

Conditions Générales de Vente – Metalearn



Metalearn, société par actions simplifiée (SAS) au capital de 10 000 €, dont le siège social est situé 50bis rue Alexandre Desrousseaux, immatriculée au RCS de Lille sous le n° SIREN 982704397 (ci-après "**le Prestataire**"), propose une plateforme **B2B d'infrastructure numérique éducative souveraine** accessible en ligne en mode SaaS, incluant un moteur métavers, un système de visioconférence, des outils collaboratifs (drive, LMS, IA, ERP) et un hébergement des données en France. Les présentes Conditions Générales de Vente (**CGV**) 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 CGV s'adressent **exclusivement aux professionnels**, à l'exclusion des consommateurs, le Client reconnaissant avoir la qualité de professionnel au sens du Code de la consommation.

1. Objet et Champ d'application

Les présentes CGV ont pour objet de définir 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 CGV par le Client. Les CGV prévalent sur tout autre document du Client et pourront être mises à jour en cours de contrat, avec notification au Client.

Champ d'application : 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 pour engager la personne morale qu'il représente et s'engage à utiliser le service dans le cadre de son activité professionnelle.

2. Description du Service Metalearn

Le Prestataire fournit au Client, dans le cadre du présent **Contrat d'abonnement & prestation Metalearn**, 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 et non limitatif, 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), - une suite collaborative souveraine, incluant notamment un espace de stockage sécurisé de documents, un système LMS (*Learning Management System*), des outils d'intelligence artificielle d'assistance pédagogique, ainsi que des modules ERP destinés à la gestion administrative. La liste ci-dessus est **non exhaustive**. D'autres services et fonctionnalités peuvent être mis à disposition et activés à la demande du Client, sous réserve des conditions convenues entre les Parties. **Le détail précis des services et fonctionnalités effectivement inclus dans l'abonnement du Client figure en page 2 du présent Contrat d'abonnement & prestation Metalearn.**

Hébergement Sécurisé en France : l'infrastructure serveur de Metalearn est située en France, dans des centres de données hautement sécurisés et conformes aux normes de qualité (certifications ISO 27001, HDS, etc.). Aucune donnée du Client n'est stockée en dehors de l'Union européenne sans son accord préalable. Cette localisation souveraine garantit notamment l'immunité du service vis-à-vis des lois extraterritoriales non européennes et assure la conformité au RGPD.

Disponibilité du Service : Le Service est accessible en ligne 24h/24 et 7j/7, sous réserve des périodes de maintenance programmée. Le Prestataire s'efforce de fournir une disponibilité élevée, toutefois 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 minimiser la gêne pour le Client. En dehors de ces créneaux, Metalearn vise une accessibilité continue du service.

Évolution du Service : Metalearn est en amélioration constante. Le Prestataire pourra faire évoluer les fonctionnalités du Service (ajout de nouvelles fonctions, modifications techniques, améliorations ergonomiques) afin d'en améliorer la qualité ou 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 par le Client. Le Client bénéficiera automatiquement des mises à jour et nouvelles versions de la plateforme dans le cadre de son Abonnement.

3. Abonnement – Modalités et Tarification

Souscription de l'Abonnement : 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 (modules) dont il a besoin. Le montant de l'Abonnement est modulable en fonction de l'usage réel du Service par le Client, calculé mensuellement selon les paramètres définis au Contrat. **Durant la première année du présent Contrat**, l'ajustement de l'Abonnement ne peut intervenir qu'à la hausse, afin de tenir compte de l'évolution des usages du Client. **À compter de la deuxième année**, l'Abonnement peut être ajusté à la hausse comme à la baisse, en fonction des besoins effectifs du Client. Toute demande d'ajustement doit être formulée par le Client auprès du Prestataire. **L'activation des modifications intervient au mois suivant**, sous réserve du respect d'un délai raisonnable nécessaire à leur mise en œuvre. Les paramètres pris en compte pour la facturation mensuelle peuvent inclure :

Nombre d'utilisateurs actifs simultanés : le pic ou le nombre moyen d'utilisateurs connectés en même temps sur la plateforme au cours du mois. L'Abonnement s'ajuste ainsi à l'ampleur réelle de l'utilisation (ex. nombre de formateurs et apprenants utilisant le service en simultané).

Volume de stockage utilisé : l'espace de stockage effectivement occupé par les données, contenus et documents du Client sur le drive et les espaces numériques. Des paliers de stockage peuvent être définis dans l'offre.

Services activés : correspond aux modules ou fonctionnalités optionnelles activées par le Client en fonction de son offre (Essentielle, Collaborative, Pédagogique, Étendues). L'activation du module plateforme de diffusion vidéo ou de certaines fonctionnalités IA avancées peut entraîner des coûts additionnels spécifiés dans l'offre. Les tarifs correspondant à ces paramètres d'usage (prix par utilisateur actif, par tranche de stockage, par module activé, etc.) sont définis dans le contrat d'abonnement & prestation en page 1 & 2. Le Prestataire garantit une transparence totale sur le mode de calcul de la facturation.

Facturation et paiement : L'Abonnement fait l'objet d'une **facturation mensuelle, payable d'avance, correspondant au mois en cours**. **Le montant facturé est déterminé en fonction de l'offre choisie par le Client et des services activés au moment de la facturation.**

Le règlement s'effectue exclusivement par **prélèvement automatique mensuel** sur le compte bancaire du Client, conformément au mandat de prélèvement fourni lors de la souscription. En cas de retard ou d'incident de paiement, le Prestataire se réserve le droit d'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. Le Prestataire pourra également, après mise en demeure restée infructueuse, **suspendre l'accès au Service** conformément à la procédure de résiliation pour manquement prévue à l'article 6 du présent Contrat.

Évolution des prix : Les tarifs d'Abonnement en vigueur peuvent faire l'objet d'une révision annuelle par le Prestataire. Le Client sera informé de toute modification tarifaire avec un préavis minimum de 30 jours. En cas d'augmentation du prix hors indices contractuellement prévus, le Client aura la faculté de résilier l'Abonnement sans pénalité avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, en respectant un préavis de 30 jours. L'absence de résiliation vaudra acceptation des nouveaux tarifs.

4. Prestations Ponctuelles – Développements sur mesure

En complément de l'Abonnement SaaS standard, le Prestataire propose des **prestations ponctuelles** à la demande, notamment le **développement d'espaces métavers sur mesure** ou d'autres fonctionnalités spécifiques souhaitées par le Client. Ces prestations hors abonnement font l'objet d'un

devis et d'une commande séparés, avec une tarification **forfaitaire** convenue au cas par cas.

