les limites des finalités, habilitations et durées définies au contrat et au DPA ; cela n'implique pas leur conservation intégrale ou indéfinie.

La mémoire Utilisateur concerne le contexte et les préférences propres à une personne. La mémoire Organisation concerne les faits, décisions et informations utiles au collectif autorisé. La qualification de mémoire Utilisateur ne garantit pas un espace personnel inaccessible à l'employeur : ses modalités d'accès sont définies par les habilitations communiquées aux Utilisateurs.

Une information mémorisée peut être inexacte, ancienne ou issue d'une déduction. Le Client peut demander sa rectification ou le vidage de la mémoire concernée par les canaux prévus. La suppression d'une mémoire ne supprime pas les données sources encore présentes dans les systèmes connectés ; une nouvelle utilisation peut conduire à produire un nouvel élément mémorisé.

La mémoire reste propre à l'Organisation et ne peut être rendue accessible à une autre Organisation. À la fin du contrat, elle suit l'article 23. Seuls des éléments effectivement anonymisés et débarrassés des informations métier confidentielles peuvent être conservés pour les finalités de l'article 16 ; les éléments ne satisfaisant pas à ces conditions sont supprimés.

E Données et propriété

Article 15 Données du Client

Les Données du Client demeurent sous la maîtrise du Client ou de leurs titulaires respectifs. Leur transmission n'entraîne aucun transfert de propriété au profit de Crysalia. Les droits des personnes concernées demeurent réservés.

Le Client autorise les opérations de consultation, traitement, stockage, transmission aux prestataires autorisés et restitution nécessaires à la fourniture de la Solution, dans les limites du contrat et du DPA. Il garantit disposer des droits et bases légales requis et demeure responsable de la qualité et de la licéité des données qu'il fournit.

Crysalia ne vend pas les données brutes du Client et ne donne pas accès à celles-ci à d'autres clients. Les accès techniques nécessaires à l'exploitation et au support sont limités aux personnes autorisées. Toute utilisation pour l'amélioration collective doit respecter l'article 16 et les obligations de confidentialité.

Article 16 Données dérivées et amélioration de Crysalia

Crysalia peut produire et utiliser des statistiques d'usage, métriques de qualité, retours utilisateurs, données anonymisées et agrégées, tendances et connaissances générales dérivées afin de mesurer et améliorer la Solution, développer des fonctionnalités et établir des indicateurs ou règles génériques utiles à plusieurs organisations.

Les données brutes ou identifiables ne sont pas utilisées pour entraîner ou améliorer des capacités au bénéfice d'autres clients. Leur traitement pour fournir et personnaliser le service du Client reste régi par le contrat et le DPA. Les feedbacks comportant des données personnelles ou confidentielles sont soumis aux mêmes restrictions ; leur simple qualification de feedback ne les soustrait pas à ces protections.

L'agrégation ne suffit pas, à elle seule, à autoriser la mutualisation. Les informations exploitées collectivement ne doivent permettre ni d'identifier une personne ou une Organisation, ni de reconstituer les sources, ni de révéler une information métier confidentielle propre à un Client. Le retrait des seuls noms ou identifiants ne constitue pas nécessairement une anonymisation.

Le traitement initial conduisant à l'anonymisation doit disposer des instructions ou fondements requis et respecter le DPA. Les présentes CGV ne remplacent pas les obligations d'information des personnes concernées ni une base légale lorsqu'elle est nécessaire.

Les connaissances générales ainsi produites peuvent être intégrées aux méthodes, règles, scores et comportements de la Solution et bénéficier à plusieurs clients. Les éléments propres au Client, notamment sa mémoire identifiable et son savoir-faire confidentiel, ne sont pas transférés à Crysalia par cette clause.

Article 17 Propriété intellectuelle et usage des Résultats

Crysalia ou ses concédants conservent les droits sur la Solution, son code, architecture, interfaces, capacités, orchestrations, prompts système, méthodes, algorithmes, documentation et évolutions. Les connaissances et règles génériques créées dans les conditions de l'article 16 relèvent de Crysalia dans la mesure où des droits peuvent leur être attachés, sans appropriation des données sources ou droits préexistants du Client.

