Conditions générales de vente

Version 1.2 · 15 novembre 2026

BONBAY · BONBAY IA · BONBAY CYBER · BONBAY ACADÉMIE · BONBAY DESIGN

Document contractuel communiqué au Client avant toute commande.

Article préliminaire : Définitions et règles d'interprétation

Pour l'application des présentes CGV, les termes ci-dessous s'entendent comme suit, sans préjudice des définitions impératives prévues par les textes applicables :

- **Intelligence artificielle (IA)** : système automatisé fondé sur une ou plusieurs techniques ou approches d'IA, y compris apprentissage automatique ou logique, qui, pour des objectifs explicites ou implicites, déduit à partir des données reçues comment produire des résultats tels que prédictions, contenus, recommandations ou décisions susceptibles d'influencer un environnement physique ou virtuel. La qualification juridique d'un système s'apprécie au regard de la réglementation applicable et de ses caractéristiques réelles.
- **IA générative** : système d'IA conçu pour produire des contenus nouveaux, notamment du texte, du code, des images, du son ou de la vidéo.
- **Modèle d'IA** : composant logiciel entraîné ou configuré qui traite des entrées pour produire des sorties. Un modèle peut être fourni seul ou intégré à un service, une application ou un système d'IA ; ces notions ne se confondent pas nécessairement.
- **Fournisseur** : personne ou organisme qui développe un système d'IA ou un modèle, ou le met sur le marché ou en service sous son propre nom ou sa propre marque, au sens de la réglementation applicable. L'entreprise qui déploie ou utilise le système peut avoir un rôle juridique distinct.
- **Jeton (token)** : unité de texte ou de données utilisée par certains modèles pour traiter les entrées et générer les sorties. Le découpage en jetons dépend du modèle et du fournisseur ; un jeton n'équivaut pas nécessairement à un mot. Les unités de traitement, tarifs, quotas et règles de comptage varient selon l'offre et peuvent évoluer.
- **Agent d'IA** : système ou assemblage logiciel qui utilise un ou plusieurs modèles et peut planifier ou exécuter des actions au moyen d'outils, connecteurs ou accès configurés, sous le degré d'autonomie défini pour la mission.
- **Données d'entrée et résultats** : informations, instructions, fichiers ou contenus soumis au service d'IA, et contenus produits ou transformés par celui-ci. Leur régime juridique dépend de leur nature, de leur origine, des droits applicables et des rôles des parties.

Les appellations commerciales et exemples de fournisseurs ou de modèles, lorsqu'ils figurent dans le devis ou les documents de mission, servent uniquement à identifier l'offre considérée à la date indiquée. Ils ne constituent pas une liste exhaustive ni une garantie de disponibilité, de compatibilité ou de stabilité. Toute référence peut être remplacée par une offre équivalente ou ultérieure, sous réserve d'informer le Client et d'obtenir son accord lorsque le changement affecte substantiellement le prix, les fonctionnalités, les données traitées, leur destination ou les conditions contractuelles.

Article 1 : Prestataire et champ d'application

BONBAY, société par actions simplifiée au capital de **4 500 €**, dont le siège social est situé **38 cours de l'Intendance, 33000 Bordeaux, France**, immatriculée sous le numéro **132 199 621 RCS Bordeaux**, représentée par son président **Pierre Marsanne**, ci-après « BONBAY ». Contact contractuel et réclamations : **contact@bonbay.fr**.

Bonbay IA, Bonbay Cyber, Bonbay Académie et Bonbay Design sont les appellations commerciales de ses activités. Il en va de même de toute autre marque, enseigne ou appellation comportant le nom « Bonbay » que BONBAY exploite ou viendrait à exploiter : ces CGV s'y appliquent sans qu'il soit nécessaire de les modifier. BONBAY demeure le seul cocontractant pour les commandes qu'elle conclut en son nom, quelle que soit l'appellation utilisée. Si une activité portant le nom « Bonbay » était un jour exploitée par une société distincte, le devis l'indiquerait expressément et cette société serait seule cocontractante pour les commandes conclues en son nom.

Ces conditions générales de vente (« CGV ») régissent les prestations commandées à BONBAY par une personne agissant pour les besoins de son activité professionnelle (« Client ») : conseil, audit, stratégie et transformation numérique ; intégration d'intelligence artificielle et d'agents ; automatisation ; conception et développement de sites, applications et logiciels ; licences et services numériques ; design, identité visuelle, print, contenus et audiovisuel ; cybersécurité, maintenance et hébergement ; formation et accompagnement ; communication et événements, dans les limites du devis accepté. Le titre d'un pôle ne vaut pas commande de toutes ses prestations.

Les dispositions propres à une activité ne s'appliquent que si elle est commandée. Les marchés publics et les régimes impératifs particuliers demeurent soumis à leurs règles propres. Le Client indique sa qualité, sa personne morale et les contraintes réglementaires de son projet ; cette déclaration ne lui fait perdre aucun droit légal.

Article 2 : Documents contractuels et commande

Avant acceptation, BONBAY remet le devis, ces CGV dans une version identifiable et les annexes utiles sur un support conservable. Le contrat se forme par l'acceptation du devis par une personne habilitée, par signature manuscrite ou électronique, ou par un écrit établissant sans équivoque cet accord. La signature électronique repose sur un procédé permettant d'identifier le signataire, de manifester son consentement et de garantir le lien avec l'acte signé, conformément aux exigences applicables des articles 1366 et 1367 du Code civil et du règlement (UE) n° 910/2014 dit « eIDAS ». Un service tel que DocuSign, Yousign ou la fonctionnalité de signature de Nexus peut être utilisé si le procédé effectivement mis en œuvre répond à ces exigences. Le seul nom d'une plateforme ne

présume ni la qualification de la signature ni sa force probante. BONBAY conserve le document signé et les éléments de preuve du procédé utilisé, communicables au Client sur demande. Une demande informelle, une démonstration ou un rendez-vous ne constitue pas à lui seul une commande.

Sauf indication contraire, le devis est valable **30 jours**. Passé ce délai, BONBAY confirme de nouveau son prix et ses disponibilités. Le paiement préalable conditionne l'exécution selon l'article 5 ; il ne remplace pas l'acceptation des documents contractuels.

En cas de contradiction, les avenants et conditions particulières expressément acceptés prévalent, puis les annexes techniques pour leur domaine, puis les présentes CGV. L'annexe de traitement des données prévaut pour la protection des données. Les conditions générales incompatibles invoquées par les deux parties sont traitées conformément au droit applicable ; une condition d'achat particulière ne modifie pas automatiquement le devis.

Une évolution des CGV publiées en ligne ne modifie pas rétroactivement une commande. Toute modification du périmètre, du prix ou des engagements d'un contrat en cours nécessite un accord ou le mécanisme expressément prévu au contrat.

2.1 : Intervenants tiers, sous-traitance et offres en marque blanche

Selon les besoins de la mission, BONBAY peut recourir à des salariés, indépendants, fournisseurs, éditeurs, hébergeurs ou autres entreprises, établis en France ou ailleurs, pour fournir des compétences, moyens, outils ou prestations complémentaires. La présente clause ne constitue ni une liste nominative ni une limitation des catégories d'intervenants possibles. BONBAY choisit et organise ces interventions sous réserve des autorisations, informations, qualifications et accords préalables exigés par la loi, le contrat ou la nature des données et systèmes concernés. Le devis ou une annexe identifie le montage retenu, les prestations concernées, leur prix et, lorsque nécessaire ou pertinent, l'identité ou la catégorie de l'intervenant, son rôle, les responsabilités, les conditions de support et les flux de facturation. Le silence du Client ne vaut pas accord à une modification du prix, du périmètre ou du cocontractant.

2.2 : Prestation vendue par BONBAY et sous-traitée

BONBAY contracte avec le Client en son propre nom, facture la prestation et peut en confier tout ou partie à un intervenant tiers. BONBAY reste responsable envers le Client de l'exécution de ses obligations contractuelles dans les conditions légales, y compris lorsque leur exécution est confiée à un sous-traitant. Elle organise contractuellement, selon le périmètre, les exigences de compétence, confidentialité, sécurité, propriété intellectuelle, assurances et restitution nécessaires. Le sous-traitant n'acquiert pas, du seul fait de son intervention, la qualité de cocontractant du Client. Cette organisation ne permet pas de contourner les règles de sous-traitance applicables, notamment l'autorisation préalable requise pour un sous-traitant ultérieur traitant des données personnelles pour le compte du Client, qui est précisée dans l'annexe de traitement prévue à l'article 13.

2.3 : Prestation contractée directement par le Client

Le devis ou les documents remis avant commande indiquent clairement que le tiers est le vendeur ou prestataire, que le Client conclut avec lui un contrat distinct et que ce tiers facture directement ses propres services. Le Client accepte alors ses conditions contractuelles avant souscription. BONBAY peut, si le devis le prévoit, assurer une mise en relation, une recommandation, une assistance au choix, une coordination ou une intégration ; elle répond de ses propres engagements et manquements dans ce rôle, mais ne devient pas garante des obligations du tiers du seul fait de cette intervention. Toute rémunération d'apport d'affaires ou d'intermédiation facturée au Client est annoncée et acceptée dans le devis ; les autres rémunérations ou liens d'intérêts sont communiqués lorsque la loi l'impose ou qu'ils sont susceptibles d'influencer matériellement le conseil fourni.

2.4 : Offre de BONBAY en marque blanche

BONBAY peut intégrer des moyens ou prestations de tiers et vendre au Client une offre présentée sous une marque ou une offre commerciale de BONBAY. Dans ce cas, BONBAY est le cocontractant et le vendeur indiqué au devis, facture le prix convenu et répond des obligations qu'elle a souscrites. L'intervention d'un fournisseur ou sous-traitant ne réduit pas ces obligations. La présentation en marque blanche ne peut toutefois masquer l'identité d'un opérateur lorsque sa communication est imposée par la loi, nécessaire à l'information du Client, à l'exercice de ses droits, à la transparence sur un service réglementé, à l'identification d'un responsable de traitement ou d'un sous-traitant ultérieur, ou à l'acceptation des conditions du fournisseur. Les documents contractuels précisent alors les informations nécessaires sans imposer une divulgation générale de la chaîne commerciale au-delà de ce qui est requis.

Dans chacun de ces montages, le Client demeure libre de refuser une proposition qui modifie substantiellement le prix, les données traitées, leur destination, les fonctionnalités ou les responsabilités annoncées. Aucune stipulation ne dispense BONBAY de son devoir de conseil ni ne transfère à une partie une responsabilité que la loi lui attribue.

2.5 : Traçabilité de l'accord

Le devis référence la date ou le numéro de version des CGV remises. Les annexes et critères de recette sont identifiés avant signature. Les présentations commerciales, démonstrations et prototypes ne définissent pas à eux seuls les fonctionnalités commandées ; les caractéristiques déterminantes sont reprises dans les documents contractuels, sans écarter les informations précontractuelles légalement obligatoires ni un engagement effectivement pris par BONBAY.

Article 3 : Périmètre, coopération et calendrier

Le devis décrit les objectifs, livrables, fonctionnalités, volumes, environnements, hypothèses, exclusions, validations, délais et interlocuteurs.

3.1 : Obligation de moyens et portée des engagements

OBLIGATION DE MOYENS — Quelle que soit la marque concernée, BONBAY s'engage à mobiliser les compétences, diligences et moyens professionnels adaptés pour poursuivre les objectifs de conseil, d'étude, de création, d'optimisation, d'accompagnement et de

performance de la mission, sans garantir l'atteinte d'un résultat économique, commercial ou opérationnel déterminé, sauf engagement spécifique convenu. Cette qualification s'apprécie obligation par obligation, selon la nature de la prestation, le contenu du contrat et les règles applicables. Elle ne transforme pas en simple obligation de moyens une obligation de résultat résultant de ces éléments, notamment lorsqu'un livrable ou une caractéristique déterminée est dû.

Les objectifs, estimations, projections et indicateurs présentés constituent des cibles de travail, sans garantie de leur réalisation, sauf engagement de résultat expressément convenu. BONBAY ne garantit notamment aucun chiffre d'affaires, retour sur investissement, gain de productivité, classement ou niveau de visibilité, absence totale de faille ou d'incident, ni acquisition d'un niveau de compétence ou obtention d'une certification par un participant.

Cette obligation de moyens ne dispense pas BONBAY de réaliser les prestations commandées, de remettre les livrables et caractéristiques expressément convenus, de corriger les non-conformités qui lui sont imputables ni de respecter ses devoirs d'information, d'alerte et de conseil. Elle ne constitue pas une exonération générale de responsabilité et ne prive aucune obligation essentielle de sa substance.

Le Client désigne un interlocuteur habilité, fournit des informations exactes et complètes, des contenus utilisables, les accès nécessaires et les autorisations dont il dispose. BONBAY ne demande que les accès utiles, par un canal adapté. Les parties signalent rapidement les difficultés et dépendances identifiées. BONBAY exerce son devoir d'information, d'alerte et de conseil dans le champ de la mission, en tenant compte de la compétence du Client.

3.2 : Utilisateurs et formation incluse

Seules les séances, durées, contenus, supports et catégories ou nombres de participants expressément mentionnés au devis sont compris dans le prix. Sauf stipulation contraire, le prix n'inclut ni la formation de chaque salarié ou utilisateur du Client, ni l'accueil ou la remise à niveau de collaborateurs recrutés ou affectés ultérieurement, ni la répétition d'une session en raison du renouvellement des équipes. Les obligations propres au Client en matière de maîtrise de l'IA par son personnel (notamment l'article 4 du règlement (UE) 2024/1689 sur l'intelligence artificielle, lorsqu'il est applicable) lui incombent ; elles ne sont satisfaites par BONBAY que dans la mesure des formations expressément commandées. Le Client organise l'information et l'accompagnement internes de ses utilisateurs à partir des livrables et supports remis. Toute session supplémentaire, adaptation pédagogique ou intervention individuelle fait l'objet d'un devis ou avenant accepté et d'une facturation distincte avant sa réalisation. Cette limite ne réduit pas les corrections d'une non-conformité imputable à BONBAY, les informations ou alertes que BONBAY doit légalement fournir, ni une formation expressément incluse au contrat.

