raisetalk

Conditions Générales de Service

Version 1.3

Révisions

Version	Date	Auteur	Commentaire
1.0	2 janvier 2025	PHL	-
1.1	31 janvier 2025	PHL	Typo
1.2	13 novembre 2025	PHL	Numérotation annexes
1.3	5 janvier 2026	PHL	Numérotation annexes

Table des matières

Révisions 2
1. Introduction 4
2. Définitions 4
3. Description des Services et Conditions d'Utilisation 5
4. Modèle économique et Tarification 7
5. Obligations de l'Utilisateur 8
6. Obligations de l'Entreprise 9
7. Propriété Intellectuelle 11
8. Protection des Données Personnelles (RGPD) 12
9. Conformité à l'AI Act 12
10. Limitation de Responsabilité 13
11. Force Majeure 14
12. Résiliation 15
13. Litiges et Droit applicable 16
14. Modifications des CGS 17
15. Dispositions Diverses 18
16. Contact 19
17. Annexes 19
Signatures 20

1. Introduction

1.1 Présentation de l'entreprise

Raisetalk SAS, société par actions simplifiée au capital de 10.000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 939 399 929, dont le siège social est situé au 2, rue de la Réunion, 92500 Rueil-Malmaison (Raisetalk), édite et commercialise en mode SaaS la solution Raisetalk (la Solution), accessible en ligne au moyen d'un navigateur internet. La Solution analyse automatiquement les conversations, qu'elles aient lieu par téléphone ou via d'autres médias. La Solution transcrit, analyse et fournit des connaissances (les Connaissances) à ses clients à partir de ces interactions.

1.2 Objectif des CGS

Les présentes Conditions Générales de Service (CGS) ont pour objet de définir les termes et conditions générales de fourniture des Services en mode SaaS dans lesquelles Raisetalk fournit ses services à ses clients. Elles constituent le cadre légal et contractuel régissant les relations entre Raisetalk et ses clients, assurant ainsi la protection des droits et obligations de chaque partie. Ces CGS entrent en vigueur à compter du 13 janvier 2025. Raisetalk se réserve le droit de modifier les présentes CGS à tout moment. Toute modification sera notifiée aux clients par écrit ou par voie électronique. Les modifications entreront en vigueur à la date indiquée dans la notification, sauf opposition écrite du client dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la notification.

Ce document constitue, lorsqu'il est réuni aux conditions particulières et autres annexes, l'intégralité du contrat conclu entre les parties. Les CGS sont rédigées en langue française et toute traduction dans une autre langue est fournie à titre indicatif. En cas de divergence, la version française prévaudra.

Ces CGS sont conclues pour une durée indéterminée à compter de leur entrée en vigueur. Elles peuvent être résiliées par l'une ou l'autre des parties conformément aux conditions prévues dans la section "Résiliation" des CGS.

1.3 Réglementations applicables

Raisetalk garantit que la Solution respecte les obligations légales et réglementaires applicables, y compris mais non limitées à :

- Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) pour les Données Personnelles des résidents de l'Union européenne.
- L'AI Act (Règlement sur l'intelligence artificielle), en assurant la transparence, la traçabilité et la conformité des systèmes d'IA intégrés dans la Solution.
- Toute autre législation locale ou internationale applicable selon le lieu d'utilisation de la Solution.

---

2. Définitions

Les termes ci-dessous, lorsqu'ils sont utilisés avec une majuscule, auront la signification suivante :

- **Conversations** : Échanges verbaux ou écrits entre deux ou plusieurs parties, qu'ils aient lieu par téléphone, messagerie instantanée, email, ou tout autre média de communication.
- **Connaissances** : Informations et analyses dérivées des conversations, fournissant des perspectives et des recommandations basées sur les données analysées.
- **Services** : L'ensemble des prestations fournies par Raisetalk dans le cadre de la Solution, incluant mais non limité à la transcription, l'analyse et la fourniture des Connaissances.
- **Parties** : Raisetalk et ses clients, collectivement désignés comme les "Parties".
- **Solution** : La solution Raisetalk, accessible en ligne au moyen d'un navigateur internet, qui analyse automatiquement les conversations.
- **Raisetalk** : Raisetalk SAS, société par actions simplifiée au capital de 10.000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 939 399 929, dont le siège social est situé au 2, rue de la Réunion, 92500 Rueil-Malmaison.
- **Utilisateurs** : Les personnes physiques autorisées par le Client à accéder et utiliser la Solution.
- **Identifiants** : Les informations de connexion uniques, incluant un identifiant et un mot de passe, attribuées à chaque Utilisateur pour accéder à la Solution. Le Client est responsable de la mise en place de bonnes

pratiques de sécurité pour les Identifiants, notamment l'utilisation de mots de passe robustes et le renouvellement périodique des Identifiants.

- **Données Personnelles** : Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Les Données Personnelles incluent les informations traitées par Raisetalk en tant que sous-traitant ou responsable de traitement, conformément aux dispositions des présentes CGS et des lois applicables.
- **Contenus** : Toutes les données, informations, textes, images, vidéos, sons, ou autres matériels créés, partagés ou publiés par les Utilisateurs via la Solution.
- **Fonctionnalité d'enregistrement** : La capacité de la Solution à enregistrer les conversations téléphoniques ou autres médias de communication.
- **Informations de Connexion** : Les informations nécessaires pour accéder à la Solution, incluant les Identifiants.
- **Informations de Tiers** : Toutes les informations fournies par des tiers, incluant mais non limité à des contenus, des données, des services ou des produits.
- **Législation de Protection des Données** : Les lois et réglementations applicables à la protection des données personnelles, y compris mais non limité au RGPD et à la HIPAA.

---

3. Description des Services et Conditions d'Utilisation

3.1 Description des Services

Raisetalk fournit une solution SaaS (la Solution) qui permet l'analyse automatique des conversations, qu'elles aient lieu par téléphone ou via d'autres médias. La Solution offre les fonctionnalités suivantes :

- **Transcription** : Conversion des conversations audio en texte.
- **Analyse** : Analyse des transcriptions pour extraire des informations pertinentes.
- **Fourniture de Connaissances** : Génération de rapports et d'insights basés sur l'analyse des conversations.

3.2 Types d'analyses proposées

La Solution propose plusieurs types d'analyses, incluant mais non limité à :

- **Détection de mots-clés** : Identification des termes et expressions clés dans les conversations.
- **Analyse de tendances** : Identification des tendances et des modèles récurrents dans les conversations.
- **Analyse de conformité** : Vérification d'assertions dans les conversations transcrites.

3.3 Conformité aux réglementations

Raisetalk garantit que les analyses réalisées sont conformes aux exigences de l'AI Act, incluant :

- La traçabilité des modèles d'IA utilisés.
- L'explicabilité des résultats fournis.
- Le respect des principes d'équité et de non-discrimination.

