

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

SOLUTION OMNIDESK DIALOG BY J-AIME.FR

j-aime.fr - wise-ai SAS

Société par Actions Simplifiée au capital de 1 000,00 €

SIRET : 988 540 621 - RCS Créteil : 988 540 621

Siège social : 3 Rue de Chevilly 94260 Fresnes

TVA Intracommunautaire : FR38988540621

Version 3.0 - Date d'effet : 1er Octobre 2025

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Les termes ci-après définis auront, dans les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ci-après "CGV"), la signification suivante :

- **"Abonnement"** : désigne le contrat de souscription à la Solution pour une durée et un tarif définis.
- **"Administrateur"** : désigne la personne physique désignée par le Client comme responsable de la gestion du Compte et des Utilisateurs.
- **"Anomalie"** : désigne tout dysfonctionnement reproductible de la Solution empêchant son utilisation conformément à la Documentation.
- **"API"** : désigne l'interface de programmation applicative permettant l'interconnexion avec des services tiers.
- **"Client"** : désigne la personne morale (établissement hôtelier) souscrivant à la Solution.
- **"Compte"** : désigne l'espace dédié au Client sur la Solution, accessible via des Identifiants.
- **"Contenu Client"** : désigne l'ensemble des données, informations, contenus de toute nature transmis ou générés par le Client via la Solution.
- **"Contenu Généré"** : désigne les réponses, analyses et contenus créés automatiquement par la Solution.
- **"Dashboard"** : désigne l'interface de gestion et de visualisation des données du Client.
- **"Documentation"** : désigne l'ensemble des guides, manuels et supports techniques mis à disposition.
- **"Données Personnelles"** : désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable au sens du RGPD.
- **"Identifiants"** : désigne le couple login/mot de passe permettant l'accès au Compte.
- **"Incident de Sécurité"** : désigne toute violation, accès non autorisé ou compromission des données.
- **"Infrastructure"** : désigne l'ensemble des moyens techniques (serveurs, réseaux, logiciels) nécessaires au fonctionnement de la Solution.

- **"Maintenance"** : désigne les opérations de correction, évolution et amélioration de la Solution.
- **"Mise à Jour"** : désigne toute nouvelle version mineure de la Solution (corrections, améliorations).
- **"Module"** : désigne une fonctionnalité optionnelle de la Solution activable selon le Plan souscrit.
- **"Onboarding"** : désigne le processus d'intégration et de configuration initiale de la Solution.
- **"Période d'Essai"** : désigne la période durant laquelle le Client peut tester la Solution sans engagement.
- **"Plan"** : désigne le niveau de service souscrit (Connecté, Performance, Entreprise).
- **"Prestataire"** ou **"Société"** : désigne j-aime.fr (wise-ai SAS).
- **"Services"** : désigne l'ensemble des prestations fournies dans le cadre de la Solution.
- **"SLA"** (Service Level Agreement) : désigne les engagements de niveau de service.
- **"Solution"** ou **"OmniDesk Dialog"** : désigne la plateforme d'automatisation des messages pour l'hôtellerie.
- **"Support"** : désigne l'assistance technique fournie au Client.
- **"Territoire"** : désigne le territoire français et l'Union Européenne.
- **"Utilisateur"** : désigne toute personne physique autorisée par le Client à accéder à la Solution.

ARTICLE 2 - OBJET ET ACCEPTATION

2.1 Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire met à disposition du Client la Solution OmniDesk Dialog en mode SaaS (Software as a Service), ainsi que les Services associés, spécifiquement adaptés aux besoins du secteur hôtelier.

2.2 Acceptation

L'accès et l'utilisation de la Solution impliquent l'acceptation sans réserve des présentes CGV. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGV, notamment des limitations de responsabilité, et les accepter intégralement.

2.3 Hiérarchie contractuelle

Les documents contractuels applicables sont, par ordre de priorité décroissante :

1. Les conditions particulières éventuelles
2. Les présentes CGV
3. La Documentation technique
4. Les SLA
5. L'accord de traitement des données (DPA)

2.4 Capacité juridique

Le Client déclare avoir la capacité juridique de contracter et, le cas échéant, agir au nom et pour le compte de la personne morale qu'il représente.

