CONTRAT *d'abonnement*

SANS ENGAGEMENT

L'assistant téléphonique et le logiciel de gestion Corpolabs — offres Start, Scale et Business.

SOCIÉTÉ
SAS Corpolabs · RCS Bordeaux 104 764 246

TVA
FR43104764246

SIÈGE
350 av. de la Libération Charles de Gaulle · 33110 Le Bouscat

CE CONTRAT *en clair*

L'essentiel en une page, pour savoir à quoi chacun s'engage. Cette page aide à lire le contrat ; en cas de différence, ce sont les articles qui s'appliquent.

CE QUE VOUS ACHETEZ

Un abonnement aux solutions Corpolabs : l'assistant téléphonique, le logiciel de gestion, ou les deux (le « logiciel complet »), dans l'offre Start, Scale ou Business. Vous payez l'abonnement choisi, la mise en place une fois, et les options que vous ajoutez.

COMBIEN DE TEMPS

Aucune durée minimale. Le contrat avance de mois en mois. Vous l'arrêtez quand vous voulez par un simple e-mail : il prend fin au terme du mois d'abonnement en cours, sans frais ni indemnité.

LE PRIX

Le prix de votre offre est fixe tant qu'il n'est pas révisé. Une révision vous est annoncée 30 jours à l'avance : vous pouvez alors partir avant qu'elle s'applique.

VOS PAIEMENTS

La mise en place une fois, avec le premier mois, au premier paiement. Puis l'abonnement chaque mois, payé d'avance par carte ou prélèvement. Les minutes en plus, les numéros supplémentaires et les options ajoutées en cours de contrat se règlent le mois suivant.

CE À QUOI CORPOLABS S'ENGAGE

Un objectif de disponibilité de 99 % par mois ; en dessous, sur demande, un avoir de 5 à 20 % du prix du mois. Une réponse du support sous 2 jours ouvrés au plus, une prise en charge en 4 heures ouvrées en cas de panne bloquante. Vos changements de fiche faits en 2 jours ouvrés.

VOS DONNÉES

Elles restent à vous. Elles sont hébergées dans l'Union européenne ; certains prestataires, dont des sociétés américaines, les traitent pour faire fonctionner le service, avec les protections prévues par la loi. Corpolabs ne s'en sert jamais pour entraîner une intelligence artificielle. À la fin, vous les récupérez, puis elles sont supprimées.

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

L'assistant annonce aux appelants qu'il est une intelligence artificielle. Il peut se tromper : vous vérifiez les devis et factures avant de les envoyer ; les messages simples partent seuls, selon les réglages convenus avec vous. Vous pouvez le couper à tout moment.

EN CAS DE PROBLÈME

Chacun répond de ses fautes, dans la limite des sommes payées sur les 12 derniers mois (3 mois de prix au minimum) — sauf faute lourde ou intentionnelle ; ce plafond ne réduit pas le prix. On cherche d'abord une solution à l'amiable pendant 30 jours ; ensuite, le tribunal compétent (article 23).

CONDITIONS PARTICULIÈRES
le bon de commande

1. LES PARTIES

La société **Corpolabs**, SAS au capital de 100 €, RCS Bordeaux 104 764 246, siège social 350 avenue de la Libération Charles de Gaulle, 33110 Le Bouscat, TVA FR43104764246, représentée par son Président, Monsieur Nassim Allou — ci-après « Corpolabs ».

ET la société _____, forme juridique _____, capital _____ €

SIREN / SIRET _____ · N° de TVA _____

Siège social _____

Représentée par _____, en qualité de _____

E-mail de facturation _____ · Tél. _____

Contact protection des données _____

Contact de crise joignable en 24 heures (nom, e-mail, mobile)

_____

— ci-après « le Client ».

2. L'OFFRE CHOISIE SANS ENGAGEMENT · UNE SEULE CASE

Prix mensuels hors taxes. La mise en place est payée une seule fois ; elle est la même pour les trois formules d'une offre.

OFFRE	MINUTES INCLUSES PAR MOIS	LOGICIEL COMPLET	APPELS SEULS	ADMIN SEUL	MISE EN PLACE
START jusqu'à 15 appels par jour	1 000 min	☐ **379 € HT**	☐ 179 € HT	☐ 249 € HT	419 € HT
SCALE de 15 à 46 appels par jour	3 000 min	☐ **759 € HT**	☐ 529 € HT	☐ 359 € HT	719 € HT
BUSINESS de 46 à 75 appels par jour	5 000 min	☐ **1 279 € HT**	☐ 879 € HT	☐ 609 € HT	1 119 € HT

Appels seuls : l'assistant téléphonique, sans le logiciel de gestion. Admin seul : le logiciel de gestion, sans l'assistant téléphonique ni minutes. Détail à l'article 3.5 et à l'annexe A.

3. LE PAIEMENT

Chaque mois, à l'avance (contrat sans engagement). Moyen de paiement : ☐ carte bancaire ☐ prélèvement SEPA — par la plateforme sécurisée Stripe (article 8.1).

4. LES OPTIONS ET CONDITIONS CONVENUES

Numéros de téléphone supplémentaires : _____ × 3 € HT par mois (article 7.3).

Onglet sur mesure (article 7.5) : ☐ Simple ☐ Technique ☐ Avancé — objet :

_____

Condition particulière convenue :

_____

Mode de renvoi des appels convenu :

_____

Récapitulatif HT — par mois : _____ € · mise en place : _____ € · premier paiement : _____ €

5. SITUATION DU CLIENT POUR LE DROIT DE RÉTRACTATION, ARTICLE 22

Effectif : _____ salariés · Le contrat est conclu :

☐ hors établissement : rencontre en personne ailleurs que dans les locaux de Corpolabs (locaux, chantier ou domicile du Client, café, rendez-vous extérieur…), signature sur place ou à distance juste après

☐ sans rencontre en personne avant la signature (téléphone, visioconférence, e-mail), ou rencontre et signature dans les locaux de Corpolabs

☐ Si le droit de rétractation s'applique : le Client demande que la mise en place commence avant la fin du délai de rétractation (article 22.2).

