Symind.

AGENTS IA POUR LES PME

Contrat type

Conditions générales *de prestation*

Logiciels sur mesure et service d'exploitation

Version du **6 novembre 2026**

Adrien Beun, **entrepreneur individuel, nom commercial Symind**

Sommaire

Art. 1	Les parties et les documents du contrat	Art. 14	Confidentialité
Art. 2	Définitions	Art. 15	Recommandation
Art. 3	Conseil	Art. 16	Référence client
Art. 4	Commandes	Art. 17	Force majeure
Art. 5	Ce que le Client apporte	Art. 18	Dispositions diverses
Art. 6	Recette	Art. 19	Droit applicable et litiges
Art. 7	Prix et paiement	A1	Délais de prise en compte
Art. 8	Suspension en cas d'impayé	A2	Ce que l'Abonnement comprend
Art. 9	Comptes techniques et nom de domaine	A3	Ce qu'est une amélioration
Art. 10	Propriété	A4	Comment signaler une demande
Art. 11	Responsabilité	A5	Disponibilité et interventions
Art. 12	Durée et fin du contrat	A6	Ce que l'Abonnement ne comprend pas
Art. 13	Réversibilité	A7	Facturation

> Signées une fois par client, avec le premier bon de commande et l'accord de sous-traitance des données personnelles, dans le même envoi de signature électronique. Elles s'appliquent ensuite à chaque bon de commande. L'annexe « Service d'exploitation » décrit l'abonnement.

Article 1. Les parties et les documents du contrat

1.1. Les présentes conditions générales lient Adrien Beun, entrepreneur individuel exerçant sous le nom commercial Symind, dont les informations légales figurent au bon de commande (ci-après « Symind »), et le Client désigné au bon de commande (ci-après « le Client »).

1.2. Le contrat entre les parties est formé des documents suivants :

- le ou les bons de commande signés, avec la note de cadrage validée par écrit par le Client quand le bon de commande en prévoit une : elle précise le périmètre sans l'étendre et en fait partie ; en cas de contradiction, le bon de commande l'emporte ;
- l'annexe « Service d'exploitation » des présentes conditions générales ;
- les présentes conditions générales ;
- l'accord de sous-traitance des données personnelles (ci-après « le DPA »).

Le contrat contient tout l'accord des parties sur son objet. Il remplace les propositions, devis et échanges antérieurs, qui n'ont pas de valeur contractuelle.

1.3. En cas de contradiction, le bon de commande l'emporte sur l'annexe, et l'annexe sur les conditions générales. Pour tout ce qui concerne les données personnelles, le DPA l'emporte.

1.4. Les conditions générales s'appliquent à chaque bon de commande signé par le Client, sans qu'il soit besoin de les signer à nouveau. Les conditions générales d'achat du Client, y compris celles qui figurent sur ses propres bons de commande, ne s'appliquent pas.

Article 2. Définitions

- **Outil** : le logiciel construit par Symind pour le Client, tel que décrit dans les bons de commande.
- **Commande** : un projet décrit par un bon de commande (par exemple une première version, une version complète, un module), avec son périmètre, son prix et ses jalons.
- **Code spécifique** : le code écrit par Symind pour les besoins propres du Client (écrans, règles métier, structure des données propre à son activité), ainsi que les éléments graphiques, textes, maquettes et modèles de documents créés pour le Client, et la documentation propre à son Outil.
- **Socle Symind** : les briques réutilisables de Symind, qui ne sont pas propres à l'activité du Client et figurent à l'inventaire de l'article 10.6 : connexion et comptes, gestion des droits, journal des modifications, gabarits de mails et de documents, composants d'interface, imports, scripts de déploiement et de test, documentation de méthode.
- **Abonnement** : le service d'exploitation décrit en annexe.
- **Livraison** : la mise à disposition par Symind de la Commande, en ligne, pour la recette.
- **Jour ouvré** : du lundi au vendredi, hors jours fériés en France métropolitaine.
- **Écrit** : un courrier, un mail, ou un message passé par le canal de support, envoyés aux adresses indiquées au bon de commande.

