CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE LA PLATEFORME NAIS

Version 1.0 en vigueur à compter du 01/12/2026

Préambule

NAIS est une société par actions simplifiée au capital de 1 500 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Montpellier sous le numéro 104 299 516, dont le siège social est situé 510 avenue du Maréchal Leclerc, 34070 Montpellier (« NAIS »).

NAIS conçoit et réalise pour des entreprises des prestations de conseil, de production et de déploiement fondées sur l'intelligence artificielle, proposées sous forme d'abonnement et de prestations modulaires appelées Briques.

NAIS met à la disposition de ses clients professionnels une plateforme en ligne privée, accessible depuis son site internet, qui leur permet notamment de gérer leur abonnement, de commander des Briques, d'en suivre la réalisation, d'échanger avec l'équipe de NAIS et d'accéder aux livrables.

Les présentes conditions générales d'utilisation (les « CGU ») définissent les conditions d'accès et d'utilisation de cette plateforme. Les mentions légales de NAIS et de l'hébergeur de la Plateforme sont accessibles depuis chacune de ses pages.

Article 1. Définitions

Les termes ci-dessous, employés avec une majuscule, au singulier comme au pluriel, ont le sens suivant. Les autres termes employés avec une majuscule sont définis dans la clause où ils apparaissent.

Abonnement : l'abonnement souscrit par le Client auprès de NAIS dans les conditions des CGPS, qui lui donne accès à la Plateforme.

Brique : une prestation référencée au catalogue de la Plateforme et assortie d'un coût en Crédits, commandée et suivie sur la Plateforme dans le cadre de l'Abonnement. Une Brique est dite « Brique Ponctuelle » lorsqu'elle donne lieu à un débit unique, et « Brique Récurrente » lorsqu'elle donne lieu à un débit mensuel.

CGPS : les conditions générales de prestation de services de NAIS, qui régissent l'Abonnement et les Prestations, et que le Client accepte lors de la souscription de l'Abonnement.

Client : la personne morale, ou la personne physique agissant pour les besoins de son activité professionnelle, pour le compte de laquelle le Compte est ouvert.

Commande : la demande de réalisation d'une Brique passée par l'Utilisateur sur la Plateforme.

Compte : l'espace personnel ouvert sur la Plateforme au nom de l'Utilisateur, pour le compte du Client.

Crédit : l'unité de compte interne à la Plateforme, servant exclusivement à commander des Briques, dans les conditions de l'article 9.

Équipe NAIS : les associés, salariés et intervenants habilités de NAIS.

Livrable : tout élément produit par NAIS dans le cadre des Prestations, quels qu'en soient la forme et le support.

Messagerie : le fil d'échanges attaché à chaque Tâche, permettant la communication entre l'Utilisateur et l'Équipe NAIS.

Parties : NAIS et le Client, désignés individuellement une « Partie ».

Plateforme : l'espace client en ligne exploité par NAIS, accessible à l'adresse app.nais-intelligence.com, ainsi que l'ensemble de ses fonctionnalités.

Prestations : les travaux conduits par NAIS au titre de l'Abonnement, notamment pour la réalisation des Briques, régis par les CGPS.

Registre des Crédits : l'historique chronologique de l'ensemble des opérations affectant les Crédits du Client, consultable par l'Utilisateur sur la Plateforme.

Sources : les contenus, données, éléments de marque et instructions transmis par le Client pour l'exécution des Prestations, notamment les briefs, messages et fichiers déposés sur la Plateforme.

Tâche : la fiche de suivi d'une Brique commandée, accessible sur la Plateforme.

Utilisateur : la personne physique titulaire du Compte, désignée par le Client comme responsable de ses Commandes.

Article 2. Objet et champ d'application

2.1 Les CGU ont pour objet de définir les conditions d'accès à la Plateforme et d'utilisation de ses services, ainsi que les droits et obligations respectifs de NAIS, du Client et de l'Utilisateur à ce titre.

2.2 L'Abonnement et les Prestations sont régis par les CGPS et, le cas échéant, par les conditions particulières convenues par écrit entre NAIS et le Client (les « Conditions Particulières »).

2.3 Les valeurs applicables aux Crédits et aux Briques, notamment les volumes de Crédits alloués, les plafonds, les coûts en Crédits et les durées, sont présentées sur la Plateforme. Les valeurs applicables au Client sont celles en vigueur à la date de la souscription, du changement de formule ou de la Commande concernés, sous réserve des CGPS.

2.4 La Plateforme est un outil de gestion mis à la disposition du Client au titre de l'Abonnement. Son utilisation est facultative : l'Abonnement et les Prestations sont exécutés dans les conditions des CGPS, indépendamment de l'accès à la Plateforme.

Article 3. Documents contractuels et ordre de préséance

3.1 Les CGU s'appliquent à toute utilisation de la Plateforme. Elles sont complétées par les CGPS et, le cas échéant, par les Conditions Particulières.

3.2 Chaque document régit son domaine propre. En cas de contradiction, les Conditions Particulières prévalent sur les CGPS, qui prévalent sur les CGU.

3.3 La politique de confidentialité de NAIS, accessible depuis la Plateforme et le site internet de NAIS (la « Politique de confidentialité »), informe l'Utilisateur des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par NAIS. Elle complète l'article 18.

Article 4. Acceptation et opposabilité des CGU

4.1 L'Utilisateur accepte les CGU, pour son compte et pour celui du Client, en cochant la case prévue à cet effet lors de l'inscription. Cette acceptation, dont la date et l'heure sont enregistrées, est un préalable à la création du Compte.

