ARGALIS

# CONDITIONS GÉNÉRALES
## d’abonnement et d’utilisation

*Ce document constitue la base contractuelle applicable à toute utilisation de la solution Argalis et encadre les droits et obligations du Client*

*Applicable au 15 mai 2025*

Scannez ce QR Code pour consulter la version officielle et à jour de ces conditions Générales sur le site d’Argalis

## Table des matières


**1. Dispositions générales ..... 4**
1.1 Objet et champ d'application ..... 4
1.2 Acceptation et opposabilité des CGAU ..... 4
1.3 Définitions ..... 4
1.4 Modification des CGAU ..... 5
1.5 Documentation contractuelle applicable et cadre de transition ..... 5

**2. Accès à la Solution ..... 7**
2.1. Conditions d'accès techniques ..... 7
2.2. Création de compte et sous-comptes ..... 8
2.3. Sécurité, confidentialité et identifiants ..... 8

**3. Utilisation de la Solution ..... 9**
3.1. Règles d'usage et restrictions ..... 9
3.2. Propriété intellectuelle ..... 9
3.3. Confidentialité et références commerciales ..... 10
3.4. Usages spécifiques : automatisation, connecteurs, intelligence artificielle ..... 10

**4. Modalités d'abonnement ..... 11**
4.1 Formules, commande et activation ..... 11
4.2 Durée, reconduction et résiliation ..... 11
4.3 Facturation, paiements et pénalités ..... 12
4.4 Évolutions tarifaires ..... 13

**5. Support technique ..... 14**
5.1 Règles de communication et de courtoisie ..... 14
5.2 Niveaux de SLA ..... 16
5.3 Déclaration et traitement des incidents ..... 17

**6. Fonctionnalités, performances et conditions d'usage ..... 20**
6.1 Périmètre fonctionnel et évolutivité de la Solution ..... 20
6.2 Limitations liées à l'environnement technique du Client ..... 21
6.3 Anomalies fonctionnelles et comportements imprévus ..... 21
6.4 Disponibilité de la Solution et interruptions temporaires ..... 22
6.5 Variations de performance et temps de traitement ..... 22
6.6 Délivrabilité des emails émis depuis la Solution ..... 23
6.7 Usages détournés ou non documentés ..... 23
6.8 Temps d'adaptation aux évolutions ..... 23
6.9 Actions irréversibles et responsabilité des utilisateurs ..... 24
6.10 Évolutions fonctionnelles à la demande ..... 24
6.11 Limitations à la personnalisation des éléments ..... 24
6.12 Historique et traçabilité des actions ..... 25
6.13 Instances dédiées – Conditions techniques et évolutives ..... 25
6.14 Crédits de signature électronique ..... 25
6.15 Limites d'usage – Décompte des apprenants par année civile ..... 26

**7. Responsabilités ..... 28**
7.1. Responsabilité d'ARGALIS ..... 28
7.2. Responsabilité du Client ..... 28
7.3. Force majeure et causes exonératoires ..... 29
7.4. Responsabilité du Client en cas de développement spécifique ..... 29
7.5. Limitation de responsabilité sur les services tiers ..... 30

**8. Résiliation – Réversibilité ..... 31**
8.1 Causes et effets de résiliation ..... 31
8.2 Réversibilité et restitution des données ..... 32
8.3 Conséquences financières ..... 33

**9. Données personnelles et conformité RGPD ..... 34**
9.1. Rôles respectifs des parties ..... 34
9.2. Engagements d'ARGALIS en qualité de sous-traitant ..... 34
9.3. Localisation, hébergement et sécurité ..... 35
9.4. Fin de contrat et sort des données ..... 35
9.5. Traitements statistiques anonymisés ..... 36
9.6. Contact RGPD – Référent DPO ..... 36

**10. Dispositions d'interprétation et d'exécution ..... 37**
10.1 Autonomie des clauses ..... 37
10.2 Intitulés ..... 37
10.3 Tentative préalable de médiation conventionnelle ..... 37
10.4 Élection de domicile ..... 38
10.5 Renonciation aux tolérances ..... 38
10.6 Autonomie des engagements – Paiements ..... 38
10.7 Absence de solidarité et responsabilité unique ..... 38

**11. Loi applicable et juridiction compétente ..... 39**
11.1 Traduction ..... 39
11.2 Loi applicable ..... 39
11.3 Juridiction compétente ..... 39

# 1. DISPOSITIONS GENERALES

## 1.1 Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement et d'Utilisation (ci-après « CGAU ») régissent l'accès, l'utilisation et l'abonnement à la solution Argalis, éditée par la société ARGALIS et proposée en mode SaaS.

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tout client professionnel souscrivant un abonnement ou accédant à la Solution, que ce soit à titre principal ou en tant qu'utilisateur autorisé d'un compte.

## 1.2 Acceptation et opposabilité des CGAU

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGAU avant la souscription d'un abonnement ou l'utilisation de la Solution, et les avoir acceptées sans réserve.

Cette acceptation est réputée acquise dès la signature d'un devis, la création d'un compte ou l'usage effectif du service.

Toute condition contraire ou tout document émanant du client, tels que des conditions générales d'achat, est inopposable à ARGALIS, sauf acceptation écrite et expresse.

## 1.3 Définitions

Dans les présentes CGAU, les termes suivants doivent être entendus au sens précisé ci-dessous, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel :

**Solution** : désigne l'ensemble des services, modules et interfaces logicielles proposés par ARGALIS en mode SaaS, accessibles en ligne par le client via un navigateur web.

**Client** : toute personne morale ayant souscrit un abonnement à la Solution ou validé un devis émis par ARGALIS. Sauf mention contraire, le Client est responsable des utilisateurs rattachés à son compte.

**Utilisateur** : toute personne physique accédant à la Solution, que ce soit par l'interface principale ou via un espace mis à disposition par le Client, **avec ou sans mot de passe ou identifiants personnels** (ex. : apprenants, formateurs, partenaires). Dans tous les cas, l'Utilisateur agit sous la responsabilité du Client, qui demeure seul contractuellement engagé vis-à-vis d'ARGALIS

**Abonnement** : contrat conclu entre ARGALIS et le Client, permettant l'accès à la Solution selon les modalités prévues dans l'offre commerciale ou le devis.

**Compte** : espace personnel ouvert par le Client ou pour son compte, lui permettant de gérer son abonnement, ses utilisateurs, ses données et l'usage de la Solution.

**Support** : service d'assistance technique mis à disposition du Client pour l'accompagner dans l'utilisation de la Solution et traiter les incidents ou demandes d'information.

**SLA (Service Level Agreement)** : engagements de niveau de service souscrits par le Client, définissant les délais de réponse et de résolution applicables au support selon le niveau choisi.

**Incident** : dysfonctionnement technique reproductible ou comportement anormal affectant tout ou partie de la Solution, signalé au support et analysé selon les règles en vigueur.

**Devis** : proposition commerciale émise par ARGALIS, détaillant les conditions spécifiques d'un abonnement, d'une prestation ou d'un développement, et soumise à validation du Client.

## 1.4 Modification des CGAU

ARGALIS se réserve la possibilité de modifier les présentes CGAU à tout moment, notamment pour les adapter à l'évolution de la réglementation, des fonctionnalités ou de ses offres commerciales.

La version en vigueur est celle publiée sur le site https://argalis.fr/conditions-generales-dutilisation-et-dabonnement/ à la date d'émission de la facture ou de la validation d'un nouveau devis.

En cas d'abonnement renouvelable mensuellement, la version applicable est celle en vigueur à la date du renouvellement. Le client est informé de cette version sur chaque facture mensuelle.

## 1.5 Documentation contractuelle applicable et cadre de transition

Les présentes CGAU peuvent être complétées, selon les cas, par des documents contractuels spécifiques, notamment :

Des conditions particulières précisées sur un devis accepté, la politique de confidentialité d'ARGALIS, accessible sur le site, des conditions générales de vente applicables aux prestations ponctuelles de développement sur mesure, de migration, de conseil ou de formation, lorsqu'elles sont souscrites.

Elles s'appliquent à l'ensemble des Clients, quelle que soit l'offre commerciale à laquelle ils ont souscrit.

Les modalités précises applicables à chaque Client (notamment en matière de durée d'engagement, de facturation, de paiement et de fonctionnalités incluses) dépendent des conditions auxquelles il a expressément adhéré lors de sa souscription initiale, telles que définies dans le devis accepté ou le parcours de commande en ligne.

À compter du 15 mai 2025, ARGALIS propose une nouvelle organisation de ses offres, disponibles exclusivement via souscription en ligne sur son site. Ces offres mensuelles, sans engagement de durée, sont accessibles sous réserve de l'enregistrement préalable d'un moyen de paiement valide.

Les Clients disposant d'un abonnement avec engagement annuel souscrit avant cette date demeurent soumis à leurs conditions actuelles jusqu'à l'échéance prévue. Les

modalités de reconduction ou de passage vers les nouvelles offres sont précisées à l’article 4.2.

