



Conditions Générales de Services (CGS) – MetaLearn

MetaLearn, société par actions simplifiée (SAS) au capital de **10 000 €**, dont le siège social est situé **50bis rue Alexandre Desrousseaux, 59160 Lomme**, immatriculée au **RCS de Lille** sous le n° **SIREN 982 704 397** (ci-après « le Prestataire »), propose une plateforme **B2B d'infrastructure numérique éducative souveraine** accessible en ligne en mode SaaS. Cette plateforme inclut notamment un moteur métavers en 2D, un système de visioconférence, des outils collaboratifs (drive, LMS, IA, ERP) et un hébergement des données en France. Les présentes Conditions Générales de Services (CGS) ont pour objet de définir les droits et obligations du Prestataire et de ses Clients dans le cadre de la souscription et de l'utilisation de ce service SaaS. Ces CGS s'adressent **exclusivement aux professionnels**, à l'exclusion des consommateurs. Le Client reconnaît expressément avoir la qualité de professionnel au sens du Code de la consommation.

Article 1 – Objet et Champ d'Application

Les présentes CGS définissent les conditions dans lesquelles le Prestataire met à disposition du Client la plateforme MetaLearn et ses services associés, ainsi que les conditions financières et juridiques dans lesquelles le Client y accède et en bénéficie. Elles constituent, avec le **Bon de Commande** et les éventuelles **conditions particulières convenues**, l'intégralité de l'accord entre les Parties pour l'utilisation de MetaLearn. Toute commande ou souscription d'un Abonnement implique l'acceptation **sans réserve** des présentes CGS par le Client. Les CGS prévalent sur tout autre document émanant du Client et pourront être mises à jour en cours de contrat, avec notification au Client. Le service MetaLearn est fourni uniquement à des **Clients professionnels** (établissements de formation, entreprises, institutions). En conséquence, les dispositions relatives à la **protection des consommateurs** ne s'appliquent pas. Le Client déclare avoir le **pouvoir et l'autorité** d'engager la personne morale qu'il représente et s'engage à utiliser le Service dans le cadre de son activité professionnelle.

Article 2 – Description du Service MetaLearn

Le Prestataire fournit au Client, dans le cadre du présent Contrat d'Abonnement & Prestation, un **accès en ligne sécurisé** à la plateforme MetaLearn, proposée en mode **Software as a Service (SaaS)**. La plateforme regroupe un ensemble de **services numériques intégrés**, dont la nature et l'étendue varient en fonction des options et prestations souscrites par le Client. À titre indicatif, les services accessibles peuvent comprendre un **moteur métavers** permettant la création et la gestion d'environnements virtuels immersifs en 2D, des **outils de visioconférence et de collaboration** (visioconférence, chat, partage d'écran, espaces de réunion virtuels), ainsi qu'une **suite collaborative souveraine** incluant un espace de stockage sécurisé de documents, un **système LMS** (Learning Management System), des **outils d'intelligence artificielle** d'assistance pédagogique et des **modules ERP** destinés à la gestion administrative. Le détail précis des services inclus dans l'Abonnement du Client figure en **page 2 du Contrat d'Abonnement & Prestation MetaLearn**. L'**hébergement** de la plateforme est assuré en **France**, dans des centres de données hautement sécurisés et conformes aux normes de qualité telles que les certifications **ISO 27001** et **HDS**. Aucune donnée du Client n'est stockée **en dehors de l'Union européenne** sans son accord préalable. Cette localisation souveraine garantit notamment l'**immunité vis-à-vis des lois extraterritoriales non européennes** et assure la conformité au **RGPD**. Le Service est accessible en ligne **24h/24 et 7j/7**, sous réserve des périodes de maintenance programmée. Le Prestataire s'efforce d'assurer une **disponibilité élevée**, mais le Client est informé que des interruptions ponctuelles peuvent survenir (maintenance, mises à jour, cas de force majeure). Le Prestataire communiquera autant que possible à l'avance les opérations de maintenance susceptibles d'impacter le Service, généralement en heures creuses, afin de limiter la gêne pour le Client. MetaLearn est en **amélioration continue**. Le Prestataire pourra faire évoluer les fonctionnalités du Service (ajout de nouvelles fonctions, modifications techniques, améliorations ergonomiques) afin d'en améliorer la qualité et la sécurité. Ces évolutions seront incluses dans l'Abonnement **sans coût supplémentaire** pour le Client. Le Prestataire reste libre de faire évoluer sa solution pour tenir compte des avancées technologiques, tout en veillant à ne pas **dégrader les fonctionnalités souscrites**. Le Client bénéficiera automatiquement des **mises à jour et nouvelles versions** de la plateforme dans le cadre de son Abonnement.

