

Conditions générales de vente et de services

Version 4.2 du 26 octobre 2026.

Applicables aux clients professionnels privés et aux acheteurs publics, sous réserve des annexes et pièces particulières.

Société CLAREN, SAS au capital de 1 000 euros. Siège : 3 rue des Marais, 25530 Vercel-Villedieu-le-Camp. RCS Besançon, SIREN 109 938 134, SIRET 109 938 134 00011. Président : Thomas Duboc.

Document contractuel. Les conditions particulières, devis et annexes applicables peuvent compléter les présentes CGV ou y déroger selon leur ordre de priorité.

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Services, ci-après les « CGV », sont applicables aux contrats conclus à compter de leur date d'entrée en vigueur.

Elles remplacent, pour les nouvelles commandes, les versions antérieures des conditions générales de CLAREN. Les contrats déjà conclus restent régis par les documents contractuels acceptés lors de leur formation.

Sommaire

1. [Article 1. Identification du Prestataire](#)
2. [Article 2. Champ d'application](#)
3. [Article 3. Formation du contrat et documents contractuels](#)
4. [Article 4. Exécution des prestations et obligation de moyens](#)
5. [Article 5. Obligations du Client et dépendances](#)
6. [Article 6. Périmètre et demandes de modification](#)
7. [Article 7. Livraison, validation et recette](#)
8. [Article 8. Accessibilité numérique et prestations d'audit](#)
9. [Article 9. Intelligence artificielle](#)
10. [Article 10. Hébergement, maintenance, support et services de tiers](#)
11. [Article 11. Prix et paiement des Clients privés](#)
12. [Article 11 bis. Aides et financements](#)
13. [Article 12. Durée et résiliation des contrats privés](#)
14. [Article 13. Révision des prestations récurrentes](#)
15. [Article 14. Propriété intellectuelle](#)
16. [Article 15. Confidentialité et références commerciales](#)
17. [Article 16. Données personnelles](#)
18. [Article 17. Sous-traitance et personnel](#)
19. [Article 18. Garantie des développements](#)
20. [Article 19. Responsabilité et assurance](#)
21. [Article 20. Force majeure et imprévision](#)
22. [Article 21. Rétractation de certains petits professionnels](#)
23. [Article 22. Communications, preuve et dispositions générales](#)
24. [Article 23. Droit applicable et litiges](#)
25. [Annexe 1. Conditions particulières applicables aux acheteurs publics](#)
26. [Annexe 2. Accord de sous-traitance de données personnelles](#)
27. [Annexe 3. Formulaire de rétractation pour les professionnels qui en bénéficient légalement](#)
28. [Annexe 4. Formation](#)
29. [Annexe 5. Claren Documents](#)
30. [Mention d'acceptation à faire figurer sur les devis](#)

Article 1. Identification du Prestataire

CLAREN est une société par actions simplifiée au capital de 1 000 euros, dont le siège social est situé 3 rue des Marais, 25530 Vercel-Villedieu-le-Camp, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Besançon sous le numéro SIREN 109 938 134, SIRET 109 938 134 00011, représentée par son Président Thomas Duboc.

Site internet : claren.fr.

CLAREN est ci-après désignée « CLAREN » ou le « Prestataire ». Son cocontractant est ci-après désigné le « Client ».

CLAREN maintient pendant l'exécution de ses prestations une assurance de responsabilité civile professionnelle adaptée à ses activités. Une attestation en cours de validité est communiquée sur demande.

Article 2. Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent exclusivement aux Clients agissant dans le cadre de leur activité professionnelle ou de leurs missions de service public. Elles sont notamment destinées aux collectivités territoriales, EPCI, établissements et organismes publics, entreprises, associations et autres personnes morales professionnelles, y compris dans les secteurs du tourisme et de l'hôtellerie. Elles ne sont pas destinées aux consommateurs.

Elles couvrent notamment les prestations suivantes : accessibilité numérique, audit, conseil, conformité et accompagnement réglementaire ; création, conversion, remédiation et mise en accessibilité de documents numériques, notamment par le service Claren Documents ; formation et sensibilisation ; conception et refonte de sites internet, applications web ou mobiles, logiciels, interfaces et services numériques ; assistants conversationnels et solutions intégrant de l'intelligence artificielle ; hébergement, maintenance, support et exploitation ; SaaS, API et prestations numériques connexes.

Seules les prestations expressément mentionnées dans le Devis ou les Conditions Particulières sont dues par CLAREN. La liste ci-dessus ne constitue pas un engagement de fournir l'ensemble de ces prestations dans chaque contrat.

Les prestations de formation sont en outre régies par l'Annexe 4, et le service Claren Documents par l'Annexe 5.

Article 3. Formation du contrat et documents contractuels

Le « Devis » désigne la proposition commerciale ou financière acceptée par le Client. Il précise notamment le périmètre, le prix, les échéances, les prestations récurrentes éventuelles et, lorsque cela est nécessaire, le calendrier et les niveaux de service.

Pour une opération courante, le contrat est formé par l'acceptation du Devis et des présentes CGV.

Pour une opération complexe, un projet de longue durée ou une prestation présentant des engagements particuliers, CLAREN peut compléter le Devis par des conditions particulières, un contrat de service, des spécifications, une annexe RGPD ou tout autre document expressément désigné comme contractuel.

Sauf ordre différent expressément stipulé, la hiérarchie contractuelle est la suivante :

1. les conditions particulières ou le contrat spécifique signé ;
2. le Devis accepté ;
3. les spécifications fonctionnelles ou techniques validées ;
4. les annexes applicables aux présentes CGV ;
5. les présentes CGV.

Les spécifications validées déterminent le périmètre technique. Elles ne modifient pas, à elles seules, le prix, les délais contractuels ou les autres conditions commerciales. Une telle modification nécessite un avenant ou un devis complémentaire accepté.

Les présentations commerciales, démonstrations, estimations préalables, échanges de cadrage et contenus du site internet de CLAREN ont une valeur informative sauf incorporation expresse au contrat.

Sauf indication contraire, un Devis est valable trente jours.

Article 4. Exécution des prestations et obligation de moyens

CLAREN exécute les prestations avec le soin et les compétences normalement attendus d'un professionnel de son secteur.

Sauf engagement exprès contraire figurant dans le Devis, les obligations de CLAREN constituent des obligations de moyens.

CLAREN organise librement ses méthodes, moyens techniques, outils, intervenants et processus de production, sous réserve du respect de ses obligations contractuelles, de confidentialité, de sécurité et de protection des données.