# 2. ACCES A LA SOLUTION

## 2.1. Conditions d'accès techniques

L'accès à la Solution s'effectue via un navigateur web compatible, depuis une connexion Internet stable et performante.

Le bon fonctionnement de la Solution repose sur l'utilisation d'un poste de travail disposant des ressources matérielles et logicielles adaptées.
Le Client s'engage à respecter les spécifications techniques suivantes :

| **Élément technique** | Configuration minimale | Configuration recommandée |
|---|---|---|
| Navigateur | Google Chrome ou Mozilla Firefox, version stable et à jour | Google Chrome, dernière version stable |
| Processeur | Intel Core i5 (ou équivalent AMD), 4 cœurs | Intel Core i7 ou Apple M1/M2, 8 cœurs ou plus |
| Mémoire vive (RAM) | 16 Go | 32 Go |
| Écran | Résolution ≥ 1600 x 900 px | Écran ≥ 17 pouces, résolution Full HD (1920 x 1080 px) ou supérieure |
| Connexion Internet | 20 Mb/s descendant / 10 Mb/s montant | Connexion fibre optique ≥ 100 Mb/s symétriques |

L'utilisation de systèmes obsolètes (navigateurs non à jour, systèmes d'exploitation non maintenus, configurations à faible performance) est fortement déconseillée.
L'usage sur tablette ou smartphone peut être limité à certaines fonctionnalités, sans garantie de compatibilité complète.

Le Client reconnaît que tout environnement non conforme à ces recommandations techniques est susceptible d'engendrer des ralentissements, anomalies d'affichage, blocages partiels ou instabilités, **sans que cela ne constitue un manquement contractuel de la part d'ARGALIS**.

## 2.2. Création de compte et sous-comptes

L'accès à la Solution suppose la création préalable d'un **compte principal**, ouvert par le Client ou pour son compte lors de la souscription. Le Client peut ensuite créer, selon les modalités prévues dans son offre, des **sous-comptes** destinés à ses collaborateurs ou partenaires habilités.

Les comptes créés sont strictement personnels et ne doivent pas être partagés. Le Client est seul responsable des actions réalisées depuis ces comptes, y compris par ses Utilisateurs autorisés. Il lui appartient de gérer les habilitations, d'assurer la confidentialité des identifiants et de désactiver les accès devenus inutiles.

Toute connexion à la Solution, qu'elle s'effectue avec ou sans mot de passe (ex. : espace dédié aux apprenants ou intervenants sans authentification forte), est réputée faite sous la responsabilité du Client, qui reste seul engagé contractuellement vis-à-vis d'ARGALIS.

## 2.3. Sécurité, confidentialité et identifiants

Le Client est responsable de la bonne gestion des droits d'accès et de la sécurité de ses comptes utilisateurs. Il s'engage à :

- préserver la confidentialité des identifiants communiqués ou créés ;
- signaler immédiatement à ARGALIS toute compromission suspectée d'un compte ;
- ne pas tenter d'accéder à des données ou fonctionnalités en dehors de son périmètre autorisé ;
- ne pas laisser d'anciens collaborateurs ou prestataires accéder à la Solution une fois leur mission achevée.

ARGALIS se réserve le droit de suspendre temporairement un compte ou un accès en cas de suspicion d'usage frauduleux, de faille de sécurité, ou de non-respect manifeste des règles énoncées aux présentes.

# 3. UTILISATION DE LA SOLUTION

## 3.1. Règles d'usage et restrictions

La Solution doit être utilisée conformément à sa destination, à la documentation fournie et aux présentes conditions générales.

Le Client s'engage à :

- utiliser la Solution dans le respect des lois et réglementations en vigueur ;
- ne pas détourner les fonctionnalités de leur usage prévu, ni tenter de contourner les limitations techniques ou contractuelles de son abonnement ;
- ne pas porter atteinte à la sécurité, à la disponibilité ou à l'intégrité de la Solution ;
- ne pas tenter d'accéder à des données d'autres clients ni intervenir sur des composants hors de son périmètre autorisé.

Tout usage détourné, abusif ou contraire à la documentation (ex. : surcharge de requêtes, automatisation non autorisée, manipulation des données ou des flux, usage détourné d'un module ou d'une logique prévue pour un autre usage) est strictement interdit. Un tel usage pourra donner lieu à une suspension ou à une résiliation anticipée dans les conditions prévues à l'article 8.

ARGALIS rappelle que certaines limitations d'usage (ex. : nombre d'apprenants, modules inclus, ressources, connecteurs disponibles) sont directement liées à la formule d'abonnement souscrite. Le Client s'engage à respecter ces limites, telles que définies dans l'offre commerciale, l'interface de gestion ou la documentation.

## 3.2. Propriété intellectuelle

La Solution, ses modules, son interface, son code source, ses bases de données, ses modèles, ainsi que tous les éléments techniques, graphiques ou textuels associés, sont protégés par le droit d'auteur. Ils demeurent la propriété exclusive d'ARGALIS ou de ses concédants.

Le Client bénéficie d'un droit d'usage personnel, non exclusif, non cessible et temporaire, limité à la durée de son abonnement et dans les conditions définies contractuellement.

Sauf autorisation expresse d'ARGALIS, le Client s'interdit de :

- reproduire, représenter, adapter, modifier, décompiler, traduire ou tenter d'extraire tout ou partie de la Solution ;
- accéder au code source ou aux structures internes ;
- masquer, supprimer ou modifier toute mention de droit de propriété intellectuelle ;
- utiliser la Solution à des fins de benchmarking, d'ingénierie inverse, de comparaison fonctionnelle ou de développement concurrent.

Toute violation de ces règles pourra être qualifiée de contrefaçon et poursuivie selon les voies civiles et pénales appropriées.

## 3.3. Confidentialité et références commerciales

Chacune des parties s'engage à conserver confidentielles les informations, documents, données ou savoir-faire auxquels elle pourrait avoir accès dans le cadre de l'exécution du contrat. Cette obligation couvre notamment, sans que cette liste soit limitative : les informations techniques, les modalités d'exploitation, les configurations, les paramétrages, ainsi que toute donnée métier propre au Client.

ARGALIS s'engage à ne pas exploiter les données ou informations du Client à d'autres fins que la fourniture de la Solution, **à l'exception des traitements strictement anonymes et agrégés réalisés à des fins statistiques, d'amélioration continue ou de publication de tendances globales, tels que précisés au chapitre 9**.

Cette obligation de confidentialité perdure pendant toute la durée du contrat, et pendant trois (3) ans à compter de sa cessation, sauf disposition légale contraire ou dérogation écrite.

**Références commerciales**
Sauf opposition expresse formulée par écrit avant ou pendant la relation contractuelle, le Client autorise ARGALIS à mentionner son nom, son logo et sa dénomination commerciale à titre de référence dans ses supports de communication, son site internet ou ses documents commerciaux.
Cette autorisation ne confère aucun droit d'usage exclusif à ARGALIS et peut être révoquée à tout moment sur simple demande.

## 3.4. Usages spécifiques : automatisation, connecteurs, intelligence artificielle

Certaines fonctionnalités de la Solution peuvent permettre une automatisation partielle de processus ou une interconnexion avec des services externes. Ces usages sont strictement limités :

- aux modules disponibles dans l'interface utilisateur,
- aux connecteurs validés et configurés par ARGALIS dans le cadre d'un paramétrage ou d'un développement spécifique,
- ou, le cas échéant, à un accès technique contractuellement encadré.

L'existence ou l'ouverture éventuelle d'interfaces d'API ou de connecteurs tiers ne vaut pas droit d'accès implicite. Toute tentative d'interrogation non autorisée, d'exploitation de flux non documentés ou d'usage détourné pourra justifier une suspension ou une résiliation anticipée.

Les fonctionnalités reposant sur des briques d'intelligence artificielle sont intégrées exclusivement dans les modules activés par ARGALIS, dans le respect des conditions fonctionnelles et techniques définies au chapitre 6.1 des présentes.

# 4. MODALITES D'ABONNEMENT

## 4.1 Formules, commande et activation

ARGALIS propose différentes formules d'abonnement, dont les caractéristiques (fonctionnalités incluses, modalités d'accès, conditions tarifaires) sont détaillées dans les offres commerciales disponibles sur son site internet ou dans les devis personnalisés transmis au Client.

L'abonnement peut être souscrit :

- soit par validation d'un devis transmis par ARGALIS,
- soit via un parcours de souscription en ligne, dans le cadre des offres disponibles à compter du 15 mai 2025.

L'activation de l'abonnement est effective à compter :

- de la date indiquée sur le devis signé,
- ou, pour les offres en ligne, de la validation du paiement initial.

ARGALIS se réserve le droit de refuser toute souscription en cas de non-conformité aux conditions d'éligibilité, de défaut de paiement ou de comportement abusif antérieur.