Si les trois conditions de l'article 22.1 sont réunies, aucun paiement n'est demandé avant le huitième jour qui suit la signature.

Commande en ligne. Lorsque le Client commande au moyen d'un lien de paiement Corpolabs, il accepte le présent contrat en cochant la case prévue à cet effet sur la page de paiement, puis en payant. Le récapitulatif de cette page (offre, formule, engagement, rythme de paiement, prix et mise en place) et les informations que le Client y saisit tiennent lieu des présentes conditions particulières ; les autres informations sont recueillies lors de la mise en place. La commande en ligne n'est pas ouverte dans le cas de l'article 2.3.

ACCEPTATION. Le Client déclare avoir reçu, lu et accepté les présentes conditions particulières, les conditions générales d'abonnement sans engagement qui suivent (articles 1 à 23), la grille des prix (annexe A), le contrat de sous-traitance des données personnelles (annexe B, reçu avant la commande) et, le cas échéant, le formulaire de rétractation (annexe C). La personne qui signe déclare avoir le pouvoir d'engager le Client. Le Client reconnaît avoir été informé en particulier : de l'absence de durée minimale et des conditions de résiliation (articles 5 et 10.1) ; de la nature de l'intelligence artificielle et du contrôle qui lui revient (article 3.6) ; des minutes en plus (article 7.2) ; de la révision des prix (article 9) ; des transferts de données hors de l'Union européenne (article 14.3) ; de la limitation de responsabilité (article 16) ; du délai de prescription d'un an (article 21) ; de la compétence du Tribunal de commerce de Bordeaux lorsqu'il est commerçant (article 23).

POUR CORPOLABS

Nassim Allou, Président

Fait à _____, le _____

Signature :

POUR LE CLIENT

Nom et qualité : _____

Fait à _____, le _____

Signature, précédée de « Bon pour accord » :

CONDITIONS GÉNÉRALES *d'abonnement*

Sans engagement — version 5 du 15 octobre 2026.

ART. 1 | OBJET ET DÉFINITIONS

Le présent contrat fixe les conditions dans lesquelles Corpolabs donne au Client accès à ses solutions logicielles hébergées (SaaS), sans engagement. Il est conclu entre professionnels : le Client déclare contracter pour les besoins de son activité professionnelle. Les règles protectrices du code de la consommation ne s'appliquent pas, sous réserve de l'article 22.

Dans le contrat : les **Solutions** désignent l'assistant téléphonique et le logiciel de gestion de Corpolabs ; l'**Offre** est la taille souscrite (Start, Scale ou Business) ; la **Formule** est le logiciel complet, les appels seuls ou l'admin seul ; la **Fiche** est le paramétrage de l'assistant (prestations, prix annoncés, horaires, consignes) ; la **Date de début** est la date du premier paiement (article 4.2) ; une **Échéance** est un paiement de l'abonnement ; un **mois d'abonnement** court de date à date à partir de la Date de début ; un **jour ouvré** va du lundi au vendredi, hors jours fériés ; une **mise en demeure** est une lettre recommandée ou un e-mail dont la réception est confirmée (article 20), qui demande de corriger un manquement ; une **obligation de moyens** oblige Corpolabs à tout mettre en œuvre, sans garantir le résultat.

ART. 2 | DOCUMENTS DU CONTRAT, COMMANDE ET PREUVE

2.1 — ORDRE DE PRIORITÉ

Le contrat se compose, du plus fort au moins fort : (1) tout avenant signé, pour ce qu'il modifie ; (2) les conditions particulières ou le récapitulatif de la commande en ligne ; (3) les présentes conditions générales ; (4) la grille des prix (annexe A). Le contrat de sous-traitance des données personnelles (annexe B) prévaut sur tout autre document pour la protection des données. Les conditions générales que le Client pourrait avoir ne s'appliquent pas.

L'annexe B est remise au Client avant la commande : avec les conditions particulières, ou par e-mail avec le lien de paiement. Elle n'est pas publiée. Remise pendant les discussions, elle est confidentielle dès sa remise, même si aucun contrat n'est conclu (article 1112-2 du code civil), puis dans les conditions de l'article 17. Elle est acceptée avec le contrat, sans signature distincte ; l'identité du Client y est celle des conditions particulières ou de la commande.

2.2 — LA COMMANDE

Le contrat est conclu soit par la signature des conditions particulières, y compris par signature électronique, soit par la commande en ligne : le Client coche, sur la page de paiement, la case par laquelle il accepte le présent contrat, puis paie. Le récapitulatif de cette page tient alors lieu de conditions particulières.

2.3 — PETITES ENTREPRISES RENCONTRÉES HORS DES LOCAUX DE CORPOLABS

La commande en ligne n'est pas ouverte lorsque le contrat est conclu hors établissement avec un Client qui remplit les conditions de l'article 22.1. Le contrat est alors conclu par la signature des conditions particulières, dont un exemplaire daté, avec le formulaire de l'annexe C, est remis au Client. Le lien de paiement ne lui est adressé, et aucune coordonnée bancaire ni aucun mandat de prélèvement n'est recueilli, qu'à compter du huitième jour qui suit la signature.

2.4 — PREUVE

La case cochée et le paiement en ligne, enregistrés par la plateforme de paiement (adresse e-mail, date et heure, montant), valent acceptation écrite de la version du contrat identifiée sur la page de paiement. Corpolabs conserve chaque version du contrat et de l'annexe B, sans les modifier, à une adresse internet propre à chaque version (non publique pour l'annexe B), et les adresse de nouveau au Client par e-mail au

plus tard le premier jour ouvré qui suit la commande. La personne qui commande déclare avoir le pouvoir d'engager le Client. Les parties conviennent que ces éléments font preuve entre elles (articles 1127-1, 1356 et 1366 du code civil). Les e-mails échangés aux adresses de l'article 20 valent écrit. Les journaux techniques de chaque partie font foi, sauf preuve contraire.