4.2 Les CGU en vigueur sont accessibles à tout moment depuis la Plateforme et le site internet de NAIS, dans un format permettant leur impression et leur enregistrement. Chaque version porte un numéro et une date d'entrée en vigueur. Les versions antérieures sont communiquées sur simple demande.

4.3 Les CGU s'appliquent à toute utilisation de la Plateforme à compter de la création du Compte, dans leur version en vigueur au moment de cette utilisation, sous réserve de l'article 24.

4.4 Les Parties agissant en qualité de professionnels, elles conviennent, conformément à l'article 1127-3 du Code civil, de déroger aux dispositions des 1° à 5° de l'article 1127-1 et de l'article 1127-2 du même code, pour les CGU comme pour tout contrat conclu par l'intermédiaire de la Plateforme.

Article 5. Conditions d'accès à la Plateforme

5.1 La Plateforme est exclusivement réservée aux professionnels, à l'exclusion des consommateurs et des non-professionnels au sens du Code de la consommation.

5.2 L'Utilisateur déclare être une personne physique majeure, disposer de la capacité juridique et être dûment habilité à engager le Client, notamment pour accepter les CGU, souscrire l'Abonnement et passer des Commandes. Le Client est tenu de l'ensemble des engagements souscrits par l'Utilisateur sur la Plateforme.

5.3 L'accès à la Plateforme suppose la création d'un Compte et l'authentification de l'Utilisateur.

5.4 NAIS peut refuser une inscription pour un motif légitime, notamment en cas d'informations manifestement inexactes, de manquement antérieur aux CGU ou de risque pour la sécurité de la Plateforme.

5.5 L'accès à la Plateforme suppose un équipement et une connexion à internet, dont le coût et la maintenance incombent au Client.

Article 6. Inscription et Compte

6.1 L'inscription s'effectue en ligne. L'Utilisateur renseigne son identité et ses coordonnées, les informations relatives au Client, notamment sa raison sociale, son secteur d'activité, son effectif et, le cas échéant, son numéro SIRET, son numéro de TVA intracommunautaire et son site internet, puis choisit un mot de passe et accepte les CGU.

6.2 L'inscription devient effective à la confirmation de l'adresse électronique de l'Utilisateur, au moyen du lien qui lui est adressé.

6.3 Le Client et l'Utilisateur garantissent l'exactitude, la sincérité et l'actualité des informations fournies, et les mettent à jour sans délai depuis les paramètres du Compte.

6.4 Le Compte est nominatif et personnel. Un seul Compte est ouvert par Client ; il est attribué à l'Utilisateur désigné par le Client comme responsable de ses Commandes. L'Utilisateur s'interdit de le partager, de le céder ou d'en permettre l'utilisation par une autre personne.

6.5 Toute modification de l'adresse électronique de l'Utilisateur, qui constitue son identifiant de connexion, et tout changement de la personne responsable des Commandes sont demandés à NAIS selon les modalités de l'article 11.5. NAIS procède au transfert du Compte après vérification de la demande.

Article 7. Identifiants et sécurité du Compte

7.1 L'Utilisateur accède au Compte au moyen de son adresse électronique, de son mot de passe et, le cas échéant, d'un second facteur d'authentification (les « Identifiants »). Il choisit un mot de passe conforme aux exigences de robustesse affichées sur la Plateforme et distinct de ceux qu'il utilise pour d'autres services.

7.2 La Plateforme propose une authentification à deux facteurs, dont NAIS recommande l'utilisation.

7.3 L'Utilisateur est seul responsable de la conservation et de la confidentialité de ses Identifiants. Il s'interdit de les communiquer à quiconque, y compris à un autre membre du personnel du Client.

7.4 Toute connexion et toute opération effectuées au moyen des Identifiants sont réputées accomplies par l'Utilisateur et engagent le Client, sauf preuve contraire apportée par celui-ci.

7.5 En cas de perte, de vol, de divulgation ou de soupçon d'utilisation frauduleuse de ses Identifiants, l'Utilisateur modifie sans délai son mot de passe et en informe NAIS dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les quarante-huit (48) heures, selon les modalités de l'article 11.5. NAIS peut alors prendre toute mesure conservatoire, y compris la suspension temporaire de l'accès au Compte.

Article 8. Services de la Plateforme

8.1 La Plateforme permet notamment à l'Utilisateur :

- de souscrire, de modifier et de résilier l'Abonnement, de gérer le moyen de paiement et de consulter les factures ;
- de consulter les Crédits disponibles et le Registre des Crédits, et d'acquérir des Crédits supplémentaires ;
- de consulter le catalogue des Briques et de passer des Commandes ;
- de suivre l'avancement de chaque Tâche et d'échanger avec l'Équipe NAIS par la Messagerie ;
- d'accéder aux Livrables et de les télécharger ;
- de gérer les paramètres du Compte ;
- de contacter NAIS au moyen du formulaire de contact.

La souscription, la modification et la résiliation de l'Abonnement, ainsi que le paiement, sont régis par les CGPS.

8.2 NAIS peut faire évoluer la Plateforme et ses fonctionnalités, notamment pour en améliorer le fonctionnement, la sécurité ou l'ergonomie, ou pour se conformer à la réglementation. Lorsqu'une évolution supprime ou restreint substantiellement une fonctionnalité nécessaire à l'exercice des droits du Client au titre des CGU ou des CGPS, NAIS en informe le Client au préalable et met à sa disposition un moyen équivalent.

Article 9. Crédits

9.1 Nature des Crédits

Le Crédit est une unité de compte interne à la Plateforme, qui mesure la valeur des Briques et sert exclusivement à les commander. Il ne constitue ni une monnaie, ni un moyen de paiement, ni une créance de somme d'argent.