Article 3. Conseil

3.1. Symind conseille le Client sur les choix techniques et fonctionnels de l'Outil. Il l'alerte par écrit des risques qu'il identifie, au vu des informations que le Client lui donne.

3.2. Quand le Client maintient un choix après une alerte écrite de Symind, il en assume les conséquences.

Article 4. Commandes

4.1. Une Commande commence à la signature de son bon de commande et à la réception de l'acompte prévu.

4.2. Le bon de commande décrit le périmètre et le hors-périmètre. Ce qui n'est pas écrit dans le périmètre n'est pas compris dans le prix.

4.3. Toute demande nouvelle en cours de Commande fait l'objet d'un avenant chiffré ou d'un nouveau bon de commande, accepté par écrit avant de démarrer.

4.4. La date de livraison indiquée au bon de commande est un objectif. Si une partie du périmètre ne peut pas tenir dans cette date, Symind le signale par écrit dès qu'il le sait, et les parties choisissent ensemble ce qui est livré à la date. Le reste est livré dans un lot complémentaire, à une date convenue par écrit, avec sa propre recette. Ce lot ne retarde ni la recette du reste ni la facturation du solde. Un retard ne donne lieu à aucune pénalité.

4.5. Symind peut confier une partie du travail à un prestataire de son choix, en restant responsable de son travail envers le Client. Si ce prestataire accède à des données personnelles, il est ajouté aux sous-traitants ultérieurs selon l'article 5 du DPA.

4.6. Le Client peut arrêter une Commande en cours par écrit. Il paie alors le travail réalisé jusqu'à la réception de cet écrit, au prorata de l'avancement que Symind justifie, et au minimum l'acompte, qui reste acquis à Symind. Au paiement de ces sommes, le code spécifique présent à l'étiquette posée à la réception de cet écrit lui est cédé, selon les articles 10.3 et 10.4, avec la licence de l'article 10.7.

Article 5. Ce que le Client apporte

5.1. Le Client désigne un référent qui répond aux questions, valide les étapes et réunit les bonnes personnes.

5.2. Le Client fournit à temps les informations, les fichiers, les exemples de données et les accès nécessaires (outils existants, nom de domaine, comptes de test). Tout retard de sa part décale d'autant les dates prévues.

5.3. Le Client garantit qu'il a le droit d'utiliser et de confier à Symind tout ce qu'il fournit et tout ce que ses utilisateurs déposent dans l'Outil : données, logos, textes, photos, prototypes, fichiers. Il garantit Symind contre toute réclamation d'un tiers à ce sujet. Symind peut retirer un contenu manifestement illicite qui lui est signalé.

5.4. Le Client utilise les outils tiers reliés à l'Outil (logiciels, banques, plateformes) sous ses propres contrats avec leurs éditeurs. Il en paie les abonnements et reste responsable de ces relations.

5.5. Le Client connaît son métier et les règles qui s'appliquent à son activité (réglementation, comptabilité, fiscalité, droit social). Il les décrit à Symind avec ses besoins, et valide par écrit la note de cadrage de chaque Commande qui en prévoit une.

5.6. Le Client répond aux questions et aux demandes de validation de Symind dans les 5 jours ouvrés. Si une Commande est arrêtée plus de 30 jours du fait du Client, Symind peut facturer la part du prix qui correspond au travail réalisé, et reprend le travail dès que son planning le permet.

Article 6. Recette

6.1. À la Livraison, Symind prévient le Client par écrit. Le Client dispose de 10 jours ouvrés pour vérifier la Commande au regard de son périmètre. Le mail de Livraison rappelle la date de fin de ce délai et l'article 6.5.

6.2. Pendant ce délai, le Client signale par écrit les anomalies constatées, en distinguant :

- les réserves bloquantes : une fonction prévue au périmètre ne peut pas être utilisée et aucun contournement simple n'existe ;
- les réserves mineures : tout le reste (affichage, libellé, confort, détail de calcul sans effet bloquant).

En cas de désaccord sur la nature d'une réserve, Symind propose un contournement. S'il permet d'utiliser la fonction, la réserve est mineure.

6.3. Symind corrige les réserves bloquantes, puis livre à nouveau. Le Client vérifie ces seuls points dans un délai de 5 jours ouvrés, selon les mêmes règles.