Développement d'espaces métavers personnalisés : Le Prestataire peut créer, à la demande du Client, des environnements virtuels 2D spécifiques (par exemple, un campus virtuel aux couleurs du Client, un showroom virtuel, etc.). Le coût de ces développements **forfaitaires** est compris, selon la complexité et l'ampleur du projet, entre **2 500 € et 15 000 € HT**, conformément à l'estimation fournie dans le devis.

Autres services sur mesure : De même, toute demande particulière du Client (intégration avec un système tiers, apprentissage IA, formation additionnelle des utilisateurs, migration de données depuis un ancien système, etc.) peut être étudiée par le Prestataire et donnera lieu à une proposition technique et financière spécifique.

Commandes et conditions d'exécution : Les prestations ponctuelles doivent faire l'objet d'un accord écrit (devis signé ou bon de commande) précisant le périmètre de la réalisation, les livrables attendus, le prix forfaitaire et le calendrier de réalisation. Sauf mention contraire, un acompte de 50% sera facturé à la commande, le solde étant dû à la livraison. Le Prestataire s'engage à apporter tout le soin possible dans l'exécution de ces prestations spécifiques, avec une **obligation de moyens**. Le délai d'exécution indiqué dans le devis est donné à titre **indicatif** et n'est pas garanti ; un éventuel retard par rapport à l'échéance prévue ne pourra pas donner lieu à des dommages-intérêts ni à l'annulation de la commande, sauf accord particulier contraire. Les livrables résultant de prestations sur mesure seront, sauf disposition contraire, intégrés à la plateforme Metalearn du Client. Ils pourront faire l'objet d'une recette conjointe par le Client. Toute demande de modification ou évolution en cours de réalisation devra être validée par un avenant (pouvant impacter le coût et le délai).

5. Durée de l'Abonnement, Reconduction et Résiliation

Durée initiale et engagement minimum : Sauf stipulation particulière, le présent Contrat d'Abonnement est conclu pour une **durée ferme minimale d'un (1) an** à compter de sa date de prise d'effet (mise en service du compte Client). Pendant cette première période contractuelle d'un an, l'Abonnement est facturé mensuellement comme indiqué à l'article 3 et ne peut être résilié de manière anticipée par le Client, sauf en cas de manquement grave du Prestataire à ses obligations contractuelles.

Reconduction tacite : À l'issue de la période initiale d'un an, le Contrat est **reconduit tacitement de mois en mois**, sauf résiliation dans les conditions décrites ci-après.

Résiliation à l'initiative du Client : - Le Client peut résilier son Abonnement **à l'issue de la période d'engagement initiale d'un an**, sans avoir à justifier de motif, en adressant au Prestataire une notification écrite (e-mail ou courrier). La résiliation prendra effet à la fin du mois en cours si la demande est reçue au moins dix (10) jours ouvrés avant la fin dudit mois ; à défaut, elle prendra effet à la fin du mois suivant. Le Prestataire confirmera par écrit la date de fin d'accès. Le Client restera redevable des montants dus jusqu'à la date effective de fin d'Abonnement. Aucune pénalité ni frais de résiliation ne seront appliqués, hormis les sommes restant dues au titre de la période en cours.

Résiliation à l'initiative du Prestataire : Le Prestataire peut résilier l'Abonnement du Client, sous réserve d'un préavis d'au moins trois (3) mois (sauf faute du Client), notamment en cas d'arrêt de la commercialisation du Service ou de changement stratégique. Le Client pourra continuer à utiliser le Service pendant la durée du préavis. En cas de résiliation non fautive initiée par le Prestataire, le Client ne sera redevable d'aucune somme au-delà de la date de fin de Service et pourra, le cas échéant, obtenir remboursement prorata temporis des montants payés d'avance.

Résiliation pour manquement : En cas de manquement grave ou répété d'une Partie à ses obligations contractuelles, l'autre Partie pourra résilier de plein droit le Contrat après mise en demeure restée sans effet. Le Prestataire pourra notamment suspendre ou résilier l'Abonnement en cas de non-paiement persistant ou de violation des conditions d'utilisation. En cas de manquement non réparable ou illégal (par ex. infraction grave aux lois par le Client), la résiliation pourra être immédiate, sur simple notification écrite.

Effets de la résiliation : À la date effective de fin d'Abonnement, l'accès du Client au Service sera désactivé et les comptes utilisateurs fermés. Le Client est invité à exporter ses données avant cette date. Sur demande expresse formulée au plus tard dans les soixante (60) jours suivant la résiliation, le Prestataire fournira au Client ses données dans un format standard exploitable, sans coût additionnel (sauf volume exceptionnellement élevé). Passé ce délai de 60 jours et en l'absence de demande, les données du Client seront supprimées définitivement, y compris dans les sauvegardes, conformément aux normes de sécurité en vigueur. Une attestation de suppression pourra être délivrée sur demande. La résiliation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, n'affecte pas les clauses destinées à survivre par leur nature (confidentialité, propriété intellectuelle, limitation de responsabilité, loi applicable, etc.), lesquelles continueront à produire effet.

6. Délais de Mise en Service

Le Prestataire s'engage à tout mettre en oeuvre 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 dans la mise à disposition du Service ne pourra pas donner lieu à des dommages-intérêts au bénéfice du Client, ni à l'annulation de la commande. Néanmoins, 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. Si des anomalies majeures empêchant l'usage conforme du Service sont constatées, le Client devra en informer le Prestataire sans délai afin que celui-ci corrige le problème. Le Prestataire s'engage en effet 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).

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. En contrepartie du paiement de l'Abonnement, le Client peut utiliser le logiciel et les services associés selon les termes du présent Contrat.

Qualité et continuité de service (obligation de moyens) : Le Prestataire est tenu à une **obligation de moyens**, ce qui signifie qu'il 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 **totalemment exempt d'erreurs ou d'interruptions**, mais s'engage à **réagir diligemment** afin de 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 en dehors de ce qui a été explicitement convenu. Il incombe donc au Client de vérifier l'adéquation du Service à ses besoins avant souscription et de formuler toute exigence particulière dans le cadre de conditions particulières.

