

Conditions générales de vente

Applicables à toute prestation de Meridiem · annexées à chaque devis et publiées sur meridiem.be/cgv

Le prestataire. MERIDIEM, société à responsabilité limitée de droit belge, dont le siège est établi Rue du Baloir 20 boîte 401 à 4300 Waremmе, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 1003.910.507, immatriculée à la taxe sur la valeur ajoutée sous le numéro BE 1003.910.507, représentée par Maxime Schiffers, ci-après « Meridiem ».

Le client. Toute personne morale ou physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle qui accepte un devis de Meridiem, ci-après « le client ». Meridiem ne contracte pas avec des consommateurs au sens du livre VI du Code de droit économique.

Article 1. Champ d'application et acceptation

Les présentes conditions générales régissent l'ensemble des prestations fournies par Meridiem au client, à l'exclusion de toute autre condition.

L'acceptation d'un devis vaut acceptation pleine et sans réserve des présentes conditions générales. Cette acceptation peut résulter de la signature du devis, d'un accord écrit du client par tout moyen, du paiement de l'acompte, ou du commencement d'exécution demandé par le client.

Les présentes conditions prévalent sur les conditions générales d'achat du client, quelles qu'elles soient et quel qu'en soit le moment de la communication, sauf accord écrit et exprès de Meridiem.

La version applicable est celle en vigueur à la date du devis. Elle est annexée au devis et publiée sur meridiem.be/cgv. Meridiem peut modifier les présentes conditions ; pour les prestations récurrentes en cours, toute modification est notifiée au client moyennant un préavis écrit de deux mois, le client disposant, en cas de refus, du droit de résilier la prestation concernée sans indemnité.

Article 2. Objet des prestations

Meridiem met en place, exploite et fait évoluer pour le client des systèmes d'agents d'intelligence artificielle destinés à traiter une partie de sa charge de travail administrative, commerciale ou opérationnelle, ainsi que les développements, intégrations et prestations d'accompagnement qui s'y rattachent.

Les prestations se composent de briques indépendantes. Chaque brique fait l'objet d'un devis, qui en décrit le contenu, les prérequis, le délai et le prix.

Tout devis accepté par le client vaut annexe aux présentes conditions générales et en fait partie intégrante. De nouvelles briques peuvent être ajoutées ultérieurement par la seule acceptation d'un nouveau devis, sans qu'il soit nécessaire de renégocier le cadre contractuel.

Article 3. Documents contractuels

La relation contractuelle est formée par les présentes conditions générales et par les devis acceptés, qui constituent un ensemble indivisible.

En cas de contradiction, le devis prévaut sur les présentes conditions générales pour ce qui concerne le contenu, le périmètre, le délai et le prix de la brique qu'il décrit ; les présentes conditions générales prévalent pour tout le reste. Lorsqu'un contrat cadre signé par les deux parties existe, il prévaut sur les présentes conditions générales.

Aucun autre document, présentation, échange ou support commercial antérieur ne fait partie du champ contractuel.

Article 4. Devis

Sauf mention contraire, un devis est valable trente jours calendrier à compter de sa date d'émission. Au delà, les prix et les délais qu'il porte peuvent être revus.

Un devis non accepté n'emporte aucun engagement de part ni d'autre. Les études, maquettes, audits et analyses remis au stade de l'offre restent la propriété de Meridiem.

Toute commande est ferme et définitive dès son acceptation. Une renonciation du client après acceptation et avant la fin de la mise en place laisse l'acompte acquis à Meridiem, sans préjudice de son droit de réclamer réparation du dommage réellement subi si celui-ci est supérieur.

Article 5. Prix, facturation et paiement

5.1 Mise en place

Le prix de mise en place de chaque brique est forfaitaire. Il n'est pas facturé au temps passé et ne varie pas si le travail demande plus de temps que prévu.

Sauf mention contraire du devis, un acompte de 30 % du prix de mise en place est facturé à l'acceptation du devis. Les travaux débutent à réception du paiement de cet acompte. Le solde de 70 % est facturé à l'acceptation de la brique, dans les conditions de l'article 7.

5.2 Mensuel

Le mensuel de chaque brique couvre l'accès au système et son fonctionnement, l'hébergement, la disponibilité, le volume de traitement prévu à l'article 8, ainsi que la maintenance et les évolutions prévues à l'article 9.