ARTICLE 3 - DESCRIPTION DES SERVICES

3.1 Fonctionnalités principales

La Solution OmniDesk Dialog comprend :

3.1.1 Traitement automatisé des messages

- Analyse par intelligence artificielle des demandes clients
- Génération automatique de réponses contextualisées
- Support multilingue selon le Plan souscrit
- Détection d'intention et classification
- Gestion spécifique des demandes hôtelières (réservations, services de conciergerie, réclamations)

3.1.2 Canaux de communication

- **Plan Connecté** : Email uniquement
- **Plan Performance** : Email, WhatsApp Business, Facebook Messenger
- **Plan Entreprise** : Tous canaux disponibles + Chatbot web personnalisé

3.1.3 Interface de gestion

- Dashboard de visualisation en temps réel
- Statistiques et rapports analytiques
- Supervision des réponses avant envoi (mode validation optionnel)
- Historique complet des interactions

3.1.4 Intégrations

- API RESTful documentée
- Connecteurs PMS (Property Management Systems) : MisterBooking et autres sur demande
- Webhooks pour événements temps réel
- Exports de données aux formats CSV, JSON, XML

3.2 Limites d'usage

Chaque Plan comporte des limites mensuelles de communications définies dans la grille tarifaire en vigueur et les conditions particulières.

Le dépassement des limites entraîne :

- Notification immédiate au Client
- Proposition de passage au Plan supérieur
- Facturation selon le tarif unitaire en vigueur pour les communications supplémentaires
- Suspension automatique au-delà de 150% du quota (protection)

3.3 Période d'essai

3.3.1 Durée

La durée de la période d'essai est définie selon le Plan choisi dans la grille tarifaire en vigueur, généralement entre 14 et 30 jours.

3.3.2 Conditions

- Accès complet aux fonctionnalités du Plan choisi
- Limite de communications définie dans les conditions d'essai
- Accompagnement personnalisé inclus
- Sans engagement, résiliation automatique sans frais

3.4 Évolutions

Le Prestataire se réserve le droit d'améliorer continuellement la Solution. Les nouvelles fonctionnalités majeures peuvent être soumises à des conditions tarifaires spécifiques, communiquées avec un préavis de 30 jours.

ARTICLE 4 - ONBOARDING ET MISE EN SERVICE

4.1 Processus d'onboarding

4.1.1 Phases

Le processus d'intégration comprend les phases suivantes (durées indicatives) :

1. **Kickoff** (J+1 à J+3) : Réunion de lancement et définition des objectifs
2. **Configuration** (J+4 à J+7) : Paramétrage initial et connexion aux systèmes
3. **Formation** (J+8 à J+10) : Formation des équipes selon le Plan souscrit
4. **Tests** (J+11 à J+14) : Phase de test et ajustements
5. **Go-Live** (J+15) : Mise en production progressive

Le Prestataire s'engage à fournir les moyens nécessaires au bon déroulement de l'onboarding selon les meilleures pratiques du secteur.

4.1.2 Accompagnement selon le Plan

L'accompagnement durant l'onboarding varie selon le Plan souscrit et est détaillé dans la grille tarifaire en vigueur. Il peut comprendre :

- Documentation et support email (tous Plans)
- Formation à distance (Plans supérieurs)
- Account manager dédié (Plans Premium)

4.2 Prérequis techniques

Le Client doit disposer :

- D'une connexion Internet haut débit (minimum 10 Mbps symétrique)

- D'un navigateur web récent (Chrome 90+, Firefox 88+, Safari 14+, Edge 90+)
- D'un système de messagerie compatible IMAP/SMTP
- Des droits administrateur sur les canaux de communication utilisés
- D'un accès API au PMS (si intégration souhaitée)

4.3 Délais de mise en service

- **Standard** : Maximum 15 jours ouvrés selon le Plan
- **Express** : Service accéléré disponible (option payante selon tarification en vigueur)
- **Personnalisé** : Selon cahier des charges et devis spécifique

ARTICLE 5 - CONDITIONS D'ACCÈS ET D'UTILISATION

5.1 Création et gestion du Compte

5.1.1 Processus d'inscription

L'inscription s'effectue via le formulaire en ligne avec :

- Fourniture obligatoire du SIRET et justificatif d'activité hôtelière
- Validation de l'adresse email professionnelle
- Acceptation explicite des CGV
- Configuration du paiement
- Vérification d'identité pour les Plans Entreprise

5.1.2 Responsabilité des Identifiants

Le Client est seul responsable de la confidentialité et de l'utilisation de ses Identifiants. Toute utilisation avec les Identifiants du Client est réputée effectuée par celui-ci.