La souscription ne transfère aucun droit de propriété intellectuelle sur ces éléments. Les adaptations réalisées par Crysalia restent sa propriété, sauf convention écrite différente. Le Client conserve les droits qu'il détient sur ses propres contenus et éléments fournis.

Le Client peut utiliser, reproduire, adapter, diffuser et enregistrer les Résultats pour ses besoins professionnels et ceux de ses destinataires, y compris après la fin de l'abonnement. Dans la mesure où Crysalia détient les droits nécessaires à ces usages, elle les autorise à titre non exclusif, sans redevance supplémentaire, pour la durée de ces droits et dans le monde entier.

Cette faculté ne confère aucun droit sur les composants ayant produit les Résultats. Crysalia ne garantit ni l'existence d'un droit d'auteur sur chaque Résultat, ni son exclusivité, ni l'absence de Résultats similaires produits pour des tiers. Les droits de tiers et la responsabilité de vérification du Client demeurent réservés.

F Exploitation du service

Article 18 Disponibilité maintenance et évolution

Crysalia met en œuvre les moyens raisonnables nécessaires au fonctionnement et à la disponibilité de la Solution.

Crysalia peut procéder aux maintenances, corrections et mises à jour nécessaires. Elle s'efforce d'informer préalablement le Client des interruptions significatives planifiées. Une intervention urgente liée à la sécurité ou à un incident peut avoir lieu immédiatement.

Crysalia peut modifier ou remplacer un modèle IA, un fournisseur ou une fonctionnalité tout en préservant substantiellement le service souscrit. Les changements de sous-traitants suivent le DPA. Une suppression ou réduction substantielle du service suit l'article 27.

Les indisponibilités des équipements, connexions et services tiers du Client ne sont pas imputables à Crysalia, sous réserve des manquements relevant de son propre périmètre.

Article 19 Support

Le support est accessible par email à support@crysalia.fr, sept heures par jour, cinq jours par semaine, du lundi au vendredi, hors jours fériés en France, de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h, heure de Paris. Les demandes peuvent être envoyées en dehors de ces plages et sont traitées pendant l'ouverture du support.

Les offres Starter, Pro et Scale bénéficient du même régime de support, sauf conditions particulières expressément convenues. Aucun délai garanti de réponse ou de résolution n'est promis sans engagement spécifique.

Le support comprend l'assistance à l'utilisation et la qualification des incidents relevant de la Solution. Le Client fournit les éléments utiles à leur diagnostic. Les formations, développements spécifiques, interventions sur les systèmes tiers et prestations de conseil font l'objet d'un accord distinct lorsqu'ils dépassent l'assistance incluse.

Dans le canal Éditeur, la répartition du support et les interlocuteurs sont définis par le contrat-cadre Éditeur.

Article 20 Sécurité et données personnelles

Crysalia met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles adaptées aux risques, notamment concernant les accès, l'isolation logique des Organisations, la sécurisation des communications, les sauvegardes et la gestion des incidents. Le détail des mesures réellement mises en œuvre figure dans la Charte et les annexes du DPA. Aucune certification ni localisation non expressément décrite dans ces documents n'est garantie par les présentes CGV.

Un DPA unique décrit les configurations de rôles applicables. En vente directe, le Client est en principe responsable des traitements métier et Crysalia son sous-traitant. Dans le canal Éditeur, le DPA identifie la chaîne de sous-traitance

effectivement retenue. Pour ses traitements propres de gestion des comptes, facturation et relation commerciale, Crysalia précise ses responsabilités et l'information applicable dans sa notice de confidentialité.

Le DPA définit notamment les instructions, droits des personnes, sous-traitants ultérieurs, transferts internationaux, incidents, audits et modalités de fin de traitement. La liste des sous-traitants et fournisseurs IA indique leurs fonctions et localisations pertinentes. Leur modification suit la procédure prévue au DPA.