ART. 3 | CE QUE FONT LES SOLUTIONS, ET CE QU'ELLES NE FONT PAS

3.1 — UN SERVICE EN LIGNE

Le contrat porte sur l'accès à un service en ligne, non sur la vente d'un logiciel. Les Solutions s'utilisent depuis un navigateur ou une application, sur ordinateur ou téléphone. Corpolabs accorde au Client un droit d'usage non exclusif et non cessible, pour ses besoins propres et pour la durée du contrat.

3.2 — L'ASSISTANT TÉLÉPHONIQUE

L'assistant répond aux appels de la ligne du Client lorsque celui-ci l'a renvoyée vers le numéro fourni par Corpolabs, selon le mode de renvoi convenu (par exemple : seulement quand le Client ne répond pas). Conformément au règlement européen sur l'intelligence artificielle (UE 2024/1689), il annonce dès le début de l'appel qu'il est une intelligence artificielle. Il renseigne l'appelant à partir de la Fiche, est paramétré pour n'annoncer que les prix que le Client l'a autorisé à donner, prend un rendez-vous ou un message, puis transcrit et résume l'appel. Corpolabs ne conserve pas d'enregistrement sonore des appels : seuls leur transcription écrite et leur résumé sont conservés ; la conservation technique éventuelle chez le prestataire qui transporte la voix pendant l'appel est décrite à l'annexe B.

3.3 — MISE EN RELATION AVEC UNE PERSONNE

Lorsqu'elle est prévue à la Fiche, la mise en relation de l'appelant avec un numéro désigné par le Client n'est activée qu'après un essai réussi sur la ligne du Client. Elle dépend de la disponibilité de la personne appelée : elle ne garantit pas qu'un humain prenne l'appel.

3.4 — LE LOGICIEL DE GESTION

Le logiciel permet notamment d'établir des devis, factures et avoirs, de les faire accepter en ligne, de relancer, de tenir le planning et les tâches, de classer les justificatifs et de produire les exports comptables. Il permet d'émettre et de recevoir des factures électroniques par la plateforme agréée partenaire de Corpolabs, dont le coût est compris dans l'abonnement ; le Client reste responsable de ses propres obligations de facturation (contenu, mentions, transmission).

3.5 — LES TROIS FORMULES

Le **logiciel complet** comprend l'assistant téléphonique et le logiciel de gestion. Les **appels seuls** comprennent l'assistant téléphonique et ses minutes incluses, avec l'accès aux appels, messages et rendez-vous qu'il traite, sans les fonctions de gestion (devis, factures, comptabilité). L'**admin seul** comprend le logiciel de gestion, sans assistant téléphonique ni minutes ; sa taille (Start, Scale ou Business) est fixée à la commande selon le volume d'activité du Client (appels reçus, devis et factures émis). Si l'activité dépasse durablement celle de la taille souscrite, Corpolabs peut proposer la taille du dessus, que le Client reste libre de refuser.

3.6 — INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET CONTRÔLE DU CLIENT

Les Solutions reposent en partie sur l'intelligence artificielle et sur des services de tiers (téléphonie, hébergement, modèles de langage, voix). Ces traitements peuvent comporter des imprécisions : pour l'exactitude des contenus générés, Corpolabs est tenue d'une obligation de moyens. Les devis, factures et écritures préparés par les Solutions sont des projets : le Client les vérifie et les valide avant de les envoyer ou de les utiliser. Selon les réglages convenus à la mise en place, d'autres messages partent seuls, sans validation : lorsque le Client active les réponses automatiques, les réponses aux e-mails et messages qui ne portent ni sur un prix, ni sur un devis, ni sur une négociation, ni sur un montant (y compris une annulation ou une réclamation) ; les confirmations et rappels de rendez-vous ; les relances de factures et de conversations ; les demandes d'avis. Une réponse qui porte sur un prix, un devis, une négociation ou un montant attend toujours la validation du Client. Le Client peut faire couper ces envois à tout moment, sur simple e-mail. Corpolabs ne donne aucun conseil juridique, comptable ou fiscal.

3.7 — LIMITES

Le service ne garantit pas qu'aucun appel ne sera manqué, ni un nombre d'appels traités en même temps. L'assistant ne chiffre pas de devis pendant l'appel : il recueille la demande, et le devis s'établit dans le logiciel.

ART. 4 | LA MISE EN PLACE

4.1 — CE QU'ELLE COMPREND

La mise en place est le travail de départ fait sur mesure par Corpolabs : l'audit de l'activité du Client, la rédaction et le réglage de la Fiche, la configuration de la ligne et du renvoi d'appels, l'ouverture des accès et la prise en main. Son prix dépend de l'Offre (annexe A) ; il est le même pour les trois formules d'une Offre.

4.2 — DATE DE DÉBUT

L'abonnement commence à la Date de début, qui est celle du premier paiement, que le contrat soit conclu en ligne ou par la signature des conditions particulières. Le premier paiement comprend les frais de mise en place et la première Échéance.

4.3 — DÉLAI

Corpolabs met l'assistant et les accès en service dans les dix (10) jours ouvrés qui suivent la réception de tous les éléments demandés au Client et la validation de la Fiche par le Client. Ce délai ne court pas pendant l'attribution d'un nouveau numéro par l'opérateur (article 7.3), dans la limite de trente (30) jours ouvrés. Au-delà, chaque jour ouvré de retard imputable à Corpolabs donne droit à un avoir égal à un trentième du prix mensuel de la Formule, dans la limite d'un mois de prix, sur l'Échéance suivante.

4.4 — CE QUE FAIT LE CLIENT

Le Client fournit à temps les informations, accès et validations nécessaires, et met en place le renvoi de sa ligne selon les instructions de Corpolabs. Un retard du Client décale d'autant la mise en service, sans décaler la Date de début ni les Échéances.