Le calendrier court à partir de la date convenue, sous réserve de l'encaissement exigible, de la remise des éléments et des accès nécessaires. Un retard imputable au Client ou une modification acceptée entraîne un ajustement proportionné, notifié avec ses effets sur les ressources et le prix ; il ne permet pas une prolongation indéfinie. Les échéances essentielles et leur caractère impératif sont identifiés au devis.

Les demandes hors périmètre font l'objet d'un avenant chiffré avant exécution. Le silence du Client ne vaut pas acceptation d'une dépense nouvelle. Les coûts de déplacement, achats et interventions urgentes ne sont dus que s'ils ont été convenus, sauf mesure conservatoire

légalement justifiée dont BONBAY rend compte.

3.3 : Validations et changements

Le Client regroupe les retours de ses intervenants par l'interlocuteur désigné. Une validation écrite fixe la version approuvée. Revenir sur un choix validé, ajouter une intégration ou modifier les données, volumes ou environnements de référence relève d'un changement de périmètre lorsqu'il ne s'agit pas de corriger une non-conformité imputable à BONBAY. BONBAY communique les incidences et attend l'accord sur l'avenant avant d'exécuter ce supplément ; les travaux non affectés se poursuivent lorsque cela reste possible.

3.4 : Projet bloqué ou absence de réponse du Client

Le Client fournit les éléments, accès, décisions et validations indispensables dans les délais convenus. Si leur absence empêche la poursuite de la mission, BONBAY lui adresse une relance écrite identifiant précisément les éléments attendus, les travaux empêchés et les conséquences sur le calendrier. Sans réponse utile sous **10 jours ouvrés à compter de la réception de cette relance**, BONBAY peut mettre en attente les seuls travaux empêchés et réaffecter les ressources réservées, après notification. Les travaux non affectés se poursuivent lorsque cela reste possible. Le Client communique des coordonnées de contact à jour.

Si le blocage persiste, BONBAY peut adresser une **mise en demeure**, par lettre recommandée avec avis de réception ou tout moyen permettant d'établir sa réception, de fournir les éléments précisément désignés sous **15 jours calendaires**, ou un délai supérieur si nécessaire pour constituer un délai raisonnable. Cette mise en demeure annonce expressément la possibilité de résilier la mission et de réclamer les sommes détaillées à l'article 15. En cas d'inexécution persistante suffisamment grave, BONBAY peut notifier une résiliation motivée selon cet article. L'absence de réponse ne vaut, à elle seule, ni réception du livrable ni exigibilité automatique du prix de travaux non exécutés.

Les échéances correspondant à des prestations réalisées et devenues exigibles restent dues pendant la mise en attente. Si la mission reprend, le calendrier est adapté aux disponibilités raisonnables communiquées au Client ; les frais supplémentaires de remobilisation font l'objet d'un avenant accepté avant leur engagement. En cas de résiliation, le décompte de clôture prévu à l'article 15 permet de valoriser les travaux effectivement accomplis, y compris une phase partiellement réalisée dont le jalon de paiement n'a pas encore été atteint. Les droits du Client en cas de manquement de BONBAY, de force majeure ou de protection légale particulière demeurent réservés.

Article 4 : Prix, frais et consommations tierces

Les prix professionnels sont exprimés en euros **hors taxes**, avec TVA au taux applicable et total **TTC** au devis et sur la facture. Un régime d'exonération n'est appliqué que s'il est effectivement ouvert et documenté. Les prix couvrent uniquement les quantités et prestations indiquées.

Les achats, frais, redevances et consommations de toute nature liés aux biens, services, ressources ou droits fournis par des tiers pour les besoins de la mission sont distingués des honoraires de BONBAY. Ces coûts externes peuvent être ponctuels, récurrents ou variables, quel que soit leur support ou leur mode de facturation. Le devis ou un avenant accepté précise ceux qui

sont inclus dans le prix et ceux qui sont facturés séparément, qui les souscrit et les paie, ainsi que, selon leur nature, les quantités incluses, la méthode de calcul ou de mesure, le tarif des dépassements et le budget autorisé. Leur mention dans cette clause ne vaut pas autorisation générale d'engager ou de facturer des dépenses supplémentaires. Toute dépense facturée au réel est documentée ; aucune marge non annoncée n'est ajoutée.

Pour les services d'IA, le devis identifie, lorsque pertinent, l'offre, le fournisseur, le modèle ou la famille de modèles, la version ou la date de référence, ainsi que l'unité de facturation (notamment jetons, requêtes, crédits, temps de calcul ou abonnement). Ces références peuvent évoluer et ne forment pas une liste fermée. Un budget ou quota ne constitue un plafond technique garanti que si le devis le prévoit et décrit le mécanisme. Les alertes et limites disponibles sont expliquées avant activation. BONBAY n'engage pas volontairement de consommation au-delà de l'autorisation convenue ; tout dépassement contesté est examiné selon son origine et les responsabilités effectives.

Une hausse d'un fournisseur ne permet pas de modifier un forfait ferme en cours. Pour une dépense variable ou un renouvellement, BONBAY informe le Client du nouveau prix avant engagement et recueille son accord lorsque requis. Aucun engagement de renouvellement n'est pris pour son compte sans mandat ou clause explicite.

4.1 : Évolution du prix des prestations récurrentes

Le prix d'une prestation récurrente est ferme pendant la durée d'engagement stipulée au devis. Il ne peut évoluer que selon une clause d'indexation expressément prévue au devis (indice de référence identifié, date et formule de révision), ou, pour un abonnement sans engagement ou à l'échéance d'une période, après information écrite du Client au moins **30 jours** avant l'application du nouveau tarif. Le Client qui refuse cette évolution peut mettre fin à la prestation concernée avant sa prise d'effet, sans frais ni indemnité ; à défaut de résiliation, le nouveau tarif s'applique à la période suivante. Aucune hausse n'est rétroactive. Si l'indice convenu disparaît, l'indice qui lui est officiellement substitué ou, à défaut, l'indice le plus proche convenu entre les parties s'applique.

Article 5 : Échéanciers et condition préalable de paiement

5.1 : Condition de démarrage et paiements par phase

Aucune prestation ne débute avant l'encaissement effectif du paiement préalable prévu pour son démarrage. Chaque phase soumise à un paiement préalable commence après son encaissement. Cette règle s'applique sous réserve des délais légaux interdisant de recevoir un paiement, des formations autofinancées et des régimes impératifs.

Le devis peut définir un échéancier différent. À défaut, les modalités suivantes s'appliquent ; un devis regroupant plusieurs catégories ventile leurs prix :

CATÉGORIE COMMANDÉE	ÉCHÉANCIER PROPOSÉ PAR DÉFAUT
Audit, diagnostic, conseil ponctuel ou intervention isolée	100 % avant la date de réalisation, hors exception légale

CATÉGORIE COMMANDÉE	ÉCHÉANCIER PROPOSÉ PAR DÉFAUT
Projet de design, site, développement, intégration IA ou automatisation	40 % à la commande avant lancement ; 40 % après validation du livrable intermédiaire et avant la phase de réalisation finale ; 20 % après mise à disposition pour recette et traitement des réserves bloquantes, avant livraison exploitable ou mise en production
Maintenance, hébergement, assistance ou licence récurrente	Première période avant activation, puis chaque période d'avance ; périodicité mensuelle à défaut de précision
Crédit de temps ou enveloppe de consommations	Provision avant utilisation ; durée de validité, suivi et sort du reliquat fixés au devis ; à défaut de durée, aucune expiration automatique
Formation achetée et financée par une entreprise	50 % à la commande ; 50 % au plus tard 7 jours avant la session ; pour une commande plus tardive, totalité avant la session
Impression, fabrication, achat externe ou budget média autorisé	Provision de 100 % des engagements externes avant lancement, distincte des honoraires ; régularisation des sommes non utilisées

Le livrable intermédiaire et les montants de chaque phase sont identifiés avant signature ; sans jalon défini, BONBAY ne peut déclencher arbitrairement l'appel des 40 % intermédiaires. Les montants versés sont des **acomptes** sur le prix, et non des arrhes donnant un droit de dédit. Leur sort en cas de cessation relève de l'article 15.

À défaut de date précise au devis, les factures sont payables sous **7 jours calendaires à compter de leur émission**, sans démarrage anticipé d'une prestation nécessitant leur règlement. Un paiement peut ainsi être effectué avant son échéance pour permettre le début convenu. Un délai différent accepté demeure dans les limites légales. Aucun escompte n'est consenti pour paiement anticipé, sauf accord écrit.

5.2 : Prélèvement SEPA

Les abonnements, hébergements, maintenances, assistances ou accompagnements récurrents facturés par BONBAY, ainsi que les échéances d'un paiement échelonné lorsqu'il est prévu au devis, sont réglés par prélèvement SEPA sur le compte désigné par le Client, après remise et validation d'un mandat de prélèvement distinct. Le devis ou l'échéancier accepté fixe le montant ou sa méthode de calcul et les dates ou périodicités de prélèvement ; aucune somme variable non autorisée n'est prélevée. BONBAY adresse la prénotification requise indiquant notamment le montant et la date, dans le délai applicable — quatorze jours calendaires par défaut, sauf délai différent convenu entre les parties — et respecte les règles du mandat et du schéma SEPA. Si le prélèvement SEPA ne peut être mis en place ou est rejeté, le Client règle la somme exigible par virement ou par un autre moyen convenu dans le délai indiqué par BONBAY ; le rejet ne crée pas à lui seul de frais forfaitaires supplémentaires hors frais légalement dus et justifiés. Le Client peut révoquer le mandat auprès de sa banque ; cette révocation ne met pas fin au contrat ni à la dette correspondante et il informe BONBAY d'un changement de compte.

Les paiements ponctuels sont effectués par le moyen indiqué au devis ou à la facture, notamment par virement sur le compte **BONBAY chez Qonto**. Le libellé reprend la référence de facture. Un avis ou une capture de virement ne vaut pas encaissement. Un changement de RIB doit être vérifié

auprès d'un interlocuteur connu par un canal distinct du message annonçant ce changement. Les coordonnées bancaires des factures prévalent sur un ancien exemplaire conservé.

5.3 : Facturation et facture électronique

Les factures comportent les mentions exigées par le Code général des impôts et le Code de commerce dans leur version en vigueur à la date d'émission. Selon le calendrier légal de généralisation de la facturation électronique entre assujettis à la TVA établis en France, les factures sont émises, transmises et reçues par l'intermédiaire d'une plateforme agréée ou de tout autre canal alors autorisé, et les données de transaction ou de paiement sont transmises à l'administration lorsque la loi l'exige. Le Client communique, avant la première facture, son numéro SIREN, son numéro de TVA intracommunautaire, l'adresse de facturation et, le cas échéant, l'adresse de livraison ou d'exécution, les références à reporter (bon de commande, code service) et la plateforme de réception qu'il a choisie ; il informe BONBAY de toute modification. Une facture émise conformément aux informations communiquées ne peut être refusée pour un motif tenant à leur inexactitude. Le passage à un nouveau format ou canal imposé par la loi ne constitue pas une modification du contrat. Sauf option contraire indiquée sur la facture, la TVA sur les prestations de services est exigible à l'encaissement.

Article 6 : Retards de paiement et suspension

Pour un Client professionnel, les pénalités sont dues dès le lendemain de l'échéance, sans rappel. Le taux annuel retenu est le taux de refinancement de la Banque centrale européenne majoré de **10 points**, applicable conformément à l'article L441-10 du Code de commerce, sans pouvoir être inférieur au minimum légal. Elles se calculent sur les sommes TTC impayées au prorata des jours de retard. S'ajoutent **40 € par facture en retard** au titre des frais de recouvrement ; les frais supérieurs peuvent donner lieu à indemnisation complémentaire sur justification, dans les conditions légales.

Une contestation motivée est adressée rapidement à BONBAY. Le Client règle les sommes non contestées ; ses droits de contestation et d'exception d'inexécution demeurent préservés.

Faute de paiement préalable, le démarrage du service correspondant reste en attente. Pour toute échéance impayée d'une prestation en cours, BONBAY adresse au Client une mise en demeure sur support durable, identifiant la facture, le montant restant dû, les modalités de régularisation et les services concernés, et l'avertissant expressément de leur suspension à défaut de paiement. Si la somme exigible n'est pas réglée à l'expiration d'un délai de **8 jours calendaires à compter de la réception de cette mise en demeure**, la suspension des seuls services liés à l'échéance impayée prend effet de plein droit, sans nouvelle formalité, dans la mesure permise par la loi et sous réserve d'une contestation sérieuse portant sur la somme concernée ou d'une règle impérative contraire. Pour un service techniquement indivisible ou dont le maintien exposerait BONBAY à un coût ou risque non payé, la mise en demeure le désigne et en explique la nécessité. Une dette relative à une commande ne permet pas de suspendre une prestation distincte déjà payée et indépendante.

BONBAY notifie la date effective de suspension et, si possible, son périmètre technique. La suspension ne résilie pas à elle seule le contrat, n'efface pas les sommes déjà dues et ne rend pas exigible le prix de prestations non exécutées. Elle n'autorise ni suppression punitive de données, ni rétention illicite, ni transfert ou blocage d'un nom de domaine appartenant au Client. Les mesures

indispensables de sécurité, de conservation, d'export ou de restitution prévues au contrat et par la loi restent assurées. Les frais externes de maintien d'un service tiers pendant la suspension restent dus uniquement s'ils ont été autorisés au devis.

La suspension pour impayé et la procédure ci-dessus ne s'appliquent à un consommateur ou non-professionnel que dans le respect des règles impératives qui le protègent ; les pénalités et l'indemnité forfaitaire de 40 € ne lui sont pas applicables.