Le mensuel d'une brique ne commence à courir qu'à compter de sa mise en production effective. Aucun mensuel n'est dû pendant la phase de mise au point.

La facturation du mensuel intervient en fin de mois échu. Le dernier mois d'usage est facturé en totalité.

5.3 Formules et résiliation par brique

Le client choisit, pour chaque brique et le cas échéant pour chaque unité facturée au sein d'une brique, entre deux formules :

- un abonnement mensuel, sans engagement de durée ;
- un engagement de douze mois, assorti de la remise indiquée au devis.

Chaque brique, et le cas échéant chaque unité facturée, est résiliable par le client moyennant un préavis écrit de trente jours. La résiliation prend effet au terme de la période en cours : la fin du mois pour un abonnement mensuel, la fin de la période de douze mois pour un engagement annuel.

5.4 Révision des prix

Les tarifs des fournisseurs d'infrastructure et de modèles d'intelligence artificielle ne sont pas maîtrisés par Meridiem. En cas de variation significative de ces tarifs, le mensuel peut être révisé au 1er janvier de chaque année,

moyennant un préavis écrit de deux mois. Le client dispose alors d'un droit de résiliation sans indemnité de la brique concernée, exerçable jusqu'à la date de prise d'effet de la révision.

Les prix de mise en place figurant dans un devis accepté ne sont pas révisables.

5.5 Conditions de règlement

Les prix sont exprimés hors taxe sur la valeur ajoutée. Les factures sont payables à trente jours date de facture, par virement au compte indiqué sur la facture.

Toute contestation d'une facture doit être notifiée par écrit dans les quinze jours calendrier de sa réception, à défaut de quoi la facture est réputée acceptée. Une contestation ne dispense pas du paiement de la part non contestée.

Tout montant impayé à l'échéance porte de plein droit et sans mise en demeure préalable un intérêt de retard au taux prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, augmenté de l'indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 euros prévue par cette loi. En outre, le montant impayé est majoré de plein droit d'une indemnité forfaitaire de 10 %, avec un minimum de 150 euros, à titre de dédommagement du préjudice administratif et financier. La même indemnité, aux mêmes conditions, est due par Meridiem au client pour toute somme dont elle resterait redevable envers lui.

5.6 Suspension pour défaut de paiement

À défaut de paiement d'une facture échue et après une mise en demeure écrite restée sans effet pendant quinze jours calendrier, Meridiem peut suspendre l'accès au système et l'exécution de toutes les prestations en cours, sans indemnité et sans que cette suspension ne dispense le client des sommes dues. Les prestations reprennent dès l'apurement du compte. Une suspension supérieure à soixante jours autorise Meridiem à résilier de plein droit les briques concernées.

La suspension ne porte jamais atteinte au droit du client de récupérer ses données conformément à l'article 15.

Article 6. Délais

Les délais figurant dans un devis sont exprimés en jours ou en semaines ouvrables et courent à compter de la réception de l'acompte et de la fourniture, par le client, de l'ensemble des prérequis énumérés dans ce devis.

Ces délais sont suspendus de plein droit tant qu'un prérequis n'a pas été fourni, tant qu'une validation attendue du client n'est pas donnée, et pendant toute période de suspension au sens de l'article 5.6, sans que ce retard puisse être imputé à Meridiem ni ouvrir droit à indemnité.

Article 7. Recette, acceptation et garantie de conformité

À l'issue de la mise en place d'une brique, Meridiem la met à disposition du client pour recette. La recette porte sur la conformité de la brique à la description figurant dans son devis, à l'exclusion de toute autre attente.

Si la brique n'est pas conforme, le client le notifie par écrit en décrivant précisément les non-conformités constatées. Meridiem dispose alors de deux périodes correctives de quinze jours ouvrables. Si la non-conformité subsiste à l'issue de la seconde, le solde de 70 % n'est pas dû et l'acompte de 30 % est intégralement remboursé, à l'exclusion de toute autre indemnité.

À défaut de retour écrit du client dans les dix jours ouvrables suivant la mise à disposition, la brique est réputée acceptée. La mise en usage effectif de la brique par le client vaut également acceptation.