Article 3 – Abonnement, Modalités et Tarification

L'accès à la plateforme MetaLearn est conditionné à la souscription d'un **Abonnement mensuel flexible**. Le Client choisit une formule d'Abonnement et active les services dont il a besoin. Le montant de l'Abonnement est **modulable en fonction de l'usage réel** du Service, calculé mensuellement selon les paramètres définis au Contrat. Durant la première année, l'ajustement ne peut intervenir qu'à la hausse pour tenir compte de l'évolution des usages. À compter de la deuxième année, l'Abonnement peut être ajusté à la hausse comme à la baisse en fonction des besoins du Client. Toute demande d'ajustement doit être formulée auprès du Prestataire et prend effet le mois suivant, sous réserve d'un délai raisonnable d'application. Les paramètres pris en compte pour la facturation incluent le **nombre d'utilisateurs actifs simultanés**, le **volume de stockage utilisé** et les **services activés** (modules ou fonctionnalités optionnelles tels que diffusion vidéo ou IA avancée). Les tarifs correspondant à ces paramètres d'usage sont définis dans le Contrat d'Abonnement & Prestation. Le Prestataire garantit une **transparence totale** sur le mode de calcul de la facturation. L'Abonnement fait l'objet d'une **facturation mensuelle payable d'avance**, déterminée en fonction de l'offre choisie et des services activés au moment de la facturation. Le règlement s'effectue exclusivement par **prélèvement automatique mensuel** sur le compte bancaire du Client. En cas de retard ou d'incident de paiement, le Prestataire pourra appliquer des **pénalités de retard** calculées conformément à la loi (taux directeur BCE majoré de dix points) ainsi qu'une **indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 €** prévue à l'article L441-10 du Code de commerce. Après mise en demeure restée infructueuse, le Prestataire pourra suspendre l'accès au Service ou procéder à la résiliation conformément à l'article 6. Les tarifs d'Abonnement peuvent faire l'objet d'une **révision annuelle**. Le Client sera informé de toute modification avec un préavis minimum de 30 jours. En cas d'augmentation hors indices contractuels, le Client pourra résilier sans pénalité avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, en respectant un préavis de 30 jours. L'absence de résiliation vaudra acceptation.

Article 4 – Prestations Ponctuelles et Développements sur Mesure

En complément de l'Abonnement standard, le Prestataire propose des **prestations ponctuelles** à la demande, notamment la création d'espaces métavers personnalisés ou d'autres fonctionnalités spécifiques. Ces prestations font l'objet d'un devis et d'une commande séparés, avec une tarification forfaitaire convenue au cas par cas. Le Prestataire peut, par exemple, développer des **espaces virtuels personnalisés** (campus, showroom, etc.), dont le coût est compris entre **2 500 € et 15 000 € HT** selon la complexité du projet. D'autres services sur mesure (intégration avec un système tiers, formation, migration de données, etc.) peuvent également être proposés, avec une offre technique et financière adaptée. Les prestations ponctuelles doivent faire l'objet d'un **accord écrit** (devis signé ou bon de commande) précisant le périmètre, les livrables, le prix et le calendrier. Sauf mention contraire, un **acompte de 50 %** est facturé à la commande, le solde étant dû à la livraison. Le Prestataire est tenu à une **obligation de moyens** et les délais d'exécution indiqués sont donnés à titre indicatif. Un retard ne saurait ouvrir droit à dommages-intérêts ni à annulation, sauf accord particulier. Les livrables seront intégrés à la plateforme MetaLearn du Client et feront l'objet, si nécessaire, d'une **recette conjointe**. Toute modification en cours de réalisation doit être validée par avenant pouvant impacter coût et délais.

Article 5 – Durée de l'Abonnement, Reconduction et Résiliation

Sauf stipulation particulière, le Contrat est conclu pour une **durée ferme minimale d'un (1) an** à compter de sa prise d'effet. Durant cette première année, l'Abonnement ne peut être résilié de manière anticipée par le Client sauf manquement grave du Prestataire. À l'issue de la période initiale, le Contrat est **reconduit tacitement de mois en mois**, sauf résiliation par l'une des Parties. Le Client peut résilier à tout moment après la première année en adressant une notification écrite. La résiliation prend effet à la fin du mois en cours si la demande est reçue dix (10) jours ouvrés avant la fin dudit mois, ou à la fin du mois suivant dans le cas contraire. Le Client reste redevable des montants dus jusqu'à la date effective de fin d'Abonnement. Aucune pénalité ne sera appliquée. Le Prestataire peut