4.5 — LES FRAIS DE MISE EN PLACE

Ils sont payés une seule fois et restent acquis à Corpolabs une fois la mise en service réalisée. Si Corpolabs n'a pas mis le service en route dans les trente (30) jours ouvrés qui suivent la réception de tous les éléments et la validation de la Fiche, pour une cause qui lui est imputable, le Client peut mettre fin au contrat par e-mail, sans frais : Corpolabs lui rembourse alors **intégralement** les frais de mise en place et les Échéances payées, dans les trente (30) jours. Comme celui de l'article 4.3, ce délai ne court pas pendant l'attribution d'un nouveau numéro par l'opérateur, dans la même limite.

4.6 — PASSAGE AU LOGICIEL COMPLET

Le Client qui a souscrit les appels seuls ou l'admin seul et passe au logiciel complet de la même Offre dans les 3 mois suivant la Date de début ne paie pas de nouveaux frais de mise en place : ceux qu'il a déjà payés sont déduits.

ART. 5 | DURÉE : SANS DURÉE MINIMALE

5.1 — DE MOIS EN MOIS

Le contrat est conclu sans durée minimale, pour des périodes successives d'un mois à compter de la Date de début. Le Client y met fin à tout moment dans les conditions de l'article 10.1. Corpolabs peut y mettre fin avec un préavis de soixante (60) jours.

ART. 6 | CHANGER D'OFFRE OU DE FORMULE

6.1 — MONTER

Le Client peut à tout moment passer à une Offre plus grande ou au logiciel complet. Le changement prend effet à l'Échéance suivante, ou tout de suite si le Client le demande : la différence de prix est alors calculée au prorata des jours restants. Passer à une Offre plus grande ne donne pas lieu à de nouveaux frais de mise

en place ; le passage au logiciel complet suit l'article 4.6.

6.2 — DESCENDRE

Le passage à une Offre plus petite ou à une formule moins complète prend effet à l'Échéance mensuelle suivante.

6.3 — QUAND LE VOLUME DÉPASSE L'OFFRE

Si les minutes incluses sont dépassées deux mois de suite, Corpolabs peut proposer au Client l'Offre du dessus. Le Client reste libre de refuser : les minutes en plus restent alors facturées au prix de l'article 7.2. Au-delà de 75 appels par jour ouvré en moyenne sur un mois, ou pour un besoin particulier, une offre sur mesure est établie sur devis ; à défaut d'accord, les minutes en plus restent facturées au prix de l'article 7.2.

ART. 7 | LES PRIX ET CE QU'ILS COMPRENNENT

7.1 — LA GRILLE

Les prix sont ceux de l'annexe A, en euros hors taxes ; la TVA au taux en vigueur s'y ajoute. Le prix de l'Offre et de la Formule choisies s'applique pendant toute la durée du contrat, sous réserve de l'article 9.

7.2 — LES MINUTES

Sont décomptées les minutes des appels pris par l'assistant sur la ligne du Client, du décroché au raccrochage, y compris le temps de mise en relation (article 3.3). Ne sont pas décomptés les appels reçus pendant que le Client a coupé l'assistant, ni les appels d'essai de Corpolabs. Le décompte se fait à la seconde ; le total du mois est arrondi à la minute supérieure. Les minutes non utilisées ne se reportent pas. Chaque minute au-delà des minutes incluses est facturée **0,21 € HT** (article 8.4). Corpolabs communique au Client sa consommation sur simple demande ; elle figure aussi sur la facture des minutes en plus.

7.3 — LES NUMÉROS

Un numéro fourni par Corpolabs est compris dans chaque Formule avec assistant ; le Client peut garder son numéro habituel et le renvoyer vers ce numéro. Chaque numéro supplémentaire coûte 3 € HT par mois. L'attribution d'un numéro dépend des délais de l'opérateur et des justificatifs exigés par la réglementation.

7.4 — LES SMS

Les SMS que les Solutions envoient aux clients du Client pour son activité (confirmation et rappel de rendez-vous, formulaire de coordonnées) sont compris, pour un usage normal de cette activité. Un usage hors norme (envois en masse, textes très longs) est signalé au Client et fait l'objet d'un devis avant d'être facturé.

7.5 — LES ONGLETS SUR MESURE

Un onglet sur mesure est une fonction créée pour le Client. Son niveau (simple, technique ou avancé), qui en fixe le prix mensuel et les frais de mise en place (annexe A), est déterminé par Corpolabs après étude de la demande et accepté par le Client avant tout travail. L'onglet suit le sort de l'abonnement.

ART. 8 | FACTURATION ET PAIEMENT

8.1 — COMMENT ON PAIE

Les paiements passent par la plateforme sécurisée Stripe (Stripe Payments Europe, Limited), par carte bancaire ou, lorsqu'il est proposé, par prélèvement SEPA. Le Client saisit lui-même ses coordonnées bancaires chez Stripe ; Corpolabs n'en reçoit que ce qui permet de les reconnaître (par exemple les quatre derniers chiffres). Le Client garde un moyen de paiement valide pendant tout le contrat.

8.2 — LES ÉCHÉANCES

Les Échéances sont payées d'avance, chaque mois, de façon automatique, à la date anniversaire du premier paiement.

8.3 — LES FACTURES

Chaque paiement donne lieu à une facture électronique, adressée à l'e-mail de facturation du Client et, lorsque la réglementation de la facturation électronique l'impose, transmise par une plateforme agréée. Le Client accepte de recevoir ses factures sous forme électronique.

8.4 — CE QUI EST FACTURÉ À PART

Les minutes en plus, les numéros supplémentaires et les options ajoutées après la commande sont facturés à part, à terme échu, sur une facture émise au début du mois suivant — y compris après la fin du contrat pour le dernier mois. Elle est payable sous quinze (15) jours, par le moyen de paiement enregistré, par lien de paiement ou par virement. Aucune facture n'est émise pour un mois où rien n'est dû ; un total inférieur à 0,50 € HT est reporté sur la facture suivante et n'est pas facturé à la fin du contrat.