Le Client reconnaît que les délais et la qualité des prestations dépendent notamment de sa propre collaboration, des informations transmises, des accès disponibles et de l'intervention éventuelle de tiers.

Article 5. Obligations du Client et dépendances

Le Client fournit dans les délais nécessaires les informations, contenus, accès, comptes, autorisations, validations et décisions indispensables à l'exécution de la mission.

Il désigne un interlocuteur disposant de l'autorité suffisante pour centraliser les échanges et validations. CLAREN peut demander la désignation d'un valideur unique pour chaque livrable.

Le Client garantit disposer de tous les droits et autorisations nécessaires sur les systèmes, contenus, marques, documents, données, comptes et environnements auxquels il demande à CLAREN d'accéder ou d'intervenir.

Le Client veille, autant que possible, à fournir des données de test fictives ou anonymisées. L'accès à des données personnelles réelles ou sensibles est limité à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de la prestation.

Les dépendances envers un ancien prestataire, un hébergeur, une régie, un opérateur, une boutique d'applications, une administration ou tout autre tiers ne sont pas placées sous le contrôle de CLAREN.

Tout retard imputable au Client ou à un tiers dont il dépend décale de plein droit, au minimum à due concurrence, les échéances affectées.

Lorsque le projet est suspendu pendant plus de trente jours du fait du Client, CLAREN peut facturer les prestations déjà réalisées ainsi que les frais et engagements déjà supportés et replanifier la reprise du projet selon ses disponibilités.

Pour un Client privé, si cette situation perdure plus de soixante jours après une demande écrite de reprise restée sans effet, CLAREN peut mettre fin aux prestations concernées, sans préjudice du règlement des sommes déjà dues et des engagements irréversiblement pris.

Article 6. Périmètre et demandes de modification

Le périmètre contractuel résulte exclusivement des documents visés à l'article 3.

Toute fonctionnalité, page, intégration, contenu, parcours, prestation, migration ou intervention non prévue est hors périmètre.

Toute demande nouvelle ou modification affectant le périmètre, la charge, les délais ou les dépendances donne lieu, selon le cas, à l'utilisation d'un volume d'évolution déjà prévu au contrat ou à un devis ou avenant complémentaire.

CLAREN n'est pas tenue d'exécuter une prestation supplémentaire avant son acceptation.

Article 7. Livraison, validation et recette

Les Livrables sont remis par voie électronique ou mis à disposition dans l'environnement prévu au contrat.

Sauf délai différent au Devis, le Client dispose de dix jours ouvrés à compter de chaque remise pour valider le Livable ou formuler des réserves.

Les réserves doivent être écrites, suffisamment précises, motivées et rattachées aux spécifications ou obligations contractuelles applicables.

En l'absence de réserve dans ce délai, le Livable est réputé validé.

Une appréciation subjective, une préférence nouvelle ou une demande étrangère aux spécifications ne constitue pas une réserve de recette et relève de l'article 6.

Les réserves fondées, c'est-à-dire les écarts du Livable aux spécifications ou obligations contractuelles, sont corrigées par CLAREN sans facturation supplémentaire, quel que soit le nombre de cycles nécessaires.

Sauf stipulation différente au Devis, deux cycles de retours d'ajustement sont en outre inclus pour chaque Livrable : formulation, présentation ou préférences du Client dans le périmètre convenu. Au-delà, ou en cas de modification du besoin, l'article 6 s'applique.

Après correction de réserves fondées, la version corrigée est soumise au même mécanisme de validation.

La mise en production, la publication ou l'exploitation volontaire d'un Livrable par le Client vaut validation de celui-ci, sauf réserves écrites préalablement notifiées et restant à corriger.

Tout retard dans la validation décale d'autant les dates qui en dépendent.

Article 8. Accessibilité numérique et prestations d'audit

Lorsqu'une prestation concerne l'accessibilité numérique, le Devis identifie le service, les environnements, l'échantillon, les parcours et le référentiel applicables.

Le référentiel retenu est celui désigné au contrat et, le cas échéant, la version réglementaire ou normative applicable à la date prévue pour la prestation.

Une évolution ultérieure de la réglementation, d'un référentiel ou d'une norme ne modifie pas rétroactivement un Livrable déjà exécuté. Une adaptation ultérieure relève d'une nouvelle commande, d'un avenant ou d'une prestation récurrente prévue à cet effet.

Un audit constitue une mesure portant sur un périmètre, un échantillon, une version et une date déterminés. Il ne constitue ni une certification, ni une garantie d'absence de toute non-conformité, ni une garantie contre une réclamation, un contrôle ou une sanction.

CLAREN ne garantit pas l'atteinte d'un taux déterminé de conformité.

Lorsque CLAREN accompagne le Client dans la préparation d'une déclaration d'accessibilité, d'un schéma pluriannuel, d'un plan d'action ou d'un autre document réglementaire, le Client reste responsable de sa validation, de son contenu final, des décisions qui lui appartiennent et de sa publication.

Les informations fournies par CLAREN en matière réglementaire sont destinées à accompagner techniquement la prestation et ne constituent pas une consultation juridique.

Les contenus ou fonctionnalités ajoutés ou modifiés par le Client ou un tiers après la livraison ne relèvent plus de l'évaluation ou des travaux initiaux de CLAREN.

Article 9. Intelligence artificielle

CLAREN peut recourir, comme moyens de production, d'analyse ou d'assistance, à des outils logiciels, y compris d'intelligence artificielle. CLAREN reste seule responsable de l'organisation et du contrôle de sa prestation : tout Livrable remis au Client est contrôlé et validé par une personne de CLAREN avant sa remise. Les traitements que le Client lance lui-même au moyen d'un service en ligne sont régis par l'annexe applicable à ce service.

Les données du Client traitées au moyen de ces outils restent soumises aux obligations de confidentialité de l'article 15, aux règles de l'article 16 et, lorsque CLAREN agit pour le compte du Client, à l'Annexe 2.

Lorsqu'une solution livrée au Client comporte un modèle ou service d'intelligence artificielle, CLAREN peut remplacer le modèle sous-jacent par une solution présentant des caractéristiques fonctionnelles, de sécurité, de confidentialité et de localisation au moins équivalentes à celles contractuellement convenues.

Un changement impliquant un nouveau sous-traitant de données personnelles est traité conformément à l'Annexe 2.