3.4 Conditions d'Utilisation

3.4.1 Accès aux Services

L'accès aux Services est réservé aux Utilisateurs dûment autorisés par le Client. Chaque Utilisateur se verra attribuer un identifiant unique et un mot de passe (collectivement, les « Identifiants ») permettant l'accès à la Solution. Les Identifiants sont confidentiels et ne doivent être utilisés que par les Utilisateurs autorisés.

3.4.2 Gestion des Identifiants

Le Client est responsable de la gestion des Identifiants de ses Utilisateurs. En cas de perte, vol ou divulgation accidentelle ou intentionnelle des Identifiants, le Client doit immédiatement en informer Raisetalk et prendre les mesures nécessaires pour désactiver les Identifiants compromis. Le Client est seul responsable de l'utilisation des Identifiants et de toute activité réalisée sous ces Identifiants.

3.4.3 Confidentialité et Sécurité

Le Client s'engage à maintenir la confidentialité des Identifiants et à ne pas les divulguer à des tiers non autorisés. Le Client doit s'assurer que ses Utilisateurs respectent également cette obligation de confidentialité. Raisetalk n'est pas

responsable des violations de sécurité résultant de la divulgation ou de l'utilisation non autorisée des Identifiants par le Client ou ses Utilisateurs.

3.4.4 Responsabilité du Client

Le Client est responsable de la gestion de sa base d'Utilisateurs et de la désactivation des Identifiants en cas de changement de fonction, de départ d'un Utilisateur ou de tout autre événement affectant l'accès à la Solution. Le Client doit également s'assurer que ses Utilisateurs utilisent la Solution conformément aux présentes CGS et aux lois applicables.

3.4.5 Accès Sécurisé

L'accès aux Services ne peut avoir lieu que dans le cadre des fonctions des Utilisateurs, sur des terminaux à usage professionnel offrant une sécurité informatique optimale. Le Client est responsable de la configuration, de la maintenance et de la sécurité des terminaux utilisés par ses Utilisateurs pour accéder à la Solution.

3.4.6 Restrictions d'utilisation

Le Client s'engage à ne pas utiliser la Solution à des fins illégales ou contraires aux présentes CGS. En particulier, le Client s'engage à ne pas :

- **Violer les droits de propriété intellectuelle** : Utiliser la Solution pour violer les droits de propriété intellectuelle de tiers.
- **Porter atteinte à la sécurité** : Tenter de pénétrer ou de compromettre la sécurité de la Solution ou des systèmes de Raisetalk.
- **Utiliser la Solution de manière abusive** : Utiliser la Solution de manière abusive ou frauduleuse, y compris mais non limité à l'envoi de spam ou de contenus malveillants.
- **Partager les Identifiants** : Partager les Identifiants avec des tiers non autorisés ou permettre l'accès non autorisé à la Solution. Le Client s'engage également à utiliser des mots de passe robustes et à changer régulièrement ses Identifiants pour limiter les risques de sécurité.
- **Créer des contenus non autorisés** : Créer de Contenus comprenant toute donnée ou information dont le Client n'est pas propriétaire, cessionnaire ou licencié.
- **Louer, prêter ou céder les Services** : Toute location, prêt, utilisation partagée, transfert ou cession, mise à disposition, de manière directe ou indirecte, à titre onéreux ou gracieux des Services.
- **Modifier ou contourner les codes de protection** : Toute modification ou contournement d'un code de protection tel que, notamment, les Identifiants, ou toute divulgation de ces éléments à un tiers autre qu'un Utilisateur, à titre onéreux ou gracieux.
- **Publier des informations inappropriées** : Publier, adresser, ou distribuer des informations à caractère diffamatoire, injurieux, ou contraire aux bonnes mœurs par l'intermédiaire de la Solution.
- **Concevoir des produits ou services similaires** : Utiliser la Solution pour la conception, réalisation, diffusion ou commercialisation de prestations similaires aux Services, équivalentes ou de substitution.
- **Non-conformité aux réglementations spécifiques** : Utiliser la Solution de manière non conforme aux réglementations spécifiques telles que le RGPD, l'AI Act, ou toute autre réglementation applicable.
- **Violer la législation** : Utiliser les Services et/ou la Solution en violation de la législation, notamment (sans que cette liste soit exhaustive) la réglementation applicable à la prospection commerciale, le droit du travail et la législation de protection des données.
- **Porter atteinte aux droits des tiers** : Porter atteinte directement ou indirectement par quelque moyen que ce soit aux droits des tiers.
- **Utiliser la Solution pour des activités illégales** : Utiliser la Solution pour des activités illégales, y compris mais non limité à la fraude, le blanchiment d'argent, ou toute autre activité criminelle.

Le Client notifiera à Raisetalk toute utilisation non autorisée de la Solution dès qu'il en a connaissance et prendra des mesures correctrices afin d'y mettre un terme et d'en prévenir la répétition. En cas de violation des restrictions d'utilisation, le Client sera tenu responsable de toute conséquence résultant de cette violation, y compris mais non limité à des sanctions légales, des amendes, ou des dommages et intérêts.

4. Modèle économique et Tarification

4.1 Principe du Crédit Prépayé

Le Client doit créditer son instance Raisetalk en amont de la prestation pour pouvoir effectuer des analyses. Les paiements doivent être effectués selon les modes de paiement acceptés. Le crédit prépayé permet au Client d'utiliser les Services jusqu'à épuisement du crédit.

Si le crédit est épuisé, les analyses seront interrompues jusqu'à ce que le Client recharge son compte.

Aucun crédit ne sera mis à disposition tant que le paiement n'aura pas été reçu et confirmé par Raisetalk.

En cas de suspension des analyses pour crédit insuffisant, Raisetalk ne saurait être tenu responsable des conséquences directes ou indirectes de cette interruption.

Le crédit non utilisé à la fin du contrat ou en cas de résiliation ne fera l'objet d'aucun remboursement, sauf disposition impérative contraire. Le Client disposera d'une interface lui permettant de suivre son solde de crédits en temps réel et sera informé par notification écrite ou électronique de l'épuisement de son crédit et de la suspension des analyses.

4.2 Processus de Commande et Paiement

a) **Commande de crédits**
Le Client passe commande via l'Interface de Commande (minimum 500€ HT par commande)

b) **Émission de facture pro forma**
Raisetalk émet une facture pro forma sous 48h ouvrées

c) **Paiement**
Le Client effectue le paiement par :
- Virement bancaire SEPA (recommandé)
- Carte bancaire (plateforme sécurisée)

d) **Crédit activé**
Dès réception du paiement (confirmé par la banque), Raisetalk crédite le compte du Client dans un délai de 48h ouvrées.

e) **Facture définitive**
Une facture définitive est émise et envoyée au Client dans les 48h suivant la réception du paiement.