également résilier avec un **préavis de trois (3) mois**, notamment en cas d'arrêt du Service ou de changement stratégique. En cas de résiliation non fautive initiée par le Prestataire, aucun montant ne sera dû au-delà de la date de fin et le Client pourra obtenir remboursement prorata temporis. En cas de **manquement grave** ou répété, le Contrat pourra être résilié de plein droit après mise en demeure restée sans effet. Le Prestataire pourra suspendre ou résilier en cas de non-paiement ou de violation des conditions. En cas de manquement non réparable ou illégal, la résiliation pourra être immédiate. À la date effective de fin d'Abonnement, l'accès du Client sera désactivé et les comptes fermés. Le Client est invité à **exporter ses données** avant cette date. Sur demande expresse formulée dans les **60 jours suivant la résiliation**, le Prestataire fournira les données dans un format standard, sans coût additionnel sauf volume exceptionnel. Passé ce délai, les données seront **supprimées définitivement**, y compris dans les sauvegardes, conformément aux normes de sécurité. Une attestation de suppression pourra être délivrée. La résiliation, quelle qu'en soit la cause, n'affecte pas les clauses destinées à **survivre par leur nature** (confidentialité, propriété intellectuelle, limitation de responsabilité, loi applicable, etc.).

Article 6 – Délais de Mise en Service

Le Prestataire s'engage à tout mettre en œuvre pour ouvrir l'accès au Service MetaLearn au profit du Client dans les meilleurs délais après la conclusion du Contrat. En pratique, la mise en service (création de l'espace client, des comptes administrateur, configuration initiale des services) intervient généralement sous **5 à 10 jours ouvrés** à compter de la confirmation de commande (ou de la réception du paiement initial, le cas échéant). Ce délai peut varier en fonction des éventuels paramétrages spécifiques demandés par le Client. Le délai de mise en service éventuellement communiqué est **indicatif**. Le Prestataire fera de son mieux pour le respecter, mais un léger dépassement ne constituera pas un manquement contractuel. En conséquence, un retard raisonnable ne pourra donner lieu à des dommages-intérêts ni à l'annulation de la commande. En cas de **retard important imputable exclusivement au Prestataire** (par exemple un dépassement de plus de 30 jours sans raison valable), le Client pourra solliciter une résolution du contrat ou une remise commerciale, qui sera examinée de bonne foi par le Prestataire. Une fois les accès fournis, le Client est invité à tester la plateforme. S'il constate des **anomalies majeures empêchant l'usage conforme du Service**, il devra en informer le Prestataire sans délai afin que celui-ci corrige le problème. Le Prestataire s'engage à livrer une solution opérationnelle et à remédier aux dysfonctionnements bloquants signalés par le Client dans les conditions de l'article 7 (Obligations du Prestataire).

Article 7 – Obligations du Prestataire

Le Prestataire, éditeur et opérateur de la solution MetaLearn, assume les obligations suivantes dans le cadre du Contrat. **Fourniture du Service SaaS conforme** : le Prestataire fournit au Client un droit d'accès et d'utilisation de la plateforme MetaLearn, conformément aux spécifications et à la documentation fournies. Il assure l'exploitation et le maintien en conditions opérationnelles de la plateforme, y compris l'hébergement, la supervision technique, les sauvegardes et la sécurité du Service. **Qualité et continuité de service (obligation de moyens)** : le Prestataire est tenu à une obligation de moyens et déploie tous les efforts raisonnables, compte tenu de l'état de l'art, pour assurer un service de qualité, disponible et sécurisé. Le Prestataire ne garantit pas que le Service sera totalement exempt d'erreurs ou d'interruptions, mais s'engage à réagir diligemment pour corriger toute anomalie reproductible portée à sa connaissance. La garantie du Prestataire se limite à la conformité du Service par rapport au Contrat et à la documentation. Il n'est pas garanti que le Service réponde à des besoins spécifiques propres au Client hors conditions particulières. Il appartient donc au Client de vérifier l'adéquation du Service à ses besoins avant souscription. **Mises à jour et maintenance évolutive** : le Prestataire assure l'actualisation régulière de la plateforme (correctifs, améliorations, nouvelles versions) afin de maintenir un haut niveau de qualité. Ces mises à jour, incluses dans l'Abonnement, sont déployées automatiquement. Le Prestataire veille à ce qu'elles n'altèrent pas la compatibilité des données du Client ni l'accès aux fonctionnalités principales. En cas de modification significative, le Client est informé via le portail ou par e-mail. **Hébergement et sécurité** : le Prestataire assure l'hébergement des applications et des données du Client dans des infrastructures localisées en **France** et dotées d'un haut niveau de sécurité (contrôles d'accès, redondance, protection incendie, etc.). Il met en œuvre des mesures appropriées (chiffrement des communications, pare-feu, surveillance anti-intrusion) et effectue des **sauvegardes multi-sites régulières**. En cas d'incident majeur, il restaurera les dernières sauvegardes disponibles et notifiera le Client dans les meilleurs délais en cas de violation de données