Mises à jour et maintenance évolutive : Le Prestataire assurera l'actualisation régulière de la plateforme (correctifs, améliorations, nouvelles versions) afin de maintenir un haut niveau de qualité. Ces **mises à jour** sont incluses dans l'Abonnement et ne donnent pas lieu à facturation supplémentaire. Elles pourront être déployées automatiquement par le Prestataire. Le Prestataire veille à ce que les mises à jour n'altèrent pas la compatibilité des données du Client ni l'accès à ses fonctionnalités principales. En cas de modification significative, le Client sera informé via le portail ou par e-mail. Le Prestataire supporte et maintient uniquement la **dernière version** en date du Service (l'application étant mise à jour en continu).

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 (contrôle d'accès, redondance, protection anti-incendie, etc.). Il met en oeuvre des **mesures de sécurité appropriées** pour protéger les données et assurer la continuité de service (chiffrement des communications, pare-feu, surveillances anti-intrusion, etc.), conformément à l'état de l'art et aux réglementations applicables en matière de sécurité. Des **sauvegardes multi-sites et régulières** des données sont effectuées. En cas d'incident majeur affectant les données (panne, sinistre), le Prestataire restaurera les dernières sauvegardes disponibles afin de minimiser la perte de données éventuelle. Le Prestataire s'engage à notifier le Client dans les meilleurs délais en cas d'incident de sécurité ou de

violation de données affectant ses Données (cf. article 11).

Support technique et assistance : Le Prestataire fournit un support technique (voir article 9) pour assister le Client dans l'utilisation du Service et pour traiter les incidents techniques éventuels. Le Prestataire s'engage à mobiliser des ressources compétentes pour répondre aux demandes de support du Client et à communiquer de manière transparente sur les problèmes rencontrés et leur résolution.

Confidentialité : Le Prestataire s'engage à garder strictement **confidentielles** toutes les informations et données du Client dont il aurait connaissance dans le cadre du Service. Les Données du Client sont traitées comme confidentielles et le Prestataire s'assure que son personnel autorisé à les traiter est soumis à une obligation de confidentialité appropriée. Le Prestataire ne divulguera en aucun cas les données ou informations du Client à des tiers, hors obligation légale ou demande expresse du Client (par ex. intégration avec un service tiers approuvé). Cette obligation de confidentialité perdure au-delà de la fin du contrat.

Conformité légale : Le Prestataire déclare respecter l'ensemble des lois et réglementations qui lui incombent dans le cadre de son activité (notamment RGPD, lois anti-corruption, droit du travail pour son personnel, etc.). Il garantit notamment fournir un service conforme aux normes applicables dans le secteur éducatif et numérique. Le Prestataire s'engage à coopérer de bonne foi avec le Client pour toute démarche de mise en conformité réglementaire liée à l'utilisation du Service.

En résumé, le Prestataire met tout en oeuvre pour fournir un service fiable, performant et conforme, mais n'est tenu qu'à une obligation de moyens. En cas de difficulté technique ou de manquement, sa responsabilité pourra être engagée dans les limites définies à l'article 12 (**Limitation de responsabilité**).

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, etc.), et à signaler toute modification importante en cours de contrat. Il désigne notamment un **administrateur** référent pour la gestion du compte Metalearn et les communications avec le support du Prestataire. Le Client s'engage à collaborer de bonne foi avec le Prestataire, notamment en lui communiquant toute information nécessaire pour la fourniture du Service (par ex. Cahier des charges pour la création d'un espace Métavers sur-mesure, spécifications techniques pour une intégration, etc.).

Environnement technique côté Client : Il appartient au Client de disposer des moyens informatiques et de connexion nécessaires pour accéder au Service. Avant l'utilisation, le Client doit s'assurer que sa configuration technique est adéquate (ordinateur, navigateur web récent, accès Internet de bonne qualité) et que son environnement est sécurisé (système à jour, antivirus actif, etc.). Le Client est responsable de son **Environnement** (réseau interne, postes des utilisateurs, etc.) et de sa compatibilité avec les **prérequis** techniques éventuellement indiqués par le Prestataire.

Utilisation conforme et licite : Le Client s'engage à utiliser Metalearn dans le respect de sa destination éducative/professionnelle et conformément aux présentes CGV et à la documentation. Le Client ne doit pas détourner le Service de son objet. En particulier, il s'interdit d'utiliser la plateforme pour stocker ou diffuser des données sans lien avec son activité professionnelle, ou des contenus illicites, violents, haineux, diffamatoires ou portant atteinte aux droits de tiers (droit d'auteur, données personnelles, etc.). Le Client est responsable des contenus (textes, images, vidéos, etc.) qu'il importe ou publie via son espace Metalearn et garantit qu'il dispose des droits nécessaires sur ceux-ci. Il veillera à ne pas enfreindre la loi via la plateforme (par ex. pas d'utilisation pour de la contrefaçon, ou pour collecter des données personnelles sans base légale).

Comptes utilisateurs : Les accès à Metalearn sont personnels et sécurisés par des Identifiants (login et mot de passe) propres à chaque **Utilisateur** autorisé. Le Client est responsable de la gestion des comptes utilisateurs au sein de son organisation. Il doit veiller à ce que chaque utilisateur respecte les CGV et ne communique pas ses identifiants à des personnes non autorisées. En cas de départ d'un utilisateur ou de compromission suspectée d'un identifiant, le Client devra désactiver ou réinitialiser le compte concerné sans délai. Le Client supporte les conséquences de toute utilisation du Service faite au moyen des identifiants créés pour son organisation, que cette utilisation soit autorisée ou non de son fait. Il notifiera rapidement le Prestataire de toute utilisation frauduleuse de son espace ou de ses comptes dont il aurait connaissance, afin que le Prestataire puisse éventuellement prendre des mesures de sécurité.

Protection des données personnelles : Dans la mesure où le Client utilise Metalearn pour traiter des données personnelles (par ex. données sur ses apprenants, formateurs, employés), il lui incombe de le faire dans le respect de la réglementation applicable (voir article 11 **Données personnelles et RGPD**). Le Client est notamment responsable d'informer les personnes concernées de l'utilisation de leurs données dans la plateforme, de recueillir les consentements si requis (par ex. pour des apprenants mineurs, recueillir l'autorisation parentale selon les règles applicables), et plus généralement de définir une base légale valable pour chaque traitement réalisé via Metalearn. Le Client s'assurera également de ne pas introduire dans le système des données "sensibles" au sens du RGPD (origine raciale, santé, etc.) sans mesures appropriées, ni des données qu'il n'est pas autorisé à traiter.