4.3 Modes de Paiement

Virement bancaire SEPA
- IBAN : FR76 1027 8060 8600 0214 3850 208
- BIC : CMCIFR2A
- Référence obligatoire : Numéro de facture pro forma

Carte bancaire
- Paiement sécurisé via Stripe

Raisetalk se réserve le droit d'ajouter d'autres modes de paiement, y compris le paiement par carte de crédit ou de débit, à l'avenir. Les Clients seront informés de toute modification des modes de paiement acceptés par notification écrite ou électronique.

5. Obligations de l'Utilisateur

5.1 Conformité aux CGS et à la législation

Le Client s'engage à respecter les présentes CGS ainsi que toutes les lois et réglementations applicables, y compris mais non limitées à :

- Le respect des droits de propriété intellectuelle appartenant à Raisetalk ou à des tiers.
- Les réglementations en matière de protection des données, telles que le RGPD.
- Toute réglementation spécifique à son secteur d'activité liée à l'utilisation de la Solution.

Le Client garantit que l'utilisation qu'il fait de la Solution est légale, éthique et conforme aux finalités prévues dans le cadre des présentes CGS.

5.2 Utilisation responsable des Services

Le Client est responsable de :

- **L'accès sécurisé à la Solution** : Assurer que seuls les Utilisateurs autorisés accèdent à la Solution via des terminaux sécurisés.
- **L'intégrité des données fournies** : S'assurer que les données transmises à la Solution sont exactes, licites et ne portent atteinte à aucun droit de tiers.
- **La notification d'anomalies** : Informer immédiatement Raisetalk en cas de problème ou d'anomalie détectée dans l'utilisation de la Solution.

En cas de suspicion de violation de données personnelles impliquant la Solution, le Client doit en informer Raisetalk sans délai, afin de permettre une gestion appropriée de l'incident conformément aux exigences légales.

Raisetalk s’engage à notifier le Client dans les meilleurs délais en cas d’incident de sécurité affectant les données ou l’intégrité de la Solution.

5.3 Sécurité et gestion des Identifiants

Le Client doit veiller à la confidentialité des Identifiants attribués à ses Utilisateurs. En particulier :

- Les Identifiants ne doivent pas être partagés avec des tiers.
- Le Client est tenu de modifier ou révoquer sans délai les Identifiants en cas de suspicion de compromission.
- Le Client doit s'assurer que les terminaux utilisés pour accéder à la Solution disposent des mises à jour logicielles et de mesures de sécurité appropriées, incluant l'utilisation d'antivirus et de pare-feux.

Raisetalk ne saurait être tenu responsable des conséquences résultant de la perte, du vol ou de l'utilisation non autorisée des Identifiants par le Client ou ses Utilisateurs.

5.4 Responsabilité des Contenus et Données

Le Client est seul responsable des Contenus qu'il transmet, stocke ou traite via la Solution. En particulier :

- Les Contenus doivent être conformes aux lois et réglementations applicables.
- Le Client garantit que les Contenus ne contiennent aucun élément illicite, diffamatoire, ou portant atteinte aux droits de tiers.
- Le Client garantit qu'il dispose des droits, autorisations et consentements nécessaires pour transmettre, traiter ou stocker les Contenus via la Solution, en conformité avec les lois applicables, notamment en matière de protection des données personnelles.
- Le Client garantit avoir obtenu tous les consentements nécessaires des personnes concernées pour l’utilisation de leurs données personnelles dans la Solution, conformément aux lois applicables, notamment le RGPD, qu'il respecte les principes de minimisation et de limitation des finalités conformément au RGPD, et qu'il met en œuvre les mesures nécessaires pour garantir la sécurité des données transmises à Raisetalk.

Raisetalk se réserve le droit de suspendre ou de supprimer tout Contenu non conforme aux présentes obligations, après notification au Client, sauf urgence.

5.5 Conséquences des violations

En cas de non-respect par le Client de ses obligations, Raisetalk pourra :

- Suspendre immédiatement l'accès à la Solution, sans préavis, en cas de violation grave ou répétée, ou après une mise en demeure restée sans réponse pour les violations mineures. En cas de suspension des services pour non-respect des présentes CGS, Raisetalk pourra rétablir l'accès à la Solution après régularisation des violations constatées et sous réserve du paiement des frais éventuels liés à cette réactivation.
- Résilier le contrat conformément à la section "Résiliation" des présentes CGS.
- Réclamer des dommages et intérêts pour couvrir les préjudices subis.

Le Client reste responsable des frais et autres conséquences liées à toute violation, y compris les litiges ou réclamations de tiers.

Toute tentative de contournement des restrictions définies dans les présentes CGS sera considérée comme une violation grave, pouvant entraîner une résiliation immédiate sans préavis.

Raisetalk pourra réclamer des dommages et intérêts proportionnels à l'ampleur du préjudice subi, incluant les pertes financières directes et indirectes, les atteintes à sa réputation, ainsi que tout coût supplémentaire engagé pour remédier aux conséquences de la violation.

---

6. Obligations de l'Entreprise

6.1 Fourniture du Service

Raisetalk garantit une disponibilité de la Solution de 99,5 % par mois calendaire. Les périodes de maintenance définies dans la section 6.2 sont exclues du calcul du SLA.

6.1.1 Définition du SLA

Le Service Level Agreement (SLA) correspond au pourcentage de temps pendant lequel la Solution est opérationnelle et accessible par le Client sur une période donnée, calculé comme suit :

- **Temps total** : Nombre total de minutes dans un mois calendaire.
- **Temps d'indisponibilité non exclu** : Durée cumulée des interruptions de la Solution non imputables à des maintenances planifiées ou à des cas de force majeure, exprimée en minutes.

Pour les mois incomplets, le SLA sera calculé au prorata du nombre de jours d'activité de la Solution durant le mois concerné.

6.1.2 Compensation en cas de non-respect du SLA

En cas de non-respect du SLA de disponibilité dû à des interruptions non prévues ou non causées par un cas de force majeure, Raisetalk offrira une compensation sous forme de crédits applicables à la facturation future, selon les modalités suivantes :

- **Disponibilité entre 99 % et 99,5 %** : 5 % du montant mensuel facturé sous forme de crédits. *(Correspond à un maximum d'environ 3,65 heures d'indisponibilité par mois.)*
- **Disponibilité entre 95 % et 99 %** : 10 % du montant mensuel facturé sous forme de crédits. *(Correspond à un maximum d'environ 36 heures d'indisponibilité par mois.)*
- **Disponibilité inférieure à 95 %** : 20 % du montant mensuel facturé sous forme de crédits. *(Correspond à plus de 36 heures d'indisponibilité par mois.)*

Toute demande de compensation liée au non-respect du SLA doit être adressée par le Client à Raisetalk dans un délai de quinze (15) jours suivant la fin du mois concerné. Cette demande doit inclure des preuves raisonnables démontrant l'indisponibilité du service, telles que des journaux d'erreurs ou des captures d'écran horodatées.