## 4.2 Durée, reconduction et résiliation

### *4.2.1 Abonnement sans engagement (offres à compter du 1er mai 2025)*

Les abonnements souscrits en ligne à compter du 1er mai 2025 sont conclus sans engagement de durée. Ils prennent effet à la date d'activation et se renouvellent automatiquement chaque mois, sauf résiliation intervenue avant la date de prélèvement suivant.

Le paiement s'effectue exclusivement par carte bancaire, enregistrée via l'interface de souscription.

Le Client peut à tout moment mettre fin à son abonnement depuis son espace personnel. La résiliation prend effet à l'issue de la période mensuelle en cours. Aucun remboursement proratisé n'est effectué.

### *4.2.2 Abonnement avec engagement annuel (clients souscripteurs avant le 1er mai 2025)*

Les clients ayant souscrit un abonnement avec engagement annuel avant le 1er mai 2025 restent soumis aux conditions de durée prévues dans leur contrat initial.

À l'issue de la période d'engagement, l'abonnement est reconduit tacitement pour une nouvelle période de douze (12) mois, aux conditions alors en vigueur, sauf résiliation notifiée par le Client **au moins soixante (60) jours avant** la date anniversaire, **par lettre recommandée avec accusé de réception**.

Le Client conserve la possibilité, à la date anniversaire de son contrat, de basculer vers une offre sans engagement. Pour ce faire, il devra procéder à une souscription en ligne via le site Argalis et enregistrer un moyen de paiement valide. La migration ne peut être effectuée qu'à l'échéance de l'abonnement annuel en cours.

Toute demande de résiliation formulée en dehors de ces conditions n'interrompt pas la période d'engagement contractuelle.

## 4.3 Facturation, paiements et pénalités

Le montant de l'abonnement est celui indiqué dans l'offre commerciale ou sur le site Argalis au moment de la souscription.

Nouveaux abonnements mensuels sans engagement

Le paiement s'effectue exclusivement par carte bancaire enregistrée au moment de la souscription.

En cas d'échec du prélèvement mensuel, l'accès à la Solution est immédiatement suspendu. L'accès est automatiquement rétabli dès qu'un paiement valide est réalisé à partir d'un moyen de paiement mis à jour par le Client via l'interface prévue à cet effet.

Si aucun paiement n'intervient dans un délai de **trente (30) jours calendaires** suivant la date du premier échec de prélèvement, l'abonnement est **résilié de plein droit, sans autre formalité**.

Cette résiliation entraîne la **suppression totale et irréversible de l'ensemble des données associées au compte du Client**, y compris ses paramétrages, documents, historiques et utilisateurs. Aucun recours, restauration ou récupération n'est possible après cette échéance.

Abonnements avec engagement annuel (clients souscripteurs avant le 1er mai 2025)

Les factures sont payables à réception, sauf conditions particulières mentionnées au devis.

En cas de non-paiement à échéance, ARGALIS adresse au minimum **deux relances par email**, à intervalle raisonnable.

Si, à l'issue d'un délai de **quinze (15) jours suivant la seconde relance**, le paiement n'a toujours pas été reçu, ARGALIS se réserve le droit de **suspendre temporairement l'accès à la Solution**.

À défaut de régularisation, la **résiliation pour non-paiement** pourra être engagée à l'issue d'un **délai supplémentaire de trente (30) jours**, courant à compter de l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse.

Cette résiliation entraînera également la **suppression totale et irréversible de l'ensemble des données du Client**, sans possibilité de restauration.

Pénalités

Des pénalités de retard sont applicables conformément aux articles L.441-10 et suivants du Code de commerce.

Une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 euros pourra être facturée en sus.

## 4.4 Évolutions tarifaires

ARGALIS se réserve le droit de faire évoluer les tarifs de ses abonnements à tout moment.

Les nouveaux tarifs sont publiés sur le site www.argalis.fr et s'appliquent de plein droit :

- à compter du prochain prélèvement pour les abonnements mensuels sans engagement,
- à l'échéance contractuelle suivante pour les abonnements annuels.

Le Client est invité à consulter les conditions tarifaires en vigueur avant chaque renouvellement. En cas de désaccord, il peut mettre fin à son abonnement selon les modalités prévues au présent article. L'absence de résiliation vaut acceptation des conditions mises à jour.

# 5. SUPPORT TECHNIQUE

Le support technique d'ARGALIS a pour mission d'accompagner les utilisateurs dans leur **bonne utilisation de la Solution**, en répondant aux questions fonctionnelles et en prenant en charge les **comportements du logiciel jugés inattendus** par les utilisateurs.

Ces sollicitations peuvent relever de plusieurs cas de figure :

- une **demande d'éclaircissement fonctionnel** (comment réaliser une action, où trouver une information, etc.) ;
- un comportement inattendu du logiciel, qui pourrait résulter :
- d'un usage incorrect ou incomplet des fonctionnalités existantes,
- d'une méconnaissance des capacités réelles de la Solution,
- ou d'un écart entre les attentes du client et ce que le logiciel est conçu pour faire ;
- un **doute sur un dysfonctionnement technique** (ce que l'on peut appeler un « bug supposé »), dont la réalité devra être établie par l'analyse technique menée par les équipes d'ARGALIS.

Le rôle du support est donc de **répondre, analyser et orienter** toute demande dans ce cadre. Il ne saurait être tenu pour responsable d'une absence de fonctionnalité non prévue ou d'une mauvaise interprétation du périmètre fonctionnel du logiciel.

Il est également possible pour le Client d'adresser via le support :

- des **suggestions d'amélioration**, qui pourront être prises en compte dans la feuille de route produit d'ARGALIS ;
- des **demandes initiales de développement spécifique**, lorsque le besoin exprimé dépasse les capacités standards de la Solution.

Dans ces deux cas, le support enregistre la demande, clôt le ticket une fois la transmission effectuée, et oriente, si nécessaire, vers l'équipe produit ou vers une proposition de **devis sur cahier des charges** à traiter en dehors du support.

ARGALIS conserve les échanges avec le support à des fins de preuve, dans le respect des obligations de confidentialité et des droits du client.

## 5.1 Règles de communication et de courtoisie

Le support client d'ARGALIS repose sur un engagement réciproque de professionnalisme, de courtoisie et de respect mutuel.

Nos équipes s'engagent à traiter chaque demande avec sérieux, bienveillance et compétence. En retour, il est attendu du Client une attitude respectueuse et coopérative, y compris en situation de frustration.

Sont notamment considérés comme **comportements inacceptables** :

- les propos déplacés, injurieux ou menaçants,
- l'ironie ou le **sarcasme répété** visant à dénigrer les interlocuteurs, la Solution ou la société,
- l'usage abusif de **majuscules**, de ponctuation agressive (!!!), ou de formulations passives-agressives,
- la **sollicitation excessive**, notamment les relances multiples sans délai raisonnable ou sur plusieurs canaux simultanément.

⚠ **Le canal "chat" n'est pas un service de messagerie instantanée.** Toute demande transmise via le chat est prise en compte selon les délais associés au SLA souscrit. Relancer inutilement ou multiplier les messages ne permet pas d'accélérer le traitement.

En cas de non-respect des règles de communication prévues au présent article (propos injurieux, sarcasmes répétés, sollicitations excessives, comportement harcelant…), la Société ARGALIS pourra engager une procédure progressive visant à préserver la qualité des échanges avec ses équipes.

Premier manquement : rappel à l'ordre écrit

- Un rappel écrit sera adressé au Client décrivant le ou les comportements reprochés, avec invitation à faire preuve de correction à l'avenir.

En cas de réitération : mise en demeure avec suspension temporaire du support (7 jours)

Une mise en demeure sera adressée au Client par email.

Elle précisera :

- les faits reprochés,
- le caractère répété ou persistant du comportement,
- la suspension immédiate de l'accès au support pour une durée de **sept (7) jours calendaires**,
- l'exigence qu'aucun nouveau manquement ne soit constaté à l'avenir,
- les conséquences en cas de réitération après ce délai.

Pendant cette période, **les engagements de SLA sont suspendus**, sans que cela constitue une inexécution contractuelle de la part d'ARGALIS.

**En cas de récidive après la suspension : suspension renforcée (30 jours)**

Si un nouveau comportement abusif est constaté après la première suspension, ARGALIS pourra suspendre l'accès au support pour une durée de **trente (30) jours calendaires**, sur notification écrite.

En cas de persistance ou de comportement gravement préjudiciable : résiliation du contrat

Si, malgré les mesures précédentes, de nouveaux comportements perturbateurs apparaissent, ou si un comportement gravement préjudiciable (injures, menaces, diffamation…) est constaté, la Société pourra procéder à la **résiliation anticipée du contrat**, dans les conditions prévues à l'article 8 des présentes CGAU.

Toutes les mesures mentionnées ci-dessus seront **formalisées par écrit, motivées, proportionnées**, et conservées à titre de preuve.

Pendant toute période de suspension, **les SLA ne s'appliquent pas**, y compris pour les demandes techniques légitimes formulées par le Client.

