Conditions Générales de Services relatives à JustRelate Cloud Services

Version: 2026-11-01

1. Champ d'application matériel

1.1. Les présentes Conditions Générales de Services (ci-après les **« Conditions Générales »**) s'appliquent à tous les contrats conclus entre

- JustRelate Group GmbH, JustRelate Deutschland GmbH, SAS JustRelate France et/ou toute autre Société Affiliée en qualité de prestataire, selon la société qui utilise les présentes Conditions Générales (ci-après désignée **« JustRelate »**)
  « Société Affiliée » désigne toute société qui, directement ou indirectement, contrôle JustRelate Group GmbH, est contrôlée par elle ou est placée sous un contrôle commun avec elle, et
- un Client Professionnel (ci-après désigné le **« Client »**):
  « Client Professionnel » désigne toute personne physique ou morale, ou toute société de personnes dotée de la personnalité juridique qui, lors de la conclusion d'un contrat avec JustRelate, agit dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Il s'agit du « professionnel » au sens de la directive 2011/83/UE.

au titre de l'utilisation de la solution cloud fournie par JustRelate et de l'ensemble des services fournis dans et par l'intermédiaire de cette solution cloud (la solution cloud et l'ensemble des services sont ci-après désignés **« JustRelate Cloud Services »**).

JustRelate Cloud Services sont proposés exclusivement aux Clients Professionnels. En concluant cet Accord Individuel, le Client déclare et garantit avoir la qualité de Client Professionnel ;
« Accord Individuel » désigne l'accord individuel conclu entre JustRelate et le Client portant sur JustRelate Cloud Services, par exemple une offre émise par JustRelate et acceptée par le Client, que ce soit par écrit ou au moyen d'une signature électronique (par ex. DocuSign).

Les présentes Conditions Générales sont complétées et/ou modifiées par l'annexe jointe aux présentes (l'**« Annexe Pays »**). L'Annexe Pays applicable fait partie intégrante des présentes Conditions Générales, l'article 1.4 des présentes demeure inchangé.

1.2. Les présentes Conditions Générales s'appliquent à titre exclusif. JustRelate n'accepte aucune conditions contractuelles du Client contraires ou complémentaires, ni aucune stipulation dérogeant aux présentes Conditions Générales, sauf accord exprès et écrit de JustRelate. Il en va de même des conditions générales jointes aux commandes ou aux déclarations d'acceptation du Client ou auxquelles ces documents font référence. Les présentes Conditions

Générales s'appliquent également lorsque JustRelate fournit JustRelate Cloud Services sans manifester d'opposition formelle aux conditions contractuelle du Client.

1.3. Les présentes Conditions Générales font partie intégrante du Contrat. Elles s'appliquent également à tous les contrats futurs conclus entre JustRelate et le Client (individuellement une **« Partie »** collectivement les **« Parties »**) en lien avec JustRelate Cloud Services, ainsi qu'à tout accord complémentaire portant sur des services relatifs à JustRelate Cloud Services (voir, par exemple, les articles 2.3 et 11.3), jusqu'à ce que de nouvelles conditions générales de services de JustRelate relatives à JustRelate Cloud Services deviennent applicables le cas échéant.

En cas de prolongation et/ou de renouvellement de la durée du Contrat, les conditions générales de services de JustRelate relatives à JustRelate Cloud Services en vigueur à la date de cette prolongation et/ou de ce renouvellement s'appliquent à compter de cette date, sous réserve que le Client en ait été informé préalablement, au plus tard au moment de la prolongation et/ou du renouvellement.

1.4. Ordre de priorité. Les documents contractuels suivants constituent le contrat entre les Parties relatif à JustRelate Cloud Services (le **« Contrat »**) et s'appliquent dans l'ordre suivant (le document figurant sur une ligne prévaut sur le document figurant sur la ligne suivante) :

- L'Accord Individuel conclu entre les Parties,
- L'accord de traitement des données (**« DPA »**) le cas échéant,
- L'Annexe Pays,
- L'accord de niveau de service (Service Level Agreement) relatif à JustRelate Cloud Services (**« SLA »**),
- Les présentes Conditions Générales,
- La description et les explications de JustRelate Cloud Services et de l'ensemble des services cloud au sein même de JustRelate Cloud Services, y compris la documentation de conformité et la documentation technique des services cloud, les exigences (techniques) minimales relatives à l'infrastructure informatique du Client ainsi que toutes les informations complémentaires qui y sont mises à disposition et publiées (la **« Documentation Cloud »**),
- La grille tarifaire communiquée individuellement au Client ou, à défaut, la grille tarifaire mise à disposition dans JustRelate Cloud Services (la **« Grille Tarifaire »**), et
- Les lignes directrices techniques et normes spécialisées généralement applicables, notamment les normes et propositions internationales de l'Internet Engineering Task Force (IETF), telles que documentées dans les Requests for Comments (RFC), ainsi que celles du W3C (World Wide Web Consortium).

2. JustRelate Cloud Services – Développement continu

JustRelate Cloud Services sont développés, dans la mesure du possible et du raisonnable, conformément au progrès technique, notamment en matière de sécurité informatique. JustRelate fait donc évoluer en permanence le développement technique de JustRelate Cloud Services. Le Client a droit à l'optimisation continue de JustRelate Cloud Services fournis par JustRelate et à son adaptation au progrès technique, en particulier dans le domaine de la sécurité informatique.

Afin de permettre ce développement continu sur les plans contractuel et technique, les stipulations suivantes s'appliquent :

2.1. La nature, l'étendue et les limites de JustRelate Cloud Services, y compris de l'ensemble des services fournis dans et par l'intermédiaire du cloud, sont définies et précisées exclusivement dans les documents contractuels énumérés à l'article 1.4.