Raisetalk se réserve le droit de vérifier les informations fournies et d'évaluer la demande avant de valider l'attribution de crédits compensatoires.

Les périodes de surcharge exceptionnelle non attribuables à Raisetalk seront prises en compte dans le calcul du SLA comme temps disponible.

6.2 Maintenance et Mises à Jour

Raisetalk effectue régulièrement des mises à jour, incluant des maintenances correctives et le déploiement de nouvelles fonctionnalités. Certaines mises à jour peuvent nécessiter une interruption temporaire des services.

Les maintenances sont catégorisées comme suit :

- **Maintenances sans interruption** : Non notifiées et exclues du calcul du SLA.
- **Maintenances planifiées avec interruption** : Raisetalk informera le Client au moins sept (7) jours calendaires avant leur exécution. Ces périodes sont exclues du calcul du SLA. Les notifications seront communiquées au Client par email et/ou via le tableau de bord de la Solution.
- **Maintenances exceptionnelles pour cause de force majeure** : Raisetalk s'efforcera de prévenir le Client dans les meilleurs délais en cas d'interruption causée par un bug critique ou une faille de sécurité. Ces interruptions sont prises en compte dans le calcul du SLA.

Les maintenances exceptionnelles incluent les correctifs nécessaires pour résoudre des failles de sécurité critiques ou éviter des indisponibilités graves.

6.3 Support Technique

Le support technique est accessible gratuitement par email, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Raisetalk pourra élargir les canaux de support à l'avenir (téléphone, chat, etc.) sans modification des présentes CGS.

6.4 Garantie de Correction des Bugs

Raisetalk ne garantit pas que la Solution sera exempte d'erreurs ou qu'elle répondra à tous les besoins spécifiques du Client mais s'engage à corriger les bugs identifiés dans la Solution dans des délais adaptés à leur gravité, définis comme suit :

- **Bugs critiques** : Incidents entraînant une indisponibilité totale de la Solution ou d'une de ses fonctions majeures. Raisetalk s'efforcera de fournir une solution de contournement temporaire, lorsque cela est possible, et effectuera les corrections prioritaires dans un délai de trois (3) jours ouvrables suivant leur identification.
- **Bugs majeurs** : Incidents perturbant l'utilisation normale de la Solution, affectant une fonctionnalité majeure ou empêchant l'exploitation d'une fonctionnalité autre qu'une fonctionnalité majeure, sans solution de contournement temporaire. Ces corrections seront effectuées dans un délai de deux (2) semaines ouvrables suivant leur identification.
- **Bugs mineurs** : Incidents n'entraînant ni blocage ni perturbation significative. Les corrections seront priorisées en fonction de leur impact global et effectuées à la discrétion de Raisetalk, selon les priorités et les plannings de développement.

Raisetalk accusera réception des signalements de bugs dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures ouvrées suivant leur soumission. Lorsqu'un bug critique ou majeur est identifié, une solution de contournement temporaire sera mise en œuvre dans la mesure du possible pour minimiser les interruptions.

Les bugs doivent être signalés par le Client via le support technique, en fournissant des informations détaillées sur l'incident afin de faciliter son identification et sa résolution.

6.5 Exclusion des Préjudices Indirects

Raisetalk ne saurait être tenu responsable des préjudices indirects subis par le Client, y compris mais non limité à :

- Les pertes de bénéfices ou de revenus.
- L'interruption d'activité ou les préjudices commerciaux.
- Les pertes de données non imputables à Raisetalk.

Ces préjudices incluent notamment ceux résultant de l'utilisation incorrecte de la Solution ou de problèmes liés aux infrastructures tierces.

6.6 Cas de Force Majeure

Raisetalk ne sera pas tenu responsable des interruptions ou erreurs résultant d'un cas de force majeure, incluant mais non limité à :

- Des catastrophes naturelles, des pandémies, ou des conflits armés.
- Des cyberattaques affectant les infrastructures tierces.
- Des pannes ou dysfonctionnements des services tiers sur lesquels la Solution repose.

En cas de force majeure, Raisetalk s'efforcera de rétablir le service dans les meilleurs délais. En cas d'interruption prolongée due à un cas de force majeure, supérieure à trente (30) jours consécutifs, le Client pourra résilier le contrat sans pénalité ou demander une suspension temporaire de la facturation.

7. Propriété Intellectuelle

7.1 Droits de Propriété Intellectuelle de Raisetalk

Raisetalk conserve l'intégralité des droits de propriété intellectuelle afférents à la Solution, incluant, sans s'y limiter, le code source, les algorithmes, les bases de données, les interfaces utilisateur, ainsi que tout contenu visuel ou textuel mis à disposition dans le cadre des Services.

Le Client bénéficie d'un droit d'utilisation limité, non exclusif, non transférable et strictement personnel de la Solution, conformément aux présentes CGS et aux finalités prévues par le contrat. Ce droit d'utilisation est limité à la durée du contrat et ne confère aucun droit de propriété sur la Solution ou ses composantes.

La Solution peut inclure des éléments sous licence de tiers, dont les droits sont également protégés et soumis à des conditions spécifiques. Toute évolution des droits ou des licences des composants tiers intégrés à la Solution pourra entraîner des ajustements des fonctionnalités, sans que cela engage la responsabilité de Raisetalk.

Les documents associés à la Solution, tels que les guides d'utilisation et les manuels, sont également protégés par les droits de propriété intellectuelle de Raisetalk.

7.2 Restrictions d'Utilisation

Le Client s'engage à ne pas :

- Copier, modifier, traduire, désassembler, décompiler, ou créer des œuvres dérivées à partir de la Solution, sauf disposition légale impérative contraire.
- Utiliser la Solution pour concevoir, développer, ou commercialiser des produits ou services similaires ou concurrents.
- Transférer, céder, louer, ou sous-licencier la Solution, en tout ou en partie, à un tiers sans l'autorisation préalable écrite de Raisetalk.

Ces restrictions ne s'appliquent pas dans les cas prévus par la loi, notamment pour garantir l'interopérabilité avec d'autres systèmes. Par exemple, il est interdit de rétroconcevoir les algorithmes pour développer une solution concurrente.

Tout test d'intrusion ou d'évaluation de la sécurité de la Solution doit être préalablement autorisé par Raisetalk par écrit.

7.3 Propriété des Données du Client

Les données fournies par le Client dans le cadre de l'utilisation de la Solution restent sa propriété exclusive. Raisetalk dispose d'une licence limitée, non exclusive et gratuite pour utiliser, copier, transmettre, distribuer, conserver et traiter ces données dans le seul but de fournir les Services définis dans les présentes CGS.