5.1.3 Mesures de sécurité obligatoires

Le Client s'engage à :

- Utiliser des mots de passe robustes (minimum 12 caractères, complexité forte)
- Activer l'authentification à deux facteurs (2FA)
- Signaler immédiatement toute compromission suspectée (délai max 2h)
- Former ses Utilisateurs aux bonnes pratiques de sécurité
- Effectuer un audit trimestriel des accès

5.2 Règles d'utilisation

5.2.1 Principes d'utilisation responsable

Le Client s'engage à utiliser la Solution de manière professionnelle et responsable, en maintenant une supervision humaine appropriée sur les contenus générés avant leur envoi définitif.

5.2.2 Cas d'usage hôteliers autorisés

Le Client peut utiliser la Solution pour :

- Assister dans la rédaction de réponses aux demandes de réservation
- Faciliter la gestion des demandes de services (conciergerie, room service)
- Aider au traitement des réclamations et avis clients
- Informer sur les services et équipements de l'établissement
- Optimiser les communications pré et post-séjour
- Analyser les performances de communication

Le Client reconnaît que ces usages nécessitent une validation humaine systématique pour les décisions engageantes (confirmations de réservation, engagements tarifaires, etc.).

5.2.2 Utilisations interdites

Il est strictement interdit d'utiliser la Solution pour :

- Envoyer du spam ou des communications non sollicitées
- Transmettre des contenus illégaux, diffamatoires ou discriminatoires
- Usurper l'identité d'un tiers ou d'un autre établissement
- Violier des droits de propriété intellectuelle
- Compromettre la sécurité ou l'intégrité du système
- Effectuer du reverse engineering ou décompiler le code
- Partager, revendre ou sous-licencier l'accès
- Dépasser intentionnellement les limites techniques
- Extraire ou scraper massivement les données
- Créer des réservations fictives ou frauduleuses

5.2.3 Benchmark et analyse concurrentielle

L'analyse comparative à des fins d'amélioration interne est autorisée. La publication de comparaisons nécessite l'accord écrit préalable du Prestataire.

5.3 Suspension et résiliation

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'accès après notification et délai de remédiation de 48h en cas de :

- Violation des présentes CGV
- Comportement menaçant la sécurité ou la stabilité
- Défaut de paiement (après relance à J+7)
- Injonction légale ou administrative

ARTICLE 6 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

6.1 Propriété de la Solution

6.1.1 Droits du Prestataire

La Solution, incluant sans limitation son code source, ses algorithmes, son interface, sa Documentation, ses marques et logos, reste la propriété exclusive du Prestataire ou de ses concédants.

6.1.2 Licence d'utilisation

Le Prestataire concède au Client une licence non exclusive, non transférable, révocable et limitée à la durée de l'Abonnement pour utiliser la Solution conformément aux présentes CGV.

6.1.3 Restrictions

Le Client s'interdit de :

- Copier, modifier ou créer des œuvres dérivées
- Décompiler, désassembler ou faire du reverse engineering
- Supprimer ou altérer les mentions de propriété
- Utiliser les marques sans autorisation écrite

6.2 Contenu Client

6.2.1 Propriété

Le Client conserve tous les droits sur son Contenu Client. Il concède au Prestataire une licence mondiale, non exclusive et gratuite pour traiter ce contenu dans le cadre de la fourniture des Services et de l'amélioration de la Solution (de manière anonymisée).

6.2.2 Responsabilité

Le Client garantit :

- Détenir tous les droits nécessaires sur son contenu
- Que son contenu ne viole aucun droit de tiers
- Indemniser le Prestataire en cas de réclamation

6.3 Contenu Généré

6.3.1 Attribution des droits

Le Contenu Généré par la Solution appartient au Client, sous réserve des droits de tiers éventuels et des modèles standards du secteur hôtelier.