2.2. Les stipulations suivantes s'appliquent en outre à JustRelate Cloud Services :

- Afin de permettre l'utilisation de JustRelate Cloud Services, JustRelate met à disposition la Documentation Cloud en langue anglaise à l'adresse URL correspondante.
- Le lieu d'exécution de la fourniture de JustRelate Cloud Services est la connexion Internet utilisée par JustRelate pour permettre au Client d'utiliser JustRelate Cloud Services.
- JustRelate Cloud Services sont en principe fournis uniquement sur des serveurs et au moyen de services situés au sein de l'Union européenne (UE) et est hébergée dans des zones de disponibilité (Availability Zones) exploitées par AWS afin d'assurer la redondance et la disponibilité. Si les Parties en conviennent, JustRelate peut également fournir des fonctions basées sur serveur et sans serveur (serverless) uniquement dans certaines régions AWS déterminées, situées au sein ou en dehors de l'UE.

2.3. Les services suivants ne font pas partie de JustRelate Cloud Services :

- l'infrastructure informatique du Client et la connexion du Client à Internet, et
- les services relatifs aux lignes et services (Internet et autres réseaux).

Services Complémentaires. Le Client peut toutefois, à titre optionnel, solliciter auprès de JustRelate une assistance et d'autres services relatifs à JustRelate Cloud Services, en particulier une assistance opérationnelle et technique lors de l'utilisation de JustRelate Cloud Services (par ex. des services de récupération de données que le Client aurait supprimées par erreur). Si les Parties conviennent de tels services complémentaires, les présentes Conditions Générales s'appliquent à ces services. Ces services sont fournis « as a service », c'est-à-dire que JustRelate met en œuvre des efforts commercialement raisonnables pour fournir les services au Client (obligation de moyens). Sauf convention contraire, les services sont facturés en régie (au temps passé et aux frais engagés). Les tarifs standard en vigueur de JustRelate s'appliquent.

2.4. Sous-traitants. JustRelate est en droit de fournir JustRelate Cloud Services ainsi que tout service complémentaire convenu, en tout ou partie, par l'intermédiaire de tiers (par ex. des Sociétés Affiliées ou Amazon Web Services (**« AWS »**)) agissant en qualité de sous-traitants, sans qu'il soit nécessaire d'obtenir le consentement du Client.

Traitement de données à caractère personnel par des sous-traitants. Tout traitement de données à caractère personnel effectué par JustRelate pour le compte du Client est soumis au DPA conformément à l'article 28 du RGPD, que les Parties concluront sur la base du modèle d'accord correspondant de JustRelate, lequel fait partie intégrante des présentes Conditions Générales. Le Client accorde par les présentes à JustRelate une autorisation écrite générale au sens de l'article 28, paragraphe 2, du RGPD:

- s'agissant de l'ensemble des sous-traitants désignés dans la liste à jour mise à disposition dans JustRelate Cloud Services à la Date d'Effet, et
- pour faire appel à des sous-traitants conformément au DPA, et notamment pour en ajouter et les remplacer.

2.5. Abandon d'Offres Cloud. JustRelate est en droit de cesser définitivement la fourniture de services, fonctionnalités ou fonctions fournis dans et par l'intermédiaire de JustRelate Cloud Services (les **« Offres Cloud »**) lorsque cela est raisonnablement nécessaire pour:

- des raisons techniques, opérationnelles, de sécurité, juridiques ou réglementaires, ou
- en raison de modifications de la technologie sous-jacente ou de services de tiers, ou
- en raison de l'évolution des exigences du marché ou de l'activité, ou

lorsque la poursuite de la fourniture de l'Offre Cloud n'est plus économiquement viable, selon une appréciation raisonnable. JustRelate informe le Client de l'abandon de toute Offre Cloud significative moyennant un préavis raisonnable, en principe d'au moins 3 mois avant la date de prise d'effet de l'abandon, sauf si un préavis plus court est raisonnablement requis en raison d'exigences légales, réglementaires, de sécurité ou émanant de tiers.

Si l'Offre Cloud significative abandonnée constitue un élément essentiel de la volonté, pour le Client, de bénéficier de JustRelate Cloud Services et si JustRelate ne propose aucune solution de remplacement raisonnablement comparable, le Client peut résilier le Contrat en ce qui concerne l'Offre Cloud significative abandonnée, avec effet à la date de prise d'effet de l'abandon. Cette résiliation n'affecte pas la validité du reste du Contrat, sauf si l'offre abandonnée est essentielle à la finalité poursuivie par le Client au titre du Contrat. Les redevances payées d'avance couvrant la période postérieure à la prise d'effet de cette résiliation seront remboursées au prorata temporis.

2.6. Modifications pour motif légitime. JustRelate peut modifier le Contrat en présence d'un motif impérieux, notamment en cas d'évolution du droit applicable, d'exigences techniques, de sécurité ou réglementaires, ou de modifications nécessaires pour prévenir les abus ou la fraude. Si JustRelate envisage de modifier le Contrat pour motif légitime, JustRelate informe le

Client des modifications envisagées dans un délai de 6 semaines avant leur entrée en vigueur, en indiquant le motif impérieux et les modifications concernées (la **« Notification de Modification »**).

- En cas de modifications, le Client dispose d'un droit de résiliation spécial du Contrat avec effet à la date à laquelle la modification aurait autrement pris effet.
- Si le Client ne résilie pas le Contrat par écrit dans un délai de 6 semaines suivant la Notification de Modification, les modifications font partie du Contrat si et dans la mesure où le Client peut raisonnablement les accepter compte tenu du motif indiqué. Les modifications sont notamment réputées inacceptables pour le Client si, du fait de ces modifications, JustRelate Cloud Services deviennent inutilisables pour le Client ou si sa fonctionnalité est considérablement altérée au regard de la finalité poursuivie par le Client au titre du Contrat.