Raisetalk met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité et la confidentialité des données du Client.

Les données dérivées générées par la Solution à partir des données du Client restent la propriété de Raisetalk, sauf stipulation contraire dans les conditions particulières.

Raisetalk s'engage à ne pas utiliser les données du Client à des fins autres que la fourniture des Services, ni à les divulguer à des tiers sans le consentement préalable du Client, sauf obligation légale ou réglementaire.

Le Client garantit qu'il n'introduira dans la Solution aucune donnée sensible, sauf s'il dispose des autorisations nécessaires conformément aux lois applicables.

Les données du Client pourront être restituées dans un délai de trente (30) jours après la résiliation du contrat, et seront supprimées dans un délai de soixante (60) jours après la résiliation du contrat, sauf disposition légale contraire. Raisetalk fournit une assistance technique raisonnable si le Client souhaite migrer ses données vers un autre prestataire, moyennant des frais.

La restitution des données s'effectuera selon les modalités suivantes :

- **Données brutes** : Fournies au format SQL ou CSV.
- **Transcriptions** : Fournies sous forme de fichiers JSON.
- **Fichiers uploadés par le Client** : Restitués sous leur forme initiale.

7.4 Protection des Marques et Contenus

Les marques, logos, et autres éléments distinctifs de Raisetalk (les "Éléments de Marque") sont protégés par les lois applicables en matière de propriété intellectuelle. Toute utilisation, reproduction ou représentation non autorisée des Éléments de Marque est strictement interdite.

Toute utilisation des Éléments de Marque nécessite une autorisation écrite préalable de Raisetalk.

Le Client s'engage à ne pas retirer ou altérer les mentions de propriété intellectuelle figurant sur la Solution ou dans les communications associées.

En cas d'utilisation non autorisée des Éléments de Marque, Raisetalk pourra engager des poursuites judiciaires pour faire valoir ses droits.
Toute utilisation des Éléments de Marque dans le cadre d'actions promotionnelles nécessite un accord écrit préalable entre Raisetalk et le Client.

7.5 Violation des Droits de Propriété Intellectuelle

En cas de violation des droits de propriété intellectuelle de Raisetalk par le Client, ce dernier s'expose à :

- Une suspension immédiate de l'accès à la Solution, sans préjudice des autres recours légaux de Raisetalk.
- Une indemnisation couvrant les dommages directs et indirects subis par Raisetalk.

En cas de réclamation ou d'action intentée par un tiers concernant une violation présumée de ses droits de propriété intellectuelle liée à l'utilisation de la Solution, le Client devra coopérer pleinement avec Raisetalk pour résoudre le litige, dans la mesure où cette réclamation découle d'un usage non conforme aux présentes CGS.

Le Client devra répondre dans un délai raisonnable, et au plus tard dans les quinze (15) jours, à toute demande de coopération de Raisetalk en cas de litige. Outre l'indemnisation, le Client pourra être tenu responsable des frais juridiques engagés par Raisetalk pour faire valoir ses droits.

Avant d'engager une procédure judiciaire, Raisetalk s'efforcera de résoudre le litige à l'amiable avec le Client.

---

8. Protection des Données Personnelles (RGPD)

Les Parties s'engagent à respecter les termes de **l'Annexe 1 « Protection des Données Personnelles »**, qui précise les modalités de collecte, de traitement, de conservation et de partage des données personnelles, en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

---

9. Conformité à l'AI Act

Les Parties s'engagent à respecter les obligations et responsabilités définies dans l'**Annexe 3 « Conformité au Règlement Européen AI Act »**, laquelle détaille les engagements de Raisetalk relatifs à la transparence, l'évaluation des risques, la responsabilité, et le respect des droits des utilisateurs finaux conformément aux dispositions de l'AI Act.

---

10. Limitation de Responsabilité

10.1 Utilisation sous la responsabilité du Client

Le Client utilise les Services sous sa responsabilité exclusive. En particulier, il est seul responsable de :

- L'exactitude, l'absence d'erreurs ou d'omissions, et l'exhaustivité des Contenus, informations et données qu'il transmet à la Solution ou qui sont générés par ses Utilisateurs et partenaires.
- La conformité légale et réglementaire de ces Contenus, informations et données.
- L'utilisation des fonctionnalités de la Solution, y compris toute interprétation ou décision prise sur la base des résultats produits.

Le Client reconnaît accepter les caractéristiques et les limites inhérentes à un service en ligne, incluant notamment :

- Les éventuels aléas liés aux temps de réponse et aux performances du réseau.
- Les limites propres aux systèmes d'intelligence artificielle, qui peuvent inclure des biais algorithmiques, des erreurs d'interprétation, ou des phénomènes d'hallucination (génération de résultats inexacts ou non fondés). Le Client s'engage à vérifier les résultats produits avant toute utilisation ou prise de décision.

10.2 Exclusions de responsabilité de Raisetalk

Raisetalk ne saurait être tenu responsable :

- D'une indisponibilité momentanée ou permanente de la Solution due à des facteurs externes, notamment :
  - Les cas de force majeure tels que définis à la section correspondante des présentes CGS.
  - Les défaillances des réseaux de télécommunications publics ou des opérateurs.
  - Les pertes de connectivité Internet liées aux terminaux ou infrastructures du Client.

Raisetalk s'engage toutefois à mettre en œuvre ses meilleurs efforts pour minimiser les interruptions et restaurer l'accès à la Solution dans les meilleurs délais en cas d'incident.

- Des interruptions, erreurs, ou dommages résultant des prestations ou solutions fournies par des partenaires tiers intégrés dans la Solution.
  Raisetalk veille à sélectionner des partenaires tiers réputés et met en œuvre ses meilleurs efforts pour s'assurer de la continuité et de la qualité des services fournis par ces partenaires. Raisetalk ne saurait être tenu responsable des conséquences résultant de la non-conformité légale ou réglementaire des prestations fournies par des partenaires tiers, sauf si cette non-conformité résulte d'une faute prouvée de Raisetalk dans leur sélection ou leur supervision.
- Des éventuelles contaminations par des virus informatiques ou autres programmes malveillants.
  Il appartient au Client de prendre toutes mesures appropriées pour protéger ses systèmes, réseaux, et données. Raisetalk met en place des mesures de sécurité conformes aux standards de l'industrie pour protéger la Solution et ses infrastructures.
- Des interruptions ou modifications des Services imposées par une obligation légale, réglementaire ou une décision d'une autorité compétente.
  Raisetalk s'efforcera de notifier le Client dans un délai de 48 heures en cas d'interruption ou de modification imposée par une obligation légale ou réglementaire.