Lorsqu'un assistant conversationnel interagit directement avec une personne physique, le service indique clairement qu'il s'agit d'un système automatisé lorsque cette information est requise par la réglementation applicable.

Sauf mission expressément différente, un assistant conversationnel constitue un outil d'information et d'orientation. Il ne prend pas de décision administrative ou individuelle au nom du Client.

Ses réponses peuvent présenter une marge d'erreur inhérente aux systèmes génératifs. Leur qualité dépend notamment de l'exactitude et de l'actualité des sources mises à disposition par le Client.

Lorsque le Devis garantit une exécution en France, l'absence de transmission à une API d'intelligence artificielle externe, une localisation déterminée ou l'absence d'entraînement sur les échanges, ces caractéristiques constituent des obligations contractuelles particulières et prévalent sur les stipulations générales du présent article.

Article 10. Hébergement, maintenance, support et services de tiers

Lorsque le Devis le prévoit, CLAREN peut souscrire en son nom des services d'hébergement, d'infrastructure, de licences, d'API ou d'autres services techniques et les intégrer ou les revendre au Client.

Les caractéristiques contractuelles de ces services sont celles précisées au Devis.

Sauf engagement explicite, CLAREN ne garantit ni disponibilité de 100 %, ni temps de rétablissement déterminé, ni continuité absolue, ni niveau de service particulier.

Un SLA, une astreinte, une fréquence de sauvegarde, une durée de conservation des sauvegardes, un RPO, un RTO ou un délai d'intervention ne sont opposables à CLAREN que s'ils sont expressément prévus au contrat.

CLAREN prend les mesures raisonnables relevant de son contrôle pour assurer la continuité des services dont elle assure l'exploitation.

Elle ne répond pas des interruptions ou modifications résultant exclusivement d'un fournisseur de réseau, d'une boutique d'applications, d'un opérateur de télécommunications, d'un service externe, d'une modification d'API, d'une évolution réglementaire ou d'un événement extérieur raisonnablement indépendant de son contrôle.

CLAREN peut remplacer un prestataire technique par un autre offrant un niveau de service globalement équivalent, sous réserve de respecter les engagements particuliers de localisation, de confidentialité, de sécurité et de protection des données.

À la fin d'une prestation d'hébergement ou d'exploitation et sous réserve du paiement des sommes dues, CLAREN remet au Client, dans un délai raisonnable et au plus tard trente jours sauf difficulté technique particulière, un export standard des données et éléments lui appartenant dont CLAREN

dispose.

Le Devis précise, pour chaque service hébergé ou exploité, les éléments restitués en fin de contrat : exports de données, code et dépôts, documentation, accès d'administration et sauvegardes disponibles. Sauf stipulation contraire, les noms de domaine et les comptes de publication d'applications (notamment Apple et Google) sont ouverts au nom du Client.

Une migration, assistance ou réversibilité dépassant ces éléments peut faire l'objet d'une prestation distincte.

Article 11. Prix et paiement des Clients privés

Le présent article ne s'applique pas aux Clients publics, dont les modalités financières relèvent de l'Annexe 1.

Les prix sont ceux indiqués au Devis, en euros hors taxes, auxquels s'ajoutent les taxes légalement applicables.

Sauf échéancier différent au Devis, les prestations ponctuelles font l'objet d'un acompte de 40 % à la commande et du règlement du solde à la validation du Livrable final, expresse ou réputée acquise conformément à l'article 7. L'exécution commence à réception de l'acompte.

Pour les projets importants, le Devis peut prévoir une facturation par jalons. Chaque échéance devient exigible lorsque le jalon contractuel correspondant est atteint.

Les prestations récurrentes sont facturées selon la périodicité prévue au Devis. À défaut de précision, elles sont facturées mensuellement à terme à échoir.

Les factures sont payables par virement à trente jours date de facture, sauf disposition contractuelle ou légale différente.

Tout retard entraîne de plein droit les pénalités prévues par l'article L.441-10 du Code de commerce ou par le texte qui lui succéderait, ainsi que l'indemnité forfaitaire légale pour frais de recouvrement. À la date des présentes CGV, le taux légal de référence correspond au taux de refinancement applicable de la Banque centrale européenne majoré de dix points et l'indemnité forfaitaire est de 40 euros.

Lorsque les frais de recouvrement réellement supportés excèdent l'indemnité forfaitaire, CLAREN peut demander une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

En cas d'impayé, CLAREN peut suspendre les prestations quinze jours après mise en demeure restée sans effet, sous réserve des dispositions impératives applicables.

Aucune compensation unilatérale ne peut être pratiquée sans accord de CLAREN ou créance certaine, liquide et exigible reconnue ou judiciairement constatée.

Les Parties respectent les règles de facturation électronique applicables à la date d'émission. CLAREN n'est pas tenue de conserver dans ses CGV l'identité d'une plateforme particulière.

Article 11 bis. Aides et financements

Sauf stipulation expresse du Devis, la commande n'est pas subordonnée à l'obtention d'une aide, subvention ou prise en charge, notamment du FIPHFP, d'un OPCO, de l'État ou d'une collectivité. Les informations communiquées par CLAREN sur ces dispositifs sont indicatives ; leur obtention n'est pas

garantie et relève du Client. Un refus ou un retard de financement ne suspend ni ne réduit les sommes dues.

Lorsque le Devis fait de l'obtention d'une aide une condition suspensive, il précise le dispositif concerné, le délai d'obtention et les conséquences d'un refus.

Article 12. Durée et résiliation des contrats privés

Les prestations ponctuelles prennent fin à l'achèvement des prestations, sous réserve des stipulations destinées à survivre au contrat.

La durée d'une prestation récurrente est fixée au Devis.

À défaut de durée indiquée au Devis, une prestation récurrente est conclue pour une période ferme de douze mois, sans reconduction tacite. Son renouvellement fait l'objet d'un nouveau Devis ou d'un accord écrit des Parties. Lorsque le Devis prévoit expressément une reconduction tacite, chaque Partie peut la dénoncer au plus tard deux mois avant l'échéance.

Une période expressément qualifiée de ferme ne peut être résiliée pour convenance avant son terme, sauf stipulation particulière ou accord de CLAREN.

Lorsque CLAREN accepte une résiliation anticipée pour convenance d'un Client privé pendant une période ferme, le Client règle les prestations déjà exécutées, les engagements non annulables supportés pour son compte et, sauf accord plus favorable, une indemnité égale à 20 % des redevances ou prestations restant à courir jusqu'au terme de la période ferme.