JustRelate informe expressément le Client, dans la Notification de Modification, des conséquences de son comportement.

2.7. Modifications des API et SDK. En cas de modification des interfaces de programmation d'applications (API) ou des kits de développement logiciel (SDK) de JustRelate Cloud Services, JustRelate en informe le Client au moyen de notes de version (release notes) publiées à l'adresse URL correspondante du service concerné et maintient les versions antérieures des API disponibles pendant au moins 6 mois après la prise d'effet de la modification, sauf si leur maintien est impossible pour des raisons de fait ou de droit ou entraînerait des coûts déraisonnables pour JustRelate.

2.8. Modifications exceptionnelles. JustRelate attire expressément l'attention du Client sur le fait que, pour des raisons de sécurité informatique et pour d'autres motifs impérieux, JustRelate peut également être tenue, dans des cas exceptionnels, d'apporter des modifications à bref délai. Dans ce cas, JustRelate informe immédiatement le Client de la modification via Internet, au moyen de notes de version publiées à l'adresse URL correspondante du service concerné.

3. Fonctionnalités d'IA

3.1. JustRelate fournit, dans le cadre de JustRelate Cloud Services, des fonctionnalités d'intelligence artificielle (les **« Fonctionnalités d'IA »**) à des fins documentées liées au service. Le Client ne peut les utiliser que conformément à la destination définie par JustRelate dans la Documentation Cloud et dans le respect du droit applicable, y compris le règlement européen sur l'intelligence artificielle (AI Act). Le Client est responsable de ses finalités spécifiques, de ses paramétrages et des utilisations en aval. JustRelate fournit au Client les informations dont celui-ci a raisonnablement besoin pour évaluer son utilisation des Fonctionnalités d'IA au regard de l'AI Act. Ces informations ne dispensent pas le Client de sa responsabilité quant à sa propre évaluation réglementaire et à sa propre mise en conformité.

3.2. Le Client ne peut utiliser les Fonctionnalités d'IA à des fins interdites par l'article 5 de l'AI Act, ni les paramétrer de telle sorte qu'elles soient qualifiées de systèmes d'IA à haut risque, sauf convention expresse contraire. En particulier, les fonctions d'IA ne peuvent servir de fondement exclusif à des décisions produisant des effets juridiques ou des effets similaires significatifs à l'égard de personnes physiques.

3.3. Le Client doit assurer un contrôle et une vérification humains appropriés des contenus générés par l'IA avant de s'y fier, dans la mesure où cela est nécessaire compte tenu de la nature ou des conséquences de l'utilisation. Le Client demeure responsable des décisions prises sur la base de contenus générés par l'IA.

3.4. Le Client ne peut supprimer, désactiver, masquer ou contourner les mesures de transparence mises en œuvre par JustRelate et requises par l'AI Act. Le Client respecte toutes les obligations de transparence supplémentaires découlant de son utilisation spécifique.

3.5. Le Client veille à ce que les personnes utilisant les Fonctionnalités d'IA pour son compte disposent d'un niveau de maîtrise de l'IA adapté à leur fonction et au contexte d'utilisation.

3.6. JustRelate est en droit de modifier, mettre à jour, remplacer ou abandonner des Fonctionnalités d'IA ainsi que les modèles d'IA ou services de tiers sous-jacents dans le cadre du développement continu de JustRelate Cloud Services, sous réserve que la fonctionnalité convenue et les exigences applicables en matière de sécurité, de protection des données et de conformité soient maintenues.

4. Responsabilité et coopération du Client; politique d'Usage Raisonnable

4.1. La décision de conclure un contrat avec JustRelate et d'utiliser JustRelate Cloud Services appartient au seul Client. Le Client doit notamment vérifier en temps utile si JustRelate Cloud Services répond à ses besoins et solliciter à cet égard un conseil professionnel, tout en veillant à ce que:

- il sauvegarde régulièrement ses données et les protège contre la perte en prenant des mesures de sauvegarde appropriées,
- l'infrastructure informatique qu'il utilise pour JustRelate Cloud Services satisfasse aux exigences (techniques) minimales définies par JustRelate dans la Documentation Cloud et soit protégée contre l'infection par des virus, chevaux de Troie ou logiciels malveillants similaires, et
- il dispose des droits nécessaires pour utiliser l'infrastructure informatique qu'il utilise, en particulier les logiciels qu'il utilise, et respecte les conditions de licence applicables (par ex. la GNU Lesser General Public License (GNU LGPL) en lien avec les éventuels SDK et les extensions open source éventuellement requises).

4.2. L'intégration de JustRelate Cloud Services suppose que le Client coopère, sans contrepartie financière, à l'exécution du Contrat et à la correction des défauts, cette coopération ne

constituant pas une simple faculté pour le Client mais une véritable obligation principale. Le Client doit notamment:

- respecter les consignes de sécurité relatives à la protection de l'infrastructure informatique qu'il utilise, définies par JustRelate dans la Documentation Cloud,
- informer JustRelate sans délai injustifié de tout dérangement, dysfonctionnement, incident de sécurité ou autre irrégularité significative de JustRelate Cloud Services, au moyen des systèmes mis à disposition à cet effet par JustRelate, et assister JustRelate de manière appropriée dans la correction et la résolution des dérangements et dysfonctionnements, notamment en lui fournissant toutes les informations nécessaires,
- utiliser JustRelate Cloud Services uniquement conformément à sa destination et aux finalités d'utilisation définies par JustRelate dans la Documentation Cloud, et
- désigner à JustRelate des interlocuteurs qualifiés.