Les Crédits ne sont ni remboursables, ni convertibles en euros, ni cessibles ou transférables à un autre Compte. Les seules restitutions de Crédits sont celles prévues à l'article 10.9 ; elles sont effectuées en Crédits.

Le nombre de Crédits disponibles sur le Compte constitue son solde (le « Solde »). Une opération de débit que le Solde ne couvre pas en totalité est refusée.

Les Crédits sont conservés dans les conditions des articles 9.2 à 9.5. Ils peuvent être perdus en cas de dépassement du plafond de report ou du plafond de solde, d'expiration du Solde après la fin de l'Abonnement, de clôture du Compte et de correction effectuée dans les conditions de l'article 9.6.

9.2 Allocation et renouvellement

Le jour du mois correspondant à la prise d'effet de l'Abonnement ou, le cas échéant, au dernier passage à une formule supérieure constitue la « Date Anniversaire » ; lorsque ce jour n'existe pas dans un mois donné, la Date Anniversaire de ce mois est fixée à son dernier jour. Chaque période d'un mois courant d'une Date Anniversaire, incluse, à la suivante, exclue, forme un « Cycle ».

L'Abonnement est souscrit selon une formule dont les caractéristiques sont présentées sur la Plateforme (la « Formule »). Chaque Formule fixe le nombre de Crédits versé au Client à chaque Cycle (l'« Allocation ») ainsi que les plafonds applicables à ses Crédits. L'Allocation est versée en totalité à la prise d'effet de l'Abonnement.

À chaque Date Anniversaire, lorsque le paiement de l'Abonnement est à jour, le Solde est renouvelé selon les règles suivantes :

- les Crédits non consommés à la fin du Cycle écoulé (le « Reliquat ») sont conservés dans la limite d'un plafond de report, exprimé en pourcentage de l'Allocation, fixé par la Formule et arrondi à l'unité inférieure ; la part du Reliquat qui excède ce plafond est perdue ;
- l'Allocation est versée en totalité et s'ajoute au Reliquat conservé ;
- le Solde ainsi obtenu est, le cas échéant, ramené au plafond de solde prévu à l'article 9.3.

Ces règles s'appliquent à l'ensemble des Crédits composant le Solde, quelle qu'en soit l'origine, y compris les Crédits issus de Packs de Crédits.

Tant qu'un paiement de l'Abonnement est en souffrance, le renouvellement est suspendu. Après régularisation, les renouvellements des Cycles concernés sont effectués successivement, dans l'ordre chronologique.

En cas de passage à une Formule supérieure, l'Allocation de la nouvelle Formule est ajoutée en totalité au Solde existant, dans la limite du plafond de solde de cette Formule. En cas de passage à une Formule inférieure, l'Allocation de la nouvelle Formule s'applique à compter du Cycle qui s'ouvre à la date d'effet du changement.

9.3 Plafond de solde

Chaque Formule fixe un plafond de solde, nombre maximal de Crédits que peut atteindre le Solde. Ce plafond s'applique à toute opération portant des Crédits au Solde, notamment le renouvellement, le changement de Formule, l'achat d'un Pack de Crédits prévu à l'article 9.4, le geste commercial et la correction. Lorsqu'une opération porterait le Solde au-delà de ce plafond, seuls les Crédits contenus dans sa limite sont versés.

Le plafond de solde ne s'applique plus à compter de la fin de l'Abonnement.

9.4 Packs de Crédits

Le Client dont l'Abonnement est actif peut acquérir, par paiement unique, des lots de Crédits supplémentaires (les « Packs de Crédits ») lorsque sa Formule le prévoit, dans les bornes d'achat fixées par celle-ci. L'achat est refusé lorsque la quantité demandée excède la différence entre le plafond de solde et le Solde. Les Crédits sont versés à la confirmation du paiement.

Les Crédits issus d'un Pack de Crédits sont soumis à l'article 9.2 : non consommés à la Date Anniversaire suivante, ils peuvent être perdus en tout ou partie lors du renouvellement.

9.5 Crédits après la fin de l'Abonnement

À compter de la fin de l'Abonnement :

- le Client peut continuer à passer des Commandes, et les Briques Récurrentes en cours continuent d'être débitées, dans la limite du Solde ;
- le Solde est conservé jusqu'à l'expiration du délai fixé par la Formule quittée, décompté à partir de la fin de l'Abonnement ; à l'expiration de ce délai, le Solde restant est définitivement supprimé et le Client en est informé par courriel ; lorsque la Formule ne fixe aucun délai, le Solde est conservé sous réserve de l'article 22 ;
- la souscription d'un nouvel Abonnement avant cette expiration met fin à la procédure d'expiration : le Solde est conservé et soumis aux règles de la nouvelle Formule.

9.6 Opérations de NAIS sur le Solde

NAIS peut créditer le Solde à titre de geste commercial et procéder à des corrections, au crédit comme au débit, notamment pour rectifier une erreur ou une anomalie technique. Chaque opération est inscrite au Registre des Crédits avec un libellé qui en indique l'objet. Toute correction au débit fait en outre l'objet d'un message motivé adressé au Client.

Ces opérations s'effectuent dans la limite du plafond de solde et du Solde disponible.

9.7 Registre des Crédits et heure de référence

Toute opération affectant le Solde est inscrite au Registre des Crédits avec sa date, son montant, son objet, le Solde qui en résulte et une référence unique. Toute rectification donne lieu à une inscription nouvelle, les inscriptions antérieures étant conservées en l'état.

Les échéances relatives aux Crédits sont déterminées en temps universel coordonné (UTC). Les opérations correspondantes sont exécutées par des traitements automatisés et peuvent être inscrites avec un décalage ; en cas d'interruption de ces traitements, elles sont exécutées à leur reprise, dans l'ordre chronologique.