En cas de manquement contractuel significatif, chaque Partie peut résilier le contrat trente jours après une mise en demeure détaillée restée sans effet.

La fin du contrat ne remet pas en cause les échéances déjà acquises.

Article 13. Révision des prestations récurrentes

Sauf formule de révision spécifique au Devis, les prix des prestations récurrentes peuvent être révisés une fois par an à leur date anniversaire en fonction de l'évolution de l'indice Syntec.

En cas de disparition ou de modification substantielle de cet indice, l'indice officiel le plus proche de son objet lui est substitué.

Le Devis peut prévoir une formule, un plafond ou des conditions de révision différentes.

Pour les Clients publics, le présent article ne s'applique que si les documents du marché prévoient une révision de prix.

Article 14. Propriété intellectuelle

Les méthodes, outils, bibliothèques, composants, architectures génériques, scripts, automatisations, prompts, modèles, frameworks, savoir-faire, procédés, gabarits, techniques d'audit et éléments préexistants appartenant à CLAREN restent sa propriété exclusive.

Il en va de même des améliorations génériques et éléments réutilisables développés à l'occasion d'un projet sans être spécifiquement propres au Client.

Sous réserve du paiement intégral du prix, CLAREN cède au Client les droits patrimoniaux qu'elle détient sur les Livrables spécifiquement créés pour lui et identifiés comme tels dans le contrat.

Cette cession comprend, dans la mesure où les éléments sont juridiquement protégeables et où CLAREN détient les droits correspondants, les droits de reproduction, représentation, adaptation, modification, traduction, intégration et distribution, pour le monde entier et pour la durée légale de protection, pour les besoins liés à l'activité du Client.

Pour les développements sur mesure, la cession porte notamment sur le code source spécifiquement développé pour le Client lorsque sa remise est prévue au Devis.

La rémunération de cette cession est comprise dans le prix de la prestation correspondante.

Lorsque des éléments préexistants ou génériques de CLAREN sont intégrés à un Livrable, CLAREN concède au Client, sous réserve du paiement intégral du prix, un droit d'utilisation non exclusif de ces éléments, pour le monde entier et pour la durée d'exploitation du Livrable. Ce droit est limité à ce qui est nécessaire à l'utilisation, la maintenance et l'évolution du Livrable par le Client ou par tout prestataire de son choix. Il n'est transmissible qu'avec le Livrable.

Le Devis identifie les Livrables cédés et précise si le code source, la documentation technique et les accès d'administration sont remis.

Les services fournis par abonnement, notamment Claren Documents, ne donnent lieu à aucune cession : le Client bénéficie d'un droit d'usage pendant la durée de l'abonnement, dans les conditions de l'annexe applicable.

Les composants open source, logiciels, polices, bibliothèques, API, modèles, solutions tierces et autres éléments soumis à des licences externes restent régis par leurs licences propres.

CLAREN conserve le droit d'utiliser son expérience, ses idées générales, techniques, concepts, savoir-faire et éléments non spécifiques pour d'autres clients.

Avant le paiement intégral, le Client est autorisé à utiliser les Livrables uniquement pour les besoins de validation, de recette et de mise en œuvre autorisés par CLAREN.

Article 15. Confidentialité et références commerciales

Chaque Partie protège les informations non publiques de l'autre Partie dont le caractère confidentiel résulte de leur nature ou des circonstances de leur communication.

Cette obligation s'applique pendant le contrat et pendant cinq ans après sa fin. Elle demeure applicable aussi longtemps que nécessaire aux secrets d'affaires et informations qui conservent objectivement leur caractère confidentiel.

Elle ne concerne pas une information devenue publique sans faute de la Partie qui la reçoit, légitimement détenue avant sa communication, obtenue licitement d'un tiers ou dont la divulgation est imposée par la loi ou une autorité compétente.

CLAREN peut citer de manière factuelle le nom du Client et la nature générale de la mission réalisée dans ses références professionnelles, sauf opposition écrite du Client.

Lorsque le Client l'autorise dans le Devis ou par un écrit ultérieur, CLAREN peut en outre utiliser dans ses supports de communication (site internet, réseaux sociaux, présentations commerciales, réponses aux consultations, salons) : le logo ou les armoiries du Client, des captures d'écran des services réalisés une fois ceux-ci publiés, des photographies que le Client lui fournit à cet effet et une présentation de la mission. Le Client garantit disposer des droits sur les visuels qu'il fournit.

L'utilisation d'un témoignage, de résultats détaillés, de statistiques, d'un taux de conformité ou d'une étude de cas détaillée requiert un accord écrit spécifique, portant sur le contenu exact publié.

Ces autorisations n'emportent aucune recommandation ni aucun partenariat de la part du Client. Le Client peut les retirer à tout moment pour l'avenir, par écrit. CLAREN retire alors les contenus concernés de ses supports en ligne dans un délai raisonnable, sans obligation de rappeler les supports déjà diffusés.

Article 16. Données personnelles

Chaque Partie respecte la réglementation applicable à la protection des données personnelles.

CLAREN agit en responsable de traitement pour les traitements qu'elle détermine elle-même, notamment la gestion des prospects, clients, factures, contacts professionnels, sécurité de ses systèmes et pilotage interne de ses projets.

Lorsque CLAREN traite des données pour le compte du Client dans le cadre d'une prestation, elle agit en qualité de sous-traitant et l'Annexe 2 aux présentes CGV s'applique.

Les réunions de projet peuvent faire l'objet d'une prise de notes, d'un enregistrement ou d'une transcription par CLAREN pour les besoins de préparation, de preuve et de suivi du projet. L'outil de prise de notes de CLAREN est visible des participants, qui peuvent s'y opposer à tout moment. En cas d'opposition, la réunion concernée n'est pas enregistrée.

Sauf nécessité légale ou contentieuse justifiant une conservation supérieure, ces enregistrements sont conservés au maximum trois ans après la fin de la relation contractuelle concernée.

Les demandes concernant les traitements de CLAREN peuvent être adressées à theodis.guyon@claren.fr.

Article 17. Sous-traitance et personnel

Pour les Clients privés, CLAREN peut recourir librement à des salariés, freelances, sociétés partenaires ou sous-traitants de son choix et demeure responsable de l'exécution de la prestation à l'égard du Client.

Les intervenants restent placés sous l'autorité de leur employeur ou donneur d'ordre respectif. Le contrat ne crée aucun lien de subordination avec le Client.