Le Client est conscient que

- bien que JustRelate ait mis en œuvre des mesures de sécurité conformes à l'état de l'art, aucun système informatique connecté à Internet ne peut garantir une sécurité absolue contre les risques résultant de l'utilisation d'Internet,
- ses données sont de manière générale exposées, dans le cadre de l'utilisation d'Internet, aux risques de virus, chevaux de Troie et autres logiciels malveillants, ainsi qu'aux interventions et attaques de tiers.

4.3. Usage Raisonnable. Le Client s'engage à utiliser JustRelate Cloud Services uniquement conformément à sa destination et d'une manière qui ne porte pas atteinte de façon significative à la disponibilité, aux performances, à la sécurité ou à l'intégrité de JustRelate Cloud Services et qui ne consomme pas de ressources de manière disproportionnée (l'**« Usage Raisonnable »**). JustRelate Cloud Services comprenant des Fonctionnalités d'IA,

- l'Usage Raisonnable n'est pas déterminé uniquement (i) par référence aux habitudes d'utilisation historiques du Client ou à des indicateurs d'utilisation fixes, y compris, notamment, les niveaux de consommation moyens, les pics d'utilisation et la variabilité de l'utilisation sur une période représentative des 3 à 12 mois précédents et, si l'utilisation n'a pas duré aussi longtemps, sur la base d'habitudes d'utilisation estimées (l'**« Usage de Référence »**), ou (ii) au regard des standards du secteur et des habitudes d'utilisation typiques de clients se trouvant dans une situation comparable.
- Toutefois, une utilisation peut être considérée comme excessive ou abusive si elle : (i) dépasse de manière significative l'Usage de Référence du Client sans justification raisonnable ou (ii) s'écarte sensiblement des standards du secteur ou des habitudes d'utilisation typiques de clients se trouvant dans une situation comparable ou (iii) affecte défavorablement les performances, la disponibilité ou la sécurité de JustRelate Cloud Services ou d'autres clients. Toutefois, des pics d'utilisation temporaires qui correspondent à des besoins professionnels légitimes et qui ont été signalés à JustRelate ou pouvaient

raisonnablement être anticipés par cette dernière ne constituent pas, en eux-mêmes, une utilisation excessive ou abusive.

- Usage Raisonnable des Fonctionnalités d'IA. L'utilisation de Fonctionnalités d'IA, d'automatisations ou de processus autonomes ne constitue pas, en soi, une utilisation excessive. Toutefois, l'utilisation automatisée ou reposant sur des Fonctionnalités d'IA doit rester dans les limites de la destination et du périmètre fonctionnel de la Fonctionnalité d'IA concernée. Le Client ne doit pas utiliser de Fonctionnalités d'IA ou d'automatisations pour détourner ou contourner une fonctionnalité prévue ou le périmètre commercial d'une Offre Cloud défini dans la Documentation Cloud, notamment en utilisant une Fonctionnalité d'IA conçue pour un cas d'usage particulier afin d'exécuter, à une échelle manifestement disproportionnée, des fonctions ou des charges de travail auxquelles cette Fonctionnalité d'IA n'est pas destinée.

JustRelate se réserve le droit de surveiller l'utilisation de JustRelate Cloud Services par le Client afin de faire respecter l'Usage Raisonnable. Toute constatation d'une utilisation excessive ou abusive est effectuée de bonne foi et de manière commercialement raisonnable.

JustRelate peut prendre des mesures proportionnées lorsque l'utilisation du Client excède de manière significative la destination prévue ou a une incidence défavorable significative sur JustRelate Cloud Services ou sur d'autres clients. En cas de soupçon raisonnable ou de preuve d'une utilisation excessive ou abusive, JustRelate peut :

- demander au Client de réduire ou de modifier son utilisation ;
- restreindre temporairement le débit (throttling), limiter ou ajuster l'utilisation et/ou les niveaux de service applicables ;
- facturer des frais supplémentaires conformément aux conditions tarifaires applicables ; et/ou
- suspendre JustRelate Cloud Services, en tout ou partie.

Sauf en cas de risque urgent pour les performances de JustRelate Cloud Services à l'égard d'autres clients, JustRelate adresse au Client un préavis raisonnable avant la mise en œuvre de ces mesures et, le cas échéant, lui accorde un délai de régularisation pendant lequel le Client peut remédier à l'utilisation excessive ou abusive.

Aucune de ces mesures ne libère le Client de son obligation de payer les sommes dues au titre de l'utilisation de JustRelate Cloud Services.

4.4. Le Client ne doit pas communiquer ses mots de passe ni ses autres identifiants de connexion personnels à des tiers. Les données d'accès doivent être conservées de manière protégée afin que des tiers ne puissent y accéder, leur stockage sur un ordinateur ou sur un autre support (par ex. une clé USB) sous forme non chiffrée ou insuffisamment chiffrée ne constitue pas un stockage protégé. Les données d'accès doivent être modifiées immédiatement s'il existe des raisons de penser que des tiers ont pu en prendre connaissance.

4.5. Le Client est seul responsable des contenus pour lesquels il utilise JustRelate Cloud Services ou qu'il collecte, traite ou utilise de toute autre manière dans le cadre de l'utilisation de JustRelate Cloud Services.

Le Client doit respecter les droits nationaux et internationaux en matière de protection des données, de droit d'auteur, de marques, de brevets, de noms et de dénominations commerciales, ainsi que les autres droits de propriété industrielle et les droits de la personnalité des tiers, et se conformer aux lois et autres réglementations applicables.