6.3.2 Limitations et disclaimer

Le Client reconnaît que le Contenu Généré :

- Peut contenir des inexactitudes nécessitant une vérification humaine
- Ne constitue pas un conseil juridique ou professionnel
- Doit être validé avant toute confirmation de réservation
- Peut être similaire à du contenu généré pour d'autres établissements

- Ne peut engager contractuellement l'établissement sans validation

6.4 Feedback et suggestions

Toute suggestion, commentaire ou retour d'expérience fourni par le Client peut être utilisé par le Prestataire pour améliorer la Solution, sans compensation mais avec mention éventuelle (sauf opposition).

ARTICLE 7 - PROTECTION DES DONNÉES

7.1 Conformité RGPD

7.1.1 Rôles et responsabilités

- Le Client est responsable de traitement pour les données de ses clients finaux
- Le Prestataire agit en tant que sous-traitant au sens du RGPD
- Un accord de traitement des données (DPA) complète les présentes CGV

7.1.2 Engagement du Prestataire

Le Prestataire s'engage à :

- Traiter les données selon les instructions documentées du Client
- Garantir la confidentialité et la sécurité des données
- Assister le Client pour répondre aux demandes des personnes concernées (délai 48h)
- Supprimer ou restituer les données à la fin du contrat
- Se soumettre aux audits raisonnables du Client (préavis 30 jours)
- Notifier toute demande d'autorité sous 24h

7.2 Sécurité des données

7.2.1 Mesures techniques

- Chiffrement des données en transit (TLS 1.3 minimum) et au repos (AES-256)
- Authentification forte et gestion des accès par rôles (RBAC)
- Surveillance continue et détection d'intrusion (SOC 24/7)
- Sauvegardes incrémentales toutes les 4h, complètes quotidiennes
- Tests de sécurité trimestriels et audits annuels
- Infrastructure certifiée ISO 27001

7.2.2 Mesures organisationnelles

- Personnel soumis à des obligations de confidentialité renforcées
- Formation continue sur la sécurité et le RGPD
- Politique de sécurité de l'information documentée (PSSI)
- Gestion des incidents selon ISO 27035
- Procédure de vetting pour tout nouvel employé

7.3 Localisation et durée de conservation

7.3.1 Localisation

Les données sont hébergées exclusivement dans l'Union Européenne :

- Datacenter principal : France (Paris - OVH)
- Datacenter de secours : Allemagne (Frankfurt - AWS)
- Aucun transfert hors UE sans accord explicite

7.3.2 Durée de conservation

- Données actives : durée du contrat
- Données de logs : 12 mois
- Sauvegardes : 30 jours glissants
- Après résiliation : suppression sous 90 jours maximum

7.4 Notification des violations

En cas d'Incident de Sécurité, le Prestataire s'engage à :

- Notifier le Client dans les 24h suivant la découverte
- Fournir un rapport détaillé sous 48h
- Assister pour la notification CNIL (délai légal 72h)
- Mettre en œuvre les mesures correctives immédiates
- Fournir un rapport post-incident sous 15 jours

7.5 Sous-traitance

Le Prestataire peut faire appel à des sous-traitants ultérieurs pour l'exécution de certaines prestations. Les principaux sous-traitants incluent notamment les fournisseurs d'infrastructure (hébergement), de services de paiement, de traitement IA et d'envoi d'emails transactionnels.

Tout nouveau sous-traitant significatif fera l'objet d'une notification 30 jours avant avec droit d'opposition du Client pour motif légitime.