6.4. La recette est prononcée par un procès-verbal signé par le Client, ou par un mail de sa part qui la prononce. Les réserves mineures ne font pas obstacle à la recette : Symind les corrige sans frais, hors du nombre d'améliorations incluses dans l'Abonnement, dans les 30 jours qui suivent la recette.

6.5. La recette est acquise de plein droit à la fin de chaque délai de vérification, si aucune réserve bloquante n'a été signalée par écrit dans ce délai.

6.6. Quand le Client utilise la Commande pour son activité réelle, la recette est acquise à la fin du délai de vérification en cours, même si une réserve bloquante reste ouverte. Cette réserve est alors corrigée en priorité, sans suspendre la recette ni la facturation du solde. Quand le bon de commande prévoit un test en parallèle d'un outil existant, l'utilisation réelle commence à la fin de ce test ou à l'arrêt de cet outil, au premier des deux.

6.7. Après la recette, les nouvelles anomalies sont corrigées dans le cadre de l'Abonnement. Sans Abonnement en cours, Symind corrige sans frais, pendant 3 mois après la recette, un écart reproductible avec ce qui a été recetté ; au-delà, la correction fait l'objet d'un devis.

Article 7. Prix et paiement

7.1. Les prix sont fixés au bon de commande. Ils sont exprimés hors taxes, en euros, TVA en sus au taux en vigueur.

7.2. Sauf autre échéancier au bon de commande, chaque Commande se paie en deux fois : 50 % à la commande (acompte), 50 % au prononcé de la recette, expresse ou tacite.

7.3. Les factures sont payables par virement dans les 15 jours suivant leur date.

7.4. Tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans rappel préalable :

- des pénalités de retard au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage, calculées depuis le lendemain de l'échéance jusqu'au paiement complet ;
- une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € par facture concernée. Si les frais de recouvrement réellement engagés sont plus élevés, Symind peut en demander le remboursement sur justificatifs.

7.5. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé. Le Client ne peut pas compenser une facture avec une somme qu'il estime lui être due par Symind, sauf accord écrit de Symind ou décision de justice.

Article 8. Suspension en cas d'impayé

8.1. Si une facture n'est pas payée à son échéance, Symind adresse au Client une mise en demeure par mail. Ce mail indique la facture et le montant dus, le délai de 8 jours, et reproduit les articles 8.2 et 8.4. Les parties conviennent que ce mail vaut mise en demeure.

8.2. Si le paiement complet n'est pas reçu 8 jours après l'envoi de la mise en demeure, Symind peut suspendre l'accès à l'Outil et les travaux en cours, sans autre formalité et sans indemnité pour le Client.

8.3. Pendant la suspension :

- les données du Client sont conservées et continuent d'être sauvegardées dans les conditions de l'article A2 de l'annexe ;
- le Client peut obtenir à tout moment l'export de ses données prévu à l'article 13.1, sans condition de paiement ;
- Symind continue d'appliquer le DPA, notamment la sécurité des données, la notification des violations et l'aide aux demandes des personnes concernées ;
- les sommes facturées restent dues, ainsi que l'Abonnement, ou le forfait mensuel prévu au bon de commande, des mois de suspension ;
- les délais de la Commande en cours sont prolongés de la durée de la suspension ;
- l'accès est rétabli au plus tard le jour ouvré suivant la réception du paiement complet des sommes dues.

8.4. Si la suspension dure 30 jours, Symind peut résilier par écrit tout ou partie du contrat, sans préavis. Les sommes dues restent exigibles et l'article 13 (réversibilité) s'applique.

Article 9. Comptes techniques et nom de domaine

9.1. Pendant le contrat, Symind ouvre et tient à son nom les comptes techniques de l'Outil : base de données et fichiers chez Supabase (un projet par client, dans l'Union européenne, à Francfort), hébergement de l'interface chez Cloudflare, dépôt de code chez GitHub, service d'envoi des mails. Ces services peuvent changer selon l'article 5.2 du DPA, sans avenant. Le Client n'a pas à les souscrire. Leur coût, dans un usage normal, est compris dans l'Abonnement.