8.5 — EN CAS D'IMPAYÉ

Si un paiement échoue, Corpolabs prévient le Client par e-mail et peut présenter de nouveau le paiement. Le Client régularise dans les huit (8) jours. Tout retard entraîne de plein droit des pénalités au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, l'indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € par facture prévue à l'article L441-10 du code de commerce et le remboursement des frais bancaires de rejet à leur coût réel. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

8.6 — SUSPENSION

Si l'impayé n'est pas régularisé huit (8) jours après une mise en demeure, Corpolabs peut suspendre l'accès aux Solutions, après avoir prévenu le Client au moins quarante-huit (48) heures à l'avance pour qu'il reprenne ses appels sur sa propre ligne. L'accès est rétabli dès le paiement. La suspension ne supprime aucune donnée et ne suspend pas les sommes dues . Pendant la suspension, Corpolabs continue de recevoir les factures électroniques adressées au Client et les lui transmet par e-mail. Si l'impayé n'est pas régularisé dans les soixante (60) jours de la suspension, Corpolabs peut mettre fin au contrat (article 10.2) ; l'article 15 s'applique alors. La suspension et la fin du contrat s'appliquent sous réserve des articles L622-13 et L641-11-1 du code de commerce.

8.7 — PAS DE COMPENSATION

Le Client ne peut pas retenir un paiement en compensation d'une somme qu'il estime lui être due, sauf s'il s'agit d'un avoir émis par Corpolabs. L'argent que les clients du Client lui versent au moyen des Solutions ne transite jamais par Corpolabs.

ART. 9 | RÉVISION DES PRIX

Corpolabs peut réviser ses prix par écrit, avec un préavis de trente (30) jours. Le Client qui refuse la révision met fin au contrat avant son entrée en vigueur (article 10.1) ; à défaut, le nouveau prix s'applique à l'Échéance qui suit la fin du préavis.

ART. 10 | METTRE FIN AU CONTRAT

10.1 — LE CLIENT PART QUAND IL VEUT

Le Client met fin au contrat à tout moment, sans motif ni indemnité, par e-mail à contact@corpolabs.fr. La fin intervient au terme du mois d'abonnement en cours à la date de cet e-mail ; ce mois reste dû, aucun mois n'est facturé au-delà, sous réserve de la facture à terme échu du dernier mois (minutes en plus, numéros supplémentaires et options, article 8.4). Les frais de mise en place restent acquis, sauf cas de l'article 4.5.

10.2 — FIN DU CONTRAT PAR CORPOLABS POUR MANQUEMENT DU CLIENT

Corpolabs peut mettre fin au contrat : en cas d'impayé, dans les conditions de l'article 8.6 ; et si le Client ne régularise pas, quinze (15) jours après une mise en demeure, un usage des Solutions contraire au contrat ou à la loi (notamment un démarchage non consenti) ou des informations volontairement inexactes. En cas de fraude, d'atteinte à la sécurité des systèmes ou d'usage illicite grave, la fin peut être immédiate. Toute

mise en demeure envoyée en vue de mettre fin au contrat cite expressément le présent article (article 1225 du code civil). Le Client doit alors les sommes échues. Ces règles s'appliquent sous réserve des dispositions d'ordre public sur les entreprises en difficulté.

10.3 — CE QUI SE PASSE À LA FIN

À la date de fin, l'assistant téléphonique est arrêté ; le Client garde l'accès à son espace pendant trente (30) jours pour télécharger ses documents et données (article 15). Le numéro fourni par Corpolabs peut, à la demande du Client faite dans ces trente jours, être transféré vers l'opérateur de son choix lorsque l'opérateur le permet, les éventuels frais de l'opérateur restant à la charge du Client ; à défaut, il est rendu à l'opérateur. Si le Client reçoit ses factures électroniques par la plateforme partenaire de Corpolabs, il en désigne une autre avant la fin du contrat ; Corpolabs l'y aide et, pendant les trente (30) jours d'accès de l'article 15, continue de mettre à sa disposition les factures électroniques reçues pour lui.

ART. 11 | DISPONIBILITÉ, SUPPORT ET ÉVOLUTIONS

11.1 — DISPONIBILITÉ

Corpolabs vise une disponibilité de **99 %** chaque mois. Est une indisponibilité toute période d'au moins quinze (15) minutes pendant laquelle l'assistant ne décroche pas les appels qui lui sont renvoyés ou le logiciel est inaccessible, constatée par la surveillance de Corpolabs ou signalée par le Client puis confirmée. Corpolabs conserve les alertes de sa surveillance et les signalements du Client, et en communique le relevé au Client sur simple demande. Ne comptent pas : la maintenance annoncée au moins quarante-huit (48) heures à l'avance, dans la limite de quatre (4) heures par mois et en dehors de 8 h – 19 h les jours ouvrés ; les pannes de l'équipement, de la ligne, de l'opérateur ou de la connexion du Client ; les services tiers que le Client a lui-même reliés (par exemple son agenda) ; la suspension pour impayé ; la force majeure. Les prestataires choisis par Corpolabs (hébergement, intelligence artificielle, voix, téléphonie de Corpolabs) sont de sa responsabilité : leurs pannes comptent.

11.2 — AVOIRS

Si la disponibilité d'un mois est inférieure à 99 %, le Client reçoit, à sa demande faite dans les trente (30) jours, un avoir sur la facture suivante de 5 % du prix mensuel de sa Formule ; 10 % si elle est inférieure à 97 % ; 20 % si elle est inférieure à 95 %. En dessous de 95 % deux mois de suite, le Client peut aussi mettre fin au contrat sans indemnité. Ces avoirs sont forfaitaires et s'imputent sur toute indemnité due pour la même indisponibilité.

11.3 — SUPPORT

Le support répond par e-mail à contact@corpolabs.fr et par téléphone au 05 25 33 21 19, les jours ouvrés de 9 h à 18 h. Corpolabs répond en principe sous un (1) jour ouvré, et au plus tard sous deux (2) jours ouvrés ; une panne bloquante (l'assistant ne répond plus, le logiciel est inaccessible) est prise en charge dans les quatre (4) heures ouvrées. Les délais de réponse et de modification de la Fiche ne courent pas pendant les fermetures annoncées par e-mail au moins quinze (15) jours à l'avance, dans la limite de quinze (15) jours ouvrés par an ; pendant ces fermetures, une panne bloquante reste prise en charge dans les quatre (4) heures ouvrées.