ARTICLE 8 - ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE (SLA)

8.1 Disponibilité

8.1.1 Taux de disponibilité garanti

- **Plan Connecté** : 99,0% mensuel
- **Plan Performance** : 99,5% mensuel
- **Plan Entreprise** : 99,9% mensuel

8.1.2 Calcul

Disponibilité = (Temps total - Temps d'indisponibilité) / Temps total × 100

8.1.3 Exclusions

Ne sont pas considérés comme indisponibilité :

- Maintenance planifiée (notifiée 48h à l'avance, max 4h/mois)
- Force majeure
- Problèmes dus au Client ou à ses prestataires
- Attaques DDoS ou cyberattaques majeures
- Indisponibilité des services tiers (PMS, canaux de communication)

8.1.4 Pénalités

En cas de non-respect du SLA :

- < 99,9% : 5% de crédit sur la mensualité
- < 99,5% : 10% de crédit sur la mensualité
- < 99,0% : 25% de crédit sur la mensualité
- < 95,0% : 50% de crédit sur la mensualité

8.2 Performance

8.2.1 Temps de réponse garantis

- Temps de traitement moyen < 2 secondes
- Temps de génération de réponse < 5 secondes
- Latence API < 200ms (P95)
- Disponibilité API > 99,95%

8.2.2 Capacité

- Traitement simultané : 10 (Connecté), 50 (Performance), 200 (Entreprise)
- File d'attente avec priorité FIFO
- Scalabilité automatique en cas de pic

8.3 Support technique

8.3.1 Canaux de support

Les canaux de support disponibles varient selon le Plan souscrit et sont détaillés dans la grille tarifaire en vigueur. Ils peuvent inclure :

- Email et base de connaissances
- Chat en ligne
- Support téléphonique
- Account Manager dédié

8.3.2 Horaires

- **Email** : 24/7 avec réponse en heures ouvrées
- **Chat** : Heures ouvrées étendues selon Plan

- **Téléphone** : Heures ouvrées selon Plan
- **Urgences** : Disponibilité étendue pour Plans Premium

8.3.3 Délais de réponse

Les délais de réponse garantis varient selon la priorité de la demande et le Plan souscrit, tels que définis dans les SLA communiqués lors de la souscription.

Priorité	Définition	Délai maximum
Critique	Service totalement indisponible	Selon Plan (15min à 4h)
Majeure	Fonctionnalité majeure indisponible	Selon Plan (1h à 8h)
Mineure	Problème sans impact majeur	Selon Plan (4h à 24h)
Information	Question ou demande d'évolution	Selon Plan (8h à 72h)

8.3.4 Exemples de classification

- **Critique** : Impossible d'accéder à la plateforme, aucun message traité
- **Majeure** : Un canal de communication ne fonctionne pas, exports impossibles
- **Mineure** : Problème d'affichage, lenteurs ponctuelles
- **Information** : Demande de formation, question sur une fonctionnalité

ARTICLE 9 - RESPONSABILITÉS ET LIMITATIONS

9.1 Responsabilités du Client

Le Client reconnaît que la Solution est un outil d'assistance et demeure responsable de :

- La vérification et validation des contenus avant envoi
- L'exactitude des informations fournies à la Solution
- La conformité de son utilisation aux lois applicables
- La sauvegarde régulière de ses données critiques
- La formation adéquate de ses utilisateurs
- Les décisions finales concernant les réservations et communications
- Le respect de la réglementation hôtelière applicable

9.2 Nature de l'Intelligence Artificielle

Le Client reconnaît expressément que :

- L'IA est une technologie probabiliste pouvant générer des erreurs
- Toute réponse générée nécessite une validation humaine
- La Solution ne remplace pas le jugement professionnel
- Les confirmations de réservation doivent être systématiquement vérifiées
- Le Prestataire ne contrôle pas entièrement les outputs de l'IA

9.3 Limitations de responsabilité

9.3.1 Exclusions

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des :

- Dommages indirects, pertes de revenus ou d'opportunités commerciales
- Conséquences d'erreurs non détectées par le Client lors de la validation
- Préjudices résultant de contenus non vérifiés
- Dysfonctionnements causés par des services tiers (PMS, canaux de communication)
- Conséquences d'une mauvaise configuration ou utilisation
- Pertes de données non sauvegardées par le Client

9.3.2 Plafonnement financier

En cas de mise en cause de la responsabilité du Prestataire :

- Pour dommages directs prouvés : limitation au montant des 6 derniers mois d'abonnement
- Pour tout incident isolé : limitation au montant des 3 derniers mois d'abonnement
- Exclusion totale des dommages indirects sauf faute lourde prouvée
- Action en responsabilité prescrite après 12 mois

9.4 Obligation d'indemnisation

Le Client s'engage à garantir et indemniser le Prestataire contre :

- Toute réclamation de tiers liée à l'utilisation de la Solution
- Les conséquences de contenus validés et envoyés par le Client
- Les violations de droits de propriété intellectuelle
- Les frais raisonnables de défense en cas de mise en cause

9.5 Recommandation d'assurance

Il est fortement recommandé au Client de vérifier que son assurance responsabilité civile professionnelle couvre l'utilisation de solutions d'automatisation et d'IA. Le Prestataire peut fournir sur demande une attestation de ses propres assurances.