(cf. Article 12). **Support technique et assistance** : le Prestataire fournit un support technique (voir article 10) et mobilise des ressources compétentes pour traiter les incidents techniques. **Confidentialité** : le Prestataire s'engage à garder **strictement confidentielles** toutes les données du Client, à imposer la même obligation à son personnel et à ne pas divulguer les données à des tiers, hors obligation légale ou demande expresse du Client. Cette obligation perdure après la fin du contrat. **Conformité légale** : le Prestataire déclare respecter les lois et réglementations applicables (RGPD, droit du travail, normes anti-corruption, etc.) et garantit fournir un service conforme aux normes du secteur éducatif et numérique. En résumé, le Prestataire met tout en œuvre pour fournir un service fiable, performant et conforme, mais n'est tenu qu'à une **obligation de moyens**. Sa responsabilité est engagée dans les limites définies à l'article 13 (Limitation de responsabilité).

Article 8 – Obligations du Client

Le Client, en souscrivant au Service MetaLearn, accepte un certain nombre d'engagements et de bonnes pratiques afin de garantir le bon usage de la plateforme et la coopération avec le Prestataire. **Exactitude des informations et collaboration** : le Client s'engage à fournir des informations exactes et à jour lors de la souscription (raison sociale, contact, adresse) et à signaler toute modification. Il désigne un administrateur référent pour la gestion du compte et s'engage à collaborer de bonne foi en communiquant les informations nécessaires à la fourniture du Service. **Environnement technique côté Client** : il appartient au Client de disposer d'un environnement technique adéquat (ordinateur, navigateur récent, connexion Internet stable, système sécurisé). Le Client est responsable de la compatibilité de son environnement avec les prérequis techniques fournis. **Utilisation conforme et licite** : le Client s'engage à utiliser MetaLearn dans un cadre professionnel ou éducatif, conformément aux présentes CGS. Il s'interdit d'utiliser la plateforme pour des contenus ou activités illicites, diffamatoires, violents, haineux ou portant atteinte aux droits de tiers. Le Client est seul responsable des contenus importés (textes, images, vidéos) et garantit disposer des droits nécessaires. **Comptes utilisateurs** : les accès sont personnels et sécurisés par des identifiants uniques. Le Client est responsable de leur gestion et de leur sécurité. En cas de départ d'un utilisateur ou de compromission, il doit désactiver ou réinitialiser le compte concerné sans délai. Il supporte les conséquences de toute utilisation faite via les identifiants de son organisation. Il doit notifier rapidement toute utilisation frauduleuse au Prestataire. **Protection des données personnelles** : le Client est responsable du respect du RGPD pour les données traitées via MetaLearn (apprenants, formateurs, employés). Il doit informer les personnes concernées, recueillir les consentements requis et s'assurer d'une base légale valide. Il ne doit pas introduire de données sensibles sans mesures appropriées. **Paiement des redevances** : le Client s'engage à payer l'Abonnement et les prestations annexes selon les modalités prévues. En cas de contestation d'une facture, il doit avertir le Prestataire dans un délai raisonnable. Aucune compensation ou retenue unilatérale n'est autorisée. Le non-respect des échéances peut entraîner pénalités, relances et suspension du Service conformément à l'article 3.

Article 9 – Respect de la Propriété Intellectuelle et Responsabilité du Client

Le Client reconnaît que la plateforme MetaLearn et ses composants sont protégés par des **droits de propriété intellectuelle**. Il s'interdit de copier, reproduire, modifier, décompiler, désassembler ou tenter d'extraire le code source du logiciel, ou de contourner les dispositifs techniques de protection. Toute utilisation non expressément autorisée par le Contrat est prohibée et constituerait un acte de contrefaçon. Le Client ne portera pas non plus atteinte aux **marques, logos ou signes distinctifs** du Prestataire. Le Client est **seul responsable de l'utilisation du Service** par ses utilisateurs et des contenus qu'il y stocke. Il garantit le Prestataire contre toute réclamation ou action de tiers alléguant une violation de leurs droits ou un préjudice du fait de cette utilisation ou de ces contenus. En cas de demande ou d'enquête d'une autorité (par exemple une réquisition judiciaire concernant les données du Client), le Client s'engage à coopérer. Le Prestataire ne communiquera alors que les informations **strictement requises par la loi**, après en avoir informé le Client, sauf interdiction légale. De manière générale, le Client s'engage à respecter **toutes les lois et réglementations applicables** dans le cadre de l'utilisation de MetaLearn, notamment celles relatives à la protection des données personnelles, à la propriété intellectuelle, à la protection des mineurs, à la sécurité informatique et à la concurrence loyale. Le Client ne doit pas utiliser le Service de manière à endommager, désactiver ou compromettre les serveurs ou réseaux du Prestataire. En cas de manquement aux obligations ci-dessus, le Prestataire pourra **suspendre**