Article 10. Commandes et suivi des Briques

10.1 Catalogue

Le catalogue de la Plateforme présente, pour chaque Brique, sa description, son caractère ponctuel ou récurrent, son coût en Crédits et, le cas échéant, la durée minimale d'engagement, la Maintenance Associée prévue à l'article 10.6 et sa nature au sens de l'article 10.7. Certaines Briques peuvent être réservées à certaines Formules.

NAIS peut à tout moment ajouter, modifier ou retirer des Briques. Les Commandes déjà passées demeurent régies par les conditions en vigueur à leur date.

10.2 Passation de la Commande

L'Utilisateur passe Commande depuis la fiche de la Brique. Il y décrit son besoin dans un brief et précise, le cas échéant, la date de démarrage souhaitée.

Le Client peut également adresser son brief par courriel à son interlocuteur référent au sein de l'Équipe NAIS, qui enregistre la Commande sur la Plateforme pour son compte.

Le coût en Crédits de la Brique est fixé à la date de la Commande. La date de démarrage souhaitée est indicative.

La Commande constitue une demande adressée à NAIS, soumise à Activation dans les conditions de l'article 10.4.

Peuvent passer Commande les Clients dont l'Abonnement est actif, ainsi que ceux dont l'Abonnement a pris fin, dans les conditions de l'article 9.5, sous réserve de l'article 21.

10.3 Contrôle de couverture

La Plateforme vérifie, lors de la Commande, que le Solde permet de la financer. La Commande est refusée :

- lorsque le coût d'une Brique Ponctuelle excède le Solde ;
- lorsque, compte tenu du coût de la Commande et du coût mensuel des Briques Récurrentes en cours ou en attente de démarrage, le Solde prévisionnel à l'issue du renouvellement suivant deviendrait négatif. Lorsque l'Abonnement a pris fin, aucun renouvellement n'est pris en compte dans ce calcul.

10.4 Activation et débit

NAIS examine la faisabilité de chaque Commande, quel que soit le parcours de commande utilisé, y compris un parcours raccourci. Elle peut l'accepter (l'« Activation »), demander des précisions par la Messagerie ou la refuser par une annulation motivée, sans frais pour le Client.

L'Activation inscrit la Brique dans les Prestations conduites par NAIS au titre de l'Abonnement. Le coût d'une Brique Ponctuelle est débité du Solde à l'Activation, qui suppose que le Solde couvre ce coût à cette date.

10.5 Briques Récurrentes

Une Brique Récurrente est débitée une première fois à son démarrage, puis chaque mois à la date correspondant à son démarrage. Ses échéances sont indépendantes de la Date Anniversaire. Lorsque la Brique comporte une durée minimale d'engagement, indiquée sur sa fiche, celle-ci court à compter du démarrage.

À l'expiration de cette durée minimale d'engagement, le Client peut suspendre une Brique Récurrente depuis la Plateforme. Les Crédits débités au titre de la période en cours restent acquis.

Le Client peut reprendre une Brique Récurrente suspendue. La reprise donne lieu à un débit immédiat, et les échéances suivantes sont décomptées à partir de la date de reprise.

NAIS peut suspendre et reprendre une Brique Récurrente dans les conditions des CGPS et de l'article 10.7.

10.6 Maintenance Associée

Certaines Briques Ponctuelles, notamment la création d'un site ou d'un outil en ligne, engendrent une Brique Récurrente obligatoire (la « Maintenance Associée »), dont la description, le coût, la durée minimale d'engagement, la nature et le délai de grâce sont présentés lors de la Commande. La Commande d'une telle Brique Ponctuelle suppose l'acceptation expresse de la Maintenance Associée.

La Maintenance Associée est créée à l'Activation de la Brique Ponctuelle, sans débit. Elle démarre automatiquement à la livraison de cette Brique, constatée par l'achèvement de la Tâche correspondante, ou à une date antérieure convenue avec le Client. Son démarrage donne lieu à un premier débit immédiat et fait courir sa durée minimale d'engagement.

L'annulation de la Brique Ponctuelle avant son achèvement emporte l'annulation de la Maintenance Associée non encore démarrée.

10.7 Insuffisance de Crédits

Lorsque, à une échéance, le Solde ne couvre pas le débit d'une Brique Récurrente, les règles suivantes s'appliquent selon la nature de la Brique, indiquée lors de la Commande et fixée à cette date :

- Brique de nature Production, qui recouvre notamment la production de contenus, la veille et toute prestation dont l'interruption n'affecte pas un service en ligne : la Brique est suspendue au terme de la dernière période débitée, et le Client en est informé par courriel.
- Brique de nature Infrastructure, qui recouvre notamment l'hébergement, la maintenance et toute prestation nécessaire au fonctionnement d'un Livrable mis en service en ligne, tel qu'un site, une application, un outil ou un agent (un « Actif Déployé ») : la Brique continue d'être exécutée pendant un délai de grâce indiqué lors de la Commande, décompté à partir du premier débit refusé, et le Client en est informé par courriel dès ce premier refus. Si le Solde permet le débit pendant ce délai, celui-ci est effectué et l'exécution se poursuit normalement. À défaut, la Brique est suspendue à l'expiration de ce délai, ce qui peut entraîner l'interruption de l'Actif Déployé concerné, et le Client en est informé par courriel.

Une Brique suspendue pour insuffisance de Crédits peut être reprise dans les conditions de l'article 10.5. Le présent article s'applique également après la fin de l'Abonnement.