Le Client garantit JustRelate contre toute réclamation formée à l'encontre de JustRelate par des tiers pour atteinte aux droits en matière de protection des données, aux droits d'auteur, aux droits de marque, de brevet ou de dessins et modèles, aux droits sur les noms et dénominations commerciales, ainsi qu'aux autres droits de propriété industrielle et aux droits de la personnalité des tiers, en lien avec l'utilisation de JustRelate Cloud Services par le Client. Cette garantie couvre également les frais raisonnables de défense juridique (honoraires d'avocat et frais de justice).

5. Prix et conditions de paiement

5.1. Le Client paie à JustRelate les prix convenus pour JustRelate Cloud Services. Sauf convention expresse contraire dans l'Accord Individuel et/ou stipulation contraire de l'Annexe Pays, les présentes Conditions Générales et la Grille Tarifaire s'appliquent aux prix et aux conditions de paiement.

5.2. Les prix d'abonnement mensuels et tous les autres prix calculés sur une base périodique sont payables d'avance.

5.3. Ajustement indexé des prix. Les prix font l'objet d'une indexation annuelle conformément aux stipulations de l'Annexe Pays.

5.4. Ajustement extraordinaire supplémentaire des prix. Sauf stipulation expresse contraire de l'Annexe Pays, les stipulations suivantes s'appliquent : en complément de l'ajustement indexé des prix prévu à l'article 5.3, JustRelate peut ajuster les prix si, après la Date d'Effet, les coûts de fourniture de JustRelate Cloud Services augmentent de manière significative et que ces augmentations ne sont pas raisonnablement répercutées par ledit ajustement indexé.

JustRelate notifie au Client, sous forme textuelle, tout ajustement extraordinaire envisagé au moins 60 jours calendaires à l'avance (la **« Notification d'Ajustement »**) et, sur demande raisonnable du Client, lui communique les motifs de l'ajustement, en particulier les facteurs de coûts objectifs qui le justifient, ainsi que le calcul de l'ajustement. Les facteurs de coûts pertinents peuvent notamment inclure :

- les frais de personnel et de main-d'œuvre
- les coûts de l'énergie et des services d'utilité publique

- les coûts d'infrastructure cloud, d'hébergement, de centres de données et de réseau
- les coûts de licences logicielles et de services de tiers
- les coûts liés à la cybersécurité, à la conformité et à la réglementation
- les coûts résultant de modifications des lois, règlements, impôts, taxes et droits applicables, de mesures gouvernementales ou d'exigences sectorielles obligatoires.

Tout ajustement supplémentaire des prix doit :

- être objectivement justifié par l'augmentation des coûts concernée
- être limité à ce qui est raisonnablement nécessaire pour refléter l'incidence de cette augmentation sur la fourniture de JustRelate Cloud Services
- ne pas conduire JustRelate à récupérer davantage que l'augmentation effective des coûts imputable à la fourniture de JustRelate Cloud Services, et
- tenir compte de toute diminution des coûts pertinents affectant la fourniture de JustRelate Cloud Services.

Si l'ajustement entraîne une augmentation des prix en vigueur applicables aux services concernés supérieure à 10 % sur une période de 12 mois, le Client peut résilier les services concernés à tout moment avant la date de prise d'effet de l'ajustement, par notification sous forme écrite. Cette résiliation prend effet à la date à laquelle la révision aurait dû entrer en vigueur, sans frais de résiliation anticipée ni indemnité.

Si la révision entraîne une augmentation des prix en vigueur inférieure ou égale à 10 % ou si l'ajustement entraîne une augmentation supérieure à 10 % et que le Client ne résilie pas les services concernés, la révision sera considérée comme acceptée.

5.5. Tous les prix indiqués sont des prix nets en euros (EUR), majorés de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux en vigueur.

5.6. Les paiements doivent être effectués dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la date d'échéance, sans déduction d'escompte ; sauf stipulation contraire du Contrat, la date d'échéance est la date de la facture. En cas de retard de paiement, JustRelate peut

- facturer les frais de relance, l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement et/ou les intérêts de retard prévus par l'Annexe Pays, sans préjudice de son droit de demander réparation de tout préjudice supplémentaire
- mettre le Client en demeure, sous forme textuelle, de ce que JustRelate Cloud Services seront bloqué, et bloquer totalement ou partiellement les services 14 jours calendaires après cette mise en demeure, mais au plus tôt 14 jours calendaires après le début du retard.

5.7. Le Client ne peut opérer de compensation qu'avec des créances réciproques constatées judiciairement ou non contestées. Le Client ne peut exercer un droit de rétention qu'au titre de créances réciproques fondées sur le Contrat conclu entre les Parties.

6. Responsabilité de JustRelate

6.1. JustRelate fournit JustRelate Cloud Services conformément à l'article 3 **« as a service »**. JustRelate n'est donc pas tenue à une obligation de résultat, mais seulement de mettre en œuvre des efforts commercialement raisonnables pour mettre JustRelate Cloud Services à disposition (obligation de moyens).

6.2. JustRelate ne garantit pas que

- JustRelate Cloud Services seront utilisables ou disponibles à tout moment pendant la durée du Contrat
- les sites web créés au moyen de JustRelate Cloud Services seront disponibles ou exempts d'erreurs, ou présenteront certaines caractéristiques, fonctions ou autres propriétés.

6.3. JustRelate est en droit d'effectuer des prestations de maintenance et d'assistance sur JustRelate Cloud Services et/ou sur l'infrastructure informatique qu'elle utilise, ainsi que des sauvegardes de données (la **« Maintenance »**).

La Maintenance régulière a lieu chaque semaine, le dimanche entre 02h00 et 04h00 UTC, sans préavis. Pendant cette interruption, JustRelate Cloud Services ou certains services peuvent être indisponibles. Toute autre interruption due à la Maintenance doit être convenue au préalable avec le Client ; en présence de motifs impérieux, le Client ne peut refuser son accord de manière déraisonnable.