Lorsque le sous-traitant est susceptible de traiter des données personnelles pour le compte du Client, les règles de l'Annexe 2 s'appliquent.

Entre professionnels privés, chaque Partie s'interdit de solliciter directement en vue de son recrutement ou d'une collaboration indépendante un salarié ou prestataire de l'autre Partie ayant participé directement au projet, pendant le contrat et durant douze mois suivant sa fin.

Cette restriction ne concerne ni les candidatures spontanées, ni les réponses à des offres publiques ou campagnes générales de recrutement ne ciblant pas spécifiquement la personne concernée.

En cas de violation, l'indemnité forfaitaire est égale à six mois de rémunération brute de la personne recrutée ou, pour un indépendant, à six mois d'honoraires moyens calculés sur sa relation avec la Partie lésée, sous réserve du pouvoir du juge de modérer une clause pénale conformément à la loi.

Article 18. Garantie des développements

Pour les prestations de conception ou développement informatique, CLAREN garantit pendant trois mois à compter de la recette la correction sans facturation supplémentaire des anomalies reproductibles constituant un écart aux spécifications validées.

Le délai de correction dépend de la gravité, de la reproductibilité et de la complexité de l'anomalie.

Sont exclus de cette garantie les modifications réalisées sans CLAREN, l'usage non prévu, les évolutions d'environnement ou de logiciels tiers, les modifications d'API, les contenus ajoutés après livraison, le défaut de maintenance ou de mise à jour relevant du Client et les incidents résultant de services tiers.

Après cette période, les interventions relèvent du contrat de maintenance ou font l'objet d'une commande complémentaire.

Cette garantie ne constitue pas une garantie d'atteinte d'un taux d'accessibilité déterminé.

Article 19. Responsabilité et assurance

La responsabilité de CLAREN suppose une faute prouvée, un préjudice direct et certain et un lien de causalité entre les deux.

Pour une prestation ponctuelle, la responsabilité cumulée de CLAREN au titre du contrat est plafonnée au montant hors taxes de la prestation directement concernée par le dommage.

Pour une prestation récurrente, elle est plafonnée au montant hors taxes payé ou payable au titre des douze mois précédant le fait générateur.

Dans tous les cas, et sous réserve des exceptions légales ci-dessous, la responsabilité contractuelle cumulée de CLAREN ne peut excéder 100 000 euros au titre d'une même période de douze mois.

Sont notamment exclus, lorsqu'ils constituent des préjudices indirects, les pertes de chiffre d'affaires, marge, bénéfice, clientèle, opportunité, réputation ou économies attendues.

La perte ou corruption de données n'engage CLAREN au titre d'une obligation de restauration que lorsqu'une prestation de sauvegarde ou de restauration a expressément été souscrite et que le dommage résulte d'un manquement de CLAREN à cette prestation.

Cette stipulation ne limite pas la responsabilité de CLAREN en cas de manquement prouvé à ses obligations de sécurité ou de confidentialité, notamment celles de l'Annexe 2, dans la limite des plafonds du présent article.

CLAREN ne garantit pas le Client contre les amendes, sanctions ou astreintes prononcées à son encontre, sauf dans la mesure où leur remboursement serait juridiquement admis et où elles découleraient directement d'une faute contractuelle prouvée de CLAREN.

Les exclusions et plafonds du présent article ne s'appliquent pas en cas de dol, faute lourde, dommage corporel ou dans toute situation dans laquelle la loi interdit une limitation de responsabilité.

Pour les contrats privés, toute action contractuelle contre CLAREN doit, sauf disposition à laquelle il ne peut être dérogé ou créance exclue de l'aménagement conventionnel de la prescription, être introduite dans un délai de vingt-quatre mois à compter du jour où le demandeur a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant d'agir.

CLAREN maintient une assurance de responsabilité civile professionnelle couvrant ses principales activités numériques. L'attestation en cours de validité fait foi sur l'assureur, les activités assurées, les plafonds, exclusions et la période de couverture.

Article 20. Force majeure et imprévision

Aucune Partie n'est responsable de l'inexécution résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Les obligations affectées sont suspendues pendant la durée de l'empêchement.

Si l'empêchement se prolonge pendant plus de soixante jours, chaque Partie peut mettre fin aux prestations affectées, les prestations déjà exécutées et frais irrévocablement engagés restant dus.

Pour les contrats privés, en cas de changement imprévisible de circonstances rendant l'exécution excessivement onéreuse pour une Partie, les Parties se rencontrent afin de rechercher de bonne foi une adaptation du contrat.

À défaut d'accord dans les soixante jours d'une demande de renégociation, chacune peut résilier la partie affectée du contrat. Les Parties conviennent d'écarter, dans la mesure légalement admise, la faculté de demander judiciairement une révision du prix sur le fondement de l'article 1195 du Code civil.

Les règles propres aux contrats administratifs prévalent pour les Clients publics.

Article 21. Rétractation de certains petits professionnels

Lorsqu'un contrat est conclu hors établissement avec un Client professionnel employant au maximum cinq salariés et lorsque l'objet du contrat n'entre pas dans son activité principale, les dispositions du Code de la consommation applicables par renvoi de son article L.221-3 sont respectées.

Lorsque le Client bénéficie légalement d'un droit de rétractation, il dispose du délai légal applicable.

Lorsque le Client bénéficie d'un droit de rétractation, CLAREN ne commence l'exécution avant l'expiration du délai que sur demande expresse du Client, recueillie par écrit.

S'il demande expressément que l'exécution commence avant son expiration, il reste redevable, dans les conditions prévues par la loi, de la part de prestation effectivement exécutée jusqu'à l'exercice éventuel de son droit.

Le formulaire figurant en Annexe 3 peut être utilisé.

Le présent article ne s'applique pas aux personnes publiques.

Article 22. Communications, preuve et dispositions générales

Les échanges électroniques, accusés de réception, historiques des outils de projet, journaux techniques, validations dans les outils collaboratifs, signatures électroniques et statuts des plateformes de facturation peuvent être produits comme éléments de preuve.

Les notifications contractuelles importantes sont adressées aux interlocuteurs désignés au Devis. Une mise en demeure ou résiliation est adressée par un moyen permettant d'établir sa réception.

Une modification du contrat doit être matérialisée par écrit.

La nullité d'une stipulation n'affecte pas les autres dispositions sauf si elle prive l'ensemble du contrat de son économie.

Le fait de ne pas invoquer immédiatement une clause ne constitue pas une renonciation.