11.4 — LA FICHE DE L'ASSISTANT

La Fiche (consignes, voix, réglages du téléphone, mises en relation, textes types) est saisie et réglée par Corpolabs ; le Client n'y a pas accès en écriture. Le Client gère lui-même son catalogue de prestations et ses réglages de facturation, que l'assistant peut utiliser ; le Client répond de leur exactitude. Le Client fournit les informations nécessaires (prestations, prix que l'assistant peut annoncer — dont, le cas échéant, les informations de prix que la réglementation du dépannage à domicile impose de donner avant toute intervention —, horaires, zones, consignes, numéros de mise en relation), vérifie la Fiche et la valide par écrit avant la mise en service. Corpolabs reporte toute modification demandée par écrit dans les deux (2) jours ouvrés. Chacun répond de sa part : le Client, de l'exactitude de ce qu'il fournit et valide ; Corpolabs, de son report fidèle et du respect de ce délai. Le Client peut couper l'assistant ou le mettre en pause à tout moment depuis son espace.

11.5 — ÉVOLUTIONS ET PRESTATAIRES

Corpolabs améliore les Solutions et peut en changer les prestataires techniques. Elle ne retire pas une fonction essentielle de la Formule souscrite sans préavis de trente (30) jours ; si ce retrait prive le Client d'une part importante du service, il peut mettre fin au contrat sans indemnité. Le remplacement d'un prestataire qui traite des données personnelles suit l'annexe B (information trente jours à l'avance, droit d'opposition).

ART. 12 | LES ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client s'engage à : utiliser les Solutions conformément à leur destination et à la loi ; garder ses identifiants confidentiels et répondre de leur usage ; ne pas tenter d'accéder au code, de le copier, de le décompiler ou d'en tirer un produit concurrent ; ne pas revendre ni mettre les Solutions à disposition d'un tiers ; ne pas les utiliser pour un démarchage non consenti ou à des fins illicites ; ne pas chercher à masquer ou contourner l'annonce faite aux appelants en début d'appel ; ne pas chercher à faire dire à l'assistant ses consignes, son paramétrage ou ses prestataires, ni réaliser de test d'intrusion ou de charge sans l'accord écrit de Corpolabs ; disposer des droits et consentements nécessaires sur les données qu'il transmet ; maintenir le renvoi de sa ligne dans le mode convenu.

ART. 13 | PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET DONNÉES DU CLIENT

Les Solutions — leur code, leur architecture, leurs interfaces, les consignes et scénarios de l'assistant, les modèles de documents, le choix et l'assemblage des prestataires techniques, la Fiche en tant que paramétrage, les méthodes de mise en place et les développements, y compris les onglets sur mesure — restent la propriété de Corpolabs. Le Client n'en reçoit qu'un droit d'usage pour la durée du contrat. Corpolabs garantit le Client contre toute réclamation d'un tiers prétendant que l'usage normal des Solutions porte atteinte à ses droits de propriété intellectuelle, et prend en charge les indemnités et frais raisonnables de défense qui en résultent, à condition d'en être avertie sans délai et de conduire la défense.

Les données du Client — ses informations, celles de ses clients, ses documents et ses contenus — restent la propriété du Client. Corpolabs ne les utilise que pour lui rendre le service. Elle ne s'en sert jamais pour entraîner des modèles d'intelligence artificielle, et obtient la même exclusion de ses prestataires selon le calendrier de l'annexe B. Corpolabs peut utiliser des statistiques techniques d'usage, anonymisées et agrégées, pour améliorer ses Solutions, sans qu'elles permettent d'identifier le Client ou ses clients.

Référence commerciale. Corpolabs peut citer le nom et le logo du Client comme référence, sauf refus écrit du Client, possible à tout moment.

ART. 14 | DONNÉES PERSONNELLES

14.1 — QUI EST RESPONSABLE

Pour les données personnelles traitées au moyen des Solutions pour le compte du Client, le Client est responsable de traitement et Corpolabs sous-traitant, au sens de l'article 28 du règlement (UE) 2016/679 (RGPD). Le contrat de sous-traitance de l'annexe B fixe les instructions du Client, les mesures de sécurité et les améliorations engagées avec leurs dates, la liste des prestataires de Corpolabs, les durées de conservation, l'assistance, les audits et la fin du contrat.

14.2 — OÙ SONT LES DONNÉES

La base de données et les fichiers sont hébergés dans l'Union européenne, à Francfort (Allemagne), et l'application s'exécute à Francfort.

14.3 — TRANSFERTS HORS DE L'UNION EUROPÉENNE

Le service ne peut pas fonctionner sans faire appel à des prestataires établis hors de l'Union européenne, notamment aux États-Unis, qui reçoivent des données personnelles pour le compte du Client : fournisseurs de modèles de langage, de synthèse et de reconnaissance de la voix, de téléphonie et de SMS, de transport de la voix pendant l'appel et d'envoi d'e-mails, ainsi que des sociétés américaines qui hébergent les données à Francfort. Leur liste nominative, leur pays et la garantie qui encadre chaque transfert

(certification au cadre de protection des données UE – États-Unis ou clauses contractuelles types de la Commission européenne) figurent à l'annexe B. Seule exception, signalée à l'annexe B avec la date de sa suppression : le repli de la dictée et de la voix sur les fonctions du navigateur de l'utilisateur, qui relèvent des conditions de l'éditeur de ce navigateur. En acceptant le contrat, le Client donne à Corpolabs l'instruction de procéder à ces transferts (article 28.3 a du RGPD). Tout ajout ou remplacement d'un prestataire lui est annoncé trente (30) jours à l'avance, avec la faculté de s'y opposer.

14.4 — ENGAGEMENTS CHIFFRÉS

Violation de données : information du Client sans délai injustifié, et au plus tard quarante-huit (48) heures après que Corpolabs en a pris connaissance. Demandes d'exercice des droits : assistance sous cinq (5) jours ouvrés. Transcriptions d'appels et journaux : supprimés automatiquement douze (12) mois après leur collecte. Sauvegardes : rotation de trente (30) jours.