9.2. Si l'usage du Client dépasse nettement les capacités comprises dans les offres souscrites par Symind (taille de la base, volume de fichiers, nombre de mails), Symind en prévient le Client par écrit. Les parties conviennent alors soit d'un ajustement de l'usage, soit d'une refacturation du surcoût. À défaut d'accord dans les 30 jours de cet écrit, le surcoût est refacturé à prix coûtant, sur justificatif.

9.3. Le Client reste titulaire de son nom de domaine et de son compte chez son registraire. Il donne à Symind un accès, de préférence par API et limité à la zone concernée, pour créer et modifier les enregistrements nécessaires à l'Outil (adresse de l'Outil, envoi des mails). Symind ne modifie aucun autre enregistrement sans demande écrite du Client. Le Client reste responsable des enregistrements gérés par lui-même ou par d'autres prestataires. À la fin du contrat, il retire cet accès.

Article 10. Propriété

10.1. **Titularité.** Symind détient les droits qu'il cède et concède au titre du contrat. Tant que Symind est Adrien Beun, entrepreneur individuel, celui-ci est l'auteur du code qu'il écrit pour le Client. Pour tout autre code, notamment celui d'un prestataire (article 4.5) ou, après le transfert de l'article 18.2, celui écrit pour la société, y compris par son dirigeant, Symind obtient de l'auteur, par écrit, la cession des droits, avec la faculté de les céder à son tour.

10.2. **Cession du code spécifique.** À la date de chaque facture qui ouvre droit à cession, Symind pose dans le dépôt une étiquette datée. Au paiement intégral de cette facture, Symind cède au Client, à titre exclusif, les droits patrimoniaux d'auteur sur le code spécifique présent à cette étiquette et pas encore cédé. Ouvrent droit à cession : la facture du solde du prix de construction d'une Commande, hors Abonnement, et chaque facture mensuelle d'Abonnement. Une facture d'Abonnement ne cède pas le code d'une Commande dont le prix de construction n'est pas intégralement payé. À la fin de l'Abonnement, Symind pose une dernière étiquette, dont le code spécifique est cédé dès que toutes les sommes dues sont payées. La cession est forfaitaire, conformément à l'article L131-4 du Code de la propriété intellectuelle (5° pour le logiciel, 1° et 4° pour les autres éléments) : son prix est compris dans le prix de la Commande ou de l'Abonnement.

10.3. **Droits cédés.** Conformément aux articles L131-3 et L122-6 du Code de la propriété intellectuelle, les droits cédés sont :

- le droit de reproduction : copier, enregistrer et installer le code, en tout ou partie, sur tout support et par tout moyen ;
- le droit d'adaptation et de modification : corriger, faire évoluer, traduire, arranger, intégrer à d'autres logiciels, par lui-même ou par le prestataire de son choix ;
- le droit de représentation et de mise à disposition : mettre l'Outil en ligne et y donner accès, par tout réseau, à ses équipes, à ses sociétés affiliées, et à ses clients, fournisseurs et partenaires, dans le cadre de leurs relations avec le Client.

Ces droits sont cédés pour toute la durée légale de protection du droit d'auteur, pour le monde entier, et pour la destination suivante : l'exploitation de l'Outil pour les besoins de l'activité du Client et de ses sociétés affiliées, y compris quand l'Outil sert à vendre leurs produits ou services. Les sociétés affiliées sont celles qui contrôlent le Client, qu'il contrôle ou qui sont sous le même contrôle, au sens de l'article L233-3 du Code de commerce.

10.4. **Pas de revente.** Symind conserve, et s'engage à ne pas exercer sans l'accord écrit du Client, le droit de mettre sur le marché le code spécifique ou l'Outil et de les mettre à disposition d'un tiers pour la propre activité de ce tiers, par vente, location, licence, abonnement, service en ligne ou copie. Le Client s'interdit, directement ou par un intermédiaire, de faire de même sans l'accord écrit de Symind. Cet engagement vaut que le code soit ou non protégé par le droit d'auteur, et survit à la fin du contrat pour toute la durée légale de protection du droit d'auteur. La cession de l'Outil avec l'activité du Client à laquelle il sert n'est pas une mise sur le marché.