Article 8. Volume de traitement

Le mensuel de chaque brique comprend un volume de traitement, exprimé dans son devis en unités de travail propres à cette brique, telles que le nombre d'emails traités, de fiches créées ou d'envois effectués.

Lorsque le volume constaté dépasse durablement le volume compris, un palier supplémentaire est appliqué au mois suivant, dans les conditions et au tarif figurant dans le devis. Ce palier est réversible : il cesse de s'appliquer dès que le volume redescend. Il n'est jamais établi de facture de dépassement.

Meridiem communique au client, sur simple demande, le relevé des volumes traités.

Article 9. Maintenance et évolutions

9.1 Ce que le mensuel comprend

Le mensuel comprend, sans limitation de nombre, tout ce qui relève du périmètre décrit dans le devis de la brique :

- la correction de tout comportement qui ne correspond pas à ce qui a été livré ;
- l'ajustement d'une règle existante et l'ajout d'une règle de même nature ;
- l'adaptation des textes, des libellés et du style de rédaction ;
- l'ajout ou le retrait d'un utilisateur ;
- l'adaptation aux évolutions techniques des services dont dépend le système.

9.2 Ce qui fait l'objet d'un devis distinct

Toute demande qui élargit le périmètre décrit dans le devis fait l'objet d'un devis distinct, notamment une fonction nouvelle, un type de document ou de traitement non prévu, la connexion à un logiciel non prévu, la reprise d'un historique non prévu, ou l'ajout d'une brique.

9.3 Comment les demandes sont traitées

Les demandes sont déposées par le client dans l'espace prévu à cet effet et traitées dans l'ordre de priorité qu'il fixe. Meridiem s'engage sur les délais de prise en charge suivants :

NATURE DE LA DEMANDE	PRISE EN CHARGE
Un dysfonctionnement qui empêche l'usage	Le jour ouvrable même
Une correction ou l'ajustement d'une règle	Sous 24 heures ouvrables
Une évolution comprise dans le périmètre	Sous cinq jours ouvrables

Ces délais sont des délais de prise en charge et non de résolution. Au delà de cinq demandes ouvertes simultanément, les suivantes sont mises en file et traitées à mesure que les précédentes sont livrées.

Article 10. Obligations du client

Le client fournit à Meridiem les prérequis énumérés dans chaque devis, ainsi que les accès techniques nécessaires, et maintient ces accès pendant toute la durée de la prestation.

Le client désigne un interlocuteur unique par brique, chargé de la validation des règles et de la recette, et se rend disponible pour les échanges nécessaires à l'exécution.

Le client garantit qu'il dispose des droits nécessaires sur les données, contenus, fichiers et accès qu'il confie à Meridiem, et qu'il est autorisé à en permettre le traitement. Il répond de l'exactitude des informations qu'il fournit.

Le client est responsable de la confidentialité des identifiants remis à ses utilisateurs et de l'usage qui est fait du système par les comptes qu'il a ouverts.

Article 11. Validation humaine

Aucune action engageant le client vis-à-vis d'un tiers n'est exécutée par le système sans validation humaine préalable.

Des exceptions peuvent être convenues au cas par cas, avec l'accord écrit préalable du client, pour des catégories d'actions précisément définies et pour une durée déterminée. Le client peut révoquer une exception à tout moment.

Ce qui est validé par le client, explicitement ou dans le cadre d'une exception convenue, engage le client.

Article 12. Données à caractère personnel

Dans le cadre de l'exécution des prestations, Meridiem agit en qualité de sous-traitant au sens du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD), le client demeurant responsable du traitement. Le présent article vaut accord de traitement au sens de l'article 28.3 du RGPD, sauf accord distinct conclu entre les parties, qui prévaut alors.

Meridiem ne traite les données à caractère personnel du client que sur instruction documentée de celui-ci et pour les seules finalités d'exécution des prestations. Les personnes autorisées à y accéder sont tenues à une obligation de confidentialité.

Meridiem met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées au sens de l'article 32 du RGPD, notamment le chiffrement des données en transit et au repos, le cloisonnement des environnements par client et la journalisation des accès.

L'hébergement et le stockage des données du client sont réalisés sur des infrastructures situées dans l'Union européenne, dans un environnement dédié au client.