14.5 — CE QUE FAIT LE CLIENT

Comme responsable de traitement, le Client informe les personnes concernées, notamment ses clients et les personnes qui appellent son entreprise ; l'annonce de début d'appel, diffusée par le service, ne peut pas être désactivée. Corpolabs lui remet une analyse d'impact pré-rédigée, à compléter et signer (annexe B).

ART. 15 | RÉCUPÉRER SES DONNÉES À LA FIN

À la fin du contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client garde pendant trente (30) jours l'accès à son espace pour télécharger ses documents et données. Dans ce délai, il peut aussi demander la restitution complète de ses données : elle est mise à sa disposition sans frais, dans des formats standards (CSV, JSON, PDF, FEC), dans les trente jours de sa demande et au plus tard quarante-cinq (45) jours après la fin du contrat.

Dans tous les cas, Corpolabs supprime les données soixante (60) jours après la fin du contrat, après un rappel par e-mail ; plus tôt si le Client le demande après avoir récupéré ses données. Seules subsistent, trente (30) jours au plus après la suppression, les copies de sauvegarde, effacées par rotation, ainsi que les journaux techniques tenus par les opérateurs de téléphonie et d'e-mail selon leurs propres durées (annexe B, articles 13.4 et 13.7). Le Client conserve lui-même ses factures et pièces comptables pendant la durée légale.

ART. 16 | RESPONSABILITÉ

16.1 — LE PRINCIPE

Chaque partie répond des dommages directs et prouvés que ses manquements causent à l'autre. Corpolabs est tenue d'une obligation de moyens. Aucune partie ne répond des dommages indirects. Les pertes de chiffre d'affaires ou de clientèle ne sont réparées que si elles sont la suite directe d'un manquement prouvé, dans la limite de l'article 16.2.

16.2 — LE PLAFOND

La responsabilité de chaque partie est limitée, tous dommages confondus, au montant hors taxes des sommes payées ou dues au titre du contrat pendant les douze (12) mois qui précèdent le fait en cause, sans pouvoir être inférieure à trois mois de prix mensuel de la Formule. Ce plafond ne s'applique pas : au paiement du prix par le Client, ni aux sommes qu'il doit au titre de la non-sollicitation (article 21) ; à une faute lourde ou dolosive ; à un usage illicite des Solutions par le Client ou à une atteinte à la propriété intellectuelle de Corpolabs ; aux garanties des articles 13 et 16.4 ; ni aux cas où la loi l'interdit. Pour une amende administrative prononcée contre le Client du fait exclusif d'un manquement de Corpolabs à la protection des données, le plafond est doublé (annexe B, article 15.3).

16.3 — LES ERREURS

Corpolabs ne répond pas d'une erreur de l'assistant ou d'un document qui résulte d'une information inexacte ou incomplète fournie ou validée par le Client, d'un document que le Client a émis sans le vérifier, ou d'un message envoyé automatiquement selon les réglages qu'il a validés lorsque l'erreur vient d'une

information qu'il a fournie (article 3.6). Elle répond en revanche, dans les limites du présent article, d'un dysfonctionnement des Solutions ou d'un report inexact de la Fiche qui lui est imputable.

16.4 — LA GARANTIE DU CLIENT

Le Client garantit Corpolabs contre toute réclamation d'un tiers née de l'usage qu'il fait des Solutions en violation du contrat ou de la loi — notamment un défaut d'information des personnes concernées, un démarchage non consenti ou un contenu qu'il a fourni — et prend en charge les indemnités et frais raisonnables de défense qui en résultent.

ART. 17 | CONFIDENTIALITÉ

Chaque partie garde confidentielles les informations non publiques reçues de l'autre, pendant le contrat et trois (3) ans après sa fin. Sont notamment confidentiels, du côté de Corpolabs : l'annexe B et la liste de ses prestataires, les réglages de la Fiche, les méthodes et le savoir-faire de mise en place, les éléments techniques des Solutions et les conditions tarifaires particulières. Chaque partie s'interdit d'utiliser ces informations à d'autres fins que l'exécution du contrat, notamment pour concevoir, développer ou faire développer un service concurrent. Ne sont pas visées les communications faites à ses conseils, à son délégué à la protection des données ou à un auditeur, tenus au secret ; à une autorité, lorsque la loi l'exige ou le permet ; ou aux personnes concernées dans la mesure exigée par la réglementation sur les données personnelles. Ne sont pas non plus visées les informations devenues publiques sans faute de la partie qui les a reçues. Les secrets d'affaires (article L151-1 du code de commerce) restent protégés aussi longtemps qu'ils gardent ce caractère. Après la fin du contrat, le Client peut garder l'annexe B dans son registre des traitements et son analyse d'impact, sans autre usage.

ART. 18 | FORCE MAJEURE

Aucune partie ne répond d'un manquement dû à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil. La défaillance d'un fournisseur de Corpolabs n'en est un que si elle en présente les caractères et que Corpolabs ne pouvait raisonnablement y remédier en recourant à une autre solution. Si l'empêchement dure plus de soixante (60) jours, chaque partie peut mettre fin au contrat par écrit, sans indemnité.

ART. 19 | MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Corpolabs peut faire évoluer les présentes conditions générales. Toute modification est notifiée au Client par e-mail trente (30) jours avant son entrée en vigueur. Si elle lui est défavorable, y compris lorsqu'elle est imposée par la loi, le Client peut mettre fin au contrat avant son entrée en vigueur, sans frais.

ART. 20 | NOTIFICATIONS

Les échanges se font par e-mail : pour Corpolabs, à contact@corpolabs.fr ; pour le Client, à son e-mail de facturation ou à celui qu'il a indiqué par écrit. Un e-mail suffit pour mettre fin au contrat ; Corpolabs en accuse réception. Une mise en demeure se fait par lettre recommandée avec avis de réception ou par e-mail dont la réception est confirmée.