10.3 Limitation de responsabilité de Raisetalk

En tout état de cause, la responsabilité de Raisetalk est limitée comme suit :

- Raisetalk ne sera responsable que des **dommages directs**, résultant d'une faute prouvée exclusivement imputable à Raisetalk. Les dommages directs indemnisables doivent être raisonnablement prévisibles au moment de la conclusion du contrat et prouvés par le Client. Par exemple, ces dommages peuvent inclure les coûts raisonnables de correction ou de remplacement des données erronées directement imputables à Raisetalk.
- La responsabilité de Raisetalk est expressément exclue pour tout dommage indirect, y compris mais non limité à :
  - Les pertes d'exploitation, de gains, de bénéfices, ou de chiffre d'affaires.
  - Les pertes de données, de clientèle, de chance, ou de part de marché.
  - Les préjudices commerciaux ou d'image de marque.
- Sauf stipulation contraire prévue dans des conditions particulières, le montant total de l'indemnisation due par Raisetalk, tous faits générateurs confondus, est limité au montant hors taxes payé par le Client pour les Services au cours des six (6) mois précédant immédiatement le fait générateur du dommage, sans toutefois

excéder 10 % du chiffre d'affaires réalisé par Raisetalk sur la même période. Cette limitation vise à garantir une répartition équitable des risques et à préserver la viabilité économique de Raisetalk.

10.4 Répartition des risques

Les Parties conviennent que les stipulations des présentes CGS répartissent les risques entre elles de manière équitable. Le Client accepte cette répartition, ainsi que les limitations de responsabilité qui en découlent, au moment de la conclusion du contrat. Le prix convenu pour les Services reflète cette répartition des risques et la limitation de responsabilité qui en résulte.

---

11. Force Majeure

11.1 Définition de la force majeure

Les Parties ne seront pas tenues responsables de l'inexécution de leurs obligations contractuelles si cette inexécution résulte d'un cas de force majeure, défini comme un événement imprévisible, irrésistible et extérieur, conformément à l'article 1218 du Code civil français.

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure :

- Les catastrophes naturelles (inondations, tremblements de terre, tempêtes, etc.).
- Les pandémies et épidémies.
- Les grèves, lockouts ou conflits sociaux affectant une partie tierce essentielle à l'exécution des obligations contractuelles.
- Les incendies, explosions ou destructions accidentelles.
- Les interruptions ou pannes des réseaux publics de télécommunications ou d'alimentation électrique.
- Les cyberattaques de grande ampleur perturbant les infrastructures critiques.
- Tout autre événement habituellement reconnu comme un cas de force majeure par la jurisprudence française.

11.2 Obligations des Parties en cas de force majeure

Si l'une des Parties est affectée par un événement de force majeure, elle doit notifier l'autre Partie par écrit dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les dix (10) jours ouvrables suivant la survenance de l'événement. Cette notification devra préciser :

- La nature de l'événement de force majeure.
- Son impact prévisible sur l'exécution des obligations contractuelles.
- Les mesures envisagées pour limiter cet impact.

Les Parties s'engagent à collaborer de bonne foi pour atténuer les effets de l'événement de force majeure et pour trouver des solutions alternatives permettant, dans la mesure du possible, de poursuivre l'exécution partielle ou temporaire de leurs obligations.

Si l'une des Parties ne peut notifier l'événement dans les délais impartis en raison de circonstances exceptionnelles liées à la force majeure elle-même, elle devra justifier ce retard dès que possible.

11.3 Suspension des obligations

Pendant la durée de l'événement de force majeure, les obligations affectées par celui-ci seront suspendues sans que cette suspension puisse engager la responsabilité de l'une ou l'autre des Parties. Les obligations non affectées par la force majeure demeurent pleinement exécutoires.

Les obligations suspendues reprennent dès la fin de la force majeure, sauf accord contraire écrit entre les Parties pour adapter leur exécution.

Les obligations financières, telles que les paiements dus avant la survenance de l'événement de force majeure, ne sont pas suspendues sauf accord contraire des Parties.

11.4 Résiliation pour force majeure prolongée

Si l'événement de force majeure perdure au-delà de trente (30) jours calendaires consécutifs à compter de la notification initiale, chaque Partie pourra résilier le contrat par notification écrite, sans indemnité de part et d'autre, sauf accord contraire. Avant cette résiliation, les Parties pourront convenir d'une révision des termes contractuels pour adapter l'exécution des obligations restantes.

11.5 Limitation de la force majeure

Les interruptions ou pannes de services tiers résultant d'une gestion interne défaillante ou d'un manque de diligence raisonnable de l'une des Parties ne seront pas considérées comme des cas de force majeure.

---

12. Résiliation

12.1 Résiliation pour manquement

En cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, l'autre Partie pourra, après avoir notifié le manquement par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre moyen équivalent, résilier le contrat de plein droit si le manquement n'est pas réparé dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la réception de cette notification.

À titre d'exemple, un manquement peut inclure, mais sans s'y limiter :

- Le non-paiement des sommes dues à échéance.
- La violation des restrictions d'utilisation définies dans les présentes CGS.
- L'omission de fournir les informations nécessaires à l'exécution des Services.

La résiliation prendra effet à la date indiquée dans la notification de résiliation et ne préjuge pas du droit de la Partie non défaillante de demander des dommages et intérêts pour les préjudices subis.

12.2 Résiliation pour utilisation non autorisée

Raisetalk se réserve le droit de :

- Suspendre l'accès à la Solution avec effet immédiat en cas d'utilisation non autorisée de celle-ci, sans notification préalable. Par "utilisation non autorisée", on entend notamment, mais sans s'y limiter : l'accès ou l'utilisation par des personnes non autorisées, la violation des restrictions d'utilisation définies dans les présentes CGS, ou l'exploitation de la Solution à des fins non conformes à celles prévues dans le contrat.
- Résilier le contrat avec un préavis de cinq (5) jours calendaires si l'utilisation non autorisée n'est pas cessée dans ce délai.

12.3 Résiliation pour force majeure

Conformément à la section "Force Majeure" des présentes CGS, le contrat pourra être résilié de plein droit si un événement de force majeure empêche l'exécution des obligations contractuelles pendant une durée de plus de trente (30) jours consécutifs.

12.4 Résiliation pour obligation légale ou réglementaire

Raisetalk pourra résilier tout ou partie du contrat si une obligation légale, réglementaire ou judiciaire impose l'arrêt de la fourniture des Services, par exemple en cas de nouvelles régulations concernant la protection des données ou d'une interdiction judiciaire d'exploiter certaines fonctionnalités de la Solution. Dans ce cas, Raisetalk informera le Client dans les meilleurs délais et effectuera, le cas échéant, un remboursement au prorata des Services prépayés non utilisés.