Le maintien d'un Solde suffisant relève de la seule responsabilité du Client. Le sort des données et contenus hébergés au titre d'une Brique suspendue est régi par les CGPS.

10.8 Suivi des Tâches

Chaque Commande donne lieu à la création d'une Tâche, sur laquelle l'Utilisateur suit notamment son statut, ses dates, les Crédits engagés, la Messagerie et les Livrables.

Lorsque la réalisation d'une Brique requiert une action du Client, telle qu'une information, une approbation ou un accès, NAIS place la Tâche en attente de cette action et en informe le Client par la Messagerie et par courriel.

Les dates de démarrage et de livraison affichées sur la Plateforme sont indicatives, sous réserve des CGPS.

10.9 Annulation

Le Client peut annuler sans frais une Commande tant qu'elle n'a pas été activée, depuis la Plateforme ou, à défaut, par un message adressé au moyen de la Messagerie. Après Activation, toute demande d'annulation ou de modification est adressée à l'Équipe NAIS au moyen de la Messagerie.

NAIS peut annuler une Commande ou une Tâche non achevée par une décision motivée, notifiée au Client sur la Plateforme et par courriel. Lorsque la Brique annulée est une Brique Ponctuelle déjà débitée, son coût est restitué en Crédits par une opération inscrite au Registre des Crédits. Les débits d'une Brique Récurrente afférents aux périodes écoulées restent acquis. L'annulation d'une Brique Ponctuelle emporte celle de sa Maintenance Associée non encore démarrée.

Article 11. Échanges et notifications

11.1 Chaque Tâche comporte une Messagerie, qui constitue le canal privilégié des échanges relatifs à la Brique concernée. Les messages sont conservés pendant la durée prévue à l'article 22.

11.2 NAIS adresse à l'Utilisateur, à l'adresse électronique du Compte, les courriels de service nécessaires au fonctionnement de la Plateforme et à l'exécution des CGU et des CGPS, indépendamment de ses préférences de communication. Une copie en est adressée à l'interlocuteur référent du Client au sein de l'Équipe NAIS et, le cas échéant, au membre de l'Équipe NAIS en charge de la Tâche concernée. L'échec technique de l'envoi d'un courriel est sans effet sur la validité de l'opération à laquelle il se rapporte, qui demeure consultable sur la Plateforme.

11.3 L'Utilisateur peut consentir à recevoir des communications commerciales de NAIS. Ce consentement est facultatif et peut être retiré à tout moment depuis les paramètres du Compte.

11.4 Les informations et notifications adressées par NAIS au moyen de la Plateforme ou par courriel à l'adresse du Compte sont réputées reçues par le Client à la date de leur mise à disposition ou de leur envoi. Le Client veille à ce que cette adresse demeure valide et régulièrement consultée.

Toute mise en demeure au titre des CGU est adressée par courriel avec accusé de réception ou par lettre recommandée avec demande d'avis de réception : à NAIS, à son siège social ou à l'adresse indiquée à l'article 11.5 ; au Client, à l'adresse électronique du Compte ou à son siège social.

11.5 NAIS peut être contactée au moyen du formulaire de contact de la Plateforme ou à l'adresse hello@nais-intelligence.com, notamment pour toute réclamation, toute demande relative au Compte et toute demande relative aux données à caractère personnel.

Article 12. Accès aux Livrables

12.1 Les Livrables mis à disposition sur la Plateforme sont accessibles dans la Tâche concernée et dans l'espace consacré aux Livrables. Leur remise et leur approbation par le Client sont régies par les CGPS.

12.2 Les fichiers sont téléchargés au moyen de liens sécurisés, personnels et à durée de validité limitée. Leur taille est soumise aux limites techniques indiquées sur la Plateforme.

12.3 Les Livrables demeurent accessibles pendant toute la durée du Compte et pendant la période de conservation prévue à l'article 22. Il appartient au Client de les télécharger et d'en assurer la conservation. NAIS réalise des sauvegardes régulières des fichiers hébergés sur la Plateforme, au titre d'une obligation de moyens.

Article 13. Obligations du Client et de l'Utilisateur

13.1 Le Client et l'Utilisateur s'engagent à utiliser la Plateforme de manière loyale, dans un cadre strictement professionnel, conformément à sa destination, aux CGU et à la réglementation applicable.

13.2 Le Client est seul responsable des Sources qu'il dépose sur la Plateforme. Il garantit qu'elles sont licites et ne portent atteinte à aucun droit de tiers, notamment de propriété intellectuelle, au droit à l'image ou au respect de la vie privée, et garantit NAIS contre toute réclamation de tiers fondée sur ces contenus.

13.3 Le Client s'abstient de déposer sur la Plateforme des données à caractère personnel de tiers qui ne seraient pas nécessaires à la réalisation des Briques. Lorsqu'il en dépose, il garantit disposer d'une base légale et avoir informé les personnes concernées. Il s'abstient de déposer des données relevant des catégories particulières visées à l'article 9 du RGPD, sauf accord préalable écrit de NAIS.

13.4 Il est notamment interdit :

- d'accéder ou de tenter d'accéder à des données ou à des parties de la Plateforme auxquelles l'Utilisateur n'est pas autorisé à accéder ;
- de contourner ou de tenter de contourner les mesures de sécurité, d'authentification ou de protection contre les robots ;
- d'extraire ou de collecter, de manière automatisée ou non, tout ou partie des contenus de la Plateforme, notamment du catalogue des Briques ;
- de décompiler la Plateforme ou d'en pratiquer l'ingénierie inverse, hors des cas autorisés par la loi ;
- d'introduire un programme malveillant ou de perturber le fonctionnement de la Plateforme ;
- d'utiliser la Plateforme pour le compte d'un tiers, d'en revendre l'accès ou de le mettre à la disposition d'un tiers ;
- de tenir dans la Messagerie des propos injurieux ou diffamatoires, ou d'y diffuser des contenus illicites.