6.1 : Régularisation et reprise

Après paiement effectif de toutes les sommes échues visées par la mise en demeure, ou accord écrit sur leur règlement, et rétablissement d'un moyen de paiement valable pour les échéances futures, BONBAY réactive les services suspendus dans un délai raisonnable n'excédant pas **2 jours ouvrés**, dès lors que leur remise en service dépend de ses seuls moyens. Si une intervention du Client ou d'un fournisseur tiers est nécessaire, BONBAY l'en informe sans délai, précise les étapes qui lui incombent et reprend sa propre intervention dans ce même délai après réception des prérequis. Aucun frais de réactivation propre à BONBAY n'est facturé sans avoir été annoncé et accepté ; les frais d'un tiers ne sont dus que s'ils sont justifiés et contractuellement imputables au Client. Le calendrier de la mission est ajusté à la durée de suspension et aux disponibilités nécessaires à la remobilisation ; une remise en route, formation ou intervention nouvelle hors périmètre requiert un devis ou avenant accepté.

6.2 : Instruction illicite ou risque grave

BONBAY peut refuser une instruction manifestement illicite ou dépourvue des autorisations indispensables et suspendre la seule opération concernée. En présence d'un risque grave et imminent pour les données ou la sécurité, elle peut appliquer les mesures conservatoires strictement nécessaires dans son périmètre, en informe le Client dans les meilleurs délais et recherche avec lui les conditions de reprise. Hors urgence, les motifs et mesures correctrices attendues sont communiqués avant suspension. Les droits de suspension pour inexécution suffisamment grave ou inexécution future manifeste aux conséquences suffisamment graves s'exercent dans les conditions des articles 1219 et 1220 du Code civil. Cette clause n'autorise ni suppression punitive ni coupure disproportionnée.

Article 7 : Livraison, vérification et recette

BONBAY notifie la mise à disposition du livrable, ses modalités de test et les critères de conformité. Sauf délai différent au devis, le Client dispose de **10 jours ouvrés** pour transmettre des réserves précises, reproductibles lorsque pertinent, et rattachées aux exigences convenues.

Une réserve bloquante empêche l'usage essentiel prévu. BONBAY corrige les non-conformités qui lui sont imputables sans supplément, selon un calendrier adapté ; une nouvelle vérification porte sur les corrections. Les réserves mineures sont consignées avec leur délai de correction et n'empêchent pas la réception du reste. Une demande nouvelle ne constitue pas une non-conformité.

Entre professionnels seulement, à défaut de réponse après ce délai, BONBAY adresse un rappel mentionnant expressément les effets de l'absence de réponse et laisse **5 jours ouvrés supplémentaires**. Une réception tacite ne peut alors être invoquée que si le livrable complet est

réellement accessible, testable et conforme aux critères vérifiables. Une utilisation en production décidée par le Client peut établir la réception des éléments utilisés, sans couvrir les réserves connues, défauts non décelables ou garanties légales.

La recette ne vaut ni renonciation générale à recours ni autorisation de mise en production. Celle-ci fait l'objet d'un accord identifié, avec vérification des sauvegardes et du retour arrière lorsqu'ils sont nécessaires. Un bon à tirer (« BAT ») est expressément validé avant fabrication.

7.1 : Garantie de conformité contractuelle

BONBAY corrige sans supplément les non-conformités aux spécifications convenues qui lui sont imputables et qui sont signalées pendant la durée de garantie fixée au devis ou, à défaut, pendant **3 mois** à compter de la réception. Cette garantie contractuelle s'ajoute aux garanties et actions légales, qu'elle ne réduit pas ; elle ne couvre pas les évolutions, l'adaptation à un nouvel environnement ni les défauts résultant d'une intervention extérieure, dans les conditions de l'article 7.2. Les biens matériels livrés (impressions, supports, équipements) relèvent en outre des garanties légales de la vente.

7.2 : Interventions après livraison

Le Client conserve les versions et journaux utiles au diagnostic et signale les modifications effectuées par lui ou par un tiers. Une intervention extérieure n'annule pas globalement les obligations de BONBAY ; ses conséquences ne lui sont imputables que dans la mesure d'un manquement de sa part. L'adaptation à un nouvel environnement, à une nouvelle version tierce ou à un usage non commandé n'est pas comprise dans la correction d'une non-conformité initiale, sauf engagement de maintenance correspondant. Une recherche ou remise en état extérieure au périmètre peut être facturée après accord sur son prix ; le diagnostic n'est pas facturé en supplément lorsqu'il relève d'une correction due par BONBAY.

Article 8 : Intelligence artificielle et agents autonomes

8.1 : Nature du service

Les systèmes, modèles et services d'IA — notamment les services d'Anthropic (par exemple Claude et Claude Code), d'OpenAI (par exemple ChatGPT et ses modèles), de Google (par exemple Gemini), ainsi que ceux d'autres fournisseurs actuels ou futurs — produisent des résultats dont la nature et le degré de prévisibilité dépendent de l'offre, de sa version, de sa configuration et des entrées utilisées. Ils peuvent inventer des informations, générer du code incorrect ou vulnérable, interpréter imparfaitement une instruction, divulguer des éléments transmis à tort ou effectuer une action inadaptée lorsque des outils leur sont ouverts. Un test réussi ne démontre pas l'absence future d'erreur.

BONBAY ne garantit ni l'infaillibilité d'un modèle tiers, ni l'exactitude de chaque résultat, ni un gain de productivité ou un rendement déterminé, sauf engagement mesurable expressément convenu. Elle reste tenue de la qualité et de la conformité de ses propres prestations.

8.2 : Installation, environnement et autorisations

La mission distingue : installation technique ; paramétrage des droits et connecteurs ; adaptation au métier ; formation ; supervision ; maintenance. Seules les missions commandées sont incluses. L'installation d'un outil n'emporte pas surveillance permanente de toutes les actions ultérieures.

Avant activation, les parties documentent les environnements accessibles, les droits d'écriture, les données autorisées, les actions soumises à validation humaine, les quotas, le responsable des sauvegardes et la procédure d'arrêt. BONBAY met en place les contrôles relevant de son périmètre et signale les limites connues. Le Client n'est pas tenu de déceler une erreur technique qu'il ne pouvait raisonnablement identifier.

Sauf autorisation spécifique documentée après analyse des risques, un agent ne reçoit pas un accès autonome illimité à la production. Les suppressions massives, paiements, changements de sécurité, publications externes et opérations irréversibles nécessitent un contrôle humain adapté. Les privilèges sont limités au besoin, les secrets protégés et les essais conduits dans un environnement approprié. Une simple acceptation des CGV ne vaut pas autorisation générale d'actions destructrices.

8.3 : Contrôle des résultats et usages sensibles

Le Client fait vérifier les résultats avant une décision, une diffusion ou une exécution présentant un enjeu pour son activité, selon la procédure convenue. La répartition contractuelle des tâches ne modifie pas la qualification ni les obligations réglementaires de chaque partie au regard de son rôle effectif dans le système d'IA. Il informe ses utilisateurs des limites de l'outil et maintient les validations nécessaires. Si BONBAY livre elle-même un code ou une création réalisés avec une IA, le recours à cette IA ne la dispense pas des contrôles de qualité convenus.

Les usages susceptibles d'affecter la santé, la sécurité, les droits des personnes, le recrutement, le crédit ou d'autres décisions réglementées sont déclarés avant la commande. Ils nécessitent une étude spécifique de leur admissibilité, des rôles et des obligations applicables ; une offre générale d'installation ne les autorise pas. Aucun service ne doit être utilisé pour contourner une interdiction légale ou les protections d'un fournisseur.

Les obligations de transparence applicables aux systèmes d'IA (notamment l'information des personnes qui interagissent avec un système d'IA, le marquage des contenus générés ou manipulés et la signalisation des hypertrucages, au sens de l'article 50 du règlement (UE) 2024/1689) sont identifiées au devis selon le rôle de chaque partie. BONBAY met en œuvre celles qui relèvent du système qu'elle fournit en qualité de fournisseur ; le Client, en qualité de déployeur, assure celles qui tiennent à son usage et à sa diffusion des contenus. Les pratiques interdites par ce règlement ne peuvent faire l'objet d'aucune commande.

8.3.1 — Travail, emploi et facteurs humains

Lorsqu'un système est destiné à assister ou automatiser des tâches accomplies par des salariés, à répartir leur travail, à mesurer leur activité ou à éclairer une décision les concernant, le devis ou une annexe décrit cet usage, les personnes concernées, le degré d'automatisation, les données utilisées, les conséquences prévisibles, les contrôles humains et les mesures de prévention relevant de la mission. Les règles applicables aux systèmes d'IA à haut risque, à la protection des

données et à l'information ou la consultation des représentants du personnel sont évaluées selon les faits, les rôles réellement exercés et les textes en vigueur au moment du déploiement ; leur qualification ne peut être écartée par le seul intitulé du contrat.

Une mise en place technique n'est ni une recommandation de supprimer un emploi, ni un avis sur la légalité ou l'opportunité d'un licenciement, d'une réorganisation ou d'une modification des conditions de travail. Le Client, en qualité d'employeur lorsqu'il l'est, conserve la décision et assume les obligations qui lui incombent : évaluation des risques professionnels, prévention des risques physiques et psychosociaux, information et formation, dialogue social et respect du droit du travail. Il ne délègue pas ces obligations à BONBAY par la commande d'un outil. BONBAY demeure tenue de ses propres obligations, notamment de conseil, d'alerte, de conception et d'exécution dans le périmètre accepté ; si un risque manifeste lié à ce périmètre est porté à sa connaissance, elle le signale et propose les mesures relevant de sa mission.

L'analyse des risques humains prend en compte, selon le contexte, la charge et l'intensité du travail, le contrôle et la surveillance, l'autonomie, l'isolement, la fatigue, le stress, les erreurs, la dégradation des relations de travail et les effets d'une interaction automatisée sur les personnes. Le Client organise un canal de signalement et peut suspendre l'usage lorsqu'un risque sérieux ou un incident est identifié. BONBAY contribue à l'investigation dans la limite de la mission et des accès autorisés. Aucune clause ne transfère à BONBAY la qualité d'employeur du Client ni n'exclut la responsabilité de l'une ou l'autre partie pour ses propres manquements ou les dommages qui lui sont juridiquement imputables.

8.4 : Répartition des responsabilités

LE SEUL FAIT QU'UN MODÈLE TIERS COMMETTE UNE ERREUR APRÈS SON INSTALLATION PAR BONBAY NE SUFFIT PAS À ENGAGER AUTOMATIQUEMENT LA RESPONSABILITÉ DE BONBAY POUR TOUTES SES CONSÉQUENCES. La responsabilité s'apprécie selon les obligations souscrites, les faits, les fautes éventuelles et leur lien avec le dommage.

BONBAY ne répond pas de la part du dommage imputable exclusivement à une modification non autorisée de la configuration, au contournement d'une validation, à des instructions ou données fautives du Client, ou à un usage extérieur au périmètre malgré une alerte appropriée, lorsqu'aucun manquement de BONBAY n'y a contribué. Le choix d'un outil tiers ne constitue cependant pas une exonération de principe.

Une faute de conseil, une installation non conforme, des permissions excessives définies par BONBAY, l'absence d'un garde-fou commandé, une mise en production non autorisée ou un manquement de surveillance lorsqu'elle est contractualisée restent susceptibles d'engager sa responsabilité. En présence de causes multiples, chaque cause est appréciée selon le droit applicable. Les limites de l'article 14 s'appliquent lorsqu'elles sont valables.

8.4.1 — Décisions de l'employeur et conséquences sociales

Le Client demeure seul décisionnaire des décisions individuelles ou collectives concernant ses salariés, notamment recrutement, évaluation, affectation, rémunération, discipline, maintien dans l'emploi ou rupture du contrat de travail, et vérifie leur conformité au droit du travail, aux accords applicables et aux procédures d'information ou de consultation requises. BONBAY ne garantit pas qu'une automatisation puisse remplacer un poste ni que son déploiement justifie une mesure

sociale. Les conséquences d'une décision prise par le Client ne sont pas imputées à BONBAY du seul fait qu'un outil a été installé ou qu'un gain de temps était attendu ; cette stipulation ne joue toutefois que dans la mesure où le dommage n'est pas causé ou aggravé par un manquement de BONBAY à ses obligations propres. Elle ne neutralise ni une faute causale de BONBAY, ni une responsabilité légale non aménageable, ni les droits d'un salarié ou d'un tiers.

8.5 : Comptes et fournisseurs

Le devis identifie les fournisseurs, offres et conditions d'utilisation applicables, avec une version ou une date consultable. Le Client accepte directement les conditions du fournisseur lorsqu'il souscrit son propre compte. Les conditions d'un tiers ne remplacent pas le présent contrat et ne réduisent pas les obligations de BONBAY à son égard.

Les comptes sont nominatifs ou organisés selon les licences autorisées. BONBAY ne revend pas un abonnement ni ne mutualise des identifiants en violation des conditions du fournisseur. Pour Claude Code fourni dans une infrastructure ou un service BONBAY, le montage est vérifié au regard des règles de préinstallation et d'authentification : les droits d'intégration d'une API ne se confondent pas avec un droit général de revente d'un abonnement.

Une interruption, évolution de modèle ou limite de quota est signalée lorsqu'elle affecte la mission. Les parties examinent une adaptation ou une solution de remplacement chiffrée ; aucun remplacement entraînant un changement substantiel des transferts de données, du prix ou des fonctionnalités n'est imposé sans information et accord requis.

Lorsque le compte, l'abonnement, la licence ou le moyen de paiement d'un outil tiers est souscrit ou détenu par le Client, celui-ci en est le titulaire et assure la validité du compte, le paiement des échéances, le renouvellement des licences, la gestion des moyens de paiement et la surveillance des alertes de suspension ou de quota. Si le fournisseur suspend ou limite l'outil à la suite d'un impayé, d'une révocation, d'une expiration ou d'une décision qui relève du Client, BONBAY n'est pas responsable des conséquences de cette suspension dans la mesure où elle n'a ni géré le compte ni commis de manquement ayant contribué au dommage. Elle informe le Client des dépendances identifiées dans son périmètre et peut proposer une remise en service ou une solution de remplacement, facturée après accord lorsqu'elle dépasse la mission initiale. Si BONBAY a souscrit, facturé ou administré l'outil, elle demeure tenue des engagements qu'elle a pris à ce titre.