Paiement des redevances : Le Client s'engage à payer le prix de l'Abonnement et des prestations annexes conformément aux modalités convenues. En cas de contestation d'une facture, le Client s'engage à en avertir le Prestataire dans un délai raisonnable et à fournir toute justification. Aucune compensation ou retenue de paiement ne peut être effectuée par le Client de sa propre initiative en dehors des cas prévus par la loi. Le non-respect des échéances de paiement peut entraîner des relances, l'application de pénalités, et éventuellement la suspension du service selon la procédure de l'article 5.

Respect de la propriété intellectuelle : Le Client reconnaît que la plateforme Metalearn et ses composants sont protégés par des droits de propriété intellectuelle (voir article 10). Il s'interdit de copier, reproduire, modifier, décompiler, désassembler ou tenter d'extraire le code source du logiciel, ou encore de chercher à contourner les dispositifs techniques de protection. Toute utilisation non expressément autorisée par le Contrat est prohibée, sous peine de contrefaçon. De même, le Client ne portera pas atteinte aux marques, logos ou autres signes distinctifs du Prestataire.

Responsabilité vis-à-vis des tiers : 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 (ex. Réquisition judiciaire concernant les données du Client), le Client s'engage à coopérer, et le Prestataire communiquera les informations strictement requises légalement après en avoir informé le Client, sauf interdiction légale.

Respect des lois : De manière générale, le Client s'engage à respecter toutes les lois et réglementations qui lui sont applicables dans le cadre de l'utilisation de Metalearn, y compris en matière de protection des données personnelles, de propriété intellectuelle, de protection des mineurs, de sécurité informatique (pas d'introduction de virus ou d'attaques du système), de concurrence loyale, etc. Le Client ne doit pas utiliser le Service d'une manière qui pourrait endommager, désactiver, surcharger ou compromettre les serveurs ou réseaux du Prestataire.

En cas de manquement du Client à l'une de ses obligations ci-dessus, le Prestataire se réserve le droit de suspendre temporairement le Service, après information du Client, pour prévenir des dommages plus graves ou une utilisation illicite, sans préjudice de la faculté de résiliation visée à l'article 5. Le Client demeurera responsable des conséquences de ses manquements.

9. Support Technique et Service Clients

Le Prestataire offre au Client un **support technique** dans le cadre de l'Abonnement, afin de le guider et l'assister en cas de difficultés d'utilisation ou d'incident technique sur la plateforme. Ce support est inclus sans frais additionnels (sauf demande de prestations particulières de formation ou d'accompagnement hors du périmètre standard).

Canaux de support : Le Client peut contacter directement le support Metalearn via son interface d'administration accessible 24h/24. Les demandes reçues sont prises en charge durant les horaires ouvrés du support.

Horaires : Le support est disponible du **lundi au vendredi, de 9h à 18h (heure de Paris)**, hors jours fériés. En dehors de ces horaires, le Client peut laisser un message qui sera traité dès la reprise du support. Des horaires étendus ou un support 24/7 peuvent éventuellement faire l'objet d'une offre spécifique (surcoût) si le Client a des besoins critiques en continu – à convenir contractuellement le cas échéant.

Niveaux de service : Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour répondre rapidement aux demandes du Client. Dès qu'une demande de support est reçue, un accusé de réception est envoyé. Le Prestataire priorise les tickets selon leur criticité : - **Incident bloquant (p1)** : Le Service est indisponible ou une fonctionnalité critique est inutilisable pour l'ensemble des utilisateurs. => Prise en charge immédiate pendant les heures ouvrées,

contournement ou correction apporté en priorité. - **Incident majeur (p2)** : une fonction importante est dégradée de manière grave, mais usage partiel possible. => Prise en charge rapide (généralement dans la journée) et correction planifiée dans les meilleurs délais. - **Demande mineure ou question (p3)** : gêne mineure, question d'utilisation, amélioration souhaitée. => Réponse apportée sous quelques jours ouvrés, selon la complexité.

Ces engagements de délai sont indicatifs et relèvent de l'obligation de moyens. Le Prestataire fournira au Client des informations régulières sur l'avancement du traitement de son ticket, surtout si la résolution nécessite un délai (par exemple, développement d'un correctif logiciel).

Maintenance corrective : En cas d'anomalie avérée du Service, le Prestataire s'engage à développer et déployer un correctif ou à proposer une solution de contournement. Les correctifs mineurs (bug fixes) sont généralement apportés via des mises à jour fréquentes, parfois transparentes pour le Client (ex. correctifs intégrés lors du déploiement quotidien continu de la plateforme). Pour les problèmes plus complexes, le Prestataire pourra planifier une mise à jour spécifique, en concertation avec le Client si nécessaire.

Assistance à l'utilisation : Le support Metalearn ne se limite pas à la résolution de bugs. Il peut guider le Client dans l'utilisation des fonctionnalités (par ex. comment créer une classe virtuelle, comment gérer les comptes utilisateurs, etc.). Une **base de connaissances**, une **IA Metalearn** et des tutoriels sont également mis à disposition sur le site et l'interface client pour faciliter l'adoption de la plateforme. Le Client est encouragé à les consulter pour les questions courantes.

Formation des utilisateurs : Toute demande de formation approfondie (par ex. sessions de formation pour les formateurs du Client à l'utilisation de Metalearn) peut être assurée par le Prestataire via son organisme de formation interne ou partenaire, mais fera l'objet d'une facturation séparée (sauf si inclus dans une offre promotionnelle). Les modalités en seront convenues à part (voir Prestations Ponctuelles, article 4, qui peut inclure des formations).

Limites du support : Le support Metalearn porte sur le service en lui-même. Le Prestataire n'est pas responsable du support des équipements ou logiciels du Client (ordinateurs, réseau local, navigateurs, etc.), ni de la formation de chaque utilisateur final au-delà des ressources mises à disposition. De même, les questions relatives à des développements spécifiques réalisés pour le Client seront traitées dans le cadre des prestations associées (le Prestataire assurera le support de ces développements selon les termes convenus). En cas de problème dont l'origine se révélerait extérieure au périmètre de Metalearn (par ex. Difficulté provenant du réseau Internet du Client, ou d'un service tiers intégré sur demande du Client), le Prestataire s'efforcera de conseiller le Client mais ne saurait garantir la résolution. Si le Client souhaite une assistance technique hors périmètre (ex. diagnostic de son infrastructure), une prestation de conseil distincte pourra être proposée. Le Prestataire archive les échanges de support et les solutions apportées afin d'enrichir sa FAQ et améliorer en continu la qualité de son service. Les Parties reconnaissent que le support fourni dans le cadre de l'Abonnement est un élément essentiel pour assurer une bonne utilisation de la plateforme.