10.5. **Avant le paiement.** Tant que la facture qui ouvre droit à cession n'est pas intégralement payée, le Client dispose seulement d'un droit d'utilisation de l'Outil hébergé par Symind, non exclusif et non transférable, pour les besoins de son activité. Ce droit prend fin si le contrat prend fin avant ce paiement.

10.6. **Socle Symind.** Symind reste titulaire des droits sur le Socle Symind. Le Socle est rangé dans des dossiers distincts du dépôt, listés avec leur version dans un fichier SOCLE.md à la racine, qui fait foi de l'inventaire à chaque étiquette, sauf preuve contraire. Symind remet cet inventaire au Client par écrit à chaque recette et sur demande. Tout code présent à une étiquette qui ne figure pas à l'inventaire est du code spécifique. Une brique créée pendant une Commande n'entre au Socle que si elle est inscrite à l'inventaire avant le paiement qui la concerne. Les réglages, contenus, textes, règles métier et données propres au Client qui alimentent une brique du Socle sont du code spécifique.

10.7. **Licence du Socle.** À chaque paiement qui ouvre droit à cession, Symind concède au Client, sans redevance supplémentaire, une licence non exclusive, pour le monde entier et pour toute la durée légale de protection du droit d'auteur, sur le Socle présent dans l'Outil à l'étiquette concernée. Le Client et ses sociétés affiliées peuvent, par eux-mêmes ou par le prestataire de leur choix, l'utiliser, le reproduire, le modifier et le représenter, aux seules fins de faire fonctionner, maintenir et faire évoluer l'Outil dans la destination de l'article 10.3. La licence ne permet pas de céder, sous-licencier, distribuer ou mettre le Socle à disposition d'un tiers, seul ou dans un autre logiciel, ni de l'utiliser pour un autre logiciel que l'Outil. Le Client impose ces limites et la confidentialité du Socle (article 14.3) par écrit à son prestataire avant de lui donner accès au code, et répond de leur respect. La licence suit l'Outil s'il est cédé avec l'activité à laquelle il sert, et survit à la fin du contrat. Elle ne peut être résiliée que si le Client ou son prestataire manque à ces limites et n'y remédie pas dans les 30 jours d'une mise en demeure écrite qui vise le présent article.

10.8. **Outils d'aide à l'écriture du code.** Symind peut écrire le code avec des outils d'intelligence artificielle. Le code spécifique ainsi écrit est cédé selon les articles 10.2 à 10.4, et le Socle ainsi écrit est concédé selon l'article 10.7. Symind ne garantit pas que chaque partie du code soit protégeable par le droit d'auteur. Le prix rémunère la réalisation et la remise du code, protégeable ou non, et les engagements des articles 10.4 et 10.7 s'appliquent à tout le code. Symind n'intègre pas sciemment de code appartenant à un tiers hors des composants de l'article 10.9, et utilise des outils dont les conditions lui attribuent les droits sur le code produit.

10.9. **Composants libres.** L'Outil utilise des composants publiés sous licence libre (par exemple PostgreSQL, React). Ils ne sont ni cédés ni concédés par Symind et restent soumis à leur propre licence, que le Client respecte. Symind n'intègre pas, sans accord écrit du Client, de composant dont la licence imposerait de publier ou de communiquer le code de l'Outil (par exemple GPL, AGPL, SSPL). La liste des composants figure dans le dépôt et est remise avec le code.

10.10. **Savoir-faire.** Symind garde son savoir-faire, ses méthodes et son expérience. Il peut réaliser des logiciels semblables pour d'autres clients, sans y reprendre le code spécifique ni les informations confidentielles du Client. Les fonctions, l'organisation des écrans et les règles de gestion, en tant que telles, ne sont pas cédées.