La Charte Sécurité, Confidentialité et IA, version du 8 octobre 2026, fait partie du contrat. Ses mesures de protection constituent des engagements contractuels. Les données métier persistantes sont hébergées dans l'Union européenne. Les fournisseurs IA sont utilisés dans des conditions excluant l'entraînement de leurs modèles généraux sur les données du Client. La localisation et la rétention des traitements, ainsi que les éventuels transferts hors EEE, sont détaillées dans la Charte, le DPA et la liste des sous-traitants.

Une évolution des mesures ne peut réduire le niveau de sécurité contractuellement convenu sans suivre les règles applicables. Les engagements relatifs aux données personnelles ne peuvent être modifiés en contradiction avec le DPA ou la réglementation.

G Suspension et fin du contrat

Article 21 Suspension du service

Crysalia peut suspendre immédiatement tout ou partie du service en cas de facture exigible impayée, de risque de sécurité ou d'usage illicite. La mesure est proportionnée au motif et limitée au périmètre nécessaire lorsque cela est techniquement possible.

Le Client est informé du motif et des mesures de régularisation attendues avant la suspension ou, lorsque l'urgence l'empêche, dès que possible après celle-ci. La suspension ne supprime pas automatiquement les données ni ne vaut résiliation.

L'accès est rétabli après disparition du motif et réalisation des vérifications nécessaires. Les sommes contractuellement dues restent exigibles lorsque la suspension résulte d'un manquement imputable au Client, sous réserve des droits impératifs et des contestations fondées.

Une suspension durable peut conduire à la résiliation dans les conditions de l'article 22. La récupération des données reste organisée selon l'article 23 dans la mesure compatible avec la sécurité et les obligations légales.

Article 22 Résiliation

Le Client peut notifier sa résiliation ou son opposition au renouvellement depuis son espace en ligne ou par email au contact contractuel. Un accusé de réception indique la date de prise en compte et la date effective de fin. La demande ne dépend pas d'une prise de rendez-vous ou d'une justification commerciale.

Le préavis est d'un mois. Sans engagement minimal, la fin intervient à l'issue de ce préavis. Avec engagement, elle intervient à la fin de la période engagée si le préavis est respecté. Une demande tardive de non-renouvellement prend effet à la prochaine échéance applicable, sauf accord plus favorable au Client.

Une résiliation de convenance anticipée par le Client ne donne pas droit au remboursement de la période engagée ; les échéances restant dues au titre de cette période demeurent exigibles selon le calendrier convenu. Cette règle ne s'applique pas de façon automatique à une résolution fondée sur un manquement de Crysalia ou à un droit impératif.

En cas de manquement substantiel d'une Partie, l'autre peut résilier après une mise en demeure décrivant le manquement et restée sans effet pendant trente jours. Les situations permettant une résolution immédiate en vertu de la loi demeurent réservées.

À la date de fin, le droit d'utilisation cesse, les actions automatiques sont arrêtées et les connexions et accès sont désactivés selon l'article 23. Les stipulations destinées à survivre au contrat demeurent applicables pour leur durée propre.

Article 23 Réversibilité restitution et suppression

Lorsqu'un changement de fournisseur relève du règlement européen sur les données, Crysalia facilite la transition vers un autre fournisseur ou une infrastructure propre au Client, après un préavis d'un mois. La transition s'effectue dans un délai maximal de trente jours calendaires, sous réserve des prolongations légalement admises, motivées et notifiées. Crysalia maintient la continuité et la sécurité du service pendant cette transition et fournit l'assistance requise. Les données exportables comprennent les données d'entrée et de sortie et les métadonnées générées par l'utilisation du service, dans un format couramment utilisé et lisible par machine, à l'exclusion des composants protégés dont l'exclusion ne fait pas obstacle au changement de fournisseur. Le contrat prend fin à l'achèvement du changement dans les conditions légales. Une période de récupération d'au moins trente jours calendaires suit la transition. Ces droits prévalent sur les modalités ordinaires de fin de contrat ci-dessous lorsqu'elles sont moins favorables.