ART. 21 | DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Cession. Le Client ne peut céder le contrat sans l'accord écrit de Corpolabs, qui ne refuse pas sans motif légitime la cession au repreneur du fonds ou de la clientèle du Client. Corpolabs peut céder le contrat à une société qui reprend son activité, en l'en informant ; le contrat se poursuit aux mêmes conditions. **Non-sollicitation.** Pendant le contrat et douze (12) mois après, le Client ne recrute ni ne sollicite un salarié ou prestataire de Corpolabs ayant travaillé pour lui, sauf accord écrit ; à défaut, il verse une indemnité forfaitaire de 5 000 € par personne concernée. **Prescription.** Toute action née du contrat, de l'une ou l'autre partie, se prescrit par un (1) an à compter du jour où son auteur a connu ou aurait dû connaître les faits, sauf les actions en paiement ou en remboursement de sommes payables à termes périodiques, soumises au délai légal (article 2254 du code civil). **Imprévision.** La révision des prix étant organisée par l'article 9, chaque partie renonce à l'article 1195 du code civil. **Survie.** Les articles 8, 10, 13, 14, 15, 16, 17, 21 et 23 et

l'annexe B survivent à la fin du contrat autant que nécessaire. **Divisibilité.** Une clause nulle n'affecte pas les autres. **Non-renonciation.** Ne pas se prévaloir d'un manquement ne vaut pas renonciation. **Intégralité.** Le contrat exprime tout l'accord des parties et remplace leurs échanges antérieurs. **Langue.** Le contrat est rédigé en français.

ART. 22 | DROIT DE RÉTRACTATION DES PETITES ENTREPRISES

22.1 — QUAND IL S'APPLIQUE

Lorsque le contrat est conclu hors établissement au sens de l'article L221-1 du code de la consommation (notamment dans les locaux, sur un chantier ou au domicile du Client, ou en tout autre lieu que les locaux de Corpolabs, même à l'invitation du Client, ou à distance juste après y avoir rencontré personnellement le Client), que le Client emploie cinq (5) salariés au plus et que l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de son activité principale, le Client dispose, en application de l'article L221-3 du même code, d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter, sans motif, au moyen du formulaire de l'annexe C ou de toute déclaration dénuée d'ambiguïté. Corpolabs lui remet un exemplaire daté du contrat, avec ce formulaire, et ne demande ni ne reçoit aucun paiement avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de la conclusion du contrat (articles L221-9 et L221-10 ; article 2.3). Dans les autres cas, aucun droit de rétractation ne s'applique.

22.2 — SI LA MISE EN PLACE A COMMENCÉ

Si le Client a expressément demandé, dans les conditions particulières, que la mise en place commence avant la fin du délai de rétractation, puis se rétracte, il paie le service fourni jusqu'à sa décision, en proportion du prix total convenu (article L221-25). Les sommes payées en trop lui sont remboursées dans les quatorze (14) jours.

22.3 — EFFETS

La rétractation met fin au contrat sans autres frais ni indemnité : aucune Échéance à venir n'est due.

ART. 23 | DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Le contrat est soumis au droit français. En cas de différend, y compris sur la protection des données, les parties cherchent d'abord une solution amiable pendant trente (30) jours à compter de la notification écrite du différend ; elles peuvent recourir à un médiateur. Cette étape amiable ne s'applique ni au recouvrement des sommes impayées, y compris par injonction de payer, ni aux demandes urgentes en référé. À défaut d'accord, le litige est porté devant le Tribunal de commerce de Bordeaux lorsque le Client a la qualité de commerçant ; dans les autres cas, devant la juridiction compétente selon les règles de droit commun.

ANNEXE A
La grille des prix

Prix sans engagement, en euros hors taxes. La TVA (20 % à ce jour) s'ajoute. Le repère d'appels par jour est indicatif : ce qui compte, ce sont les minutes.

LES OFFRES

OFFRE	MINUTES INCLUSES / MOIS	LOGICIEL COMPLET / MOIS	APPELS SEULS / MOIS	ADMIN SEUL / MOIS	MISE EN PLACE (UNE FOIS)
Start jusqu'à 15 appels par jour	1 000 min	**379 € HT**	179 € HT	249 € HT	419 € HT
Scale de 15 à 46 appels par jour	3 000 min	**759 € HT**	529 € HT	359 € HT	719 € HT
Business de 46 à 75 appels par jour	5 000 min	**1 279 € HT**	879 € HT	609 € HT	1 119 € HT

LES OPTIONS

OPTION	PRIX	MISE EN PLACE (UNE FOIS)
Minute au-delà des minutes incluses	0,21 € HT la minute	—
Numéro de téléphone supplémentaire	3 € HT par mois	—
Onglet sur mesure — niveau simple	109 € HT par mois	159 € HT
Onglet sur mesure — niveau technique	209 € HT par mois	309 € HT
Onglet sur mesure — niveau avancé	369 € HT par mois	519 € HT

EXEMPLES

LE PREMIER PAIEMENT

Offre Start, logiciel complet, payé chaque mois : 419 € HT de mise en place + 379 € HT pour le premier mois = **798 € HT**. Ensuite 379 € HT par mois.

PARTIR

Offre Start, sans engagement. Le Client écrit le 10 du 4e mois d'abonnement : le contrat prend fin au terme de ce mois. Il ne doit rien de plus que ce mois et sa facture à terme échu (minutes en plus, numéros, options).

ANNEXE C
Formulaire de rétractation

À n'utiliser que dans les cas de l'article 22.1.

À compléter et renvoyer — ou adresser toute déclaration dénuée d'ambiguïté — dans les quatorze (14) jours suivant la conclusion du contrat, uniquement dans les cas de l'article 22.1.

À l'attention de : SAS Corpolabs, 350 avenue de la Libération Charles de Gaulle, 33110 Le Bouscat — contact@corpolabs.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat d'abonnement aux solutions Corpolabs sans engagement conclu le _____.

Dénomination du Client : _____

SIREN / SIRET : _____

Adresse : _____

Nom et qualité du signataire : _____

Date : _____ · Signature :