temporairement le Service après en avoir informé le Client, afin de prévenir des dommages ou une utilisation illicite, sans préjudice de la faculté de résiliation prévue à l'article 5. Le Client restera responsable des conséquences de ses manquements.

Article 10 – Support Technique et Service Clients

Le Prestataire fournit au Client un **support technique** inclus dans l'Abonnement, afin de l'assister en cas de difficultés d'utilisation ou d'incident technique. Ce support est inclus sans frais supplémentaires, sauf demande particulière de formation ou d'accompagnement sortant du périmètre standard. **Canaux et horaires de support** : le Client peut contacter directement le support via son interface d'administration disponible 24h/24. Les demandes sont traitées pendant les horaires ouvrés, du lundi au vendredi de 9h à 18h (heure de Paris), hors jours fériés. En dehors de ces horaires, les messages sont enregistrés et traités dès la reprise. Un support étendu (soir, week-end, 24/7) peut être proposé via une offre spécifique avec surcoût. **Niveaux de service et priorisation** : dès réception d'une demande, un accusé est envoyé. Les tickets sont classés selon leur criticité. Les **incidents bloquants (p1)** sont pris en charge immédiatement pendant les heures ouvrées, avec correction ou contournement prioritaire. Les **incidents majeurs (p2)** sont traités rapidement, en général dans la journée, et corrigés dès que possible. Les **demandes mineures (p3)** ou questions d'utilisation reçoivent une réponse dans les jours ouvrés suivants. Ces délais sont indicatifs et relèvent de l'obligation de moyens. Le Prestataire communique régulièrement sur l'avancement de la résolution. **Maintenance corrective** : en cas d'anomalie avérée, un correctif ou une solution de contournement est déployé. Les correctifs mineurs sont intégrés régulièrement via des mises à jour continues, souvent transparentes. Les problèmes plus complexes peuvent nécessiter une mise à jour planifiée, en concertation avec le Client. **Assistance et formation** : le support peut guider le Client dans l'utilisation du Service (ex. création d'une classe virtuelle, gestion des comptes). Une **base de connaissances**, une **IA d'assistance** et des tutoriels sont accessibles dans l'interface client. Des **formations approfondies** peuvent être proposées par le Prestataire ou ses partenaires, mais elles font l'objet d'une facturation distincte et sont régies par les conditions de l'article 4. **Limites du support** : le support porte exclusivement sur MetaLearn. Le Prestataire n'assure pas le support du matériel ou des logiciels du Client (ordinateurs, réseau, navigateurs), ni la formation individuelle des utilisateurs finaux. Les demandes relatives à des développements spécifiques sont traitées dans le cadre de leurs conditions propres. En cas de problème provenant de facteurs extérieurs (réseau Internet du Client, service tiers), le Prestataire conseillera le Client mais ne peut garantir la résolution. Une prestation de conseil séparée pourra être proposée. Le Prestataire archive les échanges de support et les solutions apportées afin d'enrichir sa FAQ et d'améliorer en continu la qualité du Service. Les Parties reconnaissent que le support fourni est un élément **essentiel** pour assurer la bonne utilisation de la plateforme.