L'inférence des modèles d'intelligence artificielle est opérée par un fournisseur en déploiement global : celui-ci peut la traiter dans une autre géographie, sans que les données y soient conservées. Tout transfert en résultant est encadré par les clauses contractuelles types de la Commission européenne ou par un autre mécanisme prévu au chapitre V du RGPD.

Aucune donnée du client n'est utilisée par Meridiem pour l'entraînement de modèles d'intelligence artificielle. Meridiem s'assure contractuellement qu'il en va de même chez ses fournisseurs de modèles.

Meridiem recourt à des sous-traitants ultérieurs, notamment pour l'hébergement et pour la fourniture de modèles d'intelligence artificielle. La liste en est communiquée au client sur simple demande. Meridiem informe le client de tout changement envisagé, le client pouvant s'y opposer pour un motif légitime et, à défaut de solution, résilier sans indemnité la brique concernée.

Meridiem assiste le client, dans la mesure du possible, dans le traitement des demandes d'exercice des droits des personnes concernées, ainsi que dans ses obligations au titre des articles 32 à 36 du RGPD. Elle notifie au client toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais et au plus tard quarante-huit heures après en avoir pris connaissance.

Meridiem met à la disposition du client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations et permet la réalisation d'audits, au maximum une fois par an, sur préavis écrit raisonnable et aux frais du client.

L'accès administrateur dont dispose Meridiem est limité aux besoins du support et de la maintenance. Il est journalisé. Le client peut le suspendre à tout moment.

À la fin des prestations, les données sont restituées et supprimées dans les conditions de l'article 15.

Article 13. Confidentialité

Chaque partie s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre dont elle aurait connaissance à l'occasion de la relation contractuelle, à ne les utiliser que pour l'exécution des prestations, et à en restreindre l'accès aux seules personnes qui en ont besoin.

Cet engagement vaut pendant toute la durée de la relation et pendant trois ans après son terme. Il ne s'applique pas aux informations publiques, à celles déjà connues de la partie qui les reçoit, ni à celles dont la divulgation est imposée par la loi ou par une autorité compétente.

Article 14. Propriété

Les données du client, le contenu de son cerveau d'entreprise, les données de son CRM ainsi que, le cas échéant, les noms de domaine et boîtes mail créés pour son compte demeurent sa propriété exclusive.

Le socle technique, les briques, les composants génériques, les méthodes et le savoir-faire de Meridiem, ainsi que leurs évolutions, demeurent la propriété exclusive de Meridiem, y compris lorsqu'ils ont été développés ou adaptés à l'occasion d'une prestation. Le client bénéficie, pendant la durée de la prestation et moyennant le paiement intégral des sommes dues, d'un droit d'usage non exclusif, non cessible et limité à ses besoins propres sur ces éléments.

Le client s'interdit de copier, décompiler, reproduire ou faire reproduire par un tiers tout ou partie du socle technique et des briques, ainsi que d'en donner l'accès à un tiers sans l'accord écrit de Meridiem.

Article 15. Interopérabilité et réversibilité

Meridiem s'engage à rendre accessibles, par interface programmable, les données du cerveau d'entreprise et du CRM vers tout outil tiers désigné par le client, pendant toute la durée des prestations.

À la fin des prestations, Meridiem remet au client, dans un délai de trente jours et dans un format exploitable, l'intégralité des données lui appartenant. Sur demande écrite du client, ces données sont ensuite supprimées des systèmes de Meridiem, sauf obligation légale de conservation. Cette remise est due même en cas de résiliation pour défaut de paiement, sous réserve de l'apurement du compte.

Un accompagnement à la reprise excédant cette remise fait l'objet d'un devis distinct.

Article 16. Responsabilité

Meridiem est tenue d'une obligation de moyens. Elle ne garantit aucun résultat commercial, notamment aucun volume de rendez-vous, de réponses, de commandes ni aucun gain de productivité chiffré.

Les systèmes fournis reposent sur des modèles d'intelligence artificielle, dont les productions sont par nature probabilistes et peuvent comporter des erreurs, des omissions ou des inexactitudes. Meridiem ne peut être tenue responsable de ces productions ni de leurs conséquences ; le client, qui valide les actions engageantes conformément à l'article 11, en assume la responsabilité.