10. Propriété Intellectuelle

Propriété de Metalearn (Prestataire) : Le Prestataire conserve la **propriété pleine et entière** de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents à la plateforme Metalearn, à ses logiciels, modules et à tous ses composants (y compris les textes, images, graphismes, vidéos, codes sources, bases de données, etc.). La fourniture du Service au titre du Contrat n'entraîne aucun transfert de propriété au bénéfice du Client, qui n'acquiert qu'un droit d'usage **personnel, non exclusif, non cessible et temporaire** sur la solution Metalearn, conformément aux termes du présent Contrat. Toute utilisation de la plateforme en dehors du cadre défini constitue une contrefaçon des droits du Prestataire. En particulier, le Client s'interdit de reproduire de manière permanente ou temporaire la plateforme par tout moyen et sous toute forme, en dehors des actes de reproduction transitoire ayant pour seul but de permettre son usage conformément à sa destination. De même, il est interdit de modifier, d'adapter ou de créer des oeuvres dérivées à partir de la plateforme, ainsi que de la décompiler ou l'ingénierie inverse, sauf dans les limites autorisées par la loi.

Développements spécifiques : Sauf stipulation contraire dans un accord écrit, le Prestataire conserve également la propriété exclusive de tous les **livrables et développements spécifiques** réalisés pour le compte du Client dans le cadre de prestations additionnelles. Par exemple, si le Prestataire développe un espace métavers sur mesure ou une fonctionnalité particulière pour le Client, ce développement fait partie intégrante de la propriété intellectuelle de Metalearn (à moins que le contrat de prestation ne prévoie explicitement une cession de droits distincte). Le Client dispose toutefois d'un **droit d'utilisation** sur ces livrables intégrés, dans le cadre de la plateforme Metalearn, équivalent à celui qu'il a sur le reste du Service, et ce tant qu'il est sous Abonnement. Le Prestataire pourra par ailleurs réutiliser les connaissances techniques ou éléments non exclusifs issus de ces développements pour d'autres projets ou clients, ce que le Client accepte, sous réserve bien sûr de ne pas divulguer d'informations confidentielles ou propres au Client sans accord.

Contenus du Client : Le Client reste **propriétaire de l'ensemble des données, informations et contenus** qu'il intègre ou crée via Metalearn. Cela inclut notamment les documents déposés dans le drive, les cours et ressources pédagogiques créés par ses formateurs, les enregistrements vidéo de classes virtuelles, etc. Le Prestataire ne revendique aucun droit de propriété sur ces éléments. Le fait de les héberger sur Metalearn n'entraîne qu'une licence d'utilisation au bénéfice du Prestataire, aux seules

fins d'exécuter le Contrat (fournir le service, effectuer les sauvegardes, etc.), comme détaillé à l'article 11 sur les données personnelles. Le Client peut récupérer ou supprimer ses contenus à tout moment. Le Prestataire s'engage, en cas de résiliation, à restituer ou détruire ces contenus selon les conditions prévues.

Éléments tiers : Il est possible que la plateforme intègre des composants logiciels tiers (par exemple, un moteur de rendu 2D, un module de visioconférence licencié, etc.) ou permette des connexions avec des services tiers. Le cas échéant, le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation de ces composants tiers. Le Prestataire garantit avoir obtenu les droits nécessaires pour intégrer ces composants à son Service ou pour les mettre à disposition du Client. Les droits de propriété intellectuelle sur ces éléments tiers restent la propriété de leurs éditeurs respectifs. Aucune utilisation autonome de ces éléments en dehors de Metalearn n'est autorisée sans l'accord de leurs propriétaires.

Droits du Client sur le Service : Le Client est autorisé à utiliser la plateforme Metalearn pour ses besoins internes, pour le nombre d'utilisateurs et le périmètre prévus au contrat (**licence d'utilisation** du logiciel). Ce droit d'utilisation est conditionné au paiement régulier de l'Abonnement. Le Client peut configurer le Service, y intégrer ses données et contenus, et exporter ses données à sa convenance via les fonctionnalités prévues. En dehors de ce qui est permis par l'interface ou la documentation, toute extraction massive ou tentative d'accès direct à la base de données sous-jacente est interdite. Le Client ne peut en aucun cas **sous-licencier** ou mettre le Service à disposition de tiers (en dehors de ses propres utilisateurs autorisés) sans autorisation écrite du Prestataire. Le Client ne peut pas non plus utiliser le nom "Metalearn" ou le logo du Prestataire d'une manière qui laisserait entendre une association ou un partenariat autre que la simple utilisation du Service, sans accord préalable (sauf pour le citer comme outil utilisé, ce qui est autorisé). Le Prestataire se réserve tous les droits qui ne sont pas expressément concédés au Client. Il est rappelé que toute atteinte aux droits de propriété intellectuelle du Prestataire constitue un manquement grave pouvant justifier la suspension immédiate du Service et la résiliation du Contrat, sans préjudice des éventuels dommages-intérêts en cas de préjudice. De même, le Prestataire pourra poursuivre toute contrefaçon en justice.

11. Données Personnelles et Conformité RGPD

Dans le cadre de l'utilisation de Metalearn, les Parties reconnaissent qu'elles sont chacune soumises aux obligations de la réglementation sur la 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 avec ces exigences.

Responsable de Traitement et Sous-Traitant : Il est expressément convenu que, pour les données à caractère personnel traitées par le biais de Metalearn, le **Client agit en qualité de Responsable de Traitement** et le **Prestataire en qualité de Sous-Traitant**, au sens de l'article 28 du RGPD. Le Client détermine ainsi les finalités et moyens des traitements réalisés via la plateforme (par ex. gestion pédagogique, suivi des apprenants, etc.), et le Prestataire traite les données personnelles **pour le compte et sur instruction** du Client. Chaque Partie s'engage à respecter strictement les obligations lui incombant en cette qualité respective, en particulier celles décrites dans le présent article et, le cas échéant, dans tout **Accord de Traitement des Données** additionnel conclu entre elles.

Nature des données traitées : Metalearn permet au Client de traiter notamment les catégories de données personnelles suivantes : identité et coordonnées des utilisateurs (formateurs, apprenants – ex. nom, prénom, email), informations relatives au parcours de formation (inscriptions,

résultats, statistiques d'assiduité), contenus échangés sur la plateforme (messages, travaux remis, etc.), et toute autre donnée que le Client choisit d'intégrer dans les ressources pédagogiques ou documents stockés.