13.5 Le Client fait respecter les CGU par l'Utilisateur et répond de ses agissements.

13.6 L'Utilisateur peut joindre des fichiers à ses briefs et à ses messages, dans les limites de taille indiquées sur la Plateforme. Ces fichiers sont conservés jusqu'à l'achèvement ou l'annulation de la Tâche à laquelle ils se rattachent, puis supprimés. Il appartient au Client d'en conserver une copie ; NAIS n'est pas tenue de les conserver au-delà.

Article 14. Obligations de NAIS

14.1 NAIS met en œuvre les moyens raisonnables pour assurer l'accès à la Plateforme vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept. Elle est tenue à cet égard d'une obligation de moyens.

14.2 NAIS peut interrompre temporairement l'accès à la Plateforme pour des opérations de maintenance, de mise à jour ou de sécurité. Sauf urgence, elle s'efforce d'en informer l'Utilisateur à l'avance et de les programmer de manière à en limiter l'incidence.

14.3 NAIS met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles conformes à l'état de l'art pour assurer la sécurité de la Plateforme et des données qu'elle contient.

14.4 Seuls les membres habilités de l'Équipe NAIS accèdent aux Comptes, selon des droits définis en fonction de leurs missions. Ils sont tenus à une obligation de confidentialité.

14.5 NAIS informe le Client dans les meilleurs délais de tout incident de sécurité affectant la Plateforme et susceptible de concerner ses données, ainsi que des mesures prises pour y remédier, sans préjudice de ses obligations au titre du RGPD.

Article 15. Hébergement et prestataires techniques

15.1 NAIS s'engage à ce que les données de la Plateforme, notamment sa base de données, les fichiers des Livrables et leurs sauvegardes, soient hébergées sur des serveurs situés dans l'Union européenne.

15.2 Pour l'exploitation de la Plateforme, NAIS recourt à des prestataires techniques, sélectionnés pour les garanties qu'ils présentent. À la date des CGU, il s'agit principalement des prestataires suivants :

- DigitalOcean, pour l'hébergement de l'application et des fichiers des Livrables ;
- Supabase, pour la base de données, l'authentification et les fonctionnalités en temps réel ;
- Stripe Payments Europe, Limited (« Stripe »), prestataire de services de paiement, pour le paiement en ligne, la gestion de l'Abonnement et l'émission des factures ;
- Resend, pour l'envoi des courriels de service ;
- Cloudflare, pour la protection des formulaires d'inscription et de connexion contre les robots ;
- Sentry, pour la détection et le suivi des erreurs techniques ;
- Umami, pour la mesure d'audience anonyme de la Plateforme ;
- UptimeRobot, pour la surveillance de la disponibilité de la Plateforme.

15.3 Les données de paiement, notamment les numéros de carte, les coordonnées bancaires et les mandats de prélèvement, sont saisies et conservées exclusivement par Stripe ; NAIS ne conserve que les informations partielles permettant d'identifier le moyen de paiement.

15.4 Certains de ces prestataires, notamment pour le paiement, l'envoi des courriels et la protection contre les robots, ainsi que, ponctuellement, pour l'assistance technique de prestataires établis hors de l'Union européenne, peuvent traiter des données en dehors de l'Union européenne. Ces traitements sont alors encadrés par les garanties prévues par le RGPD, telles qu'une décision d'adéquation de la Commission européenne ou des clauses contractuelles types.

15.5 La liste à jour des prestataires figure dans la Politique de confidentialité. NAIS peut en changer ; elle demeure responsable, à l'égard du Client, du respect par ses prestataires des engagements prévus aux articles 15.1 et 17.

Article 16. Propriété intellectuelle

16.1 La Plateforme, ses logiciels, son interface, ses contenus éditoriaux et le catalogue des Briques, ainsi que les marques, logos et signes distinctifs de NAIS, sont la propriété exclusive de NAIS ou de ses concédants et sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

16.2 NAIS concède au Client, pour la durée du Compte, un droit d'accès et d'utilisation de la Plateforme personnel, non exclusif, non cessible et non transférable, limité à l'usage défini par les CGU. Toute autre utilisation, reproduction ou représentation, totale ou partielle, est interdite.

16.3 Le Client conserve l'ensemble de ses droits sur les Sources. Il concède à NAIS, pour la durée nécessaire, le droit de les héberger, de les reproduire et de les traiter aux seules fins du fonctionnement de la Plateforme.

Article 17. Confidentialité

17.1 NAIS traite comme confidentiels les Sources, les échanges de la Messagerie, les Livrables et les informations relatives au Compte hébergés sur la Plateforme. Elle n'en permet l'accès qu'aux membres de l'Équipe NAIS et aux prestataires techniques qui en ont besoin pour l'exploitation de la Plateforme, tenus à des obligations de confidentialité équivalentes.

17.2 NAIS s'interdit d'utiliser les contenus hébergés sur la Plateforme pour entraîner, affiner ou évaluer des modèles d'intelligence artificielle, et de les communiquer à des services tiers en dehors des prestataires techniques mentionnés à l'article 15. Leur utilisation pour la réalisation des Prestations est régie par les CGPS.

17.3 Ne sont pas confidentielles les informations tombées dans le domaine public sans faute de la Partie qui les a reçues, déjà connues d'elle, obtenues licitement d'un tiers, ou dont la divulgation est exigée par la loi ou par une autorité, dans la limite de cette exigence.