Meridiem n'est pas responsable des interruptions ou dysfonctionnements imputables à un tiers dont dépend le système, notamment le fournisseur d'infrastructure, les fournisseurs de modèles d'intelligence artificielle, les opérateurs de télécommunications et les logiciels du client, ni des conséquences d'un usage du système non conforme à sa destination ou aux instructions données.

Meridiem n'est en aucun cas tenue des dommages indirects, notamment la perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de bénéfice, d'image ou de données, à l'exception de la perte de données imputable à un manquement de Meridiem à l'article 12.

La responsabilité de Meridiem, toutes causes confondues et par période de douze mois, est limitée au montant total effectivement payé par le client au titre des prestations au cours des douze mois précédant le fait générateur.

Ces limitations ne s'appliquent pas en cas de dol, de faute lourde, ni dans les cas où la loi les interdit.

Toute réclamation relative à une prestation doit être introduite par écrit dans les douze mois du fait qui la fonde, à peine de forclusion.

Article 17. Force majeure

Aucune partie n'est responsable de l'inexécution de ses obligations lorsque celle-ci résulte d'un événement échappant à son contrôle raisonnable, notamment une panne majeure d'un fournisseur d'infrastructure ou de modèles, une interruption durable des réseaux de télécommunications, une cyberattaque, un incendie, une catastrophe naturelle ou une décision d'autorité.

Les obligations affectées sont suspendues pendant la durée de l'événement. Si celui-ci se prolonge au delà de soixante jours, chaque partie peut résilier la brique concernée par écrit, sans indemnité. Les obligations de paiement des sommes déjà exigibles ne sont pas suspendues.

Article 18. Durée et résiliation

La relation contractuelle est conclue pour une durée indéterminée. Elle prend fin de plein droit lorsque plus aucune brique n'est active.

Chaque brique est résiliable par le client dans les conditions de l'article 5.3. Meridiem peut résilier une brique moyennant un préavis écrit de trois mois.

Chaque partie peut résilier de plein droit, sans indemnité et sans intervention judiciaire, en cas de manquement grave de l'autre partie non réparé dans les trente jours d'une mise en demeure écrite, ainsi qu'en cas de faillite, de dissolution ou de cessation d'activité de l'autre partie.

La fin de la relation contractuelle, pour quelque cause que ce soit, laisse subsister les articles 12, 13, 14, 15 et 16.

Article 19. Sous-traitance, cession et personnel

Meridiem peut faire appel à des sous-traitants pour l'exécution de tout ou partie des prestations. Elle demeure dans ce cas seule responsable de leur exécution vis-à-vis du client.

Aucune des parties ne peut céder la relation contractuelle à un tiers sans l'accord écrit de l'autre, sauf en cas de transfert à une société liée ou dans le cadre d'une cession d'activité, l'autre partie en étant informée.

Chaque partie s'interdit, pendant la durée de la relation et pendant douze mois après son terme, de solliciter directement en vue de son engagement une personne intervenue pour l'autre partie dans l'exécution des prestations, sauf accord écrit de celle-ci.

Article 20. Références commerciales

Meridiem est autorisée à citer le client comme référence commerciale, à mentionner la nature des prestations réalisées et à présenter des captures d'écran anonymisées, sauf refus écrit du client, qui peut être notifié à tout moment et prend effet pour l'avenir.

Article 21. Dispositions diverses

La nullité ou l'inapplicabilité d'une clause des présentes conditions n'affecte pas la validité des autres. Les parties conviennent de la remplacer par une clause valable dont l'effet économique est le plus proche possible.

Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Les notifications entre parties sont valablement effectuées par courrier électronique aux adresses des interlocuteurs désignés, sauf pour les mises en demeure et les résiliations, qui sont adressées par courrier recommandé ou par courrier électronique avec accusé de réception.

Les présentes conditions générales et les devis acceptés constituent l'intégralité de l'accord des parties et remplacent tout accord antérieur portant sur le même objet.

Article 22. Droit applicable et juridiction

La relation contractuelle est soumise au droit belge, à l'exclusion de ses règles de conflit de lois.

Les parties s'efforceront de résoudre amiablement tout différend. À défaut d'accord dans les trente jours de la notification écrite du différend, les cours et tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Liège sont seuls compétents.