Si et dans la mesure où le Client est en mesure d'utiliser JustRelate Cloud Services ou les services pendant les périodes d'interruption planifiées/convenues, il ne dispose d'aucun droit à une telle utilisation . Si cette utilisation entraîne une réduction ou une suspension de JustRelate Cloud Services ou des services, toute réclamation du Client pour inexécution ou mauvaise exécution de la part de JustRelate est exclue.

6.4. Si JustRelate Cloud Services est indisponible ou ne respecte pas les niveaux de service convenus, JustRelate s'efforce de rétablir l'utilisation pour le Client ou de respecter à nouveau les niveaux de service dans les meilleurs délais. Les niveaux de service applicables à JustRelate Cloud Services sont définis en détail dans le SLA.

6.5. Toute autre réclamation du Client pour inexécution ou mauvaise exécution de la part de JustRelate est exclue. Les dispositions légales et contractuelles relatives à la responsabilité de JustRelate en matière de dommages-intérêts (voir l'article 10) demeurent inchangées.

Les actions pour inexécution ou mauvaise exécution se prescrivent par 12 mois à compter de la date de survenance de l'inexécution ou de la mauvaise exécution, sauf dissimulation frauduleuse du défaut.

7. Blocage et interruption de JustRelate Cloud Services

7.1. JustRelate est en droit de bloquer totalement ou partiellement l'utilisation de JustRelate Cloud Services sans mise en demeure préalable et d'interrompre totalement ou partiellement la fourniture de JustRelate Cloud Services en présence d'un motif légitime de blocage ou d'interruption. Constitue notamment un motif légitime de blocage ou d'interruption le fait que :

- le Client manque à une obligation essentielle au titre du Contrat et n'y remédie pas dans un délai raisonnable malgré un avertissement adressé sous forme textuelle ; en cas de retard de paiement, l'article 5.6 s'applique
- le Client provoque une dégradation ou une perturbation de la fourniture de JustRelate Cloud Services
- le Client teste la vulnérabilité des systèmes ou réseaux informatiques utilisés par JustRelate ou ses sous-traitants pour la fourniture de JustRelate Cloud Services (les **« Systèmes JustRelate »**) sans s'être concerté avec JustRelate
- le Client reproduit JustRelate Cloud Services ou propose des produits ou services de tiers essentiellement comparables à JustRelate Cloud Services
- le Client dépasse ou contourne les restrictions relatives aux accès, aux appels et à l'utilisation de JustRelate Cloud Services, ou utilise JustRelate Cloud Services d'une manière qui excède un volume raisonnable ou constitue une utilisation excessive ou abusive (par ex. une utilisation excessive ou abusive au sens de l'article 4.3, ou le dépassement d'un taux de rebond (bounce rate) maximal convenu, c'est-à-dire le pourcentage convenu d'e-mails non distribuables par rapport au nombre total d'e-mails envoyés au cours d'une période convenue ; sauf convention contraire, un taux de rebond maximal de 3 % sur 20 jours calendaires est réputé convenu)
- il existe un risque de sécurité pour JustRelate Cloud Services ou pour les Systèmes JustRelate ou
- le Client utilise JustRelate Cloud Services pour commettre des actes frauduleux ou autrement illicites ou pour y participer (par ex. l'envoi par e-mail de spams, de messages d'hameçonnage (phishing), de contenus malveillants et de contenus illicites).

7.2. Si JustRelate constate une augmentation inhabituelle du volume d'utilisation de JustRelate Cloud Services, JustRelate peut, à titre de précaution, bloquer totalement ou partiellement l'utilisation de JustRelate Cloud Services, sans toutefois y être tenue.

7.3. En cas de blocage ou d'interruption de JustRelate Cloud Services, JustRelate informe immédiatement le Client du motif du blocage ou de l'interruption. Dès que le Client démontre à JustRelate que le motif n'existe pas ou plus, ou que le blocage de précaution peut être levé, JustRelate lève le blocage ou reprend la fourniture du cloud.

7.4. Ni le blocage ni l'interruption de JustRelate Cloud Services en application des articles 7.1 ou 7.2 ne libèrent le Client de son obligation de payer les prix de JustRelate Cloud Services bloqué ou interrompu.

8. Protection des données et traitement de données pour le compte du Client

8.1. JustRelate respecte l'ensemble des exigences du Règlement général sur la protection des données (RGPD) et des autres lois applicables en matière de protection des données et a notamment pris toutes les mesures humaines, techniques et organisationnelles nécessaires à cet égard.

8.2. Pour la fourniture de JustRelate Cloud Services, JustRelate traite uniquement les données et fichiers journaux (logs) nécessaires à la fourniture de JustRelate Cloud Services. Si et dans la mesure où le Client utilise JustRelate Cloud Services pour traiter des données à caractère personnel, JustRelate Cloud Services sont fournis par JustRelate exclusivement pour le compte du Client, en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD.

Tout traitement de données à caractère personnel effectué par JustRelate pour le compte du Client est soumis au DPA conformément à l'article 28 du RGPD, que les Parties concluront sur la base du modèle d'accord correspondant de JustRelate, lequel fait partie intégrante des présentes Conditions Générales.

8.3. Le Client est conscient que JustRelate et ses sous-traitants peuvent être tenus de divulguer ou de communiquer les données du Client en vertu de décisions administratives ou judiciaires, ou de la loi.

8.4 JustRelate peut utiliser les données relatives aux Clients et à leurs clients sous une forme entièrement anonymisée et agrégée, conformément au RGPD, à des fins d'évaluation interne, de recherche, d'analyse statistique et d'optimisation des services. Ces données sont anonymisées de manière irréversible et ne se rapportent pas à une personne physique identifiée ou identifiable, ni ne permettent une identification directe ou indirecte du Client, de ses clients ou de toute personne concernée.