## 5.2 Niveaux de SLA

Le Client bénéficie du niveau de SLA correspondant à l'offre ou à l'option souscrite.

Le **surclassement** est possible à tout moment, effectif à la date de règlement.

Une descente à un SLA inférieur n'est autorisée qu'après 12 mois consécutifs.

Le SLA ne peut être abaissé en dessous du **niveau 2**, niveau minimal garanti pour toute durée de 12 mois.

### *5.2.1 Définitions des niveaux de criticité*

| Niveau | Description |
|---|---|
| Niveau 1 | Incident rendant la Solution totalement indisponible ou entraînant une perte de données sans contournement (ex. : plus d'accès, données absentes…). |
| Niveau 2 | Incident majeur reproductible avec contournement possible (ex. : blocage dans la génération des devis, factures, planning…). |
| Niveau 3 | Incident non reproductible ou mineur reproductible (ex. : problème d'affichage, balise manquante). Les incidents mineurs non reproductibles sont exclus des SLA. |

### *5.2.2 Spécifications des niveaux*

Un incident ne peut être traité que s'il est reproductible ou appuyé par des éléments objectifs (captures d'écran, message d'erreur, contexte exact, etc.). Les anomalies non reproductibles ou insuffisamment documentées rendent tout diagnostic incertain, et peuvent, à ce titre, être exclues du périmètre des engagements de SLA.

| | SLA 1 | SLA 2 | SLA 3 | SLA 4 | SLA 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Temps de prise en compte garantie** | Standard | Prioritaire | 4h | 4h | 4h |
| **Type d'assistance** | Technique et fonctionnelle | Technique, fonctionnelle et réglementaire | Technique, fonctionnelle et réglementaire | Technique, fonctionnelle et réglementaire | Technique, fonctionnelle et réglementaire |
| **Garantie de temps de résolution (Criticité 1/2/3)** | Aucun | Aucun | 24h/120h/168h | 12h/96h/144h | 6h/72h/120h |
| **Pénalités en cas de dépassement de la GTR (Criticité 1/2/3)** | Aucun | Aucun | 300€/150€/50€ | 450€/250€/100€ | 600€/350€/150€ |
| **Types de contact** | Chat + Mail | Chat, Mail + Partage d'écran | Chat, Mail, Partage d'écran + Téléphone | Chat, Mail, Partage d'écran + Téléphone | Chat, Mail, Partage d'écran + Téléphone |
| **Conditions d'accès** | Aucune | Avoir suivi une formation à l'utilisation du logiciel d'au moins 2 jours | 750€ HT /mois + 2 jours de formation | 950€ HT/mois + 2 jours de formation | 1 150€ HT/mois + 2 jours de formation |

### *5.2.3 Conditions d'accès*

L'accès aux niveaux de service SLA 2 à SLA 5 est conditionné au suivi préalable d'une formation d'une durée minimale de **deux jours** à l'utilisation de la Solution.
Seuls les utilisateurs ayant effectivement suivi cette formation peuvent contacter le support dans les conditions prévues aux SLA 2 à SLA 5.

## 5.3 Déclaration et traitement des incidents

### *5.3.1 Moyens de contact*

Le support est disponible du **lundi au vendredi, de 9h00 à 12h30 puis de 14h00 à 17h30**, hors jours fériés.

Les incidents peuvent être déclarés :

- par **email** à support@argalis.fr,
- via le chat intégré.

Toute déclaration verbale ou tout message adressé à un collaborateur d'ARGALIS autre que le support devra être confirmé par **email** à l'adresse support@argalis.fr ou via le **chat intégré** pour être pris en charge officiellement.

### *5.3.2 Informations obligatoires*

Afin de permettre une prise en charge efficace, les demandes portant sur des incidents ou comportements anormaux doivent être documentées avec rigueur. Il est attendu du Client qu'il fournisse des éléments permettant au support de comprendre, reproduire et analyser le dysfonctionnement signalé.

Pour que l'anomalie soit prise en compte, la demande doit comporter a minima :

- le **module ou composant concerné**, ainsi que l'**identifiant précis** de ce composant lorsque cela est pertinent (ex. : numéro de session, numéro d'intervenant, numéro de facture…),
- le **contexte** (date, heure, utilisateur impliqué, etc.),
- la description précise du comportement anormal,
- toute capture d'écran ou élément de reproduction,
- si possible, les **informations sur le navigateur utilisé** (nom, version, système d'exploitation) ainsi que les **logs console du navigateur** en cas d'erreur technique visible (accessibles via l'outil de développement du navigateur).

En l'absence de ces éléments, notamment lorsque les informations transmises sont manifestement insuffisantes (ex. : message laconique du type « ça ne marche pas » sans autre indication), ARGALIS pourra refuser de traiter la demande, celle-ci ne pouvant matériellement faire l'objet d'un diagnostic. Un minimum d'éléments est indispensable pour déclencher l'analyse et, le cas échéant, l'application des SLA.

Cette exigence ne concerne que les sollicitations portant sur des incidents techniques ou des comportements inattendus de la Solution. Elle ne s'applique pas aux suggestions d'amélioration ou aux demandes de développement spécifique, qui peuvent être formulées de manière plus libre.

### *5.3.3 Conditions d'exécution*

Les **week-ends et jours fériés** sont exclus du délai de prise en charge.

La **Garantie de Temps de Résolution (GTR)** débute à l'heure de réception de l'email complet de description.

Les pénalités prévues sont cumulables mais plafonnées au montant total mensuel dû au titre de l'abonnement et du montant du SLA associé le cas échéant.

Les pénalités ne sont pas appliquées automatiquement. Il appartient au Client d'en faire la demande expresse, accompagnée de son propre calcul, dans la limite du plafond prévu. Cette demande doit être formulée dans un délai maximum de **90 jours calendaires** à compter de la date de résolution effective de l'incident concerné.

ARGALIS en vérifie la validité et, si elle est confirmée, les montants correspondants sont déduits de la facture suivante.

# 6. FONCTIONNALITES, PERFORMANCES ET CONDITIONS D'USAGE

## 6.1 Périmètre fonctionnel et évolutivité de la Solution

La Solution éditée par ARGALIS est amenée à évoluer régulièrement dans une logique d'amélioration continue, d'adaptation technologique et d'optimisation des usages.
À ce titre :

- certaines fonctionnalités peuvent être modifiées, réduites ou retirées, sans notification préalable, dès lors que cela ne remet pas en cause les objectifs fondamentaux de la Solution, ni son fonctionnement global, entendu comme :
- la capacité à créer, gérer et suivre les éléments centraux d'un organisme de formation (sessions, stagiaires, intervenants, documents administratifs, tableaux de bord, etc.) ;
- la production des documents contractuels et réglementaires requis ;
- le bon déroulement des tâches courantes liées à l'activité de gestion pédagogique, administrative et financière de la formation.

Ces objectifs doivent être entendus comme la possibilité effective de réaliser les actions principales attendues de la Solution, y compris lorsque leur accomplissement passe par une modalité différente, un chemin alternatif ou un contournement temporaire proposé par ARGALIS.

La finalité fonctionnelle prime sur la forme ou le parcours initialement envisagé : la simple présence d'un défaut visuel, d'un comportement secondaire altéré, d'un chemin de traitement modifié ou d'un incident isolé n'ayant pas pour effet d'empêcher l'atteinte des finalités décrites ci-dessus ne saurait être interprétée comme une perte de fonctionnalité essentielle, ni engager la responsabilité d'ARGALIS à ce titre.

Des fonctionnalités supplémentaires peuvent également être déployées sans surcoût, hors cas spécifiques d'options payantes, distinctement mentionnées dans l'offre commerciale souscrite.

Certaines de ces fonctionnalités peuvent s'appuyer sur des mécanismes d'intelligence artificielle (IA) intégrés à la Solution, comme l'assistance à la création de contenus, la génération de questionnaires ou la rédaction automatisée de programmes. Ces outils sont fournis à titre expérimental ou complémentaire et doivent être considérés comme une aide à la décision, non comme une source fiable et contrôlée d'information.
Le Client reconnaît que l'usage de ces fonctionnalités reste sous sa responsabilité exclusive, qu'il lui appartient de vérifier et valider toute production issue de l'IA, et qu'ARGALIS ne saurait garantir l'exactitude, la pertinence ni la conformité des résultats générés à ses obligations réglementaires ou à ses usages spécifiques.

Le Client reconnaît que ces évolutions font partie intégrante du modèle SaaS, et n'ouvrent droit à aucun ajustement tarifaire, ni à une résiliation anticipée dès lors que les engagements principaux restent respectés.

ARGALIS est soumise à une obligation de moyens et ne saurait être tenue à une obligation de résultat quant à l'usage que le Client fait de la Solution, ni aux effets attendus par ce dernier sur son activité.