8.6 : Incident

En cas d'action anormale, la partie qui la constate alerte immédiatement l'autre, arrête ou isole l'agent si cela est possible sans aggraver le dommage et conserve les journaux utiles de manière licite. Le Client ne relance pas aveuglément une opération dont l'issue est inconnue. BONBAY intervient selon le support commandé ; les corrections qui relèvent de son propre manquement ne sont pas facturées comme une prestation supplémentaire.

Article 9 : Cybersécurité, maintenance et hébergement

Un audit décrit un état à une date donnée, sur un périmètre et selon une méthode définis. Il ne constitue pas une garantie d'absence de vulnérabilité, de compromission ou d'attaque ultérieure. BONBAY ne revendique aucune qualification, certification ou agrément qui ne lui aurait pas été effectivement délivré.

Tout test intrusif, scan actif, simulation de phishing ou test d'intrusion nécessite une autorisation écrite préalable précisant les actifs, horaires, méthodes permises, exclusions, contacts d'urgence et conditions d'arrêt. Le Client établit qu'il peut autoriser les tests ; les accords des hébergeurs ou autres tiers sont obtenus lorsque nécessaires. Aucune action destructive ou sur un système hors périmètre n'est autorisée par ces seules CGV.

Le contrat de maintenance distingue corrections, mises à jour, surveillance, assistance, restauration et évolutions. Les plages de service, niveaux de criticité, délais de prise en charge et éventuels délais de rétablissement figurent au devis. Sans engagement spécifique, il n'existe ni astreinte permanente ni garantie de rétablissement immédiat ; BONBAY traite néanmoins les demandes avec diligence selon leur gravité.

L'annexe d'hébergement précise capacité, localisation, prestataires, disponibilité promise, sauvegardes, rétention et objectifs de restauration. L'étendue des sauvegardes contractuelles est précisée avant la commande ; leur absence et ses risques doivent être explicités avant mise en service. Cette délimitation n'écarte pas les mesures de sécurité, de disponibilité ou de restauration imposées à BONBAY par les règles applicables, notamment en matière de données personnelles. Lorsqu'elle est incluse, BONBAY demeure tenue de l'exécuter et d'en contrôler le fonctionnement selon le contrat. L'existence de copies conservées par le Client ne remplace pas cette obligation.

9.1 : Mode d'hébergement et partage opérationnel

Le devis indique, pour chaque environnement, si l'hébergement est souscrit et administré par le Client, par BONBAY ou directement auprès d'un fournisseur tiers, et identifie le titulaire du compte et le responsable opérationnel de chaque fonction. Il précise notamment l'infrastructure et sa localisation, les accès d'administration, mises à jour, supervision, sécurité, sauvegardes et tests de restauration, gestion des incidents, disponibilité ou niveaux de service éventuellement garantis, coûts récurrents et variables, durée de conservation, export, réversibilité et conditions de suppression. Une fonction non incluse ou confiée au Client est signalée avant mise en service avec ses conséquences pratiques. Les obligations légales propres à chaque partie demeurent applicables.

9.2 : Hébergement souscrit ou exploité par BONBAY

BONBAY exécute les mesures et niveaux de service expressément convenus et les obligations impératives qui lui incombent au regard de son rôle effectif. Elle informe le Client des fournisseurs et sous-traitants ultérieurs pertinents, des lieux de traitement et des changements substantiels selon le contrat et les règles applicables. Lorsque BONBAY traite des données personnelles pour le compte du Client, l'annexe de sous-traitance de l'article 13 est conclue avant le traitement et encadre ces fournisseurs. BONBAY ne promet ni disponibilité absolue ni sauvegarde ou restauration non prévues au contrat ; cette réserve ne l'exonère pas d'une obligation convenue ou imposée par la loi.

9.3 : Hébergement souscrit et administré par le Client ou un tiers

Le Client conserve la maîtrise du compte et des relations avec le fournisseur, des paiements, des accès qu'il administre, des sauvegardes et opérations qui lui sont attribuées au devis. BONBAY répond de ses propres interventions, paramétrages et conseils dans leur périmètre, mais pas d'une panne, modification, suspension ou défaillance imputable au Client ou au fournisseur tiers

lorsqu'aucun manquement de BONBAY n'y a contribué. Elle alerte le Client des incompatibilités ou risques qu'elle identifie raisonnablement au cours de sa mission. L'origine tierce d'un incident ne vaut pas exonération automatique.

9.4 : Indisponibilité d'un hébergeur ou service tiers

Lorsqu'un hébergement, logiciel, API, réseau ou service tiers est choisi, souscrit ou administré directement par le Client, BONBAY ne garantit ni sa disponibilité ni les délais de rétablissement fixés par son fournisseur et ne répond pas d'une panne, d'une suspension pour défaut de paiement, d'une limite de quota ou d'une modification décidée par ce tiers, sauf dans la mesure où un manquement propre de BONBAY a causé ou aggravé le dommage. L'impact possible sur un workflow dépendant de ce service ne transforme pas BONBAY en garant de l'infrastructure ou du compte tiers. BONBAY communique les dépendances et solutions de continuité qu'elle identifie dans le périmètre de sa mission ; la supervision, l'astreinte, le plan de continuité, la migration ou le rétablissement restent inclus seulement s'ils sont expressément commandés. Si BONBAY a vendu ou souscrit elle-même l'hébergement ou le service, elle reste tenue des niveaux de service et obligations qu'elle a acceptés ainsi que de ses obligations légales ; le recours à son propre fournisseur ne suffit pas à l'en exonérer.

Une mesure d'isolement immédiat peut être prise en cas de menace grave afin de protéger les systèmes ; elle doit être nécessaire, limitée, tracée et notifiée aussitôt que possible. Les modalités de rétablissement sont indiquées. Une attaque ou une panne d'un fournisseur n'est pas automatiquement un cas de force majeure.

9.5 : Contenus hébergés

Lorsque BONBAY stocke des contenus fournis par le Client ou ses utilisateurs pour leur mise à disposition du public, le Client en est l'éditeur et répond de leur licéité. BONBAY agit en qualité d'hébergeur au sens de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 et du règlement (UE) 2022/2065 sur les services numériques, lorsque ces textes s'appliquent : elle peut, sur notification conforme ou injonction d'une autorité, retirer ou rendre inaccessible un contenu manifestement illicite, en informe le Client, sauf interdiction légale, et limite la mesure au contenu concerné. Le Client désigne le directeur de la publication de son site et assume ses propres mentions légales.

9.6 : Clients soumis à une réglementation de sécurité sectorielle

Le Client soumis à des obligations particulières de sécurité de sa chaîne d'approvisionnement numérique — notamment en qualité d'entité essentielle ou importante au sens de la directive (UE) 2022/2555 dite « NIS 2 » et de ses textes de transposition, d'entité financière au sens du règlement (UE) 2022/2554 dit « DORA », d'opérateur d'importance vitale ou d'établissement de santé — le déclare avant la commande. Les clauses que ces textes imposent (niveaux de service, notification d'incidents, droits d'audit, stratégie de sortie, sous-traitance) font l'objet d'une annexe spécifique ; à défaut, BONBAY n'est pas réputée les avoir acceptées, et le Client ne peut lui reprocher leur absence.

Article 10 : Design, web, contenus et fabrication

Le devis fixe les pistes créatives, livrables, formats, nombre d'allers-retours et déclinaisons inclus. À défaut, **deux séries de corrections regroupées**, dans le brief accepté, sont incluses. Une nouvelle direction créative après validation, des variantes supplémentaires ou un changement de contenu substantiel font l'objet d'un avenant.

Le Client vérifie les données commerciales, textes, coordonnées et mentions réglementaires qu'il fournit. BONBAY demeure responsable de ses propres erreurs et de son devoir d'alerte dans le périmètre commandé. L'approbation du BAT autorise la fabrication dans les paramètres convenus ; elle ne couvre ni une fabrication non conforme au BAT ni une modification ultérieure imputable à BONBAY.

Les contraintes de couleurs, papiers, supports, navigateurs, appareils, formats et codecs sont précisées. Une variation technique acceptable s'apprécie selon les tolérances annoncées avant commande, non par une réserve générale sur toute qualité de rendu. Les impressions, tournages, achats d'images, voix, musique et prestations de tiers sont identifiés avec leurs droits d'exploitation. Les deux séries de corrections prévues ci-dessus concernent les ajustements créatifs dans le brief ; elles ne limitent pas les corrections de non-conformités imputables à BONBAY.

Un référencement, une campagne ou une création ne garantit ni classement dans un moteur, ni citation par une IA, ni chiffre d'affaires. Les objectifs et indicateurs contractuellement convenus restent applicables. Les comptes publicitaires du Client et les mandats de diffusion sont distingués des prestations de création.

10.1 : Accessibilité et conformité réglementaire des supports

Le Client indique avant la commande les obligations d'accessibilité auxquelles son site, son application ou son service est soumis (notamment l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005, le référentiel RGAA et les exigences issues de la directive (UE) 2019/882 sur l'accessibilité des produits et services). Un niveau d'accessibilité, un audit ou une déclaration d'accessibilité ne sont dus que s'ils sont commandés ; BONBAY signale néanmoins, dans son devoir de conseil, les obligations dont elle a connaissance. Il en va de même des mentions légales, du bandeau et de la gestion des cookies, des conditions de vente du Client et des règles propres à son secteur : BONBAY intègre ce qui est commandé ou fourni, le Client en arrête le contenu juridique.

10.2 : Biens matériels, livraison et réserve de propriété

Pour les biens matériels (impressions, supports, objets, équipements), le devis précise les quantités, les tolérances de fabrication usuelles (dont une variation de quantité annoncée), le lieu et le mode de livraison. Le Client vérifie les biens à réception et formule ses réserves précises auprès du transporteur et de BONBAY dans les délais de l'article L133-3 du Code de commerce lorsqu'il s'applique. Les risques sont transférés au Client à la remise des biens, sauf stipulation contraire. **Les biens livrés demeurent la propriété de BONBAY jusqu'au paiement intégral de leur prix** (articles 2367 et suivants du Code civil) ; cette réserve ne fait pas obstacle au transfert des risques et cède devant les règles d'une procédure collective.

10.3 : Mention de la réalisation

Sauf refus du Client exprimé au devis ou par écrit, BONBAY peut faire figurer une mention discrète de sa réalisation (crédit ou lien) sur un site ou support qu'elle a conçu. Le Client peut la retirer à tout moment sans frais. Cette mention ne vaut pas autorisation de citer le Client comme référence au sens de l'article 12.

Article 11 : Formation : Bonbay Académie

Les formations de Bonbay Académie finançables par un OPCO sont portées par ALLIANCE, organisme de formation enregistré sous le numéro de déclaration d'activité **53 56 08320 56** auprès du préfet de la région Bretagne et certifié Qualiopi au titre des actions de formation (certificat F1136-1-R1 délivré par PRONÉO). Pour ces formations, la convention ou le contrat de formation est conclu avec ALLIANCE, qui y fait figurer son numéro et sa certification ; BONBAY en conçoit le programme et l'anime. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. Les prestations de Bonbay Académie qui ne sont pas portées par ALLIANCE sont proposées comme accompagnement ou conseil et ne sont pas présentées comme actions de formation professionnelle finançables.

Chaque formation fait l'objet d'un programme et, lorsque requis, d'une convention ou d'un contrat précisant objectifs, prérequis, durée, effectif, modalités, moyens, encadrement, évaluation, accessibilité et conditions financières. Les informations d'inscription et le règlement intérieur applicable sont remis avant le début. Une attestation de participation ou de réalisation n'équivaut pas à un diplôme, une certification ou une garantie d'emploi.

Le Client facilite la participation et vérifie les prérequis annoncés. Les supports sont réservés aux participants autorisés et à l'usage convenu ; leur redistribution, revente ou enregistrement intégral requiert une autorisation, sous réserve des exceptions légales.

Pour une commande d'entreprise, un remplacement par un participant répondant aux prérequis est possible sans frais pédagogiques supplémentaires avant le début. Une demande de report reçue au moins **10 jours ouvrés** avant la session donne lieu, selon disponibilités, à un report sans frais pédagogiques ; les engagements externes non récupérables acceptés restent dus. Plus tard, l'indemnité éventuelle correspond au préjudice justifié après déduction des économies et des places réattribuées, plafonnée au prix de la session annulée ; elle n'est pas une dépense de formation automatiquement finançable. Si BONBAY annule, le Client choisit entre une autre date acceptée et le remboursement de la partie non réalisée, sans préjudice de ses recours légaux.

Un financement OPCO, CPF ou autre ne se présume pas. Le devis précise les formalités, l'accord de prise en charge et le payeur en cas de refus. Une inscription passée par une plateforme publique (notamment Mon Compte Formation) est également régie par les conditions de cette plateforme, qui prévalent pour ce qui la concerne. Aucune qualité Qualiopi ni éligibilité à un financement n'est affirmée sans justificatif correspondant à la prestation.

Formation suivie par une personne physique à titre individuel et à ses frais : un contrat spécifique est signé avant inscription définitive et paiement. Le délai de rétractation de 10 jours du Code du travail est respecté, ainsi que le délai de 14 jours du Code de la consommation lorsqu'il est applicable. Aucun paiement n'est exigé avant l'expiration du délai légal d'interdiction ; le premier versement ne dépasse pas **30 %**, puis le solde est échelonné selon le déroulement de la formation.

Le prépaiement intégral de l'article 5 est écarté. En cas de force majeure empêchant le stagiaire de poursuivre, seules les prestations effectivement dispensées sont dues proportionnellement. Les modalités de cessation sont détaillées au contrat individuel.