12.5 Effets de la résiliation

- **Cessation des Services** : À la date effective de la résiliation, le Client devra cesser immédiatement d'utiliser la Solution. Les accès et Identifiants seront automatiquement désactivés.

- **Paiement des sommes dues** : Le Client reste tenu de payer toutes les sommes exigibles au titre des Services fournis jusqu'à la date de résiliation effective.
- **Restitution des données** : Raisetalk organisera la restitution des données du Client, selon les modalités suivantes :
    - Les données seront restituées dans un format standard, tel que CSV pour les données brutes ou JSON pour les transcriptions.
    - Cette restitution pourra entraîner des frais raisonnables, qui seront communiqués au Client au moment de la demande et devront être réglés avant la restitution des données.
    - Raisetalk s'engage à traiter la demande de restitution et à transmettre les données dans un délai de quinze (15) jours ouvrables après réception de la demande et des frais associés.
    - Le Client doit demander cette restitution dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la résiliation. Passé ce délai, Raisetalk pourra procéder à la suppression définitive des données, sauf disposition légale contraire.
- **Transition des Services** : À la demande du Client et sous réserve d'un accord mutuel, Raisetalk pourra fournir une assistance temporaire pour faciliter la transition vers une autre solution, moyennant des frais additionnels raisonnables.
- **Dédommagement** : La résiliation ne donne droit à aucune indemnisation, sauf stipulation contraire dans les présentes CGS ou dans des conditions particulières.

---

13. Litiges et Droit applicable

13.1 Droit applicable

Le présent Contrat, ainsi que toutes les relations contractuelles en découlant, sont régis et interprétés conformément au droit français, tant pour les règles de fond que pour les règles de forme, et ce, nonobstant les lieux d'exécution des obligations contractuelles.
Toutefois, les lois impératives locales applicables au Client pourraient déroger à certaines dispositions des présentes CGS, notamment en matière de protection des consommateurs ou de droit commercial.

13.2 Résolution amiable des litiges

En cas de différend ou de litige relatif à l'exécution, l'interprétation ou la résiliation des présentes CGS, les Parties s'engagent à tenter de résoudre ce différend de manière amiable. À cette fin, la Partie souhaitant engager une résolution informera l'autre Partie par écrit, en précisant les motifs du différend.

Les Parties disposeront alors d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la réception de cette notification pour parvenir à un accord. Ce délai peut être prolongé d'un commun accord entre les Parties si nécessaire.

À défaut d'accord dans ce délai, chaque Partie pourra engager une procédure judiciaire. Les différends portant sur des questions techniques ou financières spécifiques pourront également, sur accord des Parties, faire l'objet d'un arbitrage ou d'une médiation technique.

13.3 Juridiction compétente

Tout litige non résolu de manière amiable sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français. À cet effet, les Parties attribuent compétence exclusive au Tribunal de commerce de Nanterre, sauf disposition légale impérative contraire.

Cette compétence s'applique également en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie, ainsi que pour les procédures d'urgence ou conservatoires, y compris en référé ou sur requête.

Pour les Clients situés hors de France, tout litige non résolu à l'amiable sera soumis, sauf disposition impérative contraire, à la compétence exclusive des tribunaux français, et en particulier du Tribunal de commerce de Nanterre, sauf stipulation contraire prévue dans des conditions particulières convenues entre les Parties.

13.4 Médiation

Raisetalk pourra proposer une médiation aux Clients professionnels, sous réserve de l'accord des deux Parties. Cette médiation sera conduite par un médiateur désigné d'un commun accord ou, à défaut, choisi par Raisetalk parmi des organismes reconnus.

Les coûts de médiation seront partagés à parts égales entre les Parties, sauf disposition contraire. La médiation n'est pas obligatoire et ne constitue pas une condition préalable à la saisine des tribunaux. La médiation est toutefois recommandée comme moyen rapide et économique de résoudre les différends.

13.5 Délai pour engager une action judiciaire

Toute action judiciaire liée aux présentes CGS doit être intentée dans un délai de deux (2) ans à compter de la survenance du fait générateur du litige. Ce délai est conforme aux pratiques usuelles en droit des contrats commerciaux et garantit une résolution rapide des différends, tout en laissant un temps suffisant aux Parties pour rassembler les éléments nécessaires à la procédure.

---

14. Modifications des CGS

14.1 Modalités de modification

Raisetalk se réserve le droit de modifier les présentes CGS pour s'adapter aux évolutions législatives, réglementaires, ou techniques, telles que l'entrée en vigueur de nouvelles obligations en matière de protection des données, des normes de sécurité renforcées, ou des modifications nécessaires pour intégrer de nouvelles fonctionnalités ou améliorer la compatibilité technique de la Solution. Ces modifications peuvent inclure, sans s'y limiter, des changements concernant :

- Les conditions tarifaires.
- Les droits et obligations des Parties.
- Les sous-traitants impliqués dans la fourniture des Services.

14.2 Notification des modifications

Toute modification des CGS sera notifiée au Client par tout moyen approprié, notamment par courrier électronique ou via une communication directement au sein de la Solution, au moins trente (30) jours calendaires avant leur entrée en vigueur. Il est de la responsabilité du Client de maintenir ses coordonnées à jour pour garantir la bonne réception des notifications. Raisetalk mettra en œuvre des mécanismes pour garantir que ces notifications soient bien reçues, tels que des accusés de réception ou des confirmations de lecture, lorsque cela est possible. Cette date sera dénommée la « Date de Révision ».

14.3 Acceptation ou opposition

Le Client dispose d'un délai de dix (10) jours calendaires à compter de la notification pour notifier son opposition aux modifications substantielles des CGS, par écrit et avec accusé de réception, à l'adresse de contact indiquée dans les présentes CGS ou dans la notification. Si des modifications concernent uniquement certaines clauses, le Client pourra exprimer une opposition ciblée sur ces clauses, sous réserve qu'elles soient clairement identifiées dans sa réponse. Par modifications substantielles, on entend notamment les changements affectant les droits et obligations essentielles des Parties, les conditions tarifaires, ou les fonctionnalités principales des Services. En l'absence d'opposition écrite dans ce délai, les modifications seront réputées acceptées.

Si le Client refuse les modifications substantielles, il pourra résilier le contrat sans frais ni pénalités, conformément aux dispositions de la section 12 « Résiliation ». La résiliation prendra effet à la Date de Révision, sauf accord contraire entre les Parties.

14.4 Modifications non substantielles et ajout de fonctionnalités

Les modifications mineures, ou celles n'ayant pas d'impact significatif sur les droits ou obligations du Client, entreront en vigueur immédiatement après leur communication ou à une date ultérieure précisée par Raisetalk. Cela inclut notamment :

- Des ajustements stylistiques ou techniques dans l'interface.