17.4 Ces obligations s'appliquent pendant toute la durée du Compte et pendant les cinq (5) années suivant sa clôture. Elles s'ajoutent aux stipulations de confidentialité des CGPS et de tout accord de confidentialité conclu entre les Parties.

Article 18. Données à caractère personnel

18.1 NAIS traite, en qualité de responsable de traitement, les données à caractère personnel de l'Utilisateur nécessaires à la création et à la gestion du Compte, à l'exécution des CGU, à la sécurité de la Plateforme et à la gestion de la relation commerciale, conformément au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD ») et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978. Les finalités, bases légales, destinataires, durées de conservation et éventuels transferts sont décrits dans la Politique de confidentialité.

18.2 L'Utilisateur dispose de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, qu'il exerce à l'adresse indiquée à l'article 11.5. NAIS traite ces demandes dans les délais prévus par le RGPD. L'Utilisateur peut introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

18.3 La Plateforme utilise des cookies et autres traceurs nécessaires à son fonctionnement et à sa sécurité, notamment pour l'authentification, la mémorisation de la langue et la protection contre les robots. Elle recourt en outre à une solution de mesure d'audience sans cookie, paramétrée pour produire des statistiques anonymes à l'usage exclusif de NAIS, ainsi qu'à un outil de suivi des erreurs techniques. Conformément à la réglementation, ces traitements ne requièrent pas de consentement. L'Utilisateur peut s'opposer à la mesure d'audience dans les conditions décrites dans la Politique de confidentialité, qui présente l'ensemble de ces outils.

Article 19. Responsabilité

19.1 NAIS est tenue, au titre des CGU, d'une obligation de moyens.

19.2 La responsabilité de NAIS ne saurait être engagée en cas :

- de dysfonctionnement des équipements, des logiciels ou de la connexion de l'Utilisateur ;
- d'utilisation de la Plateforme non conforme aux CGU ou de divulgation des Identifiants par l'Utilisateur ;
- d'inexactitude des informations fournies par le Client ou de caractère illicite des Sources ;
- de suspension d'une Brique ou d'interruption d'un Actif Déployé résultant d'une insuffisance de Crédits ;
- d'interruption de la Plateforme pour maintenance dans les conditions de l'article 14.2, ou en cas de force majeure ;
- de défaillance des réseaux de télécommunication.

19.3 NAIS ne saurait être tenue responsable des dommages indirects, tels que la perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de clientèle ou d'exploitation, ou l'atteinte à l'image.

19.4 Sauf faute lourde ou dolosive, et hors les cas où la loi interdit de la limiter, la responsabilité totale de NAIS au titre des CGU, toutes causes confondues, est limitée au montant des sommes effectivement versées par le Client à NAIS au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur de la responsabilité.

19.5 Le Client répond de l'utilisation de la Plateforme par l'Utilisateur et garantit NAIS contre toute réclamation résultant d'un manquement aux CGU qui lui est imputable.

19.6 Conformément à l'article 2254 du Code civil, toute action contre NAIS au titre des CGU se prescrit par un (1) an à compter du jour où le Client a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer.

Article 20. Force majeure

20.1 Aucune Partie n'est responsable d'un manquement ou d'un retard résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Les Parties conviennent d'y assimiler, lorsqu'elles échappent au contrôle raisonnable de NAIS, la défaillance durable d'un prestataire technique essentiel au fonctionnement de la Plateforme, l'interruption générale des réseaux de télécommunication et l'attaque informatique d'ampleur exceptionnelle survenue malgré les mesures prévues à l'article 14.3.

20.2 La Partie empêchée en informe l'autre dans les meilleurs délais. Les obligations affectées sont suspendues pendant la durée de l'empêchement.

Article 21. Suspension du Compte

21.1 NAIS peut suspendre le Compte dans les cas et conditions du présent article, ainsi que dans les cas prévus par les CGPS, notamment en cas de défaut de paiement.

21.2 La suspension du Compte prive l'Utilisateur de la faculté de passer de nouvelles Commandes. Il conserve l'accès aux autres fonctionnalités de la Plateforme. Les Briques Récurrentes en cours continuent d'être débitées, sauf suspension de leur exécution dans les conditions des CGPS. Les effets de la suspension sur l'Abonnement et les Prestations sont régis par les CGPS.

21.3 En cas de manquement du Client ou de l'Utilisateur aux CGU, NAIS lui adresse un avertissement par courriel l'invitant à y remédier. À défaut de remède dans un délai de quinze (15) jours, NAIS peut suspendre le Compte jusqu'à ce qu'il y soit remédié. Si le manquement persiste trente (30) jours après la suspension, ou en cas de manquement grave réitéré, NAIS peut clôturer le Compte dans les conditions de l'article 22.3.

21.4 En cas de fraude ou de tentative de fraude, de risque avéré pour la sécurité de la Plateforme ou des données, de compromission des Identifiants, de contenu manifestement illicite ou d'injonction d'une autorité, NAIS peut, sans avertissement préalable, suspendre immédiatement le Compte et, si nécessaire, bloquer tout ou partie de l'accès à la Plateforme. Elle en informe le Client dans les meilleurs délais en lui indiquant le motif, et rétablit l'accès dès que la cause de la suspension a disparu.

21.5 Les mesures prises en application du présent article n'ouvrent droit à aucune indemnité au profit du Client. Elles sont, par elles-mêmes, sans effet sur l'exécution de l'Abonnement et des Prestations, qui reste régie par les CGPS.

Article 22. Durée des CGU, clôture du Compte et conservation des données

22.1 Les CGU s'appliquent à compter de la création du Compte et pour une durée indéterminée, jusqu'à la clôture du Compte.