Article 12 : Propriété intellectuelle et licences

Le Client conserve ses droits sur les données et éléments qu'il fournit. Il autorise leur utilisation pour l'exécution de la commande et déclare disposer des autorisations nécessaires. BONBAY conserve ses méthodes, outils, bibliothèques, composants génériques, savoir-faire et éléments antérieurs, sans s'approprier les informations confidentielles du Client.

Toute cession de droits sur une création identifiée est précisée par écrit : droits concernés, usages, supports, territoire, durée et rémunération. Elle prend effet après complet paiement des sommes afférentes au livrable, dans les limites de la loi. Une cession globale de droits sur des créations futures ou une renonciation au droit moral ne se déduit pas de ces CGV. Les sources, rushes, fichiers de travail et pistes non retenues ne sont livrés que si le devis le prévoit.

Sans cession particulière, le prix payé ouvre sur le livrable final une licence non exclusive permettant son utilisation pour la destination, les supports, la durée et le territoire indiqués au devis. Ces éléments doivent être définis avant commande ; une ambiguïté n'autorise pas BONBAY à priver le Client de l'usage essentiel convenu. Les composants tiers restent régis par leurs licences, remises ou identifiées avant livraison, notamment les obligations open source.

Les contenus générés par IA ne sont pas nécessairement exclusifs ni protégeables par droit d'auteur. BONBAY ne promet pas de droits qu'elle ne détient pas ; le régime de la production et les vérifications nécessaires sont précisés selon l'usage. La recherche d'antériorité d'une marque ou sa disponibilité juridique nécessite une mission expressément définie ; une création de logo seule ne vaut pas avis de disponibilité.

La citation publique du Client, de son logo ou de sa réalisation à titre de référence nécessite son accord écrit, sauf autorisation déjà donnée dans le contrat. Aucun secret, donnée personnelle ou information non publique n'est utilisé dans un portfolio sans autorisation appropriée.

12.1 : Prototypes et éléments non retenus

Avant paiement et attribution des droits prévus, les maquettes, prototypes et versions de recette sont utilisables uniquement pour l'évaluation interne nécessaire au projet, sauf autorisation écrite différente. Les propositions non retenues et éléments antérieurs de BONBAY ne peuvent être exploités, transmis pour réalisation à un tiers ou commercialisés sans les droits correspondants. Les droits du Client sur ses propres éléments et les licences tierces demeurent réservés. BONBAY peut réutiliser son savoir-faire et ses composants génériques sans reproduire une création exclusivement cédée ni révéler les informations du Client.

12.2 : Réclamations relatives aux éléments du Client

Le Client répond des droits et autorisations sur les contenus, marques, fichiers, données et instructions qu'il fournit. Lorsqu'une réclamation de tiers résulte d'un manquement du Client à cette obligation, il indemnise BONBAY des condamnations définitives, frais de défense raisonnables et justifiés et transactions préalablement acceptées par lui, dans la seule mesure imputable à ce

manquement. BONBAY l'en informe sans retard injustifié, lui permet de participer à la défense et ne reconnaît pas sa responsabilité à sa place. Cette garantie ne couvre ni les fautes de BONBAY, ni ses utilisations hors autorisation, ni les modifications à l'origine de l'atteinte qu'elle aurait elle-même apportées ; elle ne transfère pas une sanction dont la loi impose la charge personnelle.

Article 13 : Confidentialité et données personnelles

Chaque partie protège les informations confidentielles reçues, en limite l'accès aux personnes qui en ont besoin et ne les utilise que pour le contrat. Cette obligation dure pendant le contrat et **5 ans après sa fin** ; les secrets d'affaires et données personnelles restent protégés aussi longtemps que la loi le requiert. Sont exclues les informations licitement publiques, déjà connues, reçues régulièrement d'un tiers ou développées indépendamment. Une divulgation légalement imposée est limitée au nécessaire et annoncée si permis.

13.1 : Rôles déterminés par les traitements réels

Les parties qualifient leur rôle **traitement par traitement**, d'après les finalités et moyens effectivement déterminés, et non d'après le seul intitulé du devis. Le Client est en principe responsable du traitement lorsqu'il décide pourquoi et comment les données de ses clients, prospects, salariés, usagers ou autres personnes sont collectées et exploitées. BONBAY agit comme sous-traitant lorsqu'elle traite ces données pour le compte et sur les instructions documentées du Client. BONBAY agit comme responsable distinct pour les traitements dont elle détermine elle-même les finalités et moyens, notamment sa gestion de la relation contractuelle, de la facturation et de ses obligations légales. Si les décisions sont conjointement déterminées, les parties définissent leur répartition conformément à l'article 26 du RGPD avant le traitement. La qualification ne peut être choisie pour écarter une obligation légale.

Les présentes CGV ne constituent pas à elles seules une autorisation indifférenciée de traiter toute donnée. **Avant tout accès ou traitement pour le compte du Client, les parties renseignent et acceptent l'Annexe D** (ou une annexe équivalente signée) avec les éléments concrets de la mission exigés par l'article 28 du RGPD. Tant que les instructions, les catégories de données, les personnes concernées, les finalités, la durée, les mesures de sécurité et les éventuels sous-traitants ultérieurs ne sont pas suffisamment définis, BONBAY peut différer l'accès ou limiter les opérations au strict nécessaire pour préparer la mission. Le Client ne transmet que les données nécessaires et autorisées.

13.2 : Instructions, accès et personnes autorisées

Pour les traitements réalisés pour le compte du Client, BONBAY ne traite les données que sur les instructions documentées du Client, y compris pour les transferts internationaux, sauf obligation légale applicable ; dans ce dernier cas, elle en informe le Client avant traitement, sauf interdiction légale. Si une instruction lui paraît manifestement contraire au RGPD ou à une autre règle de protection des données, BONBAY en informe le Client et peut suspendre l'opération concernée jusqu'à clarification, sans être tenue d'exécuter une instruction illicite.

Le Client autorise l'accès, dans la mesure nécessaire à l'exécution décrite dans l'Annexe D, aux salariés de BONBAY et aux personnes placées sous son autorité qui sont affectés à la mission et habilités à cette fin. BONBAY limite les accès au besoin d'en connaître, met en œuvre des mesures

raisonnables d'authentification, de confidentialité et de retrait des habilitations, et veille à ce que les personnes autorisées soient tenues à la confidentialité et reçoivent les consignes adaptées. Ces personnes peuvent consulter, extraire, organiser, adapter, tester ou autrement traiter les données uniquement pour réaliser, contrôler, sécuriser ou maintenir la prestation commandée et dans les limites des instructions documentées. Cette autorisation ne permet ni la consultation par curiosité, ni une réutilisation commerciale, ni la constitution d'une base propre, ni l'entraînement ou l'amélioration d'un modèle de BONBAY ou d'un tiers, ni une divulgation à un tiers non autorisé.

Le Client demeure responsable de la détermination des finalités, de la base juridique, de l'information des personnes, de la collecte loyale et licite, de la pertinence et de la minimisation des données, de la durée de conservation, de la gestion des demandes de droits et, le cas échéant, de l'analyse d'impact, de la consultation préalable de l'autorité, de la désignation d'un DPO et des obligations sectorielles qui lui incombent. Il garantit disposer des pouvoirs et autorisations nécessaires pour communiquer les données à BONBAY et faire réaliser le traitement convenu. Il documente ses instructions, maintient l'exactitude des données dont il est responsable et ne transmet pas d'identifiants secrets ou de données excessives lorsque des données fictives, anonymisées ou pseudonymisées suffisent.

Cette répartition ne dispense pas BONBAY des obligations qui lui incombent directement en qualité de sous-traitant ou de responsable de traitement. BONBAY fournit les informations raisonnablement nécessaires pour permettre au Client de démontrer le respect du contrat et des règles applicables, sous réserve de la confidentialité, des secrets protégés et des droits des autres clients.

13.3 : Données sensibles, données de santé et données pénales

Les catégories particulières de données visées à l'article 9 du RGPD (notamment santé, biométrie utilisée aux fins d'identification unique, origine raciale ou ethnique, opinions politiques, convictions, appartenance syndicale, vie sexuelle ou orientation sexuelle), ainsi que les données relatives aux condamnations pénales et infractions de l'article 10, appellent un examen préalable renforcé. **Elles ne sont pas autorisées par défaut.** Le Client les signale avant leur transmission, indique précisément la finalité et le fondement juridique applicable, établit que les conditions particulières de traitement sont satisfaites et fait compléter l'Annexe D par les garanties, personnes habilitées, lieux et outils autorisés. BONBAY peut demander les justificatifs nécessaires, refuser l'accès ou proposer une méthode de test par données fictives, anonymisées ou pseudonymisées. Aucun consentement général donné dans les CGV ne vaut exception à l'interdiction de principe de l'article 9 ni autorisation au titre de l'article 10.

Si le traitement envisagé requiert une certification, un hébergement de données de santé certifié, une autorisation, un secret professionnel, une analyse d'impact ou une autre condition sectorielle, les parties vérifient avant démarrage qui doit la satisfaire et si le service retenu y répond effectivement. BONBAY ne déclare pas détenir une certification ou une habilitation qui ne lui a pas été délivrée. En l'absence de condition légale ou de garanties suffisantes, elle n'accède pas à ces données et peut suspendre la partie concernée sans que cela vaille autorisation de supprimer ou retenir les données du Client.

13.4 : Sécurité, incidents et responsabilités respectives

Chaque partie met en œuvre, pour les systèmes, comptes et opérations placés sous son contrôle, des mesures techniques et organisationnelles appropriées au risque et au traitement, en tenant compte de l'état de l'art, du coût, de la nature des données et des conséquences possibles. Les mesures effectivement retenues pour la mission sont décrites dans l'Annexe D ou le devis : contrôle des habilitations, authentification, protection des secrets et transmissions, mises à jour, journalisation lorsqu'elle est proportionnée, sauvegardes et restauration, séparation des environnements, durée de conservation et modalités de suppression. Aucune clause ne promet une sécurité absolue ni ne remplace une analyse de risques adaptée.

Le Client reste chargé des mesures relatives à ses propres comptes, terminaux, réseaux, personnels, configurations et sauvegardes, ainsi que des fournisseurs qu'il choisit et administre, sauf prise en charge expresse par BONBAY. BONBAY reste chargée des mesures et opérations relevant des systèmes qu'elle exploite et des engagements de sécurité qu'elle a acceptés. Si une cyberattaque, une violation ou une indisponibilité survient chez le Client ou un fournisseur, son origine extérieure à BONBAY ne suffit pas à exonérer cette dernière : la responsabilité de chaque partie est appréciée selon son rôle réel, ses obligations, les faits, le lien causal et les règles impératives. BONBAY ne répond pas de la part du dommage exclusivement imputable à un système, une configuration, une instruction ou une omission relevant du Client ou d'un tiers, dans la mesure où aucun manquement de BONBAY n'a causé ou aggravé cette part. Les recours des personnes concernées, des autorités ou des tiers et les responsabilités qui ne peuvent légalement être aménagées ne sont pas limités par cette clause.

Lorsqu'elle apprend une violation de données personnelles concernant un traitement effectué pour le Client, BONBAY en informe celui-ci **sans délai indu**, par le canal et aux coordonnées opérationnelles indiqués dans l'Annexe D, et lui communique les informations alors disponibles utiles à l'évaluation et à la notification. Les compléments sont transmis à mesure qu'ils sont raisonnablement établis. Le Client, en qualité de responsable de traitement, évalue ses obligations et demeure chargé des notifications à l'autorité et aux personnes concernées, sauf mandat écrit distinct autorisant BONBAY à les effectuer en son nom. BONBAY coopère, dans la mesure prévue par le RGPD et l'Annexe D, à la documentation, à l'endiguement et à l'investigation de l'incident. L'assistance hors du périmètre contractuel peut être facturée si son prix est communiqué et accepté à l'avance, sauf correction due au titre d'un manquement de BONBAY.

13.5 : Sous-traitants ultérieurs, fournisseurs et transferts

Les sous-traitants ultérieurs qui traitent des données personnelles pour le compte du Client sont identifiés ou décrits par catégorie dans l'Annexe D, avec leur fonction et, lorsque pertinent, le pays de traitement. Le Client accorde par cette annexe une autorisation écrite générale lorsque la liste et la procédure d'information y sont renseignées ; BONBAY informe le Client, avant le changement prévu, de l'ajout ou du remplacement d'un sous-traitant ultérieur et lui donne un délai raisonnable pour formuler une objection motivée liée à la protection des données. Les parties recherchent une solution de remplacement ou une adaptation. Si aucune solution raisonnable n'est possible, chacune peut mettre fin à la seule partie affectée selon l'article 15. Aucun fournisseur d'IA, d'hébergement ou de logiciel n'est autorisé par sa seule mention dans les présentes CGV : l'autorisation dépend de l'offre réellement utilisée, des données et de la mission décrites à l'Annexe D.

BONBAY impose à ses sous-traitants ultérieurs les obligations de protection des données requises et reste responsable envers le Client de l'exécution de leurs obligations dans les conditions prévues par le RGPD et le contrat. Tout transfert vers un pays tiers ou une organisation internationale doit être identifié et reposer sur un mécanisme prévu par le chapitre V du RGPD (décision d'adéquation, garanties appropriées ou autre fondement valide), avec les mesures complémentaires nécessaires le cas échéant. Une région d'hébergement annoncée ou une option commerciale ne suffit pas, à elle seule, à établir qu'aucun transfert ou accès depuis un pays tiers n'a lieu.

13.6 : Assistance, audits, fin de traitement et données propres à BONBAY

Compte tenu de la nature du traitement et des informations dont elle dispose, BONBAY apporte au Client l'assistance prévue à l'Annexe D pour les demandes d'exercice de droits, la sécurité, les violations, les analyses d'impact et les consultations préalables. BONBAY transmet sans retard indu toute demande reçue directement d'une personne concernée et ne lui répond pas sur le fond, sauf instruction documentée ou obligation légale. Le Client demeure chargé de répondre dans les délais légaux. L'assistance supplémentaire rendue nécessaire par des informations ou instructions tardives, incomplètes ou erronées du Client peut être facturée après information et accord, sauf si elle résulte d'un manquement de BONBAY.