9. Confidentialité

Les Parties s'engagent à garder confidentielles les informations obtenues dans le cadre de l'objet du Contrat (en particulier les données techniques ou financières et autres informations) et à ne les utiliser qu'aux fins de l'objet du Contrat. Cette obligation ne s'applique pas aux informations qui sont ou deviennent accessibles au public sans intervention ou omission fautive des Parties, ou qui doivent être communiquées en vertu de décisions administratives ou judiciaires, ou de la loi.

10. Responsabilité et limitation de responsabilité

La responsabilité de JustRelate est engagée exclusivement selon les stipulations suivantes :

10.1. JustRelate est responsable sans limitation des dommages résultant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, ainsi qu'en cas de faute intentionnelle ou de faute lourde.

10.2. En dehors des cas visés à l'article 10.1, JustRelate n'est responsable, en cas de simple négligence, qu'en cas de manquement à une obligation contractuelle essentielle (dite obligation cardinale), c'est-à-dire une obligation dont l'exécution est indispensable à la bonne exécution du Contrat et au respect de laquelle le Client peut normalement se fier. Dans ce cas, la responsabilité de JustRelate est limitée au dommage prévisible typique pour les contrats de ce type. En outre, la responsabilité de JustRelate est limitée aux montants effectivement payés par le Client à JustRelate au cours des 12 mois précédant l'incident à l'origine du dommage subi par le Client. Dans ce cas, la responsabilité de JustRelate est en outre plafonnée à 250 000 EUR par sinistre.

10.3. JustRelate n'est responsable de la perte de données conformément aux paragraphes qui précèdent que si et dans la mesure où cette perte n'aurait pas pu être évitée par des mesures de sauvegarde appropriées prises par le Client.

10.4. JustRelate s'engage à respecter le devoir de diligence usuel dans le secteur. Pour apprécier si JustRelate a commis une faute, il convient de tenir compte du fait qu'il est techniquement impossible de créer un logiciel totalement exempt d'erreurs.

10.5. JustRelate n'est pas responsable en cas de force majeure rendant impossible la fourniture de JustRelate Cloud Services ou entravant de manière significative ou temporaire la bonne exécution du Contrat. Constituent des cas de force majeure toutes les circonstances échappant au contrôle des Parties, telles que la guerre et autres conflits armés, les mobilisations, les blocus, les troubles civils, les attentats terroristes, les embargos, les saisies, les catastrophes naturelles, les grèves illicites et autres conflits sociaux, les mesures gouvernementales, les décisions administratives ou toute autre circonstance grave et imprévisible dont les Parties ne sont pas responsables. Une circonstance n'est considérée comme un cas de force majeure que si elle est survenue après la conclusion du Contrat.

10.6. La responsabilité fondée sur des dispositions légales impératives, notamment celles visées dans l'Annexe Pays, demeure inchangée.

10.7. Des stipulations complémentaires limitant la responsabilité de JustRelate peuvent figurer dans l'Annexe Pays.

11. Durée et résiliation

11.1. Le Contrat entre en vigueur à la date convenue entre les Parties et, à défaut d'une telle date, à la signature de l'Accord Individuel (la « Date d'Effet »).

Sauf convention contraire, le Contrat est initialement conclu pour une durée minimale ferme et non résiliable (la « Durée Initiale »). À l'expiration de cette Durée Initiale, il est automatiquement renouvelé pour une durée supplémentaire ferme et non résiliable de 12 mois (la « Période de Renouvellement »), sauf résiliation par l'une ou l'autre des Parties notifiée par écrit moyennant

un préavis de 3 mois avant l'expiration de la Durée Initiale ; il en va de même, mutatis mutandis, à l'expiration de chaque Période de Renouvellement.

11.2. Le droit de résiliation extraordinaire sans préavis pour motif légitime demeure inchangé.

11.3. En cas de cessation du Contrat, JustRelate:

- supprime les données du Client sans délai injustifié à la fin du Contrat, à l'exception des données nécessaires à l'exécution du Contrat, notamment à la facturation – le Client reconnaît que la suppression complète des données stockées dans des systèmes (de sauvegarde) conformément au Contrat peut prendre un certain temps ; JustRelate met en œuvre des efforts commercialement raisonnables pour que la suppression soit achevée dans un délai de 30 jours calendaires ;
- fournit, moyennant une rémunération raisonnable, les services complémentaires éventuellement nécessaires au transfert des données du Client à celui-ci, à condition que le Client demande expressément ces services et conclue en temps utile un accord distinct avec JustRelate.

12. Contact

JustRelate peut être contactée

- par e-mail : info@justrelate.com
- par courrier : JustRelate, Kitzingstr. 15, 12277 Berlin (Allemagne)

13. Devoirs de loyauté

13.1. Les Parties s'engagent mutuellement à la loyauté. Pendant la durée du Contrat et pendant une période de 12 mois suivant sa cessation, il est interdit d'embaucher ou d'employer de toute autre manière des salariés ou anciens salariés de JustRelate et/ou de toute Société Affiliée qui sont ou étaient affectés à la fourniture de JustRelate Cloud Services au Client pendant la durée du Contrat.

13.2. En cas de violation de l'article 13.1, deuxième phrase, JustRelate est en droit, à sa discrétion,

- de résilier le présent Contrat sans préavis ou
- d'exiger le paiement d'une pénalité contractuelle ; sauf stipulation expresse contraire de l'Annexe Pays, le montant de la pénalité est fixé par JustRelate selon son appréciation raisonnable et peut être contrôlé par le tribunal compétent en cas de litige.