## 6.2 Limitations liées à l'environnement technique du Client

Le bon fonctionnement de la Solution dépend également de paramètres extérieurs à ARGALIS, sur lesquels la société n'a aucun contrôle direct. Le Client est informé que les incidents, lenteurs ou erreurs d'affichage peuvent être liés à :

- la qualité ou la stabilité de la connexion Internet utilisée (bande passante, microcoupures, latence, etc.) ;
- la configuration locale du poste utilisateur (système d'exploitation, mémoire disponible, performances processeur…) ;
- la version ou la compatibilité du navigateur web employé ;
- les restrictions dues à un pare-feu, une configuration réseau locale, un proxy ou un antivirus trop restrictif ;
- ou plus largement à tout élément d'infrastructure technique locale (réseau interne, appareils tiers, serveurs interconnectés, etc.).

Ces éléments, bien qu'indépendants de la Solution elle-même, peuvent affecter temporairement l'expérience utilisateur sans que cela n'engage la responsabilité d'ARGALIS.

Aucune dégradation liée à ces facteurs ne saurait donner lieu à une indemnisation, un avoir ou une réduction de prix.

## 6.3 Anomalies fonctionnelles et comportements imprévus

Comme toute solution logicielle, la Solution ARGALIS peut présenter, de manière occasionnelle, certains comportements imprévus dans son fonctionnement, que l'on peut désigner comme des anomalies techniques.
Ces anomalies sont inhérentes à tout développement informatique et peuvent survenir, notamment :

- dans des conditions d'utilisation spécifiques ou rarement rencontrées ;
- à la suite de mises à jour ou de modifications dans la plateforme ;
- ou encore dans le cadre d'interactions avec des systèmes ou composants tiers.

ARGALIS s'engage à analyser et traiter toute anomalie reproductible signalée par le Client, dans les délais définis par le niveau de service (SLA) applicable.

L'existence d'un ou plusieurs comportements imprévus de ce type, même simultanés, ne constitue pas en soi un manquement contractuel, tant qu'ils :

- n'altèrent pas durablement les fonctions essentielles de la Solution,
- sont pris en charge de manière active et dans un délai raisonnable,
- et ne remettent pas en cause la continuité d'utilisation du service dans des conditions normales.

En conséquence, de tels comportements ne sauraient justifier à eux seuls une remise, une suspension de paiement ou une résiliation anticipée, sauf manquement avéré d'ARGALIS à ses engagements contractuels.

## 6.4 Disponibilité de la Solution et interruptions temporaires

La Solution est conçue pour offrir un haut niveau de disponibilité, conforme aux standards du secteur. Elle repose sur une infrastructure cloud professionnelle, surveillée et maintenue par des prestataires spécialisés.

Le Client est néanmoins informé que des **interruptions temporaires d'accès** peuvent survenir, notamment en cas :

- de défaillance des serveurs ou des services tiers d'hébergement,
- d'incidents réseau indépendants d'ARGALIS,
- d'interventions techniques nécessaires à la maintenance, à la sécurité ou à l'évolution de la Solution,
- ou de tout autre événement relevant d'un **cas de force majeure ou assimilé**.

ARGALIS s'engage à limiter la fréquence et la durée de ces interruptions, mais précise qu'une **disponibilité annuelle de 99,5 %** constitue un niveau standard et raisonnable pour une solution SaaS. Cela correspond à un temps cumulé maximal d'indisponibilité n'excédant pas **44 heures sur une période de 12 mois consécutifs**.

Si certaines maintenances peuvent être planifiées et anticipées, **il n'est pas toujours possible d'informer préalablement les Clients des interruptions temporaires**, notamment lorsque les opérations sont rendues nécessaires par le contexte technique ou par la bonne continuité du service. Les interventions sont systématiquement réalisées dans le souci de minimiser leur impact, en fonction des ressources disponibles et des plages horaires les moins perturbantes.

De telles interruptions, lorsqu'elles respectent ce seuil, font partie du fonctionnement normal d'un service en ligne et **ne peuvent en aucun cas donner lieu à une indemnisation, un avoir, une remise commerciale ni à une résiliation anticipée**, sauf stipulation contraire dans un SLA spécifique souscrit par le Client.

## 6.5 Variations de performance et temps de traitement

Des variations dans les performances de la Solution (temps d'affichage, génération de documents, export de données, navigation entre modules, etc.) peuvent être observées selon différents facteurs, notamment :

- la charge ponctuelle des serveurs,
- la volumétrie des données liées au compte du Client,
- les interactions avec des modules complexes ou très sollicités.

Ces variations sont considérées comme normales dans le fonctionnement d'un service SaaS, dès lors qu'elles **n'empêchent pas l'utilisation générale de la Solution**. Elles ne sauraient être qualifiées de défaut ni justifier une remise, une indemnisation ou une

résiliation, **tant qu'elles ne compromettent pas durablement l'accessibilité ou la fiabilité du service**.

## 6.6 Délivrabilité des emails émis depuis la Solution

La Solution permet l'envoi automatique ou manuel d'emails (ex. : convocations, attestations, notifications, relances, etc.). ARGALIS met en œuvre les bonnes pratiques d'émission (adresses authentifiées, protocoles sécurisés, infrastructure dédiée) pour maximiser la délivrabilité des messages.

Toutefois, la réception effective des emails dépend de paramètres externes à ARGALIS, tels que :

- la configuration du système de messagerie du destinataire (ex. : antispam, filtrage, boîte pleine, blacklists),
- l'infrastructure de routage utilisée par le Client s'il a opté pour l'envoi via une adresse d'expédition personnalisée,
- ou des comportements techniques interprétés comme du spoofing ou du spam par certains fournisseurs d'accès.

Le Client est informé qu'ARGALIS recommande l'usage d'une adresse technique dédiée de type **no-reply@argalis.fr**, fournie par défaut, afin de garantir la meilleure délivrabilité possible.

En conséquence, **la non-réception d'un email par le destinataire final ne constitue pas un défaut imputable à ARGALIS**, sauf preuve d'un dysfonctionnement avéré dans le système d'émission interne à la Solution.

## 6.7 Usages détournés ou non documentés

Toute utilisation de la Solution en dehors des usages expressément prévus ou documentés par ARGALIS (ex. : détournement de champs, logique conditionnée à une mise en forme particulière, automatisation non prévue) est effectuée aux risques du Client. ARGALIS ne saurait être tenue responsable d'un comportement imprévu ou modifié consécutif à un tel usage détourné ou non encadré.

## 6.8 Temps d'adaptation aux évolutions

Certaines évolutions de la Solution peuvent entraîner des ajustements d'interface, des déplacements de fonctionnalités ou des modifications d'intitulés. ARGALIS ne garantit pas le maintien permanent d'un parcours d'usage ou d'un positionnement donné, dès lors que les fonctionnalités essentielles restent accessibles dans un périmètre cohérent et documenté. Le temps d'adaptation que ces ajustements peuvent nécessiter n'est pas constitutif d'un défaut de la Solution.

## 6.9 Actions irréversibles et responsabilité des utilisateurs

Certaines fonctionnalités permettent à des utilisateurs disposant des droits adéquats d'effectuer des actions irréversibles (ex. : suppression définitive, validation engageant la génération d'un document officiel). Le Client est informé que, selon les cas, ces actions peuvent être réalisées **sans confirmation intermédiaire ni message d'alerte**, notamment lorsqu'il s'agit d'opérations jugées courantes ou intégrées dans un processus plus large.

ARGALIS ne saurait être tenue responsable d'une action effectuée ou validée par un utilisateur habilité relevant du périmètre du Client, **y compris en l'absence d'avertissement spécifique**, dès lors que l'utilisateur disposait des droits suffisants pour réaliser l'action concernée.

## 6.10 Évolutions fonctionnelles à la demande

La feuille de route d'évolution de la Solution est définie exclusivement par ARGALIS, selon une stratégie produit globale intégrant les priorités métier, les retours d'expérience consolidés des utilisateurs, les contraintes techniques et les choix d'architecture.

Les Clients ont la possibilité de formuler des suggestions d'évolution ou de remonter des besoins spécifiques via le support ou les canaux dédiés. Ces propositions sont étudiées avec attention, mais leur intégration au produit reste à la discrétion d'ARGALIS, selon leur cohérence avec la vision générale de la plateforme.

Le fait qu'un besoin soit jugé prioritaire ou essentiel par un Client dans son contexte propre **ne constitue pas une obligation contractuelle pour ARGALIS d'y donner suite**.

Lorsque le besoin exprimé relève d'un usage atypique ou sort du périmètre standard de la Solution, ARGALIS peut proposer au Client une étude spécifique ou un **développement sur mesure** faisant l'objet d'un devis distinct. Ce type de demande est traité en dehors du cadre de l'abonnement de base.

## 6.11 Limitations à la personnalisation des éléments

La Solution intègre des modèles de documents, d'emails et d'interface conçus pour répondre aux exigences communes des organismes de formation. Ces éléments sont personnalisables dans certaines limites, via des champs dynamiques, des logos, des paramètres de mise en page ou des options de configuration prédéfinies.