Aucune donnée dite "sensible" (au sens de l'article 9 du RGPD) n'est requise par le Prestataire pour l'utilisation standard de Metalearn, et le Client s'abstiendra d'en traiter via la plateforme sans mesure particulière ou sans en informer préalablement le Prestataire.

Instructions du Client : Le Prestataire ne traitera les données personnelles du Client **que** pour les finalités nécessaires à l'exécution du Service (mise à disposition des fonctionnalités de Metalearn, assistance technique, amélioration du service) et **conformément aux instructions documentées** du Client . En pratique, le présent Contrat et l'utilisation de la plateforme par le Client valent instruction générale du Client au Prestataire pour traiter les données dans le cadre du Service. Si le Client souhaite donner des instructions particulières (par ex. suppression anticipée de certaines données, limitation de certaines opérations), il devra le faire via les fonctionnalités proposées ou par écrit. Le Prestataire s'engage à ne **pas exploiter ni détourner** les données personnelles auxquelles il

accède à d'autres fins (notamment il ne fera pas de marketing ou profiling distinct, et ne revendra ou ne transmettra pas ces données à des tiers) . En cas de demande du Prestataire non conforme selon lui au RGPD, il en avertira le Client (par ex. si une instruction impliquerait un traitement illégal, le Prestataire alertera le Client).

Mesures de sécurité et de confidentialité : Le Prestataire met en oeuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité des données personnelles du Client, adaptées au degré de sensibilité des données et aux risques présentés par les traitements. Ces mesures incluent, entre autres : le contrôle d'accès strict aux données (seuls les personnels autorisés en ayant besoin ont accès aux données du Client, et ils sont soumis à une obligation de confidentialité renforcée), le chiffrement des communications réseau (protocole HTTPS/TLS), la pseudonymisation de certaines données si pertinent, la sauvegarde régulière des données (voir article 7), la supervision des accès et la détection d'intrusions. Le Prestataire s'assure également que ses éventuels sous-traitants ultérieurs (ex. l'hébergeur) présentent des garanties suffisantes de conformité (contrats de sous-traitance incluant les clauses requises par l'article 28 du RGPD). Sur demande, le Prestataire pourra fournir un descriptif plus détaillé de ses mesures de sécurité et certifications éventuelles. En cas de **violation de données personnelles** (faillies de sécurité entraînant destruction, perte, altération ou divulgation non autorisée de Données du Client), le Prestataire en notifiera le Client **dans les meilleurs délais** après en avoir pris connaissance, afin que le Client puisse, si nécessaire, informer l'autorité de contrôle et/ou les personnes concernées (conformément aux articles 33 et 34 du RGPD).

Localisation et transferts : Comme indiqué, les Données du Client sont hébergées **exclusivement en France**. Le Prestataire ne transfère pas de données personnelles en dehors de l'Espace Économique Européen, sauf sur demande ou accord exprès du Client (par ex. intégration d'un service tiers impliquant un tel transfert, ou collaboration du Client avec des entités hors UE). Dans ce dernier cas, le Prestataire assistera le Client pour assurer un encadrement juridique adéquat (clauses contractuelles types ou autre mécanisme conforme). Le Prestataire peut néanmoins, pour des raisons techniques (ex. envoi de notifications email, CDN), faire appel à des services tiers susceptibles d'**héberger des données hors UE**. Il s'engage alors à en informer le Client et à ne le faire que si ces tiers présentent des garanties suffisantes au regard du RGPD (ex. fournisseurs certifiés Privacy Shield jusqu'en 2020, ou adhérant aux clauses types). Par défaut, le Prestataire privilégie des solutions européennes ou françaises afin d'assurer une souveraineté maximale.

Sous-traitance ultérieure : Le Client autorise le Prestataire à recourir à des sous-traitants ultérieurs pour l'hébergement et certaines opérations techniques (par ex. maintenance de l'infrastructure, envoi d'emails transactionnels). La liste des sous-traitants principaux est fournie au Client sur demande ou via la documentation du service. Le Prestataire imposera à ces sous-traitants les mêmes obligations en matière de protection des données que celles prévues aux présentes. En cas de changement ou ajout de sous-traitant important, le Prestataire en informera le Client, qui pourra émettre des objections pour motif légitime.

Droits des personnes : Le Client est responsable de la gestion des droits des personnes concernées (droit d'accès, rectification, effacement, opposition, portabilité, etc.) concernant les données qu'il traite via Metalearn. Si le Prestataire reçoit directement une demande d'exercice de droits d'un utilisateur final du Client, il la transmettra sans délai au Client afin que celui-ci y donne suite (le Prestataire n'ayant pas vocation à répondre en lieu et place du Client sauf disposition légale contraire). Le Prestataire assistera le Client, par des mesures techniques appropriées, dans la mesure du possible, pour la satisfaction de ces demandes (par ex. fournir un outillage d'export des données pour la portabilité, ou de suppression sur demande). Toute assistance dépassant le cadre standard pourra éventuellement être facturée sur la base du temps passé, après information du Client.

Durée de conservation : Les données personnelles du Client sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle. Le Prestataire n'en conservera pas copie au-delà, sous réserve des obligations légales de conservation éventuelles. À la fermeture du compte du Client, les données seront donc, au choix du Client, **restituées ou supprimées** comme indiqué à l'article 5. Plus précisément, **à l'expiration du Contrat** (quelle qu'en soit la cause), le Prestataire **détruit toutes les Données à caractère personnel** du Client ou les restituera à ce dernier sur demande, sous une forme exploitable par lui. Cette restitution se fera soit par mise à disposition d'une archive téléchargeable, soit par tout autre moyen convenu avec le Client. Le Prestataire ne conservera aucune donnée du Client au-delà (sauf éléments anonymisés ou agrégés à des fins purement statistiques). Le Client est invité à récupérer lui-même les données via l'export avant fin de contrat, mais le Prestataire s'assurera en tout état de cause qu'aucune donnée nominative ne demeure sur ses serveurs passés 60 jours, hormis dans des fichiers de logs ou sauvegardes gelées à des fins légales, qui seront à leur tour purgés selon les réglementations applicables.

Audit et documentation : Conformément à l'article 28 du RGPD, le Prestataire tient par écrit un **registre des activités de traitement** effectuées pour le compte du Client (catégories d'opérations, de données, sous-traitants, etc.) et met à disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer la conformité des services (par ex. attestations de sécurité, résultats d'audits de tierce partie, etc.). Le Client est en droit de réaliser ou faire réaliser, à ses frais, un **audit raisonnable** des mesures de sécurité et de conformité du Prestataire, une fois par an au maximum, en prévenant celui-ci avec un préavis de 30 jours. Cet audit devra minimiser la perturbation de l'activité du Prestataire et les modalités (périmètre, durée) seront à convenir préalablement. En cas de constatation d'une non-conformité majeure, le Prestataire s'engage à y remédier dans les meilleurs délais.