- L'ajout de nouvelles fonctionnalités ou options accessibles au Client, sous réserve des modalités ci-dessous.

Raisetalk se réserve le droit d'ajouter des fonctionnalités à la Solution, qu'elles soient incluses dans les conditions tarifaires existantes ou qu'elles nécessitent une activation distincte par le Client. Ces nouvelles fonctionnalités pourront modifier ou compléter le fonctionnement d'autres fonctionnalités existantes, mais Raisetalk s'engage à maintenir la finalité et l'objectif principal des Services, tels que définis dans les présentes CGS.

Les fonctionnalités impliquant un coût additionnel seront explicitement signalées, et leur utilisation sera soumise à l'accord préalable du Client via une activation ou une commande spécifique.

14.5 Utilisation post-révision

Toute utilisation des Services après la Date de Révision vaut acceptation tacite des modifications par le Client. Toutefois, si le Client n'a pas remarqué ou compris certaines modifications avant la Date de Révision, il pourra les contester dans un délai maximum de trente (30) jours après la Date de Révision, sous réserve de prouver que ces modifications sont substantielles et qu'elles n'ont pas été suffisamment communiquées conformément à la section 14.2. Raisetalk recommande au Client de lire attentivement chaque mise à jour des CGS afin de s'assurer qu'il en comprend et accepte les termes.

---

15. Dispositions Diverses

15.1 Intégralité de l'Accord

Les présentes CGS, accompagnées des éventuelles conditions particulières, annexes et autres documents contractuels expressément référencés, constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties. Elles annulent et remplacent tous accords, propositions ou communications antérieurs, écrits ou oraux, relatifs à leur objet. En cas de conflit entre les dispositions des présentes CGS et celles des conditions particulières ou annexes, ces dernières prévaudront dans la mesure de leur champ d'application spécifique.

15.2 Divisibilité

Si une ou plusieurs dispositions des présentes CGS sont jugées nulles, invalides ou inapplicables par une juridiction compétente, les autres dispositions resteront pleinement en vigueur et produiront leurs effets. Les Parties s'engagent à négocier de bonne foi pour remplacer la disposition invalide par une disposition valide et équivalente dans son objectif économique et juridique.

Si une telle disposition ne peut être remplacée, elle sera réputée supprimée sans affecter les autres dispositions des présentes CGS.

15.3 Non-renonciation

Le fait, pour l'une des Parties, de ne pas exercer ou de tarder à exercer un droit ou un recours prévu par les présentes CGS ne saurait être interprété comme une renonciation à ce droit ou recours. Toute renonciation à un droit ou recours devra être formulée par écrit pour être opposable et ne vaudra que pour le cas spécifique et les circonstances dans lesquelles elle a été accordée.

15.4 Relations entre les Parties

Les Parties agissent en qualité de contractants indépendants. Les présentes CGS ne sauraient être interprétées comme établissant une relation de partenariat, de coentreprise, de mandat, ou de représentation entre les Parties. Aucune des Parties n'est habilitée à engager l'autre de quelque manière que ce soit, sauf accord exprès et écrit. Par ailleurs, chaque Partie est seule responsable des engagements pris envers des tiers dans le cadre de l'exécution des présentes, sauf disposition contraire convenue par écrit.

15.5 Preuve et notifications

Les échanges électroniques entre les Parties, notamment par email, sont considérés comme des éléments de preuve valables dans le cadre de l'exécution des présentes CGS, sous réserve qu'il puisse être démontré leur origine et leur

intégrité. Pour renforcer leur validité, les notifications électroniques importantes incluront un accusé de réception ou une confirmation de lecture, selon les fonctionnalités disponibles.

Toute notification prévue aux présentes devra être effectuée par écrit et pourra être transmise par voie électronique ou postale aux coordonnées de contact fournies par la Partie destinataire, sauf disposition contraire expressément stipulée dans les CGS. Une notification électronique sera considérée comme reçue dans un délai de deux (2) jours ouvrables suivant son envoi, sauf preuve contraire.

Pour garantir une bonne réception des notifications électroniques, le Client est invité à vérifier régulièrement ses communications électroniques, à s'assurer que les messages provenant de Raisetalk ne soient pas classés comme spam ou courriers indésirables, et à mettre à jour ses coordonnées de contact auprès de Raisetalk en cas de changement. Raisetalk ne saurait être tenu responsable si le Client ne met pas à jour ses coordonnées ou omet de vérifier ses courriers électroniques, y compris les dossiers de spams ou courriers indésirables.

---

16. Contact

16.1 Coordonnées de Raisetalk

Raisetalk peut être contacté pour toute question, réclamation ou demande relative aux présentes CGS ou aux Services fournis, aux coordonnées suivantes :

- **Adresse postale** : 2, rue de la Réunion, 92500 Rueil-Malmaison, France.
- **Email** : info@raisetalk.com

16.2 Responsabilité et initiatives liées aux communications

Le Client et Raisetalk partagent la responsabilité d'assurer des échanges clairs et constructifs. Raisetalk s'engage à répondre aux communications du Client dans un délai raisonnable.

Le Client s'engage à fournir des informations complètes et exactes lorsqu'il contacte Raisetalk. Toute communication malveillante, abusive ou délibérément inexacte pourra entraîner des actions correctives, conformément aux présentes CGS.

Le Client est également responsable de s'assurer que ses coordonnées sont mises à jour et de vérifier régulièrement les communications envoyées par Raisetalk, y compris dans ses spams ou courriers indésirables. Si nécessaire, il appartient au contactant de demander un accusé de réception pour garantir la prise en compte de sa communication. Raisetalk ne saurait être tenu responsable en cas de difficulté à le contacter ou à répondre en raison de coordonnées incorrectes ou non mises à jour.

17. Annexes

Les annexes suivantes font partie intégrante des présentes Conditions Générales de Service :

Annexe	Titre	Signée / Fournie
Annexe 1	Conditions particulières	Signée, le cas échéant
Annexe 2	Protection des Données Personnelles (DPA)	Signée
Annexe 3	Liste des Sous-traitants Ultérieurs	Fournie
Annexe 4	Conformité à l'AI Act	Signée
Annexe 5	Protocole de Gestion de Crise	Fournie
Annexe 6	Attestation d'Assurance	Fournie
Annexe 7	Plan d'Assurance Sécurité	Fournie
Annexe 8	Modèle CGS Partenaire	Signée, le cas échéant

En signant les présentes CGS, le Client reconnaît avoir reçu et pris connaissance de l'ensemble des Annexes.

Signatures

Signé à distance, le _____ / _____ / _____

Pour Raisetalk		**Pour** _____	
Prénom :	Pierre-Henry	Prénom :	_____
Nom :	LANGLOIS	Nom :	_____
Fonction :	Président	Fonction :	_____
Signature :	_____	Signature :	_____