ARGALIS ne garantit pas la possibilité de personnaliser librement l'apparence, le contenu, la structure ou les logiques métiers au-delà des options disponibles dans l'administration du logiciel.

Les demandes de personnalisation avancée (par exemple : restructuration complète de documents, insertion de règles spécifiques, automatisation conditionnelle ou modification de processus) peuvent faire l'objet d'une **analyse de faisabilité technique** et, le cas échéant, d'une proposition commerciale spécifique. Leur réalisation ne saurait être exigée dans le cadre de l'abonnement standard.

## 6.12 Historique et traçabilité des actions

La Solution intègre des mécanismes de journalisation adaptés à son périmètre fonctionnel. Toutefois, elle ne garantit pas la conservation ni l'exhaustivité d'un historique détaillé de toutes les actions effectuées par les utilisateurs.

La traçabilité disponible est définie selon les besoins métiers identifiés comme prioritaires et peut ne pas couvrir certains cas d'usage spécifiques. Le Client ne saurait exiger la présence d'un historique complet ou personnalisé en dehors de ce périmètre.

## 6.13 Instances dédiées – Conditions techniques et évolutives

Certains Clients peuvent bénéficier d'une instance technique dédiée, c'est-à-dire d'un environnement isolé hébergé sur un serveur spécifique, configuré selon les besoins exprimés au moment de la souscription. Cette configuration repose sur un dimensionnement initial, établi en fonction du volume de données attendu, du nombre d'utilisateurs et des usages prévus à l'instant T.

Avec le temps, la volumétrie des données stockées peut augmenter de manière significative, en particulier du fait de la conservation de l'historique complet des années antérieures. Cette croissance progressive peut engendrer un ralentissement des performances, notamment lors des opérations de recherche, d'export ou de génération de documents sur des volumes importants.

ARGALIS s'engage à garantir la stabilité de l'instance dans la limite du périmètre défini initialement. En cas d'alourdissement notable de la base de données, un redimensionnement de l'environnement (capacité de stockage, mémoire, puissance de calcul, etc.) pourra être proposé sur la base d'un nouveau devis.

Le Client est informé qu'ARGALIS ne peut garantir le maintien des performances initiales si la charge réelle devient disproportionnée au regard des hypothèses de départ et qu'aucune évolution technique n'est mise en œuvre.

Le bon fonctionnement de l'instance dédiée suppose une collaboration active entre le Client et ARGALIS, notamment pour le suivi des indicateurs techniques et l'adaptation progressive des ressources si nécessaire.

## 6.14 Crédits de signature électronique

Le module de signature électronique proposé par ARGALIS fonctionne sur la base d'un système de **crédits prépayés**, achetés par le Client en complément de son abonnement principal. Chaque crédit permet de générer une signature qualifiée, en conformité avec le niveau de sécurité défini dans l'offre souscrite.

Ces crédits :

- **n'ont pas de date d'expiration** tant que l'abonnement reste actif ;
- **ne sont pas remboursables**, même en cas de non-utilisation ;
- **ne sont pas transférables** d'un compte client à un autre, ni cessibles à un tiers, même appartenant au même groupe ou réseau ;

- **sont définitivement perdus** en cas de résiliation de l'abonnement, d'interruption prolongée de celui-ci, ou de non-utilisation à l'échéance du contrat.

Il appartient au Client d'anticiper l'usage de ses crédits restants avant toute demande de résiliation ou avant l'arrivée à échéance de son abonnement.
ARGALIS ne saurait être tenue de restaurer ou de compenser des crédits non consommés après la suppression du compte.

En cas de migration vers une nouvelle offre ou d'évolution contractuelle, les crédits prépayés encore disponibles restent utilisables tant que l'accès au module de signature est maintenu dans les nouvelles conditions.

## 6.15 Limites d'usage – Décompte des apprenants par année civile

Certaines offres d'abonnement incluent une limitation du nombre d'apprenants distincts pouvant être pris en charge au cours d'une même année civile.

### *6.15.1 Définition d'un apprenant comptabilisé*

- Est considéré comme un apprenant décompté toute personne physique, identifiée par un nom et un prénom distincts, remplissant les deux conditions cumulatives suivantes :
- Avoir été présente sur au moins une plage horaire validée dans une session au statut prévisionnel, confirmé, en cours, terminé ou archivé (les sessions annulées sont exclues) ;
- Avoir fait l'objet de la génération d'au moins un document post-session, parmi les suivants :
    - feuille d'émargement,
    - certificat de réalisation,
    - attestation de présence ou de formation,
    - carte ou titre délivré.
    - Même en cas de désinscription ultérieure ou d'annulation rétroactive de la session, l'apprenant est réputé comptabilisé.
    - Chaque apprenant n'est compté **qu'une seule fois par année civile**, même s'il participe à plusieurs sessions ou parcours.

### *6.15.2 Caractère irréversible du décompte*

Tout apprenant ayant généré des traces d'usage conformes aux critères ci-dessus est définitivement comptabilisé pour l'année civile en cours.
Aucune manipulation a posteriori (modification de session, désinscription, annulation, suppression de documents, etc.) ne permet de modifier ce comptage.

ARGALIS se réserve le droit d'analyser l'usage réel de la Solution afin de détecter toute tentative manifeste de **contournement des limites d'usage**, notamment en cas d'inscriptions suivies de suppressions systématiques ou de comportements visant à maquiller la réalité du volume d'apprenants effectivement formés.

### *6.15.3 Conséquence du dépassement*

En cas de dépassement du plafond annuel d'apprenants prévu dans l'offre souscrite, **aucune régularisation rétroactive n'est appliquée**.
Le Client est invité à choisir une **migration vers une offre supérieure**, proposée par ARGALIS selon la grille tarifaire en vigueur.

Tant que cette migration n'est pas validée, **la Solution bloque automatiquement l'ajout de tout nouvel apprenant au-delà du quota autorisé pour l'année civile en cours**, sans que cela ne constitue un manquement contractuel de la part d'ARGALIS.
Le Client conserve l'accès à l'ensemble de ses données existantes et peut continuer à utiliser la Solution pour les apprenants déjà enregistrés.

**Au 1er janvier de chaque nouvelle année civile, le compteur d'apprenants est automatiquement remis à zéro**, permettant ainsi au Client de poursuivre son utilisation dans le cadre de son offre actuelle, s'il le souhaite.

# 7. RESPONSABILITES

## 7.1. Responsabilité d'ARGALIS

ARGALIS est soumise, dans le cadre des présentes, à une **obligation de moyens**, s'engageant à fournir la Solution dans le respect des règles de l'art et selon les stipulations contractuelles.

Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée, directement imputable à ses propres actions, et uniquement **dans le cadre d'une procédure contentieuse ou d'une mise en cause judiciaire formelle**.

Sauf stipulation particulière, **la responsabilité globale d'ARGALIS est expressément limitée**, tous préjudices confondus, au montant total des **redevances d'abonnement (licences d'accès à la Solution)** effectivement perçues au cours des **douze (12) derniers mois** précédant la survenance du fait générateur du litige.
Sont **exclus de ce plafond** les montants correspondant à des prestations ponctuelles ou indépendantes de l'abonnement, telles que :

- les développements spécifiques,
- les formations,
- l'hébergement sur serveurs dédiés,
- ou toute autre prestation achetée hors abonnement récurrent.

ARGALIS ne saurait en aucun cas être tenue responsable de dommages indirects ou immatériels, tels que perte de chiffre d'affaires, de clientèle, d'image, de données ou d'opportunité, même si ces dommages étaient prévisibles ou signalés par le Client.

Elle ne pourra non plus être tenue pour responsable des conséquences :

- d'une utilisation inadaptée de la Solution,
- d'une configuration erronée ou d'un contournement fonctionnel,
- ou d'un manquement du Client à ses propres obligations, notamment en matière de conformité réglementaire, de sécurité, ou de gestion des utilisateurs.

## 7.2. Responsabilité du Client

Le Client est seul responsable :

- des choix qu'il opère dans la configuration de la Solution,
- de l'usage qu'il en fait au quotidien,
- du respect des règles de droit applicables à son activité (notamment les obligations de formation, de contractualisation, de sécurité ou de conformité),
- de la gestion de ses droits d'accès, de ses sous-comptes et de l'attribution des rôles utilisateurs.

Le Client est également responsable des conséquences :

- d’un usage détourné ou contraire aux CGAU,
- d’une surcharge, automatisation ou intégration excessive sans accord préalable,
- ou de toute tentative de contournement des règles d’usage prévues par la Solution.

Tout manquement du Client à ses obligations contractuelles dégage ARGALIS de toute responsabilité, y compris pour les dommages indirectement liés à ces manquements.

## 7.3. Force majeure et causes exonératoires

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d’un manquement à ses obligations contractuelles résultant d’un **événement de force majeure**, tel que défini par l’article 1218 du Code civil et la jurisprudence française.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure : catastrophes naturelles, pandémie, incendie, cyberattaque massive, indisponibilité prolongée d’un fournisseur critique, blocage des réseaux de télécommunications, ou toute décision d’une autorité publique rendant impossible la fourniture du service.