Le contrat ne constitue ni une société commune, ni un mandat général, ni une relation de travail entre les Parties.

Article 23. Droit applicable et litiges

Le contrat est soumis au droit français.

Avant toute procédure au fond, les Parties tentent pendant trente jours de rechercher une solution amiable à compter d'une notification écrite exposant le différend.

Cette tentative ne fait pas obstacle aux mesures conservatoires, référés, procédures d'urgence ou actes nécessaires pour interrompre un délai.

Les Parties privées peuvent notamment recourir au Médiateur des entreprises.

Entre commerçants, et sous réserve des règles impératives applicables, tout litige relevant de l'ordre judiciaire est attribué aux juridictions compétentes du ressort du siège social de CLAREN.

Les litiges avec un Client public relèvent des règles prévues à l'Annexe 1.

Annexe 1. Conditions particulières applicables aux acheteurs publics

1. Principe. La présente annexe s'applique lorsqu'un acheteur soumis au droit de la commande publique conclut un contrat avec CLAREN et que les présentes CGV sont incorporées à la commande ou au marché.

Les règles impératives du droit de la commande publique ainsi que les pièces contractuelles établies ou acceptées par l'acheteur prévalent sur toute clause incompatible des CGV.

Lorsqu'un CCAG est expressément rendu applicable, ses stipulations prévalent dans les conditions fixées par les pièces du marché.

2. Formation du marché. Le marché est formé conformément aux règles et documents retenus par l'acheteur, notamment par notification d'un marché, acceptation d'un Devis, émission d'un bon de commande ou signature d'un acte d'engagement.

Le commencement de l'exécution intervient après la formation du marché et, le cas échéant, réception des informations et accès nécessaires.

3. Vérification et admission. Lorsque les documents du marché ou le CCAG applicable prévoient une procédure particulière de vérification, admission ou recette, celle-ci prévaut.

Lorsque le marché renvoie au CCAG-TIC ou à un autre CCAG, ses stipulations relatives aux opérations de vérification, à l'admission et au délai de garantie s'appliquent à la place des articles 7 et 18 des CGV.

À défaut de procédure particulière et lorsque les CGV ont été expressément incorporées au marché, le délai de dix jours ouvrés prévu à l'article 7 est applicable.

Toute réserve est écrite, motivée et rattachée aux spécifications.

Sauf exigence légale ou contractuelle de décision formelle contraire, l'absence de réserve dans le délai contractuel vaut admission du Livrable.

4. Prix, avance, acomptes et paiement. Les modalités financières sont celles du marché ou du Devis accepté. L'article 11 ne s'applique pas.

Aucun versement n'est demandé avant service fait, en dehors d'une avance prévue par le marché ou par le Code de la commande publique. Les acomptes correspondent à des prestations partiellement exécutées.

Le premier versement prévu avant service fait est qualifié d'« avance » et non d'acompte.

Les avances, acomptes, retenues, révisions de prix et demandes de paiement sont soumis au Code de la commande publique et aux documents du marché.

Les factures sont transmises conformément au dispositif de facturation électronique applicable aux fournisseurs publics, notamment via Chorus Pro ou le circuit légalement admis à la date d'émission.

Pour les pouvoirs adjudicateurs soumis au délai de droit commun, le délai global de paiement est de trente jours, sous réserve des exceptions prévues par le Code de la commande publique.

Tout retard ouvre droit de plein droit aux intérêts moratoires au taux réglementaire applicable ainsi qu'à l'indemnité forfaitaire réglementaire pour frais de recouvrement. À la date des présentes, ce taux correspond au taux BCE applicable majoré de huit points et l'indemnité forfaitaire est de 40 euros.

5. Sous-traitance d'exécution. CLAREN peut sous-traiter une partie des prestations dans les limites autorisées par les documents du marché.

Tout sous-traitant d'exécution soumis au Code de la commande publique est déclaré à l'acheteur et doit faire l'objet de son acceptation et de l'agrément de ses conditions de paiement.

Lorsqu'il remplit les conditions légales, notamment le seuil réglementaire actuellement fixé à 600 euros TTC pour le régime de droit commun concerné, le sous-traitant bénéficie du paiement direct par l'acheteur.

La sous-traitance au sens du Code de la commande publique est distincte de la notion de sous-traitant de données personnelles au sens du RGPD, même si une même personne peut relever des deux régimes.

6. Suspension et résiliation. Les droits de suspension ou de résiliation unilatérale prévus pour un Client privé ne sont pas applicables lorsqu'ils sont incompatibles avec les règles des contrats administratifs.

Le Client public conserve notamment les pouvoirs de résiliation prévus par la loi, le marché et, le cas échéant, le CCAG applicable.

En cas de résiliation pour motif d'intérêt général, CLAREN a droit au règlement des prestations exécutées, des dépenses ou engagements régulièrement exposés et non récupérables, ainsi qu'à toute indemnisation prévue par le marché ou résultant des règles applicables aux contrats administratifs.

Aucun taux forfaitaire d'indemnisation n'est créé par les présentes CGV lorsqu'un texte ou le marché détermine autrement l'indemnité.

7. Durée et reconduction. La durée du marché est celle prévue dans ses documents.

Aucune reconduction tacite n'est créée par les présentes CGV pour un marché public.

Toute reconduction intervient conformément aux modalités expressément prévues par le marché et au Code de la commande publique.

8. Responsabilité. L'article 19 des CGV demeure applicable dans la mesure où il n'est pas contraire aux pièces du marché ni à une règle impérative applicable au contrat administratif.

9. Propriété intellectuelle. Si les documents du marché ou un CCAG déterminent un régime spécifique de propriété intellectuelle, de concession de droits ou de réutilisation, ce régime prévaut sur l'article 14. À défaut, l'article 14 s'applique.

10. Confidentialité, documents administratifs et références. La confidentialité contractuelle ne fait pas obstacle aux obligations légales de communication, publicité, transparence ou accès aux documents administratifs.

CLAREN peut identifier les informations dont elle estime qu'elles relèvent d'un secret protégé par la loi. Il appartient toutefois à l'autorité compétente de statuer sur leur communicabilité.

Pour un Client public, l'autorisation prévue à l'article 15 est donnée par une personne habilitée à engager l'acheteur. Elle n'emporte aucune recommandation de l'acheteur public et ne lui confère aucun avantage dans ses procédures de mise en concurrence.