ARTICLE 10 - GARANTIES

10.1 Garanties du Prestataire

Le Prestataire garantit :

- La conformité fonctionnelle à la Documentation
- L'absence de virus connus dans la Solution
- Le respect de la réglementation applicable
- La non-contrefaçon de droits de tiers
- Un taux de faux positifs < 5% sur la détection d'intention

10.2 Garantie de satisfaction

- 30 jours "Satisfait ou Remboursé" pour tout nouveau Client

- Applicable une seule fois par établissement
- Remboursement intégral hors frais d'installation consommés

10.3 Exclusions de garantie

10.3.1 Limitations de garantie

La Solution est fournie "en l'état" avec ses capacités et limitations actuelles. Le Prestataire ne garantit pas :

- L'adéquation parfaite à tous les cas d'usage spécifiques de l'hôtellerie
- L'absence totale d'erreurs ou d'interruptions de service
- La précision absolue des contenus générés par l'IA
- La compatibilité avec tous les systèmes PMS du marché

10.3.2 Spécificités de l'Intelligence Artificielle

Le Client reconnaît et accepte que :

- L'IA peut générer des réponses nécessitant une supervision humaine
- Les confirmations de réservation doivent être systématiquement validées
- Les informations tarifaires doivent être vérifiées avec le PMS
- L'IA constitue une aide à la décision, non un remplacement du jugement humain
- Certaines situations complexes nécessitent une intervention humaine directe

10.3.3 Responsabilité du Client dans l'utilisation

Le Client reste seul responsable de :

- La vérification des contenus avant envoi définitif
- La validation des engagements commerciaux
- La conformité des communications avec sa politique commerciale
- Le respect de ses obligations contractuelles envers ses propres clients

10.4 Garanties du Client

Le Client garantit au Prestataire :

- Sa capacité à conclure le présent contrat
- La licéité de son activité hôtelière
- Le respect des droits des clients finaux
- L'exactitude des informations tarifaires fournies
- La conformité aux normes du secteur hôtelier

ARTICLE 11 - TARIFICATION ET PAIEMENT

11.1 Prix

11.1.1 Tarifs applicables

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la souscription, tels que communiqués sur le site www.j-aime.fr ou dans les conditions particulières. Les Plans disponibles sont :

- **Plan Connecté** : Entrée de gamme
- **Plan Performance** : Intermédiaire
- **Plan Entreprise** : Premium
- **Plan Entreprise+** : Sur mesure

Les tarifs incluent l'abonnement mensuel ou annuel et peuvent être assortis de frais d'installation. Des options et services additionnels peuvent être souscrits selon la grille tarifaire en vigueur.

11.1.2 Structure tarifaire

La tarification comprend :

- Un abonnement récurrent (mensuel ou annuel)
- Des frais d'installation uniques (selon le Plan)
- Des options facultatives
- Un tarif unitaire pour dépassement de quota

11.1.3 Conditions commerciales

Des conditions commerciales particulières peuvent être accordées selon la politique commerciale en vigueur (remises, offres promotionnelles, parrainage, engagement pluriannuel). Ces conditions sont définies dans les conditions particulières ou devis accepté par le Client.