Le Client peut demander des informations raisonnables et proportionnées permettant de vérifier le respect de l'Annexe D. Un audit sur pièces est privilégié ; un audit sur place ou par un auditeur indépendant est organisé avec un préavis raisonnable, pendant les heures ouvrées, sans accès aux données d'autres clients ni perturbation disproportionnée. Les parties protègent les secrets, la sécurité des systèmes et les informations confidentielles. Le coût d'un audit est à la charge du Client, sauf s'il révèle un manquement substantiel imputable à BONBAY ou si la loi impose une autre répartition. Les autorités de contrôle conservent tous leurs pouvoirs.

À la fin du traitement, selon le choix du Client documenté dans l'Annexe D, BONBAY restitue ou supprime les données personnelles traitées pour son compte ainsi que les copies existantes, sauf obligation légale de conservation. Les sauvegardes résiduelles sont rendues inaccessibles en exploitation courante et supprimées selon le cycle indiqué à l'Annexe D ; elles ne sont pas réutilisées. La restitution et la suppression sont confirmées sur demande raisonnable. Les modalités de réversibilité de l'article 15 s'appliquent sans autoriser une conservation contraire au RGPD.

Pour les traitements dont BONBAY est responsable, BONBAY fournit sa propre information de confidentialité, détermine les finalités et bases juridiques, respecte les durées annoncées et répond aux demandes adressées à contact@bonbay.fr. Les droits des personnes, les pouvoirs des autorités et les obligations directement applicables à chaque partie ne peuvent être supprimés ou plafonnés par les présentes CGV.

Article 14 : Responsabilité et assurance

Chaque partie répond des dommages réparables causés par ses manquements dans les conditions légales. La partie qui demande réparation produit les éléments requis au regard de l'obligation invoquée et des règles de preuve applicables. BONBAY justifie de l'exécution de ses

obligations lorsque cette preuve lui incombe. Aucune stipulation ne renverse une charge de preuve impérative ni n'écarte une présomption légale. BONBAY ne peut être exonérée par la seule présence d'un tiers ou par le recours à une IA.

14.1 : Plafond contractuel de responsabilité

Entre professionnels et dans la mesure permise par la loi, la responsabilité pécuniaire totale de BONBAY au titre d'une commande est plafonnée au montant HT payé ou payable à BONBAY pour la prestation à l'origine du dommage. Pour une prestation récurrente, ce montant correspond à douze mois de redevances de la prestation concernée, ou à sa durée contractuelle totale si elle est inférieure. Le plafond ne devient pas nul au seul motif que le sinistre précède le premier paiement. Un plafond supérieur peut être négocié au devis selon les enjeux et garanties disponibles.

Dans les mêmes limites, les préjudices indirects sont exclus. Une perte de données, un coût de restauration, une interruption d'activité ou une perte de marge ne sont pas automatiquement qualifiés d'indirects : leur caractère réparable dépend des faits, du lien causal et des obligations de la mission. Une prestation de sauvegarde ne peut être privée de son utilité par une exclusion générale des données.

Ces limites et exclusions ne s'appliquent pas au dol, à la faute lourde, aux dommages corporels, aux responsabilités légalement non limitables, ni lorsqu'elles priveraient une obligation essentielle de sa substance ou créeraient un déséquilibre prohibé. Elles ne réduisent pas les droits impératifs des consommateurs et non-professionnels, les droits des personnes concernées ou les pouvoirs d'une autorité. Les obligations de payer, de restituer les sommes indues et de remettre les biens ou données du Client ne sont pas plafonnées par cet article.

Chaque partie prend les mesures raisonnables pour éviter l'aggravation d'un incident, sans perdre ses droits à réparation. BONBAY communique, sur demande, les références et garanties de son assurance effectivement souscrite ; aucune couverture particulière, notamment cyber ou IA, n'est réputée acquise sans attestation.

14.2 : Portée du plafond et absence de double indemnisation

Sous les réserves légales ci-dessus, le plafond s'applique globalement aux demandes relevant de la même commande, et non séparément à chaque incident ou fondement invoqué. Pour les prestations récurrentes, ce plafond est global par période de douze mois consécutifs à compter de leur prise d'effet, puis par période suivante ; les demandes sont rattachées à la période du fait générateur, sans multiplication du plafond du seul fait que les conséquences d'un même fait se prolongent sur plusieurs périodes. Un même dommage ne donne pas lieu à plusieurs indemnisations ; les crédits de service ou pénalités effectivement accordés en réparation de ce même dommage s'imputent sur son indemnisation, sans réduire un droit impératif. La présente clause n'est pas opposable aux tiers titulaires de droits propres.

14.3 : Risques déclarés et prévisibilité

Avant la commande, le Client indique les usages critiques, contraintes réglementaires, volumes et conséquences exceptionnelles d'une indisponibilité qu'il connaît. BONBAY sollicite les précisions utiles et exerce son devoir de conseil. Les dommages contractuels réparables restent soumis à la

règle de prévisibilité de l'article 1231-3 du Code civil et à ses exceptions. Une information omise ne vaut pas exonération automatique : sa portée dépend de son effet réel et des informations dont BONBAY disposait ou devait disposer.

14.4 : Traitement d'un incident

Le Client signale sans retard injustifié les incidents connus, transmet les éléments disponibles et permet à BONBAY un accès sécurisé raisonnable pour diagnostiquer et proposer une correction. Il peut prendre les mesures urgentes nécessaires à la protection de son activité. Aucun délai de signalement prévu ici ne constitue un délai de déchéance de ses recours. Les coûts d'une intervention extérieure ne sont pas automatiquement mis à la charge de BONBAY : leur remboursement s'apprécie selon leur nécessité, les obligations contractuelles et les conditions légales applicables.

Article 15 : Durée, annulation, résiliation et réversibilité

Une mission ponctuelle prend fin à l'achèvement de ses obligations, sous réserve des garanties et clauses survivantes. Un abonnement est mensuel sans engagement minimal, sauf durée et reconduction expressément stipulées. Un abonnement sans engagement peut être résilié par chaque partie avec un préavis de **30 jours**, sans méconnaître un préavis légal plus long, notamment en présence d'une relation commerciale établie (article L442-1, II du Code de commerce). Un abonnement à durée déterminée prend fin à son terme ou se renouvelle selon les seules stipulations du devis. Un engagement annuel ou une reconduction tacite ne se déduit pas du seul paiement d'une facture. À l'égard d'un consommateur ou d'un non-professionnel, BONBAY l'informe de la faculté de ne pas reconduire un contrat tacitement reconductible dans les conditions des articles L215-1 et suivants du Code de la consommation.

15.1 : Décès, incapacité, cessation d'activité et continuité

Le cocontractant de la commande est BONBAY SAS, et non son président à titre personnel. Le décès, l'incapacité ou le remplacement de Pierre Marsanne ou d'un autre dirigeant ne met donc pas, à lui seul, fin au contrat conclu avec la société. BONBAY informe le Client dans un délai raisonnable si un tel événement affecte matériellement la mission, désigne un interlocuteur habilité et propose, lorsque cela est possible, une continuité par une personne disposant des compétences adaptées. Si la prestation a été expressément commandée en considération déterminante de l'intervention personnelle d'une personne nommément désignée, le devis le précise ; si son intervention devient impossible, les parties conviennent d'une solution ou le Client peut mettre fin à la seule partie affectée, avec le décompte prévu au présent article. La survenance d'un décès ou d'une incapacité ne constitue pas automatiquement un cas de force majeure : ses effets sont appréciés au regard du contrat et du droit applicable.

En cas de décision de dissolution, de cessation définitive de l'activité concernée, de liquidation ou d'ouverture d'une procédure collective concernant BONBAY, la société, son représentant ou l'organe désigné par la loi informe le Client dans la mesure permise et selon les procédures applicables. Les contrats et créances sont alors traités conformément aux règles impératives de la procédure ; la présente clause ne rend pas immédiatement exigibles des sommes qui ne le seraient pas légalement et ne permet pas de contourner les pouvoirs d'un administrateur, mandataire ou

liquidateur. Si BONBAY ne peut poursuivre la mission, les travaux effectivement réalisés et les dépenses externes autorisées sont arrêtés et justifiés ; les sommes payées d'avance correspondant aux prestations qui ne seront pas exécutées sont traitées et, lorsqu'elles sont dues, restituées selon le droit applicable et les règles de la procédure. BONBAY ne cède pas automatiquement le contrat à un autre prestataire : une cession contractuelle requiert les accords et formalités prévus par la loi. Le Client reçoit ou peut récupérer ses données, accès et livrables selon les articles 12, 13 et les stipulations de réversibilité, sous réserve des règles de conservation et de la procédure collective.

Si le Client est une personne morale, le décès, l'incapacité ou le remplacement de son dirigeant ou interlocuteur ne met pas fin au contrat : son représentant légal ou toute personne dûment habilitée désigne un nouvel interlocuteur et organise les validations. Si le Client est une personne physique et décède ou devient juridiquement incapable, BONBAY suspend les actes non urgents nécessitant de nouvelles instructions jusqu'à réception d'instructions d'un représentant dont les pouvoirs sont établis. Les contrats et obligations sont poursuivis, transmis ou prennent fin selon leur nature, leur caractère éventuellement personnel et les règles de succession ou de représentation applicables ; le décès ne rend pas automatiquement les héritiers personnellement parties au contrat. Pour une prestation devenue impossible ou sans objet, BONBAY établit un décompte des prestations déjà réalisées et des engagements externes autorisés, non récupérables et justifiés, sans facturer les prestations futures non exécutées ; le solde éventuel est réglé ou restitué conformément au droit applicable. Les données personnelles sont protégées, leur accès est limité aux personnes habilitées et leur sort est déterminé selon l'article 13 et les instructions licites du représentant compétent.

15.2 : Arrêt anticipé et décompte de clôture

Hors droit légal de rétractation, le Client peut demander l'arrêt anticipé d'une mission ponctuelle. En cas d'arrêt accepté ou de résiliation régulièrement notifiée pour défaut de coopération suffisamment grave du Client, BONBAY établit un décompte distinguant la rémunération des prestations effectuées, les coûts externes et, lorsque les conditions de responsabilité ou le régime de résiliation applicable le permettent, l'indemnisation du préjudice de rupture.

La rémunération des travaux réalisés comprend les études, préparations, réunions, paramétrages, créations, développements et autres diligences relevant de la commande, même si le livrable final n'a pas pu être achevé du fait du Client. Pour une mission au temps passé, elle est calculée aux tarifs acceptés, sur relevés détaillés et dans les limites du budget autorisé. Pour une mission au forfait, les phases achevées sont valorisées au prix convenu et les phases partiellement réalisées à proportion de leur avancement objectivement justifié ; elles ne sont pas converties unilatéralement en facturation horaire. Les éléments réalisés sont remis au Client dans les conditions de paiement et de droits prévues au contrat, sous réserve du régime légal des restitutions.

Les coûts externes autorisés, engagés pour la mission et non récupérables sont pris en compte sur justificatifs, après déduction des remboursements obtenus et sans double comptage avec le prix des travaux. BONBAY peut également réclamer le préjudice direct, certain et justifié imputable à la rupture : notamment les coûts spécifiques de mobilisation devenus inutiles et le gain dont elle a été privée sur la partie non exécutée. Ce gain est évalué à partir de la rémunération attendue diminuée des coûts que l'arrêt permet d'éviter ; les économies et réaffectations réduisant

effectivement le préjudice sont prises en compte. Une simple réservation de calendrier ne constitue pas, à elle seule, un temps de travail réalisé ni la preuve du préjudice. L'indemnité relative à la partie non exécutée ne dépasse pas son prix contractuel restant et ne se cumule pas avec la réparation du même dommage. Lorsque l'article 1794 du Code civil régit la résiliation d'un marché à forfait par le Client, ses conditions d'indemnisation s'appliquent.

Le décompte est accompagné des éléments utiles à sa vérification, notamment travaux datés, relevés de diligences, engagements externes et calcul du gain manqué. Le Client peut présenter ses observations ; son silence ne vaut pas acceptation irrévocable du décompte. Les prestations et les indemnités sont identifiées séparément, avec le traitement fiscal applicable à leur nature réelle. Les acomptes sont imputés une seule fois sur les sommes dues ; l'excédent non contesté est remboursé sous **30 jours** à compter de la communication du décompte, sans attendre l'issue d'un différend sur d'autres postes. Les montants contestés restent soumis à accord ou décision du juge. Ce dispositif ne prévoit aucune pénalité forfaitaire automatique et ne limite pas les pouvoirs légaux du juge. Les règles spécifiques de formation, de rétractation, de force majeure, de restitutions et les autres dispositions impératives prévalent.

En cas de manquement suffisamment grave au paiement, à la confidentialité, aux autorisations d'accès ou aux obligations essentielles de livraison ou de coopération, l'autre partie peut demander en justice la résolution ou résiliation, ou procéder par notification dans les conditions de l'article 1226 du Code civil, à ses risques et périls. Sauf urgence ou autre dispense légalement admise, une mise en demeure détaillée laisse **15 jours calendaires**, ou un délai supérieur si nécessaire pour constituer un délai raisonnable, pour remédier au manquement ; elle annonce expressément la possibilité de résoudre le contrat à défaut d'exécution. Si l'inexécution persiste, la résolution est notifiée avec ses motifs. La partie qui la prononce doit pouvoir établir la gravité du manquement ; l'autre peut la contester devant le juge. Les restitutions et le sort des prestations déjà exécutées sont déterminés conformément au droit applicable, notamment selon leur utilité ; les prestations non exécutées et non dues sont remboursées.

La sortie d'un service prévoit un export des données du Client dans un format utilisable, la restitution de ses accès et la révocation des droits devenus inutiles. À défaut d'annexe plus précise, un export standard des données détenues pour son compte est inclus, demandé avant la fin ou dans les **30 jours** qui suivent ; une migration, transformation ou assistance supplémentaire est chiffrée séparément. Le sort des copies et sauvegardes suit l'annexe de traitement et les obligations légales. Aucune suppression définitive ne précède l'information du Client et le délai de récupération convenu.