À compter de la fin effective du contrat, le Client dispose d'un mois pour demander ou récupérer l'export de ses données propres à Crysalia, notamment les contenus et mémoires disponibles. Les données structurées sont restituées en CSV et les contenus textuels en format texte, dans la mesure de leur disponibilité et sans révéler les composants propriétaires ou les données d'autres Organisations.

L'export standard est inclus sans frais supplémentaires. Les prestations spécifiques de transformation ou d'assistance dépassant les opérations légalement requises nécessitent une Offre acceptée. Aucune prestation optionnelle ne peut servir à facturer une opération légalement requise au titre du changement de fournisseur. L'export ne promet pas la reconstitution du logiciel ni celle de l'ensemble du système tiers, dont le Client garde la maîtrise.

La fermeture du service entraîne l'arrêt des automatisations et la révocation ou suppression des secrets de connexion détenus par Crysalia devenus inutiles. Le Client révoque également les autorisations dans ses systèmes tiers lorsque nécessaire.

À l'expiration du délai d'un mois, les données actives, mémoires identifiables et index associés sont supprimés. Ce délai inclut la période de récupération ; il ne s'y ajoute pas. Les éléments destinés à l'amélioration collective ne peuvent être conservés que s'ils sont effectivement anonymisés et ne révèlent aucune information confidentielle propre au Client. À défaut, ils sont supprimés.

Des copies peuvent subsister dans les sauvegardes jusqu'à leur expiration, au maximum pendant un an après la fin du contrat. Elles sont isolées de l'usage courant, accessibles uniquement pour la sécurité ou la restauration nécessaire et ne servent pas à l'amélioration collective. En cas de restauration, les mesures de suppression applicables sont réappliquées. Le DPA précise les modalités techniques compatibles avec ces engagements.

Les informations dont la conservation est imposée par la loi, notamment comptables, ou strictement nécessaires à la défense d'un droit sont conservées séparément pour la durée applicable. Elles ne sont pas réutilisées à des fins opérationnelles. Les données effectivement anonymisées peuvent subsister conformément à l'article 16.

H Responsabilité et dispositions juridiques

Article 24 Responsabilité

Chaque Partie répond des manquements à ses obligations dans les conditions du droit applicable. Le Client assume la licéité de ses données, la configuration qu'il réalise, la pertinence métier de ses instructions et la vérification des Résultats avant usage.

Une inexactitude d'un Résultat IA doit être distinguée d'une défaillance technique d'exécution. L'envoi conforme d'un contenu validé par le Client ne relève pas du même régime qu'un envoi à un destinataire différent de celui validé, une action

hors du périmètre autorisé ou le non-respect d'une habilitation. Ces dernières situations ne sont pas exonérées par la seule nature probabiliste de l'IA.

Les Actions automatisées ne donnent pas lieu à un régime d'exonération distinct. Le Client assume les conséquences des choix métier et paramètres qu'il autorise ; Crysalia répond des manquements techniques qui lui sont imputables, dans les limites du présent article.

Sous réserve des exceptions ci-dessous, la responsabilité de Crysalia est limitée aux dommages directs, prévisibles et démontrés. Sont exclus les préjudices indirects, notamment pertes de chiffre d'affaires, marge, bénéfices, opportunités ou clientèle, ainsi que les pertes d'exploitation lorsqu'elles constituent des dommages indirects. Leur seule dénomination ne suffit pas à écarter une réparation légalement due.

Le montant cumulé des indemnités dues par Crysalia est plafonné à l'équivalent de douze mois d'abonnement à la Solution concernée, calculé au tarif contractuel applicable lors du fait générateur, hors taxes et hors prestations ponctuelles, même si le contrat a débuté depuis moins de douze mois.

Les limitations et exclusions ne s'appliquent pas en cas de dol, faute lourde, dommage corporel ou dans toute autre situation où la loi les interdit ; elles ne peuvent priver de substance une obligation essentielle. Elles ne limitent pas les droits des personnes concernées ni les pouvoirs des autorités au titre de la réglementation des données personnelles.

Les incidents exclusivement imputables aux systèmes tiers du Client sont traités selon l'article 9. Crysalia conserve les obligations qui lui incombent concernant les prestataires qu'elle utilise pour exécuter ses propres engagements.