10.11. **Garantie.** Symind garantit le Client contre toute action d'un tiers soutenant que le code écrit par Symind, dans l'état livré, contrefait ses droits. À condition d'être prévenu sans délai et de conduire la défense, Symind, à son choix, obtient le droit de continuer à utiliser l'élément, le modifie ou le remplace ; à défaut, il rembourse la part du prix de cet élément. Il prend en charge les condamnations définitives et les frais de défense raisonnables. La garantie ne couvre pas les éléments fournis par le Client ou ses utilisateurs, les composants libres utilisés conformément à leur licence, les modifications faites par un autre que Symind, ni l'usage hors de la destination de l'article 10.3. Elle est plafonnée selon l'article 11.5 et constitue la seule garantie de Symind en matière de propriété intellectuelle. Le plafond ne s'applique pas à l'éviction qui résulte du fait personnel de Symind.

10.12. **Droits moraux.** Conformément à l'article L121-7 du Code de la propriété intellectuelle, l'auteur ne peut s'opposer aux modifications faites dans la destination de l'article 10.3. Le Client n'est pas tenu de citer Symind dans l'Outil. Symind peut se mentionner dans le pied de page ou la page « À propos », sauf refus écrit du Client.

10.13. **Données.** Le Client détient seul les droits sur ses données et sur les contenus déposés par lui et ses utilisateurs, y compris les droits du producteur de base de données (articles L341-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle). Symind ne les utilise que pour exécuter le contrat, selon le DPA.

Article 11. Responsabilité

11.1. Symind livre chaque Commande conforme à son périmètre. Pour le reste, et notamment pour l'exploitation de l'Outil, Symind est tenu d'une obligation de moyens : il met en œuvre le soin et la compétence d'un professionnel diligent.

11.2. Symind n'est pas responsable :

- des dommages indirects, et notamment, ce que les parties qualifient d'indirect, de la perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de marge, d'image ou d'opportunité ;
- de la perte de données causée par le Client, ses utilisateurs ou ses autres prestataires ;
- des pannes ou interruptions des réseaux publics et des outils tiers du Client reliés à l'Outil.

En cas de perte de données due à une autre cause, Symind restaure sans frais la dernière sauvegarde disponible. Les sauvegardes portent sur la base de données et ne contiennent pas les fichiers déposés dans l'Outil (article A2 de l'annexe) : un fichier supprimé ou perdu peut ne pas être récupérable. Le Client garde ses propres copies des documents qu'il ne peut pas perdre. Quand la perte est causée par le Client ou ses utilisateurs, Symind restaure la dernière sauvegarde à sa demande écrite, sur devis. Une restauration remet toute la base à la date de la sauvegarde. Toute responsabilité au-delà reste soumise à l'article 11.5.

11.3. Symind répond des hébergeurs et services qu'il a choisis (article 9.1) dans les limites des articles 11.2 et 11.5 et, pour les données personnelles, dans les conditions de l'article 5.4 du DPA. Il ne garantit ni taux de disponibilité ni niveau de performance. Ses mesures de sécurité sont celles décrites à l'annexe 3 du DPA.

11.4. Le Client est responsable :

- de ses données, de leur exactitude et de la légalité de leur collecte ;
- de l'usage qu'il fait de l'Outil et des décisions prises à partir de ce que l'Outil affiche ou calcule ;
- de la vérification, avant envoi ou validation, des documents et opérations produits par l'Outil (devis, factures, relances, fichiers de paiement, mails), et de leur conformité aux règles qui s'appliquent à son activité ;
- des comptes de ses utilisateurs, de la confidentialité de leurs accès et du respect par eux des conditions d'utilisation.

11.5. Toutes causes confondues, la responsabilité totale de Symind au titre du contrat est plafonnée aux sommes payées ou dues par le Client à Symind au titre du contrat au cours des 12 mois précédant le fait générateur du dommage.

11.6. Les limites des articles 11.2 et 11.5 ne s'appliquent pas en cas de faute lourde ou dolosive, ni en cas de dommage corporel.

11.7. Toute action du Client contre Symind au titre du contrat doit être engagée dans un délai d'un an à compter du jour où le Client a connu ou aurait dû connaître le fait qui la fonde (article 2254 du Code civil).

11.8. Chaque partie supporte seule les amendes administratives prononcées contre elle. Les recours entre les parties au titre de l'article 82 du RGPD suivent les articles 11.2 à 11.6.