Lorsque BONBAY fournit un service relevant des « services de traitement de données » au sens du règlement (UE) 2023/2854 sur les données (« Data Act »), notamment un hébergement ou une plateforme en nuage, le Client bénéficie en outre des droits de changement de fournisseur prévus par ce règlement : demande de changement avec un préavis qui n'excède pas **2 mois**, période de transition de **30 jours calendaires** au plus (prolongeable dans les conditions du règlement), exportation de ses données exportables et actifs numériques dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, information sur les procédures, formats et limites techniques, et frais de changement limités puis supprimés selon le calendrier du règlement. Les stipulations du présent contrat contraires à ces droits sont sans effet.

Les noms de domaine enregistrés pour le Client sont identifiés comme tels ; BONBAY ne s'en attribue pas la propriété au titre d'une dette. Les droits de restitution ou de portabilité imposés par la loi restent applicables. Les éléments antérieurs de BONBAY et licences tierces ne sont transférés que dans la mesure prévue au contrat.

Article 16 : Force majeure et changements de circonstances

La force majeure s'apprécie selon l'article 1218 du Code civil. La partie empêchée informe l'autre rapidement, justifie les effets et recherche des mesures adaptées. Une cyberattaque, panne de réseau, maladie ou défaillance de fournisseur ne remplit pas automatiquement les critères légaux. Un empêchement temporaire suspend les obligations affectées ; un empêchement définitif produit les conséquences légales. Après **30 jours** d'empêchement temporaire, les parties peuvent convenir d'une sortie et du remboursement des prestations non exécutées, sans frais pour celles qui ne sont plus dues.

En cas de changement imprévisible rendant l'exécution excessivement onéreuse, les parties examinent de bonne foi les adaptations possibles, sans imposer unilatéralement un nouveau prix. Les recours légaux, notamment ceux de l'article 1195 du Code civil lorsqu'applicable, restent ouverts.

Article 17 : Dispositions impératives et clients protégés

Les présentes CGV professionnelles ne constituent pas à elles seules une offre de vente aux consommateurs. Le régime légal d'un Client résulte de sa situation réelle, non de l'intitulé du devis. Les protections des non-professionnels et les régimes particuliers s'appliquent dans leur champ propre.

Lorsqu'un contrat est conclu **hors établissement** avec un professionnel employant au plus cinq salariés et porte sur un objet extérieur à son activité principale, les dispositions étendues par l'article L221-3 du Code de la consommation s'appliquent. Cela ne transforme pas toute vente à une petite entreprise en vente de consommation.

Dans ce cas, le Client dispose en principe de **14 jours à compter de la conclusion d'un contrat de services** pour notifier sa rétractation, sans motivation, à BONBAY par courrier au siège ou à contact@bonbay.fr, au moyen du formulaire annexé ou d'une déclaration non équivoque. L'information et les documents requis sont remis avant conclusion sur support durable ; les prolongations légales en cas de défaut d'information restent applicables. Les sommes remboursables sont restituées au plus tard dans les **14 jours** de l'information de la rétractation, par le même moyen sauf accord exprès sans frais.

Pour les contrats hors établissement concernés, **aucun paiement ni contrepartie n'est reçu pendant les 7 premiers jours**, sauf exception légale effectivement applicable. BONBAY reporte donc le démarrage soumis à paiement au-delà de ce délai.

Un démarrage avant la fin du délai de rétractation exige une demande expresse distincte dans les formes légales. En cas de rétractation après un tel démarrage, seule la part légalement due du service réalisé peut être facturée. La perte du droit pour un service entièrement exécuté suppose toutes les conditions légales ; elle ne résulte pas du simple versement d'un acompte. Aucun

démarrage anticipé ni renonciation n'est présumé par la signature globale des CGV. Les règles propres aux contenus numériques, biens personnalisés ou autres exceptions sont vérifiées selon la commande et ne sont pas étendues indistinctement à une prestation sur mesure.

Lorsque BONBAY contracte avec un consommateur (notamment pour une formation suivie à titre individuel), elle lui remet avant la conclusion les informations précontractuelles des articles L111-1 et L221-5 du Code de la consommation et lui permet de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, dont les coordonnées figurent au contrat et sur le site de BONBAY (**médiateur à désigner avant toute vente à un consommateur**), après une réclamation écrite préalable restée sans réponse satisfaisante. Les clauses de compétence territoriale de l'article 18 ne lui sont pas opposables.

Article 18 : Réclamations, droit applicable et juridictions

Les parties appliquent le **droit français**, sans écarter une règle impérative applicable. Une réclamation est adressée à **contact@bonbay.fr** ou au siège de BONBAY avec la référence du contrat et les faits. Les parties recherchent une solution amiable pendant 30 jours à compter de sa réception, sans empêcher une mesure urgente, conservatoire ou une action nécessaire à la préservation d'un droit.

ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE (ARTICLE 48 DU CODE DE PROCÉDURE CIVILE) — ENTRE PARTIES AYANT TOUTES CONTRACTÉ EN QUALITÉ DE COMMERÇANT, TOUT LITIGE RELATIF À LA FORMATION, L'INTERPRÉTATION, L'EXÉCUTION OU LA CESSATION DU CONTRAT RELÈVE DES JURIDICTIONS MATÉRIELLEMENT COMPÉTENTES DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DE BORDEAUX, Y COMPRIS EN CAS DE RÉFÉRÉ, D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS, SOUS RÉSERVE DES COMPÉTENCES EXCLUSIVES ET IMPÉRATIVES (NOTAMMENT CELLES DES JURIDICTIONS SPÉCIALISÉES EN MATIÈRE DE PRATIQUES RESTRICTIVES ET DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE).

Pour les Clients n'ayant pas contracté en qualité de commerçant, les règles légales de compétence demeurent applicables ; Bordeaux ne leur est pas imposé par ces CGV. La présente clause ne désigne pas indistinctement le tribunal de commerce pour tout type de litige.

Le sort du contrat en cas de nullité ou de clause réputée non écrite est déterminé conformément à l'article 1184 du Code civil. La nullité d'une clause n'entraîne celle du contrat entier que si elle a constitué un élément déterminant de l'engagement des parties ou de l'une d'elles. Le contrat est maintenu lorsque la loi répute la clause non écrite ou lorsque la finalité de la règle méconnue l'exige. Les écrits et traces électroniques peuvent servir de preuve dans les conditions légales, sans preuve irréfragable au profit de BONBAY. Le fait de ne pas exercer un droit immédiatement ne vaut pas renonciation.

18.1 : Éléments de preuve

Dans les limites des droits dont les parties ont la libre disposition, elles conviennent de pouvoir produire les courriels, tickets, validations, versions de livrables, procès-verbaux de recette et journaux techniques régulièrement conservés pour établir les échanges et opérations. Leur origine, leur intégrité, leur contexte et leur date doivent pouvoir être discutés. Chaque partie peut apporter

une preuve contraire ; un journal de BONBAY ou un compte rendu non accepté ne prouve pas irrévocablement l'accord du Client. Les données conservées sont limitées aux besoins de preuve et soumises aux règles de confidentialité et de protection des données.

Article 19 : Dispositions générales

19.1 : Cession du contrat et changement de contrôle

Aucune partie ne peut céder le contrat à un tiers sans l'accord écrit de l'autre, conformément aux articles 1216 et suivants du Code civil. Par exception, BONBAY peut le transmettre dans le cadre d'une fusion, scission, apport partiel d'actif ou transmission universelle de patrimoine, ou le céder à une société qu'elle contrôle au sens de l'article L233-3 du Code de commerce et qui reprend l'activité concernée, en informant le Client ; celui-ci peut alors mettre fin, sans indemnité, à la prestation concernée dans les **30 jours** de cette information s'il justifie d'un motif légitime. La cession de créances de BONBAY (affacturage notamment) reste possible dans les conditions légales.

19.2 : Indépendance des parties

Les parties agissent en professionnels indépendants. Le contrat ne crée ni société, ni mandat, ni lien de subordination ; le personnel de BONBAY reste placé sous sa seule autorité hiérarchique et disciplinaire, y compris lorsqu'il intervient dans les locaux ou sur les systèmes du Client. Aucune partie ne peut engager l'autre sans mandat écrit.

19.3 : Obligations de vigilance

Conformément aux articles L8222-1 et D8222-5 du Code du travail, BONBAY remet au Client qui en fait la demande, pour tout contrat d'un montant au moins égal au seuil réglementaire (5 000 € HT à la date des présentes), lors de la conclusion puis tous les six mois jusqu'à la fin de son exécution, son extrait d'immatriculation et l'attestation de vigilance délivrée par l'URSSAF. Les intervenants étrangers sont employés dans le respect des règles applicables au détachement et à l'autorisation de travail. Chaque partie respecte les règles relatives à la lutte contre la corruption et le trafic d'influence, ainsi que les mesures de sanctions économiques et de contrôle des exportations applicables.

19.4 : Non-sollicitation du personnel

Si le devis le prévoit, chaque partie s'interdit, pendant l'exécution de la mission et **12 mois** après sa fin, de solliciter activement en vue de son embauche ou de sa collaboration directe un salarié de l'autre partie ayant participé à la mission, sauf accord écrit. Cette stipulation ne fait pas obstacle à la candidature spontanée d'une personne ni à une embauche par voie d'annonce publique ; l'indemnité éventuelle, fixée au devis, doit rester proportionnée au préjudice prévisible et peut être réduite par le juge.

19.5 : Notifications

Les notifications contractuelles sont faites par écrit aux coordonnées indiquées au devis, par courriel avec preuve de réception ou par lettre recommandée avec avis de réception ; la lettre recommandée, électronique ou papier, est requise pour une mise en demeure, une résiliation ou

une résolution lorsque ces CGV l'indiquent. Chaque partie informe l'autre de tout changement de coordonnées ; à défaut, une notification adressée aux dernières coordonnées connues est valable.

19.6 : Langue, intégralité et évolutions légales

Le contrat est rédigé en français ; en cas de traduction, la version française prévaut. Lorsqu'une règle impérative nouvelle s'applique à un contrat en cours, elle s'y applique de plein droit sans avenant, et les parties adaptent de bonne foi les stipulations devenues incompatibles ; une référence à un texte vise ce texte dans sa version en vigueur ou le texte qui lui est substitué. Une renonciation ne se présume pas. Les titres des articles sont indicatifs.

19.7 : Clauses survivantes

Survivent à la fin du contrat, pour la durée nécessaire à leur objet : les obligations de paiement, la confidentialité, la propriété intellectuelle et les licences acquises, la protection des données et la restitution, la responsabilité et ses limites, la garantie de l'article 7.1 pour sa durée, les obligations de réversibilité et les stipulations relatives au droit applicable et aux litiges.

Annexe A : Informations à arrêter dans chaque commande

Cette fiche complète le document unique ; elle ne constitue pas des CGV distinctes par marque.

RUBRIQUE	À PRÉCISER AVANT SIGNATURE
Parties	Identité du Client, signataire, qualité professionnelle et commerçante ; vendeur de chaque lot
Mission	Activité Bonbay concernée, objectifs, périmètre, exclusions, livrables et critères de recette
Intervenants	Montage retenu (sous-traitance, vente directe ou marque blanche), rôles, contrats, facturation, coordination et informations à communiquer
Prix	HT, TVA, TTC, achats externes, mode de calcul des consommations et budget
Paiements	Montants et dates, échéancier, mandat SEPA si récurrence, prénotification, délai de régularisation et procédure de suspension/reprise, régime légal particulier
Calendrier	Date de départ, prérequis, échéances essentielles et durée des abonnements
Continuité	Interlocuteurs habilités de remplacement, caractère personnel éventuel de la prestation, contacts en cas d'indisponibilité et modalités d'accès/restitution des données
Droits	Livrables concernés, cession ou licence, supports, usages, territoire, durée, rémunération et sources remises
Données	Annexe D (ou annexe de traitement équivalente) renseignée et signée avant accès : rôles, finalités, instructions, catégories de données et personnes, durée, lieux, mesures de sécurité, sous-traitants et transferts
Exploitation	Support, sauvegardes, restauration, disponibilité, réversibilité et rétention
Formation et utilisateurs	Séances, durée, supports et nombre de participants inclus ; formation des nouveaux collaborateurs uniquement sur devis accepté, prérequis, financement et modalités d'abandon
Risques	Contraintes métier, usages critiques, enjeux financiers, limites d'usage et plafond adapté

RUBRIQUE	À PRÉCISER AVANT SIGNATURE
Facturation	SIREN, TVA intracommunautaire, adresses de facturation et d'exécution, références de commande, plateforme de réception de la facture électronique
Réglementation du Client	Secteur régulé (NIS 2, DORA, santé, OIV), obligations d'accessibilité, transparence IA, annexe spécifique éventuelle
Garantie et prix récurrents	Durée de garantie si différente de 3 mois, indexation éventuelle et indice retenu, non-sollicitation éventuelle
Suivi et preuve	Interlocuteurs habilités, canal de validation, version des CGV remise, versions approuvées, journaux et critères de recette

Matrice IA à renseigner avec le Client

POINT DE CONTRÔLE	DÉCISION ET RESPONSABLE À DOCUMENTER
Fournisseur et offre	Modèle, abonnement ou API, titulaire du compte et version des conditions
Environnement	Test ou production ; dossiers, systèmes et connecteurs autorisés
Permissions	Lecture, écriture, exécution ; actions interdites et validation humaine
Données et secrets	Catégories autorisées, filtrage, canal d'accès et coffre
Coûts	Qui paie, budget, alerte et plafond réellement disponible
Contrôle	Qui relit les résultats, teste le code et autorise le déploiement
Arrêt et incidents	Qui coupe, comment, contact, journaux et délai d'intervention commandé
Après livraison	Responsable des mises à jour, du suivi et des changements de permissions
Hébergement	Qui souscrit, administre et paie chaque environnement ; fournisseur, localisation, accès, disponibilité, mises à jour et réversibilité
Sauvegarde et continuité	Responsable, périmètre, fréquence, rétention, tests de restauration, objectifs de reprise et procédure en cas d'indisponibilité
Travail et facteurs humains	Tâches concernées, personnes touchées, décision automatisée ou assistée, analyse des risques psychosociaux, information/consultation requise, responsable de prévention, canal de signalement et procédure de suspension

Annexe B : Formulaire de rétractation lorsque le droit s'applique

À transmettre uniquement si vous souhaitez exercer un droit légal de rétractation. Une déclaration non équivoque peut également être utilisée.