Article 11 – Propriété Intellectuelle

Propriété de MetaLearn : le Prestataire conserve l'entière propriété des droits de propriété intellectuelle afférents à la plateforme MetaLearn, à ses logiciels, modules et composants (textes, images, graphismes, vidéos, codes sources, bases de données, etc.). La fourniture du Service n'entraîne aucun transfert de propriété au Client, qui bénéficie uniquement d'un **droit d'usage personnel, non exclusif, non cessible et temporaire**, conformément au Contrat. Toute utilisation hors cadre constitue une contrefaçon. **Développements spécifiques** : sauf accord contraire, le Prestataire conserve la propriété exclusive des livrables et développements spécifiques réalisés pour le Client (espaces métavers personnalisés, fonctionnalités dédiées, etc.). Le Client dispose d'un droit d'utilisation limité à l'Abonnement, équivalent à celui qu'il détient sur la plateforme standard. Le Prestataire reste libre de réutiliser les connaissances techniques ou éléments non exclusifs issus de ces développements, sous réserve de respecter la confidentialité du Client. **Contenus du Client** : le Client reste propriétaire de toutes les données et contenus qu'il intègre dans MetaLearn (documents, cours, enregistrements, ressources pédagogiques, etc.). Le Prestataire n'acquiert aucun droit de propriété sur ces éléments. Leur hébergement sur MetaLearn confère uniquement au Prestataire une **licence d'utilisation limitée** aux besoins de l'exécution du Contrat (hébergement, sauvegardes, continuité du service). Le Client peut récupérer ou supprimer ses contenus à tout moment. En cas de résiliation, le Prestataire s'engage à restituer ou supprimer ces contenus dans les conditions prévues. **Éléments tiers** : certains composants tiers peuvent être intégrés (ex. moteur de rendu, module de visioconférence). Le Client s'engage à respecter leurs conditions d'utilisation. Les droits sur ces

éléments restent la propriété de leurs éditeurs respectifs. Aucune utilisation autonome de ces éléments n'est autorisée sans accord du propriétaire. **Droits du Client** : le Client est autorisé à utiliser MetaLearn pour ses besoins internes, dans le périmètre contractuel et sous réserve du paiement régulier de l'Abonnement. Il peut configurer le Service, intégrer ses données et exporter ses contenus. Toute extraction massive ou tentative d'accès direct aux bases de données est interdite. Le Client ne peut sous-lLicencier ou mettre le Service à disposition de tiers sans autorisation expresse du Prestataire. Toute atteinte aux droits de propriété intellectuelle du Prestataire constitue un **manquement grave** justifiant la suspension immédiate du Service et la résiliation du Contrat, sans préjudice des dommages-intérêts. Le Prestataire se réserve le droit d'engager toute action judiciaire nécessaire pour faire valoir ses droits.

Article 12 – Données Personnelles et Conformité RGPD

Dans le cadre de l'utilisation de MetaLearn, les Parties reconnaissent qu'elles sont soumises aux obligations de la réglementation en matière de protection des données personnelles, notamment le **RGPD (Règlement (UE) 2016/679)** et la loi française Informatique et Libertés. Les dispositions du présent article visent à assurer la conformité de la solution à ces exigences. **Statuts du Prestataire** : MetaLearn agit selon deux statuts distincts. En tant que **responsable de traitement**, il gère ses propres activités (prospection commerciale, gestion des contrats, facturation, gestion du personnel et des prestataires). En tant que **sous-traitant**, lorsqu'un établissement scolaire, organisme de formation ou institution utilise MetaLearn pour ses enseignants ou apprenants, il agit uniquement sur instruction du Client, qui demeure responsable de traitement. Un **accord de sous-traitance (article 28 RGPD)** est proposé par défaut lors de la contractualisation. **Nature des données traitées** : le Client peut traiter via MetaLearn des données telles que l'identité et les coordonnées des utilisateurs (nom, prénom, email), des informations liées aux parcours de formation (inscriptions, résultats, statistiques), des contenus échangés (messages, travaux remis) et d'autres données intégrées par le Client. Aucune donnée sensible au sens de l'article 9 RGPD n'est requise par le Prestataire pour l'utilisation standard et le Client s'abstiendra d'en traiter sans mesures appropriées ni information préalable du Prestataire. **Instructions du Client** : le Prestataire ne traite les données personnelles du Client que pour les besoins du Service et conformément à ses instructions. Le Contrat et l'utilisation de la plateforme valent **instruction générale**. Toute instruction particulière devra être transmise par écrit ou via les fonctionnalités disponibles. Le Prestataire s'engage à ne pas exploiter les données à d'autres fins, à ne pas les revendre et à informer le Client si une instruction s'avère non conforme au RGPD. **Mesures de sécurité et confidentialité** : le Prestataire met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles adaptées, incluant un **contrôle d'accès strict**, le **chiffrement des communications**, la **pseudonymisation si nécessaire**, la **sauvegarde régulière**, et la **détection d'intrusions**. Il s'assure que ses sous-traitants ultérieurs présentent des garanties suffisantes. En cas de **violation de données personnelles**, il notifiera le Client dans les meilleurs délais afin que celui-ci puisse respecter ses propres obligations réglementaires. **Localisation et transferts** : les données du Client sont **hébergées exclusivement en France**. Aucun transfert hors EEE n'est effectué sans l'accord exprès du Client. Si un transfert s'avère nécessaire (ex. via un service tiers), le Prestataire ne le mettra en œuvre que sous réserve de garanties suffisantes (clauses contractuelles types, mécanismes conformes). Par défaut, des solutions européennes sont privilégiées. **Sous-traitance ultérieure** : le Client autorise le Prestataire à recourir à des sous-traitants pour l'hébergement et certaines opérations techniques. La liste des sous-traitants est disponible sur demande. Tout ajout ou changement important sera notifié au Client, qui pourra émettre des objections motivées. **Droits des personnes** : le Client est responsable de la gestion des droits RGPD des personnes concernées (accès, rectification, suppression, portabilité, opposition). Si le Prestataire reçoit une demande d'un utilisateur final, il la transmettra au Client sans délai. Le Prestataire assistera le Client dans la mesure du possible via des outils techniques (export, suppression), toute assistance hors périmètre standard pouvant être facturée. **Durée de conservation** : les données sont conservées pendant la relation contractuelle puis restituées ou supprimées à la résiliation, sauf obligations légales contraires. Le Prestataire s'assure qu'aucune donnée nominative ne demeure au-delà de **60 jours après la fin du contrat**, hors logs ou sauvegardes légales, qui sont purgés ultérieurement. **Audit et documentation** : le Prestataire tient un **registre des traitements** effectués et fournit la documentation nécessaire à la conformité (attestations de sécurité, audits). Le Client peut diligenter un audit annuel raisonnable à ses frais, avec un préavis de 30 jours. **Accord de traitement** : un **accord de sous-traitance** plus détaillé (Data Processing Agreement – DPA) pourra être annexé sur demande du Client. À défaut, le présent article constitue le contrat de sous-traitance conforme aux exigences légales.