11. Litiges. Les Parties privilégient une tentative de règlement amiable.

Elles peuvent recourir au comité consultatif de règlement amiable des différends compétent lorsque les conditions sont réunies.

À défaut de règlement, le litige relève de la juridiction administrative territorialement compétente conformément au Code de justice administrative.

Les stipulations attributives de compétence judiciaire de l'article 23 sont écartées.

Les stipulations de prescription conventionnelle prévues pour les Clients privés sont également écartées.

Annexe 2. Accord de sous-traitance de données personnelles

La présente annexe constitue, lorsque CLAREN agit en qualité de sous-traitant, l'acte prévu à l'article 28 du règlement général sur la protection des données.

1. Objet et instructions. CLAREN ne traite les données personnelles du Client que sur instructions documentées de celui-ci et pour l'exécution des services contractuels.

Les documents contractuels décrivent la nature du service confié à CLAREN et constituent des instructions documentées.

CLAREN informe le Client si une instruction lui paraît contraire à la réglementation applicable.

2. Traitements susceptibles d'être concernés. Selon les prestations commandées, les traitements peuvent notamment concerner l'hébergement, la maintenance, l'assistance technique, la gestion de comptes utilisateurs, les applications mobiles, les notifications, les formulaires et signalements, les outils conversationnels, la mise en accessibilité de documents, les journaux techniques, l'audit d'accessibilité et l'accès ponctuel à des environnements du Client.

Les catégories de données peuvent comprendre, lorsque le service le nécessite : données d'identification, coordonnées professionnelles, identifiants de comptes, contenus transmis par les utilisateurs, contenu des documents déposés, photographies, localisation lorsque la fonctionnalité est activée, identifiants techniques d'appareils, données de notification, journaux techniques, questions ou messages adressés à un assistant et données visibles de manière incidente dans les services audités.

Les personnes concernées peuvent comprendre les agents, salariés, administrateurs, usagers, clients, visiteurs ou utilisateurs des services numériques du Client.

Pour chaque service, le Devis ou une fiche de traitement annexée précise : la finalité, les catégories de données et de personnes concernées, la durée de conservation, les sous-traitants ultérieurs et leur localisation, ainsi que les mesures de sécurité propres au service.

Aucun traitement de catégories particulières de données au sens de l'article 9 du RGPD n'est prévu par défaut. Leur traitement doit faire l'objet d'une instruction et de mesures adaptées lorsqu'il est réellement nécessaire.

3. Durée. Les traitements sont réalisés pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat.

À la fin du service, CLAREN supprime ou restitue les données selon les instructions du Client, sous réserve des obligations légales de conservation et des délais techniques raisonnables liés aux sauvegardes.

Sauf instruction différente, la suppression ou restitution est réalisée dans les trente jours suivant la fin du service concerné.

Les données que le Client doit conserver au titre d'une obligation légale, réglementaire ou archivistique ne sont pas supprimées par CLAREN tant que le Client lui demande contractuellement de les conserver.

4. Confidentialité. Les personnes autorisées par CLAREN à traiter des données sont soumises à une obligation appropriée de confidentialité. Les accès sont limités aux personnes qui en ont besoin pour exécuter la mission.

5. Sécurité. CLAREN met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles proportionnées aux risques et à la nature des prestations.

Elles comprennent, selon le service concerné, des contrôles d'accès, comptes nominatifs, principe du moindre privilège, authentification renforcée lorsque disponible, chiffrement des communications, protection des secrets et identifiants, journalisation utile, cloisonnement des environnements et mesures de sauvegarde lorsque celles-ci sont comprises dans la prestation.

Le Client reste responsable des mesures qui relèvent de son propre environnement et de ses utilisateurs.

6. Sous-traitants ultérieurs. Le Client accorde à CLAREN une autorisation générale de recourir à des sous-traitants ultérieurs.

La liste applicable au service est communiquée dans le Devis, le contrat, la fiche de traitement ou tout support contractuel accessible au Client.

CLAREN informe le Client au moins quinze jours avant l'ajout ou le remplacement d'un sous-traitant ultérieur lorsque ce changement affecte un traitement réalisé pour son compte.

Le Client peut émettre une objection motivée fondée sur un risque sérieux pour la protection des données.

CLAREN impose à ses sous-traitants des obligations de protection des données substantiellement équivalentes à celles de la présente annexe.

7. Localisation et transferts internationaux. CLAREN respecte les engagements particuliers de localisation prévus au Devis.

Tout transfert de données personnelles hors de l'Espace économique européen est réalisé conformément au chapitre V du RGPD, notamment sur la base d'une décision d'adéquation, de clauses contractuelles types ou d'un autre mécanisme reconnu par la réglementation.

Lorsque les circonstances l'exigent, CLAREN met en œuvre ou obtient les mesures complémentaires nécessaires.

8. Droits des personnes. CLAREN assiste raisonnablement le Client afin de lui permettre de répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées.

Si CLAREN reçoit directement une demande concernant un traitement effectué exclusivement pour le compte du Client, elle la transmet au Client sauf obligation légale contraire.

9. Violations de données. CLAREN informe le Client sans délai injustifié après avoir pris connaissance d'une violation de données personnelles affectant un traitement effectué pour son compte et s'efforce de lui adresser une première notification dans un délai maximal de quarante-huit heures.

Cette notification comprend, au fur et à mesure de leur disponibilité, les informations raisonnablement nécessaires au Client pour remplir ses propres obligations.

10. Assistance réglementaire. CLAREN fournit une assistance raisonnable concernant les analyses d'impact, consultations préalables et obligations de sécurité directement liées aux traitements qu'elle réalise pour le Client.

Une assistance importante dépassant les obligations ordinaires du Prestataire peut donner lieu à une facturation lorsqu'elle résulte d'une circonstance non imputable à CLAREN.

11. Audit. CLAREN met à disposition du Client les informations raisonnablement nécessaires pour démontrer le respect de la présente annexe.

Sauf incident ou demande d'une autorité justifiant un contrôle immédiat, un audit sur site est limité à une fois par période de douze mois, moyennant un préavis d'au moins trente jours.

Il est réalisé pendant les heures ouvrées, sans perturber les activités de CLAREN, par le Client ou un auditeur indépendant non concurrent soumis à confidentialité.

Les frais d'audit sont supportés par le Client, sauf si l'audit révèle un manquement significatif de CLAREN.

12. Fin du traitement. À la demande du Client et sous réserve des obligations légales applicables, CLAREN fournit une confirmation raisonnable de la restitution ou suppression des données concernées.