ARGALIS ne pourra pas non plus être tenue responsable :

- des retards ou inexécutions dus à un tiers,
- d’un comportement fautif du Client ou de ses sous-traitants,
- d’une mauvaise interprétation des documents contractuels ou d’un cahier des charges erroné validé par le Client.

## 7.4. Responsabilité du Client en cas de développement spécifique

Lorsque le Client sollicite un **développement sur mesure** ou une prestation technique personnalisée, il lui appartient :

- de formuler ses besoins de manière claire, complète et cohérente,
- de valider le périmètre fonctionnel proposé par ARGALIS,
- et de s’assurer que la solution retenue correspond bien à ses exigences métiers, réglementaires ou organisationnelles.

ARGALIS exécute les prestations commandées sur la base des informations transmises par le Client, **sans être tenue de vérifier l’adéquation fonctionnelle de la demande au contexte réel d’exploitation**.
Le Client, en sa qualité de professionnel, est réputé avoir pris connaissance de ses propres contraintes, processus et obligations. Il assume donc seul la responsabilité de l’opportunité, de la pertinence et de l’exploitation des développements qu’il commande.

Les **Conditions Générales de Vente applicables aux développements spécifiques** viennent compléter les présentes pour encadrer ces prestations ponctuelles, sans préjudice de la séparation juridique entre les contrats d’abonnement et les contrats de développement.

## 7.5. Limitation de responsabilité sur les services tiers

Certaines fonctionnalités de la Solution reposent sur des services ou composants tiers (ex. : modules de signature électronique, intelligence artificielle, infrastructure cloud, outils d'emailing ou de statistiques).
Le Client reconnaît que le bon fonctionnement de ces services dépend de prestataires extérieurs, dont ARGALIS ne maîtrise ni les conditions d'usage, ni les évolutions, ni les interruptions éventuelles.

En conséquence, ARGALIS ne saurait être tenue responsable :

- d'un changement de politique commerciale ou de tarification de ces services,
- d'une interruption temporaire ou d'un retrait définitif de ces fonctionnalités,
- ou de tout impact lié à l'évolution technique ou réglementaire de ces prestataires.

# 8. RESILIATION – REVERSIBILITE

## 8.1 Causes et effets de résiliation

### *8.1.1 Résiliation à l'initiative du Client*

Le Client peut mettre fin à son abonnement :

- à tout moment s'il bénéficie d'une offre mensuelle sans engagement, en procédant à l'annulation via son interface avant la prochaine échéance ;
- ou à l'échéance contractuelle de son engagement initial (ex. : 12 mois), sous réserve du respect du délai de préavis mentionné à l'article 4.2.

Toute demande de résiliation anticipée hors cas prévu par le contrat reste à l'appréciation d'ARGALIS et ne donne droit à aucun remboursement des sommes dues ou versées.

### *8.1.2 Résiliation à l'initiative d'ARGALIS*

ARGALIS peut mettre fin à la relation contractuelle dans les cas suivants :

- défaut de paiement persistant, dans les conditions prévues à l'article 4.3 ;
- violation grave ou répétée des règles d'utilisation de la Solution ;
- atteinte à l'intégrité, à la sécurité ou à la réputation de la plateforme ou de ses utilisateurs ;
- usage frauduleux, contournement manifeste des limitations prévues dans l'abonnement.

La résiliation intervient après mise en demeure restée sans effet, sauf en cas de manquement grave justifiant une rupture immédiate. Elle entraîne la désactivation immédiate de l'accès à la Solution.

**La résiliation pourra également être prononcée en cas de comportement abusif, agressif ou harcelant envers les équipes d'ARGALIS, notamment dans le cadre du support, conformément aux règles définies à l'article 5.2 des présentes.**

### *8.1.3 Suppression des données*

En cas de résiliation pour quelque cause que ce soit, les données du Client sont conservées pendant un délai de **trente (30) jours calendaires** à compter de la date effective de résiliation.

Passé ce délai, **elles sont supprimées de manière définitive et irréversible**, sans possibilité de restauration.

## 8.2 Réversibilité et restitution des données

### *8.2.1 Export des données*

Durant toute la durée de son abonnement, le Client peut exporter lui-même, via l'interface de la Solution, les données clés de son activité (sessions, apprenants, documents, factures…) aux formats standards disponibles (CSV, PDF, XLS…).

Afin de garantir leur conservation, **il appartient au Client de procéder à l'export de ses données pendant la période de validité de son abonnement**.

En cas de résiliation, les données sont conservées pendant un délai de **trente (30) jours calendaires** à compter de la date de fin effective de l'abonnement.
**Pendant ce délai, le compte est désactivé** et l'accès à la Solution est suspendu.

Si le Client souhaite accéder à ses données après la fin de son abonnement, **il devra souscrire un nouvel abonnement mensuel**, au tarif en vigueur, afin de réactiver son accès et procéder à l'export de ses données dans les formats disponibles.

ARGALIS n'est pas tenue de fournir une assistance spécifique à l'extraction, sauf prestation complémentaire convenue sur devis.

Toutefois, ARGALIS **ne fournit pas** :

- un accès global à l'intégralité de la base de données sous-jacente,
- un export brut ou technique de l'ensemble des données applicatives,
- ni la documentation du modèle relationnel ou le schéma de base de données, qui relèvent de la propriété intellectuelle de l'éditeur.

Le Client comprend que la structuration interne des données repose sur un **modèle propriétaire**, conçu spécifiquement pour le fonctionnement de la Solution, et dont la divulgation porterait atteinte à la sécurité, à la stabilité, et aux droits d'auteur d'ARGALIS.

En dehors des formats d'export standard fournis par l'application, toute demande de **restitution personnalisée**, **interopérable** ou **structurée techniquement** fait l'objet :

- d'une **analyse de faisabilité par les équipes d'ARGALIS**,
- et, le cas échéant, d'une **prestation spécifique sur devis**.

### *8.2.2 Données comptables – Obligations légales*

Conformément aux obligations fiscales en vigueur (notamment les articles **286, I-3° bis du CGI** et **L102 B du LPF**), les entreprises doivent conserver leurs documents comptables et fiscaux pendant une durée minimale de 6 ans.

Il incombe donc exclusivement au Client de :

**procéder à l'export et à la sauvegarde** de ses factures, journaux de règlements, attestations, etc., **avant toute suppression de compte**, en utilisant les outils mis à disposition dans la Solution.

ARGALIS ne garantit **aucune conservation des données au-delà du délai contractuel de 30 jours** après résiliation.

#### *8.2.3 Clause de non-responsabilité*

ARGALIS ne saurait être tenue responsable :

- de la perte de données non exportées par le Client dans le délai imparti,
- du non-respect par le Client de ses propres obligations légales en matière de conservation comptable ou réglementaire,
- de l'absence d'archivage externe ou de sauvegarde réalisée par le Client.

## 8.3 Conséquences financières

La résiliation ne donne lieu à aucun remboursement, sauf disposition spécifique dans un contrat individuel.

Tout mois entamé est dû dans son intégralité. Les frais liés à des prestations annexes (SLA, développements spécifiques, options…) restent dus à leur terme, y compris en cas de résiliation anticipée.

En cas de résiliation pour manquement grave du Client ou fraude constatée, ARGALIS se réserve le droit d'engager toute action complémentaire en réparation du préjudice subi.

# 9. DONNEES PERSONNELLES ET CONFORMITE RGPD

## 9.1. Rôles respectifs des parties

Dans le cadre de l'utilisation de la Solution, le Client agit en qualité de **responsable de traitement** des données à caractère personnel qu'il saisit, collecte ou traite au moyen de la Solution.
ARGALIS intervient en tant que **sous-traitant technique**, au sens de l'article 28 du Règlement général sur la protection des données (RGPD), pour le compte du Client.

Le Client est seul responsable de la licéité, de la finalité, du contenu, de l'exactitude et de la durée de conservation des données personnelles qu'il traite via la Solution.
ARGALIS ne peut en aucun cas être tenue responsable d'un manquement du Client à ses propres obligations légales ou réglementaires en matière de protection des données.