Article 13 – Limitation de Responsabilité

La responsabilité du Prestataire est limitée conformément aux règles ci-après. **Responsabilité contractuelle** : le Prestataire n'est responsable qu'en cas de manquement prouvé à ses obligations essentielles et uniquement des **dommages directs et prévisibles** qui en découlent. **Exclusion des dommages indirects** : sont exclus de toute indemnisation les pertes de bénéfices, de chiffre d'affaires, de clientèle, d'opportunités, les atteintes à l'image, les coûts de remplacement, ainsi que toute perte ou altération de données, le Client étant responsable de mettre en place des sauvegardes complémentaires. **Plafond de responsabilité** : en tout état de cause, l'indemnisation due par le Prestataire est plafonnée au **montant total des sommes versées par le Client sur les 12 derniers mois** précédant le fait générateur. Si le contrat a moins de 12 mois, le plafond est calculé prorata temporis. **Exceptions légales** : les limitations ci-dessus ne s'appliquent pas en cas de **faute lourde, dol, décès ou dommages corporels** causés par le Prestataire. **Responsabilité du Client** : le Client demeure pleinement responsable de l'utilisation du Service et garantit le Prestataire contre toute réclamation de tiers résultant d'un usage fautif ou non conforme. **Cas particuliers** : la responsabilité du Prestataire n'est pas engagée en cas de mauvaise utilisation du Service, de négligence du Client, d'utilisation avec un environnement non conforme, ni en cas de défaillances extérieures (fournisseur d'accès internet, pannes télécoms, attaques virales externes). Les Parties reconnaissent que cette répartition des risques a été librement acceptée et que le prix du Service reflète ces limitations. Le Client est encouragé à mettre en place ses propres assurances pour couvrir les dommages indirects non couverts par le Prestataire.

Article 14 – Force Majeure

Aucune Partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement ou d'un retard résultant d'un **événement de force majeure** au sens de l'article 1218 du Code civil. Sont considérés comme tels : catastrophes naturelles, pandémies, incendies, conflits sociaux externes, pannes d'électricité généralisées, actes de guerre, terrorisme, émeutes, injonctions gouvernementales ou défaillance de fournisseurs critiques (notamment interruption du réseau Internet), dans la mesure où ces événements échappent au contrôle raisonnable de la Partie concernée. En cas de force majeure, l'exécution des obligations affectées est **suspendue** pendant toute la durée de l'événement. Si celui-ci se prolonge au-delà de **60 jours consécutifs**, chaque Partie pourra résilier de plein droit le Contrat par notification écrite, sans indemnité. La résiliation prendra effet 10 jours après notification, sauf accord contraire. Chaque Partie doit notifier l'autre dans un délai raisonnable de la survenance d'un cas de force majeure et s'efforcer d'en limiter les effets. Lorsque l'événement prend fin, le contrat reprend son cours pour la durée restante, sauf résiliation intervenue entre-temps.