Accord de traitement : Les Parties peuvent formaliser un **Accord de Sous-Traitance** plus détaillé reprenant les clauses ci-dessus et les complétant conformément à l'article 28 du RGPD. Dans la mesure où bon nombre des obligations légales sont déjà couvertes par les présentes CGV, cet accord spécifique (ou **Data Processing Agreement - DPA**) pourra être annexé au contrat sur demande du Client pour satisfaire à ses exigences internes de conformité. En l'absence d'un tel document distinct, les Parties conviennent que les présentes CGV (notamment la section Données Personnelles) constituent un contrat de sous-traitance conforme aux exigences légales, le Client agissant en donneur d'ordre et le Prestataire en exécutant des traitements pour son compte.

En cas de contradiction entre les dispositions du présent article et un éventuel accord de traitement de données séparé signé entre les Parties, les stipulations dudit accord (plus spécifique) prévaudront.

12. Limitations de Responsabilité

Dans la mesure permise par la loi, la responsabilité du Prestataire vis-à-vis du Client est encadrée de la manière suivante :

Responsabilité pour inexécution : Le Prestataire ne pourra être tenu responsable qu'en cas de manquement prouvé à l'une de ses obligations contractuelles **essentiels**, et uniquement des **dommages directs et prévisibles** qui en résulteraient pour le Client . En d'autres termes, la réparation due par le Prestataire est limitée aux conséquences des fautes qui lui sont directement imputables dans l'exécution du Contrat.

Exclusion des dommages indirects : En aucun cas le Prestataire ne pourra être tenu responsable des **dommages indirects** subis par le Client ou des tiers du fait de l'utilisation (ou de l'impossibilité d'utiliser) le Service . Sont notamment considérés comme indirects et exclus de toute indemnisation : la perte de chiffre d'affaires ou de bénéfices, la perte de clients ou d'opportunités, la perte ou l'altération de données (le Client devant s'assurer de disposer de sauvegardes appropriées hors Service par précaution supplémentaire), le coût d'obtention de produits ou services de remplacement, les atteintes à l'image ou à la réputation, ainsi que tout autre préjudice financier ou commercial qui n'est pas la conséquence immédiate et directe d'un éventuel manquement du Prestataire.

Plafond de responsabilité : **En tout état de cause**, si la responsabilité du Prestataire venait à être engagée, le montant total cumulé des dommages-intérêts et indemnités de toute nature qui pourrait être mis à sa charge est **strictement plafonné**. Ce plafond équivaut au maximum au total des sommes versées par le Client au Prestataire au titre de l'Abonnement (et des prestations éventuelles) sur les **douze (12) derniers mois** précédant le fait générateur de responsabilité . Si le contrat a moins de 12 mois au moment du fait dommageable, le plafond sera égal au montant que le Client aurait

payé sur 12 mois au prorata des paiements déjà effectués. Cette limitation s'applique quelle que soit la nature de la réclamation (contractuelle, délictuelle, etc.), et même en cas de pluralité de faits générateurs sur la durée du contrat.

Exceptions légales : Aucune clause des présentes CGV n'a pour objet d'exclure ou limiter la responsabilité du Prestataire en cas de **décès ou de dommages corporels** causés par sa négligence, ni sa responsabilité en cas de **faute lourde ou dolosive** avérée de sa part, ni tout autre responsabilité qui ne peut être légalement exclue ou limitée. Les limitations ci-dessus ne s'appliquent pas non plus en cas de manquement à une obligation essentielle du Prestataire résultant d'une faute grave équivalant à un dol.

Responsabilité du Client : Le Client est de son côté pleinement responsable de l'utilisation qu'il fait du Service, des données qu'il y traite et de tout préjudice qu'il pourrait causer au Prestataire ou à des tiers de ce fait. Il supportera ainsi seul les conséquences financières de toute réclamation, poursuite ou condamnation trouvant son origine dans un usage fautif ou nonconforme de Metalearn par lui ou ses utilisateurs. Le Client renonce à tout recours contre le Prestataire au-delà des limitations convenues ci-dessus. En particulier, si pour une raison quelconque le Prestataire était néanmoins mis en cause par un tiers du fait d'un manquement du Client, ce dernier garantirait le Prestataire de toutes les conséquences (frais de défense, dommages éventuels).

Cas particuliers : Le Prestataire ne saurait être responsable des manquements ou dommages résultant : (a) d'une mauvaise utilisation du Service par le Client, contraire aux instructions ou à la documentation, (b) d'une faute ou négligence du Client (ex. absence de protection de ses identifiants, non-respect d'une recommandation de sécurité), (c) d'un usage du Service avec un matériel ou un environnement non approprié, ou modifié par le Client sans autorisation. De même, la responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée pour des **problèmes techniques indépendants de lui** : par exemple, les défaillances du fournisseur d'accès internet du Client, les interruptions externes (réseaux télécoms, services tiers), ou les dommages résultant de programmes malveillants introduits dans le système du Client.

Les Parties reconnaissent que les stipulations ci-dessus ont été librement négociées et que le **prix convenu reflète cette répartition des risques**. Le Client admet que le Service, fourni à des conditions financières avantageuses compte tenu de la mutualisation en mode SaaS, n'aurait pas pu être proposé au même prix sans ces limitations de responsabilité. La présente clause survivra à la fin du Contrat, y compris en cas de nullité ou résiliation de celui-ci.

Par prudence, et sans préjudice de la responsabilité du Prestataire décrite ci-dessus, le Client est encouragé à **sauvegarder régulièrement ses données** exportées de Metalearn et à souscrire toutes assurances qu'il jugerait utiles pour couvrir les conséquences d'éventuels dommages indirects qu'il subirait en lien avec le Service (perte d'exploitation, etc.), lesquels ne pourront pas donner lieu à indemnisation par le Prestataire.

13. Force Majeure

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre d'un manquement ou d'un retard dans l'exécution de ses obligations qui serait dû à la survenance d'un **événement de force majeure** au sens de l'article 1218 du Code civil. Sont notamment considérés comme cas de force majeure les événements échappant raisonnablement au contrôle de la Partie défaillante, tels que : catastrophes naturelles (tempête, inondation, tremblement de terre, pandémie), incendie, conflits sociaux externes (grève générale, grève des services de télécommunication), pannes d'électricité généralisées, actes de guerre, terrorisme, émeutes, injonction gouvernementale, ou défaillance d'un fournisseur critique (comme l'interruption du réseau Internet) malgré des mesures raisonnables de prévention.