14. Dispositions finales

14.1. JustRelate est en droit de citer le Client comme client de référence à des fins publicitaires et dans des communiqués de presse.

14.2. Si certaines stipulations du Contrat sont ou deviennent nulles en tout ou partie, la validité des autres stipulations n'en est pas affectée. Dans ce cas, les Parties s'engagent à remplacer la stipulation nulle par une stipulation se rapprochant le plus possible de l'objectif économique de la stipulation nulle. Il en va de même en cas de lacune dans les stipulations du Contrat.

Annexe Pays

Version : 2026-10-15

1. Champ d'application matériel

1.1. La présente Annexe Pays fait partie intégrante des Conditions Générales, lesquelles font partie intégrante du Contrat conclu entre SAS JustRelate France et/ou toute autre Société Affiliée française, d'une part, et le Client, d'autre part.

1.2. Les termes commençant par une majuscule qui ne sont pas définis dans la présente Annexe Pays ont le sens qui leur est attribué dans les Conditions Générales.

2. Prix et conditions de paiement

2.1. Ajustement indexé des prix

Les prix font l'objet d'une indexation annuelle selon les modalités suivantes :

Tous les prix sont automatiquement révisés chaque année à la date anniversaire de la Date d'Effet, sans préavis, en fonction de la variation en pourcentage de l'indice SYNTEC ou de tout indice qui lui succéderait.

Les prix révisés sont calculés en appliquant la variation en pourcentage de l'indice. Pour la première révision, la variation en pourcentage est calculée en comparant l'indice publié pour la dernière période de référence disponible à l'indice applicable à la Durée Initiale. Pour chaque révision ultérieure, la variation en pourcentage est calculée en comparant l'indice publié pour la dernière période de référence disponible à l'indice utilisé lors de la révision précédente.

Si l'indice de référence cesse d'être publié, est modifié de manière substantielle ou n'est plus considéré comme représentatif des coûts liés à la fourniture de JustRelate Cloud Services, JustRelate peut appliquer un indice de substitution comparable reflétant au mieux l'évolution économique dans les domaines des technologies de l'information, de l'informatique en nuage (cloud computing), du logiciel en tant que service (SaaS), de l'hébergement, de la messagerie, de la gestion de la relation client et des services numériques connexes.

Toute révision effectuée en application de la présente stipulation prend effet automatiquement et ne nécessite aucun avenant au Contrat.

2.2. Ajustement extraordinaire supplémentaire des prix

En complément de l'ajustement indexé des prix prévu à l'article 5.3 des Conditions Générales, les stipulations suivantes s'appliquent : par dérogation aux dispositions supplétives de l'article 1195 du Code civil, les Parties conviennent qu'en cas de changement de circonstances

imprévisible lors de la conclusion du Contrat, les modalités de révision du Contrat sont aménagées selon la procédure décrite ci-après :

Événements déclencheurs : chaque Partie peut demander la renégociation des conditions financières du Contrat si la survenance d'un événement extérieur (notamment, sans que cette liste soit limitative : une hausse ou une baisse des coûts de l'énergie, une hausse ou une baisse des tarifs pratiqués par les hébergeurs ou les fournisseurs tiers d'infrastructure cloud, ou une évolution des normes de cybersécurité imposant de nouveaux investissements) entraîne une hausse ou une baisse du coût de revient supérieure ou égale à 15 % par rapport aux coûts initiaux à la date de signature.

Procédure de renégociation : la Partie souhaitant se prévaloir de la présente clause notifie cette hausse ou cette baisse à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée des justificatifs nécessaires. Les Parties disposent alors d'un délai de 30 jours calendaires à compter de la date de réception pour négocier de bonne foi un nouvel équilibre financier. Pendant toute la durée de la négociation, le Client s'engage à continuer de régler les factures de JustRelate aux conditions initiales.

Échec de la renégociation : à défaut d'accord dans le délai susmentionné, la modification est réputée ne pas avoir été acceptée ; chaque Partie peut alors résilier les services concernés moyennant un préavis écrit de 3 mois, sans être redevable d'aucuns frais de résiliation anticipée ni d'aucune indemnité.

2.3. Date d'échéance des paiements

Les paiements doivent être effectués dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la date d'échéance, sans déduction d'escompte.

2.4. Retard de paiement

Les frais de relance, l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement et/ou les intérêts de retard suivants peuvent être facturés, sans préjudice du droit de JustRelate de demander réparation de tout préjudice supplémentaire :

- des pénalités de retard au taux prévu à l'article L. 441-10 du Code de commerce, correspondant au taux de refinancement de la Banque centrale européenne majoré de 10 points de pourcentage, et/ou
- l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue par les dispositions légales applicables (actuellement fixée à 40 EUR en application de l'article D. 441-5 du Code de commerce), sans préjudice d'une indemnisation complémentaire sur justification lorsque les frais de recouvrement exposés dépassent ce montant.

3. Limitation de responsabilité

En tout état de cause, la responsabilité totale cumulée de chaque Partie, toutes causes confondues, au cours d'une année contractuelle donnée, est limitée au montant effectivement payé par le Client au cours des 12 mois précédant le fait générateur du dommage subi par la Partie concernée.

4. Devoirs de loyauté – Montant de la pénalité

En cas de violation de l'article 13.1, deuxième phrase, des Conditions Générales, la pénalité contractuelle est fixée forfaitairement à un montant égal à 12 mois de salaire brut du salarié concerné, sans préjudice du droit à réparation de tout préjudice supplémentaire si celui-ci est supérieur.

5. Droit applicable et juridiction compétente

5.1. Le droit français est exclusivement applicable, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).

5.2. Les tribunaux de Lille sont seuls compétents pour connaître de tout litige né du Contrat ou en lien avec celui-ci.