Article 15 – Dispositions Générales

Intégralité du Contrat : les présentes CGS, ainsi que le contrat d'abonnement et de prestation, les éventuelles conditions particulières convenues et leurs annexes, représentent l'intégralité de l'accord entre les Parties relatif à l'objet des présentes. Ils remplacent tout accord antérieur, oral ou écrit, ayant le même objet. Aucune condition générale d'achat du Client ou tout autre document émanant du Client ne pourra prévaloir, sauf acceptation expresse et écrite du Prestataire. **Modification des CGS** : le Prestataire se réserve le droit de modifier ou mettre à jour les présentes CGS. En cas de modification substantielle (tarifs, suppression de services inclus, modification d'engagement), le Client sera informé avec un préavis de 30 jours. Il pourra résilier le contrat dans ce délai s'il refuse les nouvelles conditions. L'usage du Service au-delà de cette date vaut acceptation des CGS mises à jour. La version en vigueur est accessible à tout moment sur le site du Prestataire. **Cession du contrat** : le Client ne peut céder ou transférer le contrat d'Abonnement à un tiers sans accord préalable écrit du Prestataire. Le Prestataire pourra céder librement le Contrat à une filiale ou un successeur, sous réserve d'en informer le Client. **Sous-traitance** : le Prestataire est autorisé à recourir à des sous-traitants (hébergeur, support, etc.) pour exécuter ses obligations et demeure responsable vis-à-vis du Client, qu'il exécute lui-même ou via un tiers. **Non-renonciation** : le fait pour une Partie de ne pas exiger à un moment donné l'application stricte d'une clause ne vaut pas renonciation définitive. Elle pourra l'exiger ultérieurement, sous réserve des délais légaux de prescription. **Nullité partielle** : si une ou plusieurs stipulations sont déclarées nulles par la loi ou une décision de justice, elles seront réputées non écrites sans affecter les autres clauses. Les Parties négocieront de bonne foi une clause de remplacement valable reflétant l'intention initiale. **Relations entre les Parties** : les Parties demeurent **contractants indépendants**. Le Contrat ne crée aucune relation de

subordination, société commune, franchise ou agence. Chaque Partie agit en son nom propre et pour son compte. Le personnel de chaque Partie reste sous sa seule autorité. **Références commerciales** : sauf opposition écrite, le Client autorise le Prestataire à utiliser son nom, logo et une description succincte des prestations comme références commerciales (prospection, réseaux sociaux, site web). Toute citation sous forme de témoignage devra être validée par le Client. **Droit de critique** : le Client s'engage à formuler toute insatisfaction de manière privée et constructive, afin de donner au Prestataire l'opportunité d'y remédier. Le Client s'abstiendra de toute dénigration publique injustifiée (réseaux sociaux, forums) durant le Contrat. **Non-sollicitation du personnel** : le Client s'interdit d'embaucher ou de solliciter un salarié ou collaborateur du Prestataire intervenu dans le cadre du Contrat, sans accord écrit. Cette interdiction s'applique pendant la durée du Contrat et 12 mois après son terme. En cas de violation, le Client versera une **clause pénale égale à 12 mois de salaire brut** du collaborateur débauché.

Article 16 – Loi Applicable et Juridiction Compétente

Loi applicable : le présent Contrat est régi par la **loi française**, tant pour les règles de forme que de fond. **Règlement amiable** : en cas de litige, les Parties conviennent de rechercher d'abord une solution amiable. La Partie la plus diligente notifiera par écrit le désaccord et les Parties tenteront de se réunir dans un délai de 15 jours (y compris par visioconférence). Si aucun accord n'est trouvé dans un délai de 30 jours, chaque Partie retrouvera sa liberté d'action. **Attribution de compétence** : à défaut d'accord amiable, tout litige sera soumis à la compétence exclusive des **tribunaux du ressort du siège social du Prestataire**, soit le Tribunal de Commerce de Lille Métropole. Cette attribution s'applique même en cas de référé, pluralité de défendeurs ou appel en garantie, sauf disposition légale impérative contraire. **Langue du contrat** : les présentes CGS sont rédigées en **langue française**. En cas de traduction, la version française prévaudra en cas de divergence.

En signant le contrat d'abonnement et de prestation, le Client accepte sans réserve les présentes **Conditions Générales de Services** et reconnaît en avoir pris connaissance. Il est conseillé au Client d'en conserver un exemplaire.

SAS MetaLearn – Mise à jour 24 Septembre 2025 – CGS V1.1