## 9.2. Engagements d'ARGALIS en qualité de sous-traitant

ARGALIS s'engage, pour toute donnée personnelle traitée pour le compte du Client, à respecter les obligations suivantes :

- **Ne traiter les données que sur instruction documentée du Client**, entendue comme l'usage conforme de la Solution via l'interface utilisateur ou une demande écrite formelle.
  Toute intervention manuelle sur des données (modification, suppression, extraction) ne pourra être réalisée par ARGALIS que dans des cas exceptionnels, motivés, et avec l'accord exprès du Client.
  Certaines actions relèvent de la responsabilité directe du Client via les outils mis à sa disposition.
- **Mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées** pour garantir un niveau de sécurité adapté aux risques ;
- **Garantir la confidentialité du personnel autorisé à traiter les données**, par des engagements contractuels et des sensibilisations internes ;
- **Ne transférer des données en dehors de l'Union européenne que dans le cadre de garanties appropriées**, telles que les clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne ou un cadre juridique équivalent, notamment lorsque certaines fonctionnalités optionnelles impliquent des partenaires situés hors UE (cf. article 9.3) ;
- **Notifier dans les meilleurs délais toute violation de données personnelles ou incident de sécurité majeur** susceptible d'impacter les données du Client ;
- **Fournir, dans la limite du raisonnable et sur demande formelle, une assistance technique ou documentaire** visant à permettre au Client de répondre à ses obligations en matière de droits des personnes concernées (ex. : accès, rectification, suppression), dès lors que cela dépasse les capacités fonctionnelles disponibles dans l'interface ;

- **Permettre au Client de démontrer sa conformité au RGPD**, notamment en transmettant, sur demande motivée, les éléments nécessaires à un audit ou à un contrôle réglementaire. Cette assistance est fournie à titre gracieux **uniquement en cas de demande formelle émanant d'une autorité compétente** (ex. : CNIL). Toute autre demande d'audit (ex. : audit interne, DSI groupe, société mère, cabinet conseil) fera systématiquement l'objet d'une facturation spécifique, établie sur devis préalable.

Un accord de sous-traitance conforme à l'article 28 du RGPD (Data Processing Agreement – DPA) peut être fourni sur simple demande, à des fins de documentation interne ou de conformité formelle du Client.

## 9.3. Localisation, hébergement et sécurité

Les données traitées via la Solution sont hébergées exclusivement dans des datacenters situés au sein de l'Union européenne, auprès de prestataires sélectionnés pour leur conformité avec les exigences de sécurité du RGPD.

ARGALIS met en œuvre des mesures de sécurité adaptées, incluant notamment :

- la séparation logique des environnements clients,
- des sauvegardes régulières,
- la surveillance des accès et des flux,
- et des tests de vulnérabilité périodiques.

Certains traitements ponctuels ou fonctionnalités optionnelles (notamment liées à l'intelligence artificielle ou à des outils d'analyse) peuvent impliquer un traitement de données en dehors de l'Union européenne, notamment vers des pays tels que les États-Unis.

Dans ces cas, ARGALIS veille à ce que ces transferts soient encadrés par des garanties appropriées, notamment les clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne.

Une liste des sous-traitants ultérieurs et des garanties associées peut être fournie au Client sur simple demande.

## 9.4. Fin de contrat et sort des données

À l'expiration du contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client dispose d'un délai de **trente (30) jours calendaires** pour procéder lui-même à l'export de ses données à partir de la Solution, sous réserve que son compte soit actif.

Passé ce délai, les données encore hébergées sont automatiquement **supprimées de manière irréversible**, sans que cela ouvre droit à un quelconque recours, sauf accord écrit spécifique de prolongation.

Conformément à la réglementation en vigueur, ARGALIS rappelle que la **sauvegarde des données fiscales ou comptables** incombe au Client. Ce dernier doit donc procéder aux exportations nécessaires avant la suppression de son environnement.

ARGALIS ne fournit pas :

- un accès global à la base de données sous-jacente,
- un export technique brut de l'ensemble des données,
- ni la documentation du modèle de données, qui relève de la propriété intellectuelle de l'éditeur.

Toute demande d'export personnalisé, structuré ou interopérable fait l'objet :

- d'une analyse de faisabilité technique par les équipes d'ARGALIS,
- et, le cas échéant, d'une prestation spécifique sur devis.

## 9.5. Traitements statistiques anonymisés

ARGALIS se réserve le droit de traiter certaines données d'usage ou volumétriques à des fins **strictement anonymes et agrégées**, afin de :

- produire des statistiques globales (ex. : volumétrie des documents générés, moyenne des emails envoyés, usage fonctionnel moyen) ;
- alimenter des études sectorielles non nominatives ou des baromètres utiles à l'écosystème ;
- améliorer l'ergonomie, la performance ou la pertinence fonctionnelle de la Solution.

Ces traitements sont réalisés **sans possibilité d'identification directe ou indirecte d'un Client ou d'une personne physique**, et ne donnent lieu à aucune exploitation commerciale ciblée.

Ils ne constituent donc pas un traitement de données personnelles au sens du RGPD.

## 9.6. Contact RGPD – Référent DPO

Pour toute demande relative à la protection des données personnelles, y compris l'exercice de droits ou la demande d'un accord de sous-traitance, le Client peut s'adresser à :

- **Délégué à la protection des données – Argalis**
  dpo@argalis.fr

# 10. DISPOSITIONS D'INTERPRETATION ET D'EXECUTION

## 10.1 Autonomie des clauses

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales d'Abonnement et d'Utilisation (CGAU) devaient être tenues pour non valides, nulles, inapplicables ou réputées non écrites, les autres clauses conserveraient toute leur force obligatoire et leur portée. Le fait pour Argalis de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes CGAU ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

## 10.2 Intitulés

Les titres et intitulés des articles n'ont qu'une valeur indicative. En cas de divergence entre un titre et le contenu de l'article, seul le contenu fera foi pour l'interprétation des obligations contractuelles.

## 10.3 Tentative préalable de médiation conventionnelle

Conformément à l'article 1530 du Code de procédure civile, tout différend relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGAU devra faire l'objet d'une tentative de médiation conventionnelle avant toute saisine judiciaire, sauf dans les cas expressément exclus ci-après. Cette clause constitue un engagement contractuel préalable à toute action contentieuse au fond.

La médiation est initiée par l'envoi d'une proposition écrite à l'autre partie, précisant l'objet du différend et le recours à un médiateur indépendant. La médiation ne peut débuter qu'après acceptation expresse par les deux parties de la convention de médiation et de la répartition des frais, en principe partagée à parts égales. En l'absence d'accord exprès sur ces éléments, la tentative est réputée avoir échoué.

Le refus injustifié de participer à une médiation contractuellement prévue, ou l'absence de réponse, pourra être porté à la connaissance du juge, qui en tiendra compte dans l'appréciation de la responsabilité et des frais de procédure, y compris au titre de l'article 700 du Code de procédure civile.

Sont expressément exclus de cette obligation préalable :

- les procédures en référé ou mesures conservatoires,
- les demandes d'injonction de payer sur factures échues non sérieusement contestées,
- les litiges portant sur des montants inférieurs à 1 000 € HT,
- les cas d'extrême urgence mettant en péril la continuité de l'activité.

En cas de désaccord sur la désignation du médiateur, les parties peuvent saisir le président du tribunal judiciaire de Lorient, statuant en référé, pour qu'il désigne un médiateur agréé.

## 10.4 Élection de domicile

Pour l'exécution des présentes, les parties font élection de domicile à l'adresse indiquée dans leur compte client ou dans les documents contractuels. Toute notification effectuée à cette adresse sera réputée valable, sauf changement expressément notifié par écrit à l'autre partie.

## 10.5 Renonciation aux tolérances

Aucune tolérance, même répétée, ou pratique antérieure dans l'exécution des présentes CGAU ne saurait créer un droit au bénéfice du Client ni constituer une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

## 10.6 Autonomie des engagements – Paiements

Le Client reconnaît que l'accès à la Solution est conditionné au paiement régulier de l'abonnement. À ce titre, et sauf inexécution grave reconnue par décision judiciaire, aucune suspension unilatérale des paiements ne pourra être opposée à Argalis au titre d'une exception d'inexécution. Toute suspension de paiement injustifiée constitue un manquement contractuel pouvant entraîner la suspension ou la résiliation de l'abonnement dans les conditions prévues aux présentes.

## 10.7 Absence de solidarité et responsabilité unique

Le contrat est conclu exclusivement avec la personne morale identifiée comme titulaire de l'abonnement, laquelle reste seule responsable de toutes les obligations contractuelles à l'égard d'ARGALIS, y compris en cas d'utilisation de la Solution par d'autres entités de son groupe, de filiales, ou de tiers autorisés.

Le Client ne saurait en aucun cas invoquer la structure interne de son organisation, la répartition de l'utilisation entre plusieurs entités, ou l'attribution de sous-comptes à des tiers, pour limiter sa responsabilité contractuelle ou refuser de s'acquitter des obligations souscrites au titre des présentes CGAU.

# 11. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

## 11.1 Traduction

Les présentes CGAU sont rédigées en langue française, seule version faisant foi. Toute traduction fournie l'est à titre purement informatif. En cas de contradiction entre la version traduite et la version française, cette dernière prévaudra.

## 11.2 Loi applicable

Les présentes Conditions Générales sont régies exclusivement par le droit français, sans préjudice des règles de conflit de lois.

## 11.3 Juridiction compétente

En cas d'échec de la médiation prévue à l'article 10.3, compétence exclusive est attribuée au **tribunal de commerce de Lorient**, nonobstant pluralité de défendeurs, appel en garantie ou procédures en référé.