22.2 Le Client peut demander la clôture du Compte à tout moment, à l'adresse indiquée à l'article 11.5. La clôture prend effet dans les trente (30) jours suivant la demande et, si un Abonnement est en cours, au plus tôt à la date d'effet de sa résiliation dans les conditions des CGPS. NAIS confirme la clôture par courriel. Il appartient au Client de télécharger ses Livrables et ses factures avant la date d'effet.

22.3 NAIS peut clôturer le Compte dans les cas prévus à l'article 21.3, ainsi qu'en cas de fraude établie, après en avoir informé le Client par courriel en lui indiquant le motif et la date d'effet de la clôture.

22.4 Sur demande du Client adressée avant la clôture du Compte, à l'adresse indiquée à l'article 11.5, NAIS lui remet, dans un délai de trente (30) jours, une copie des Sources encore conservées sur la Plateforme à la date de la demande, des échanges de la Messagerie et du Registre des Crédits, dans un format couramment utilisé.

22.5 Lorsque le Client n'a plus d'Abonnement en cours, de Tâche en cours ni de Crédits disponibles, le Compte et les Livrables demeurent accessibles pendant douze (12) mois à compter de la plus tardive de ces échéances. Pour un Compte sans Abonnement souscrit, ce délai court à compter de la dernière connexion de l'Utilisateur. NAIS informe le Client par courriel au moins trente (30) jours avant l'expiration de ce délai. À cette expiration, le Compte est clôturé et les Livrables, les Sources déposées sur la Plateforme et les échanges de la Messagerie sont supprimés.

22.6 Par exception, NAIS conserve au-delà de la clôture les données nécessaires au respect de ses obligations légales, notamment comptables et fiscales, et à la constatation, à l'exercice ou à la défense de ses droits, en particulier les factures, le Registre des Crédits et la trace des acceptations des CGU et des CGPS, pendant les durées prévues par la loi ou par les délais de prescription applicables.

22.7 La clôture du Compte est sans effet sur les droits et obligations nés antérieurement. Les articles 16, 17, 19, 22.6, 23 et 26 survivent à la clôture.

Article 23. Convention de preuve

23.1 Conformément à l'article 1356 du Code civil, les Parties conviennent que les enregistrements informatiques de la Plateforme, conservés dans des conditions raisonnables de sécurité, font foi entre elles jusqu'à preuve contraire, notamment :

- la trace horodatée de l'acceptation des CGU et des CGPS ;
- le Registre des Crédits ;
- l'historique des Commandes et des changements de statut des Tâches ;
- le journal des actions de l'Équipe NAIS sur le Compte ;
- les messages de la Messagerie, leur horodatage et, lorsqu'elle est enregistrée, la date de leur consultation ;
- les courriels de service envoyés ;
- les données de paiement et les factures émises par l'intermédiaire de Stripe.

23.2 L'acceptation des CGU, des CGPS et des conditions d'une souscription ou d'une Commande, exprimée par une action positive de l'Utilisateur sur la Plateforme après authentification, vaut signature électronique au sens de l'article 1367 du Code civil et manifeste le consentement du Client.

23.3 Le Client peut consulter à tout moment le Registre des Crédits depuis la Plateforme et obtenir, sur demande, la communication des enregistrements le concernant.

Article 24. Modification des CGU

24.1 NAIS peut modifier les CGU. La nouvelle version est notifiée au Client par courriel et signalée sur la Plateforme au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur. Elle indique son numéro et sa date d'entrée en vigueur.

24.2 Le Client qui n'accepte pas la nouvelle version peut, avant sa date d'entrée en vigueur, demander la clôture de son Compte. Les conséquences de cette clôture sur l'Abonnement sont régies par les CGPS.

24.3 L'utilisation de la Plateforme après la date d'entrée en vigueur de la nouvelle version vaut acceptation de celle-ci.

24.4 Par exception, les modifications rendues nécessaires par une évolution législative ou réglementaire, une décision de justice ou un impératif de sécurité peuvent entrer en vigueur sans délai. Le Client en est informé dans les meilleurs délais.

Article 25. Stipulations diverses

25.1 Si l'une des stipulations des CGU est déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations conservent leur plein effet, et les Parties la remplacent par une stipulation valable aussi proche que possible de leur intention initiale.

25.2 Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir d'une stipulation des CGU ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

25.3 Le Client ne peut céder ni transférer le Compte ou ses droits au titre des CGU sans l'accord préalable écrit de NAIS. NAIS peut céder les CGU à toute société qui lui succéderait dans l'exploitation de la Plateforme, à charge d'en informer le Client.

25.4 Les Parties agissent en qualité de contractants indépendants. Les CGU ne créent entre elles ni société, ni mandat, ni lien de subordination.

25.5 Les CGU sont rédigées en langue française. En cas de traduction, la version française prévaut.

25.6 Les titres des articles ont une valeur indicative. En cas de difficulté d'interprétation, le contenu des stipulations prévaut sur leur titre.

Article 26. Droit applicable et attribution de juridiction

26.1 Les CGU sont soumises au droit français.

26.2 Les Parties s'efforcent de résoudre à l'amiable tout différend relatif à la formation, à l'interprétation, à l'exécution ou à la cessation des CGU. La Partie la plus diligente notifie le différend à l'autre par écrit ; les Parties disposent alors d'un délai de trente (30) jours pour parvenir à un accord, au besoin avec l'aide d'un médiateur.

26.3 À défaut d'accord dans ce délai, tout litige relatif aux CGU relève de la compétence exclusive des tribunaux compétents de Paris, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, sans préjudice des mesures d'urgence ou conservatoires.