Les obligations de confidentialité survivent à la fin du traitement.

Annexe 3. Formulaire de rétractation pour les professionnels qui en bénéficient légalement

À utiliser uniquement lorsque les conditions légales du droit de rétractation sont réunies.

À l'attention de : CLAREN, 3 rue des Marais, 25530 Vercel-Villedieu-le-Camp, thomas.duboc@claren.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation suivante :

- Prestation :
- Référence du Devis :
- Date de commande :
- Nom ou raison sociale du Client :
- Adresse :
- Nom et qualité du signataire :
- Date :
- Signature, lorsque le formulaire est adressé sur support papier :

Annexe 4. Formation

1. Objet. La présente annexe s'applique aux actions de formation et de sensibilisation réalisées par CLAREN. Le Devis signé tient lieu de convention de formation lorsqu'il comporte les mentions requises par la réglementation applicable : intitulé, objectifs, programme, durée, dates, modalités, effectif, prix et modalités d'évaluation. À défaut, une convention distincte est établie.

2. Programme et prérequis. Le programme, les prérequis et les modalités pédagogiques sont communiqués avant la session. Le Client s'assure que les participants remplissent les prérequis. Il signale à CLAREN, au plus tard dix jours avant la session, les besoins d'adaptation des participants en situation de handicap.

3. Participants. L'effectif maximal est fixé au Devis. Le Client peut remplacer un participant sans frais jusqu'à la veille de la session, en communiquant son nom.

4. Annulation ou report par le Client. Toute annulation ou demande de report est notifiée par écrit. Plus de quinze jours ouvrés avant la session : sans frais. Entre quinze et cinq jours ouvrés : 50 % du prix de la session sont dus. Moins de cinq jours ouvrés, ou en cas d'absence : la totalité est due. L'absence d'un participant ne réduit pas le prix d'une session facturée au groupe.

5. Annulation ou report par CLAREN. En cas d'empêchement du formateur ou d'effectif inférieur au minimum prévu au Devis, CLAREN propose une nouvelle date. À défaut d'accord, les sommes versées pour la session annulée sont remboursées, sans autre indemnité.

6. Formation à distance. Le Devis précise l'outil de visioconférence utilisé. Le Client assure aux participants un poste et une connexion adaptés.

7. Suivi et documents. CLAREN tient une feuille d'émargement par demi-journée et réalise une évaluation des acquis et de la satisfaction. Elle remet au Client, à l'issue de la formation, les attestations de fin de formation et les justificatifs de présence.

8. Supports. Les supports pédagogiques restent la propriété de CLAREN. Les participants peuvent les utiliser pour leurs besoins internes. Toute diffusion hors de l'organisation du Client, ou toute réutilisation pour former d'autres personnes, requiert l'accord écrit de CLAREN.

9. Statut et financement. Lorsque CLAREN dispose d'un numéro de déclaration d'activité de prestataire de formation, celui-ci figure au Devis ou à la convention. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. Lorsque le Client sollicite un financement, il vérifie l'éligibilité de l'action avant la commande ; l'article 11 bis s'applique.

10. Clients publics. Lorsque les documents du marché prévoient d'autres règles d'annulation, de report ou de constatation du service fait, ces règles prévalent. Pour un Client public, les sommes prévues au point 4 sont dues dans la mesure où les documents du marché le permettent.

Annexe 5. Claren Documents

1. Objet. La présente annexe s'applique au service en ligne Claren Documents, qui permet la mise en accessibilité de documents numériques par abonnement.

2. Droit d'usage. Pendant la durée de l'abonnement, CLAREN concède au Client un droit d'usage non exclusif et non cessible du service, pour ses besoins propres et ceux de ses utilisateurs autorisés. Le Client s'interdit de copier, décompiler, revendre ou mettre le service à disposition de tiers.

3. Comptes. Les accès sont nominatifs. Le Client veille à la confidentialité des identifiants et répond de l'usage fait du service par ses utilisateurs.

4. Volume et décompte. Le Devis fixe le volume inclus, exprimé en pages, et sa période. Une page correspond à une page du document source traitée. Les dépassements sont facturés au tarif du Devis. Le volume non consommé n'est pas reporté, sauf stipulation contraire.

5. Formats et résultat attendu. Le Devis liste les formats acceptés et le référentiel d'accessibilité visé. Certains documents peuvent nécessiter un traitement manuel ou ne pas pouvoir être rendus entièrement accessibles : scans de faible qualité, manuscrits, plans, tableaux complexes. Le service les signale. Leur traitement manuel fait l'objet d'un Devis. Le Client reste responsable de la vérification et de la publication des documents qu'il diffuse ; l'article 8 s'applique.

6. Propriété des documents. Les documents déposés par le Client et les documents produits pour lui restent sa propriété. CLAREN ne les utilise que pour exécuter le service. Le service, ses logiciels, modèles et méthodes restent la propriété de CLAREN.

7. Conservation et fin d'abonnement. Les fichiers déposés et produits sont supprimés à l'issue de la durée de conservation choisie par l'administrateur du Client parmi celles proposées par le service (un, sept ou trente jours ; sept jours par défaut), ou plus tôt sur sa demande. Le Client télécharge ses documents dans ce délai. À la fin de l'abonnement, les données de compte sont supprimées conformément à l'Annexe 2.

8. Disponibilité et évolutions. Aucun niveau de service n'est garanti sauf stipulation du Devis ; l'article 10 s'applique. CLAREN peut faire évoluer le service sans réduire de manière substantielle ses fonctionnalités principales en cours d'abonnement.

9. Période offerte. Lorsqu'une période d'utilisation gratuite est accordée, le Devis en fixe la durée et les conditions de passage à l'abonnement payant. Sans accord écrit du Client sur la suite, le service prend fin au terme de la période offerte. Pour un Client public, la période payante n'est due que si elle est prévue par les documents du marché.

Mention d'acceptation à faire figurer sur les devis

« Le Client reconnaît avoir reçu et accepté les Conditions Générales de Vente et de Services CLAREN, version 4.2 du 26 octobre 2026, ainsi que leurs annexes applicables. En cas de contradiction, les conditions particulières et le Devis prévalent dans les conditions prévues aux CGV. »

Case d'autorisation de référence, juste au-dessus de la mention :

☐ Le Client autorise CLAREN à faire figurer son nom, son logo ou ses armoiries et des captures des services réalisés dans ses supports de communication, dans les conditions de l'article 15 des CGV.

Fin du document.