En cas de force majeure, l'exécution des obligations affectées est suspendue pendant toute la durée de l'événement. Si la durée de la force majeure excède **soixante (60) jours** consécutifs, chaque Partie aura la faculté de résilier de plein droit le Contrat par notification écrite à l'autre Partie, sans indemnité de part et d'autre. La résiliation prendra effet 10 jours après l'envoi de cette notification, sauf accord contraire.

Chaque Partie devra, dans la mesure du possible, notifier l'autre de la survenance d'un cas de force majeure dans un délai raisonnable et faire de son mieux pour en atténuer les effets. À la fin de l'événement de force majeure, le contrat reprendra son cours pour la durée restante initialement convenue, sauf si le contrat a été résilié entre-temps conformément à ce qui précède.

14. Dispositions Générales

Intégralité du Contrat : Les présentes CGV, 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 sur les présentes, sauf acceptation expresse et écrite du Prestataire.

Modification des CGV : Le Prestataire se réserve le droit de modifier ou mettre à jour les présentes CGV. En cas de modification substantielle des conditions contractuelles (évolution des tarifs, suppression de services inclus, modification d'une période d'engagement minimale), le Client en sera informé avec un préavis d'au moins 30 jours (par envoi d'e-mail ou notification via la plateforme). Le Client disposera de ce délai pour, le cas échéant, résilier le contrat s'il refuse les nouvelles conditions. Le fait de continuer à utiliser le Service au-delà de la date d'effet des modifications vaudra acceptation des CGV mises à jour. La version en vigueur des CGV est accessible à tout moment sur le site web du Prestataire.

Cession du contrat : Le Contrat d'Abonnement ne peut être cédé ou transféré par le Client à un tiers (y compris par fusion, apport partiel d'actifs, cession de fonds de commerce) sans l'accord préalable et écrit du Prestataire. Le Prestataire pourra céder librement le Contrat à toute filiale ou successeur, sous réserve d'en informer le Client.

Sous-traitance : Le Prestataire est autorisé à recourir à des sous-traitants pour l'exécution de ses obligations (par ex. l'hébergeur, un partenaire support). Il demeure responsable envers le Client de toutes les obligations résultant du Contrat, que celles-ci soient exécutées par lui-même ou par un tiers.

Non-renonciation : Le fait pour l'une des Parties de ne pas exiger à un moment donné l'exécution stricte par l'autre Partie d'une disposition du Contrat ne vaudra pas renonciation définitive à cette disposition. Elle pourra exiger ultérieurement son application, sous réserve des délais légaux de prescription.

Nullité partielle : Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV devaient être tenues pour non valides ou déclarées nulles en application d'une loi, d'un règlement ou par une décision de justice définitive, elles seront alors réputées non écrites, sans affecter la validité des autres clauses. Les Parties négocieront de bonne foi une clause de remplacement valable reflétant autant que possible l'intention initiale.

Relations entre les Parties : Les Parties sont des contractants indépendants. Le Contrat ne crée aucune relation de subordination, société commune, franchise ou agence entre elles. Chaque Partie agit en son nom propre et pour son compte. Le personnel de chaque Partie demeure sous sa seule autorité hiérarchique et disciplinaire.

Références commerciales : Le Client autorise le Prestataire à faire figurer le nom, le logo et une description succincte des prestations effectuées pour le Client dans ses listes de **références commerciales** (matériels de prospection, réseaux sociaux, site web, etc.), sauf demande contraire expresse du Client notifiée par écrit. Cette autorisation inclut d'éventuelles citations du Client sous forme de témoignage, sous réserve de validation du contenu par ce dernier.

Droit de critique : Le Client s'engage dans le cadre de la collaboration à faire part au Prestataire, en privé et de manière constructive, de toute insatisfaction concernant le Service, afin de donner l'opportunité au Prestataire d'améliorer le Service ou de remédier aux difficultés. Le Client s'abstiendra de toute dénigration publique injustifiée du Service ou du Prestataire, notamment sur les réseaux sociaux ou forums, pendant la durée du contrat. Cette obligation n'affecte pas la liberté d'expression du Client mais vise à privilégier le dialogue direct en cas de problème.

Non-sollicitation de personnel : Le Client s'interdit d'embaucher ou de faire travailler, directement ou par personne interposée, tout salarié ou collaborateur du Prestataire intervenu dans le cadre du présent Contrat, sans accord préalable écrit du Prestataire. Cette interdiction s'applique pendant toute la durée du Contrat et pendant les **12 mois** suivant son terme. En cas de violation, le Client devra verser au Prestataire, à titre de clause pénale, une somme égale à **12 mois de salaire brut** du collaborateur débauché.

15. Loi applicable et Jurisdiction compétente

Loi applicable : Le présent Contrat (CGV et documents associés) est régi par la **loi française**. Il en est ainsi tant pour les règles de forme que de fond.

Règlement amiable : En cas de différend ou litige relatif à l'exécution ou l'interprétation du Contrat, les Parties conviennent de chercher d'abord une solution amiable. À cette fin, la Partie la plus diligente notifiera à l'autre par écrit l'objet du désaccord. Les Parties s'efforceront de se réunir (y compris par visio-conférence) dans un délai de 15 jours afin de résoudre le litige à l'amiable. Si au terme d'un délai raisonnable (par ex. 30 jours) aucune solution n'a pu être convenue, chaque Partie retrouvera sa liberté d'action pour engager les procédures qu'elle jugera nécessaires.

Attribution de compétence : À défaut d'accord amiable, tout litige relatif au Contrat sera soumis à la compétence exclusive des **tribunaux du ressort du siège social du Prestataire**, en l'occurrence le Tribunal de Commerce de Lille Métropole. Cette attribution expresse de compétence s'appliquera y compris en cas de référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie . Cette clause est stipulée dans l'intérêt mutuel des Parties qui reconnaissent contractuellement la compétence de cette juridiction, sans possibilité de renvoi à une autre juridiction, sauf disposition légale impérative contraire.

Langue du contrat : Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Si elles sont traduites en une autre langue et qu'une divergence apparaît entre les deux versions, la version française prévaudra dans tous les cas .

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

Fin des Conditions Générales de Vente.

SAS Metalearn : Mise à jours Septembre 2025

CGV V 1.0