Article 25 Confidentialité

Chaque Partie protège les informations non publiques reçues de l'autre dans le cadre du contrat. Elle les utilise uniquement pour son exécution, les communique aux seules personnes ayant besoin d'en connaître et leur impose une obligation appropriée de confidentialité.

Cette obligation ne porte pas sur les informations devenues publiques sans violation du contrat, déjà détenues licitement, obtenues licitement d'un tiers ou développées indépendamment. Une divulgation légalement obligatoire est limitée au nécessaire, avec information préalable de l'autre Partie lorsque cela est permis.

L'obligation générale de confidentialité survit pendant trois mois après la fin du contrat, conformément au choix commercial retenu. Toutefois, les données personnelles, secrets d'accès, données du Client encore conservées et secrets d'affaires restent protégés pendant toute la durée imposée par la réglementation ou justifiée par leur caractère protégé. La fin de ce délai n'autorise ni la divulgation des données conservées ni leur réutilisation hors du contrat.

La conservation des sauvegardes et la mutualisation d'informations dérivées restent soumises aux articles 16, 20 et 23.

Article 26 Force majeure et dépendances tierces

Aucune Partie n'est responsable d'une inexécution empêchée par un événement de force majeure répondant aux conditions du droit applicable. La Partie concernée informe l'autre dès que possible et met en œuvre les mesures raisonnables pour limiter les conséquences.

Une panne d'un hébergeur, fournisseur IA, réseau ou système tiers n'est pas automatiquement un cas de force majeure ; elle doit satisfaire aux critères légaux. Les obligations relatives aux dépendances tierces et à la sécurité restent applicables.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution est suspendue dans les conditions légales. S'il est définitif, le contrat prend fin selon le droit applicable. En cas de suspension supérieure à trente jours consécutifs, chaque Partie peut mettre fin au service affecté ; les sommes payées d'avance pour la période non fournie sont régularisées.

Article 27 Modification des CGV et du service

Les CGV applicables sont celles acceptées à la souscription, sous réserve des modifications valablement entrées en vigueur. Crysalia informe le Client sur un support conservable des modifications, de leur contenu et de leur date d'application.

Les corrections rédactionnelles sans incidence sur les droits et obligations et les mesures urgentes nécessaires à la sécurité ou à une obligation légale peuvent être appliquées sans préavis. Elles ne peuvent servir à modifier unilatéralement le prix ou à réduire les engagements essentiels.

Les modifications substantielles sont notifiées au moins un mois avant leur application. Elles prennent effet à la prochaine échéance de renouvellement ou à une autre date expressément acceptée par le Client. Le Client peut les refuser et notifier la fin du contrat avant leur application.

Lorsqu'une modification substantielle anticipée est acceptée avec maintien du contrat, ses conditions sont enregistrées. Lorsqu'elle impose une diminution substantielle du service pendant une période engagée et conduit à une résiliation, les sommes payées d'avance correspondant à la période non fournie sont remboursées. La résiliation de convenance sans modification imposée reste régie par l'article 22.

Les mises à jour du DPA, de la liste des sous-traitants et des mesures de sécurité suivent leurs procédures spécifiques. Les changements tarifaires suivent l'article 6 et, dans le canal Éditeur, les stipulations spécifiques du contrat-cadre.

Article 28 Droit applicable et litiges

Le contrat est soumis au droit français. Les Parties recherchent une solution amiable à tout différend sans empêcher une mesure urgente ni laisser expirer un délai de recours.

LORSQUE LES PARTIES ONT TOUTES CONTRACTÉ EN QUALITÉ DE COMMERÇANT, TOUT LITIGE RELATIF AU CONTRAT RELÈVE DES JURIDICTIONS MATÉRIELLEMENT COMPÉTENTES DU RESSORT DU SIÈGE SOCIAL D'ANGE LABS, SOUS RÉSERVE DES RÈGLES IMPÉRATIVES.

Dans les autres cas, la compétence est déterminée par les règles de droit commun. Les droits impératifs éventuellement applicables à certains clients professionnels restent réservés.