11.1.4 Révision tarifaire

- Révision possible avec préavis de 60 jours minimum
- **Augmentation plafonnée à 20% par an à périmètre fonctionnel constant**
- Indexation éventuelle sur l'indice Syntec ou inflation INSEE (le plus favorable au Client)
- Droit de résiliation sans pénalité si hausse supérieure au plafond
- Les nouvelles fonctionnalités peuvent faire l'objet d'une tarification séparée

11.1.5 Garantie de stabilité tarifaire

Pour tout Client, à périmètre de service identique :

- L'augmentation tarifaire ne peut excéder 20% sur une période de 12 mois glissants
- Cette limite s'applique à l'abonnement de base
- Les options et services additionnels peuvent avoir leur propre évolution tarifaire
- En cas d'engagement pluriannuel, les tarifs sont garantis fixes sur la période d'engagement

11.2 Facturation

11.2.1 Périodicité et modalités

- Facturation mensuelle ou annuelle (au choix)
- Paiement d'avance pour la période
- Facture électronique via Chorus Pro si applicable
- Possibilité de facture consolidée pour groupes

11.2.2 Moyens de paiement acceptés

- Prélèvement SEPA (privilégié)
- Carte bancaire via Stripe
- Virement bancaire (engagement annuel uniquement)
- Chèque (frais de traitement +10€)

11.3 Retard de paiement

11.3.1 Procédure de relance

1. J+1 : Notification automatique
2. J+7 : Première relance email
3. J+15 : Relance téléphonique + email
4. J+30 : Mise en demeure
5. J+35 : Suspension du service
6. J+45 : Résiliation et recouvrement

11.3.2 Pénalités

Tout retard entraîne de plein droit :

- Intérêts de retard : taux BCE +10 points
- Indemnité forfaitaire de recouvrement : 40€
- Frais de recouvrement réels au-delà
- Suspension possible après 30 jours

ARTICLE 12 - DURÉE ET RÉSILIATION

12.1 Durée

- Engagement minimum : 1 mois (mensuel) ou 1 an (annuel)
- Reconduction tacite par périodes identiques
- Préavis de non-reconduction : 30 jours avant échéance

12.2 Résiliation pour convenance

12.2.1 Par le Client

- Plans mensuels : préavis 30 jours
- Plans annuels : à l'échéance uniquement
- Via l'espace client ou LRAR

- Pas de remboursement période en cours

12.2.2 Par le Prestataire

- Préavis 60 jours minimum
- Remboursement au prorata temporis
- Assistance à la migration incluse

12.3 Résiliation pour faute

Résiliation immédiate possible en cas de :

- Violation grave des CGV non corrigée sous 15 jours
- Fraude ou tentative de fraude
- Procédure collective sans administrateur
- Cessation d'activité
- Non-paiement après mise en demeure

12.4 Conséquences de la résiliation

À la résiliation :

- Désactivation de l'accès sous 24h
- Export des données disponible 60 jours
- Possibilité d'extension payante selon tarif en vigueur
- Suppression définitive après 90 jours
- Certificat de suppression sur demande
- Paiement des sommes dues exigible

ARTICLE 13 - CONFIDENTIALITÉ

13.1 Informations confidentielles

Chaque partie s'engage à :

- Préserver la stricte confidentialité des informations de l'autre partie
- Ne les utiliser que pour l'exécution du contrat
- Limiter l'accès au personnel en ayant besoin
- Appliquer des mesures de protection au moins équivalentes aux siennes
- Ne pas les divulguer sans accord écrit préalable

13.2 Informations spécifiques au secteur hôtelier

Sont notamment considérées comme strictement confidentielles :

- Les taux d'occupation et RevPAR
- Les stratégies tarifaires et yield management
- Les données clients et habitudes de consommation
- Les accords commerciaux et partenariats

13.3 Durée et exceptions

- L'obligation survit 5 ans après la fin du contrat
- Ne s'applique pas aux informations publiques, préalablement connues, développées indépendamment ou à divulguer légalement

ARTICLE 14 - ACCESSIBILITÉ ET CONFORMITÉ

14.1 Accessibilité numérique

Le Prestataire s'engage à :

- Respecter les standards WCAG 2.1 niveau AA
- Fournir une déclaration d'accessibilité
- Corriger les défauts d'accessibilité signalés
- Former le support aux enjeux d'accessibilité

14.2 Conformité réglementaire

La Solution est conforme aux :

- RGPD et directives européennes
- Normes PCI-DSS pour les paiements
- Standards du secteur hôtelier
- Réglementation sur la vente en ligne

ARTICLE 15 - FORCE MAJEURE

15.1 Définition élargie

Constitue un cas de force majeure tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur, notamment :