À l'attention de **BONBAY, 38 cours de l'Intendance, 33000 Bordeaux — contact@bonbay.fr**.

Je vous notifie ma rétractation du contrat relatif à la prestation suivante : …

Référence du devis ou contrat : …

Date de conclusion : …

Nom du Client et, le cas échéant, de son représentant : …

Adresse : …

Date : …

Signature uniquement en cas de transmission sur papier : …

Pour la rétractation d'un contrat individuel de formation relevant du Code du travail, respecter les modalités légales de ce contrat, notamment la lettre recommandée avec avis de réception pour le délai spécifique de 10 jours.

Annexe C : Demande distincte de démarrage anticipé d'un service

À utiliser seulement lorsqu'un droit de rétractation s'applique et après remise de l'information correspondante ; aucune case ne doit être précochée.

-

  Je demande expressément que la prestation de services identifiée au devis commence avant la fin du délai légal de rétractation. Je comprends qu'en cas de rétractation après ce début, je pourrai devoir le montant proportionné légalement exigible pour la partie réalisée.

-

  Je reconnais que je perdrai mon droit de rétractation après l'exécution complète du service, si celle-ci intervient dans le délai de rétractation à ma demande et si toutes les conditions légales de cette perte sont réunies.

Référence du contrat : … · Nom et qualité : … · Date et signature : …

Cette demande ne permet pas de recevoir un paiement pendant une période où la loi l'interdit. Elle ne constitue pas un consentement à la fourniture immédiate d'un contenu numérique sans support matériel, qui nécessite ses propres mentions.

Annexe D : Accord de traitement des données personnelles (article 28 du RGPD)

À compléter et accepter avant tout accès ou traitement par BONBAY pour le compte du Client. Les champs non concernés sont marqués « sans objet » avec leur justification. Cette annexe ne remplace pas l'analyse des rôles réels ni les conditions particulières applicables à des données sensibles, pénales ou réglementées. En cas de contradiction relative au traitement, elle prévaut sur les CGV pour la mission qu'elle identifie.

D.1. Parties et objet

- **Responsable du traitement (Client)** : raison sociale, adresse, représentant habilité, contact opérationnel données et contact DPO le cas échéant : …
- **Sous-traitant (BONBAY SAS)** : adresse, représentant, contact opérationnel données : …

- **Commande et traitement concernés** : devis/avenant, version et date : …
- **Rôle de BONBAY** : sous-traitant pour les seules opérations décrites ci-dessous ; les traitements où BONBAY détermine ses propres finalités sont hors de cette annexe et relèvent de son information de confidentialité.

D.2. Description du traitement : à renseigner concrètement

ÉLÉMENT	DESCRIPTION ARRÊTÉE PAR LES PARTIES
Objet et opérations	Ex. hébergement, maintenance, intégration, support, analyse, migration, formation sur environnement fictif : …
Finalité(s) pour le Client	…
Durée du traitement	De … à … ; prolongation uniquement pour …
Catégories de personnes	Clients, prospects, salariés, apprenants, fournisseurs, usagers ou autres : …
Catégories de données	Identité, coordonnées, identifiants, données d'activité, journaux, contenus ou autres : …
Données de l'article 9 ou 10	Aucune par défaut. Si autorisées : catégorie précise, nécessité, exception/fondement applicable, garanties, accès, outil et durée : …
Fréquence, volumes et systèmes	…
Lieux d'hébergement et accès	Pays, région, accès d'assistance à distance, sauvegardes : …
Instructions documentées	Finalités, opérations permises, opérations interdites, environnements et limites : …
Sort des données à la fin	Choix du Client : restitution / suppression / combinaison, délai de récupération : …

Aucune donnée de santé, biométrique, génétique, relative aux opinions ou convictions, à l'appartenance syndicale, à la vie sexuelle ou à l'orientation sexuelle, aucune donnée pénale ou d'infraction, ni donnée protégée par un secret professionnel n'est autorisée par défaut. Pour une autorisation exceptionnelle, les champs correspondants sont complétés, la base juridique et l'exception légale sont déterminées par le Client, les garanties supplémentaires sont convenues et les éventuelles exigences sectorielles sont satisfaites avant l'accès. Une donnée sensible découverte de manière imprévue est isolée et signalée ; les parties conviennent de sa suppression, de son masquage ou d'une instruction licite avant de poursuivre.

D.3. Instructions et obligations du Client

Le Client documente les instructions initiales ci-dessus et toute instruction ultérieure substantielle, y compris les demandes d'export, de transfert ou de suppression. Il s'assure que le traitement dispose d'une base juridique, que les personnes sont informées et que les données sont collectées loyalement, adéquates et limitées au nécessaire. Il traite les demandes de droits, fixe les durées de conservation, tient les registres, détermine la nécessité d'une analyse d'impact ou d'une consultation préalable et fournit les informations nécessaires à BONBAY. Il vérifie que les données

communiquées peuvent légalement être accessibles à BONBAY et aux sous-traitants ultérieurs autorisés. Il évite de fournir des données réelles lorsqu'un jeu de test fictif ou anonymisé répond au besoin.

Le Client contrôle les comptes, configurations, équipements, réseaux, habilitations et moyens de paiement placés sous sa responsabilité, maintient les coordonnées d'urgence et coopère aux mesures de sécurité et de remédiation. Il signale à BONBAY les risques particuliers, contraintes réglementaires, changements de finalité ou incidents connus pouvant affecter le traitement. Il ne donne aucune instruction contraire au droit applicable.

D.4. Obligations de BONBAY comme sous-traitant

BONBAY :

- traite les données uniquement sur instructions documentées, y compris pour les transferts, sauf obligation légale ; informe le Client de cette obligation avant traitement lorsque la loi le permet ;
- veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données soient soumises à une obligation de confidentialité et n'y accèdent que pour le besoin de la mission ;
- applique les mesures techniques et organisationnelles convenues au tableau D.6 et n'en promet pas d'autres qui ne seraient pas effectivement mises en œuvre ;
- respecte la procédure d'autorisation et d'information prévue au D.5 pour tout sous-traitant ultérieur ;
- aide le Client, compte tenu de la nature du traitement et des informations disponibles, à répondre aux demandes de droits et à satisfaire aux obligations des articles 32 à 36 du RGPD ;
- informe le Client si, selon elle, une instruction enfreint le RGPD ou une autre règle applicable ;
- tient à disposition les informations raisonnablement nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations de sous-traitant et permet les audits prévus au D.8 ;
- ne vend, ne réutilise, ne combine à ses propres fins et n'utilise pas pour entraîner ou améliorer un modèle les données traitées pour le Client, sauf instruction séparée, licite, explicite et documentée, avec détermination préalable des rôles, bases juridiques, informations et garanties requises.

D.5. Sous-traitants ultérieurs et services numériques

Autorisation écrite générale (à sélectionner et compléter avant activation) : [ ] accordée selon la liste ou les catégories ci-dessous et la procédure d'objection ; [ ] non accordée. Sans autorisation requise, aucun sous-traitant ultérieur ne traite les données pour le compte du Client.

SOUS-TRAITANT ULTÉRIEUR / CATÉGORIE ET FONCTION	PAYS DE TRAITEMENT OU D'ACCÈS	DONNÉES ET OPÉRATIONS	OFFRE/CONFIGURATION ET GARANTIES EXAMINÉES
…	…	…	…

BONBAY informe le Client, par le canal indiqué au D.7, avant tout ajout ou remplacement envisagé et lui laisse **10 jours ouvrés** pour une objection motivée par des raisons de protection des données. Les parties examinent de bonne foi une solution raisonnable. À défaut, elles peuvent arrêter la

seule opération affectée et appliquer l'article 15 ; aucune donnée n'est transférée au nouveau sous-traitant avant l'expiration du délai ou la résolution de l'objection. BONBAY impose au sous-traitant ultérieur des obligations de protection au moins équivalentes pour les opérations confiées et demeure responsable envers le Client selon le RGPD.

FOURNISSEUR / PRODUIT OU MODÈLE (IA, HÉBERGEMENT, API, LOGICIEL)	TITULAIRE DU COMPTE	DONNÉES ENVOYÉES ET FINALITÉ	LIEU, DURÉE, RÉUTILISATION, TRANSFERTS ET BASE CONTRACTUELLE VÉRIFIÉS
…	…	…	…

Les noms de fournisseurs cités dans les CGV ne valent pas autorisation. Avant l'usage d'un service d'IA avec des données personnelles, le Client valide l'offre, les réglages de conservation et de réutilisation, la région, les accès, les transferts et le rôle du fournisseur. Le Client peut refuser l'envoi de données réelles ; BONBAY propose alors, si possible, des données synthétiques, anonymisées ou une solution sans transfert. Tout transfert hors EEE ou accès depuis un pays tiers est identifié et encadré par un mécanisme valide du chapitre V du RGPD et, si nécessaire, des mesures complémentaires. Les parties vérifient la configuration réellement active et non la seule documentation commerciale générale.

D.6. Sécurité convenue pour cette mission

Les mesures ci-dessous sont sélectionnées en fonction du risque ; leur présence dans cette liste ne vaut engagement que si elle est cochée, renseignée ou spécifiée dans le devis.

MESURE / RESPONSABILITÉ	BONBAY	CLIENT	DESCRIPTION, OUTIL OU LIMITES
Gestion des habilitations et retrait des accès	…	…	…
Authentification renforcée et gestion des secrets	…	…	…
Chiffrement des transmissions et, si prévu, du stockage	…	…	…
Cloisonnement des environnements et données de test	…	…	…
Journalisation et revue des accès	…	…	…
Mises à jour et traitement des vulnérabilités	…	…	…
Sauvegarde, fréquence, rétention et test de restauration	…	…	…
Disponibilité, continuité, RTO/RPO s'ils sont garantis	…	…	…
Suppression sécurisée et preuve de suppression	…	…	…

Les mesures sont limitées aux systèmes et opérations relevant de chaque partie. Aucun objectif de disponibilité, délai de restauration ou astreinte n'est contractuel sans niveau de service chiffré et accepté. Les changements substantiels de risque ou de périmètre déclenchent une revue avant leur mise en œuvre.

D.7. Violations de données et assistance

Contact opérationnel BONBAY (incident, disponible selon le dispositif convenu) : contact@bonbay.fr · Contact Client : à renseigner au devis ou dans l'espace sécurisé convenu · canal de notification : adresse professionnelle désignée, avec canal sécurisé pour les pièces contenant des données · délai opérationnel maximal : **24 heures calendaires** à compter de la prise de connaissance par BONBAY.

BONBAY notifie au Client toute violation de données personnelles concernant le traitement sous-traité sans délai indu et, au plus tard, dans les **24 heures calendaires** à compter de sa prise de connaissance, sans attendre la fin de l'investigation. L'alerte initiale indique les informations disponibles ; les compléments suivent dès qu'ils sont établis. Les parties coopèrent pour contenir l'incident, préserver les éléments utiles et déterminer les faits. Sauf mandat distinct, le Client détermine et effectue les notifications requises à l'autorité de contrôle et aux personnes concernées dans les délais légaux. Chaque partie notifie séparément les violations concernant les traitements dont elle-même est responsable.

ASSISTANCE AU CLIENT	MODALITÉS ET PRIX CONVENUS
Demandes d'exercice de droits	…
Analyse d'impact / consultation préalable	…
Notification et documentation d'incident	…
Audit ou demande d'autorité	…

D.8. Audits et confidentialité

Le Client peut contrôler le respect de cette annexe par une demande écrite raisonnable et ciblée, en privilégiant les documents, attestations et rapports disponibles. Un audit spécifique est organisé avec un préavis d'au moins **10 jours ouvrés**, pendant les heures ouvrées, par un auditeur indépendant soumis à la confidentialité et ne présentant pas de conflit d'intérêts. Le périmètre, les mesures de sécurité, les coûts et les modalités de protection des autres clients sont fixés avant l'audit. L'audit ne donne pas accès aux données d'autres clients, aux secrets de sécurité non nécessaires ou aux systèmes sans rapport avec le traitement. Les frais sont à la charge du Client, sauf manquement substantiel de BONBAY constaté ou règle impérative contraire. Ces modalités ne limitent pas les pouvoirs de l'autorité de contrôle.

D.9. Fin de traitement, restitution et conservation résiduelle

À la fin de la mission, le Client choisit : [ ] restitution dans le format … sous … jours ; [ ] suppression sous … jours ; [ ] restitution puis suppression. Les frais d'un export standard prévu à l'article 15 s'appliquent ; toute migration ou transformation supplémentaire doit être chiffrée et acceptée. Si une loi impose à BONBAY de conserver certaines données, elle en informe le Client lorsque cela

est légalement possible, limite la conservation au nécessaire et maintient leur confidentialité. Les copies de sauvegarde résiduelles sont isolées des usages courants et supprimées au plus tard selon le cycle suivant : … . BONBAY confirme la restitution ou la suppression sur demande raisonnable.

D.10. Signatures

Cette annexe est acceptée par les représentants habilités des parties avec le devis ou l'avenant qu'elle complète. Elle entre en vigueur à la date de la dernière signature et avant le premier accès ou traitement.

POUR LE CLIENT — NOM, FONCTION, DATE ET SIGNATURE	POUR BONBAY SAS — NOM, FONCTION, DATE ET SIGNATURE
…	…