- Catastrophes naturelles et climatiques
- Guerres, terrorisme, troubles civils
- Pandémies et mesures sanitaires
- Grèves générales des transports ou télécoms
- Défaillance majeure des infrastructures Internet
- Cyberattaques d'ampleur exceptionnelle

15.2 Effets et procédure

- Notification immédiate à l'autre partie
- Suspension des obligations affectées
- Efforts raisonnables pour limiter l'impact
- Reprise normale dès que possible
- Si durée > 60 jours : résiliation possible sans indemnité

ARTICLE 16 - MODIFICATIONS

16.1 Modifications des CGV

Le Prestataire peut modifier les CGV avec préavis de :

- 7 jours : corrections mineures
- 30 jours : modifications substantielles
- 60 jours : changements majeurs de service
- Immédiat : obligations légales ou sécurité

16.2 Procédure de notification

- Email à l'adresse de contact principal
- Notification dans l'interface
- Publication sur le site web
- Changelog détaillé disponible

16.3 Acceptation et opposition

- Usage continu = acceptation tacite
- Droit de résiliation sans frais si désaccord
- Possibilité de conserver l'ancienne version jusqu'à échéance (si compatible)

ARTICLE 17 - DISPOSITIONS DIVERSES

17.1 Cession et transfert

- Interdiction de cession par le Client sans accord écrit
- Exception : cession intra-groupe avec notification
- Le Prestataire peut céder librement avec maintien des conditions

17.2 Non-sollicitation du personnel

- Interdiction réciproque pendant contrat + 12 mois
- Pénalité conventionnelle en cas de violation
- Exception : candidatures spontanées via annonces publiques

17.3 Référence commerciale

Le Prestataire peut citer le Client comme référence, sauf opposition écrite. Utilisation limitée au logo et nom commercial.

17.4 Intégralité et modification

Les présentes CGV constituent l'intégralité de l'accord. Toute modification requiert un écrit signé des deux parties.

17.5 Non-renonciation

Le non-exercice d'un droit ne vaut pas renonciation à l'exercer ultérieurement.

17.6 Divisibilité

Si une clause est annulée, les autres demeurent valables. Les parties négocieront de bonne foi un remplacement équivalent.

17.7 Preuve

Les parties reconnaissent la valeur probante des :

- Échanges électroniques
- Logs système et traces d'audit
- Horodatages certifiés
- Signatures électroniques

17.8 Indépendance des parties

Les parties sont et demeurent indépendantes. Aucune société, association, mandat ou relation d'agence n'est créée.

ARTICLE 18 - LOI APPLICABLE ET JURIDICTION

18.1 Loi applicable

Les présentes CGV sont régies par le droit français, à l'exclusion de ses règles de conflit de lois.

18.2 Résolution amiable obligatoire

Avant toute action judiciaire :

1. Tentative de résolution directe (30 jours)
2. Escalade aux directions générales
3. Médiation éventuelle (CMAP Paris)

18.3 Juridiction compétente

À défaut de résolution amiable, compétence exclusive du **Tribunal de Commerce de Créteil**, même en cas de pluralité de défendeurs, appel en garantie ou procédure d'urgence.

ANNEXES

Annexe 1 : Spécifications techniques détaillées

(Disponible sur demande)

Annexe 2 : Liste des sous-traitants

- OVH SAS (Hébergement)
- Stripe Inc. (Paielements)
- OpenAI LLC (IA - données anonymisées)
- SendGrid Inc. (Emails transactionnels)

Annexe 3 : Accord de traitement des données (DPA)

(Document séparé fourni à la signature)

FIN DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Contact juridique : contact@j-aime.fr

Support technique : support@j-aime.fr

Service commercial : commercial@j-aime.fr

j-aime.fr - wise-ai SAS

3 Rue de Chevilly 94260 Fresnes

SIRET : 988 540 621

TVA : FR38988540621

Dernière mise à jour : 1er octobre 2025

Version : 3.0

Historique des versions disponible sur : www.j-aime.fr/cgv

Documents associés disponibles sur demande :

- Grille tarifaire détaillée
- Conditions particulières type
- Accord de traitement des données (DPA)
- Spécifications techniques
- Guide d'onboarding