Article 12. Durée et fin du contrat

12.1. Les conditions générales s'appliquent tant qu'une Commande ou l'Abonnement est en cours.

12.2. L'Abonnement est sans engagement de durée. Le Client peut y mettre fin par écrit avec un préavis de 2 mois. Symind peut y mettre fin par écrit avec un préavis de 3 mois, porté à 6 mois quand la relation avec le Client dure depuis plus de 3 ans. Le préavis court à partir de la réception de l'écrit. L'Abonnement reste dû jusqu'au terme du préavis.

12.3. Si une partie manque gravement à ses obligations et n'y remédie pas dans les 30 jours d'une mise en demeure écrite qui vise le présent article, l'autre partie peut résilier le contrat par écrit, sans préavis. Le cas de l'impayé est réglé à l'article 8.

12.4. La fin de l'Abonnement met fin à l'hébergement de l'Outil par Symind. Si le Client a commandé l'assistance au transfert dans le délai de l'article 13.3, l'a payée quand elle est facturée, et a payé toutes les factures échues, l'Outil

reste en ligne, ou est remis en ligne, jusqu'à la fin du transfert, et l'Abonnement est dû jusque-là, au prorata. Si le contrat prend fin pendant une suspension (article 8), l'accès reste suspendu jusqu'à ces paiements. Si ces paiements ne sont pas reçus dans les 30 jours qui suivent la fin du contrat, Symind n'est plus tenu de réaliser le transfert. Dans tous les cas, l'export de l'article 13.1 et la remise du code de l'article 13.2 restent dus. Les sommes dues à la date de fin restent exigibles.

12.5. Les articles 10, 11, 13, 14, 16 et 19 continuent de s'appliquer après la fin du contrat, pour la durée qui leur est propre.

Article 13. Réversibilité

13.1. **Export des données.** Sur demande écrite, Symind remet gratuitement au Client un export de ses données : sauvegarde complète de la base au format PostgreSQL standard, et fichiers dans leur format d'origine. Cet export est dû à la fin du contrat, quelle qu'en soit la cause, et pendant une suspension. Symind le remet dans un délai raisonnable. Il ne dépend d'aucun paiement.

13.2. **Remise du code.** À la fin du contrat, quelle qu'en soit la cause, Symind remet gratuitement au Client, sur demande écrite et dans les 10 jours ouvrés, une archive du dépôt à la dernière étiquette de cession payée : code spécifique cédé, Socle sous la licence de l'article 10.7, et documentation. Elle ne comprend pas le code d'une Commande non payée.

13.3. **Assistance au transfert.** À la demande du Client, faite avant la fin du contrat ou, quand le contrat prend fin sans préavis, dans les 15 jours qui suivent cette fin, Symind transfère l'Outil vers des comptes que le Client ou son nouveau prestataire a ouverts à son nom : projet de base de données, hébergement de l'interface, dépôt de code à la dernière étiquette de cession payée (article 13.2), réglages du nom de domaine, et une séance de passation avec la personne qui reprend l'Outil. Les services que Symind ne peut pas transférer, comme l'envoi des mails, sont remplacés par des services souscrits par le Client. Cette assistance est facturée au forfait de 1500 € HT, payable à sa commande. Elle est réalisée dans les 15 jours ouvrés qui suivent, une fois toutes les factures échues payées. Un transfert fait avant la fin du préavis ne réduit pas l'Abonnement dû jusqu'à son terme. Si le contrat prend fin à l'initiative de Symind, hors des cas des articles 8 et 12.3, l'assistance au transfert est gratuite.

13.4. **Suppression.** Sauf transfert en cours, Symind supprime le projet de base de données du Client et ses sauvegardes 60 jours après la fin du contrat, ou plus tôt sur demande écrite du Client. Symind prévient le Client par écrit au moins 15 jours avant la suppression et lui rappelle qu'il peut demander l'export de l'article 13.1. Symind confirme la suppression par écrit sur demande.

13.5. Symind peut conserver une copie d'archive du dépôt de code, à seule fin de preuve, sans l'exploiter.

13.6. **Changement de prestataire.** L'export de l'article 13.1, la remise du code de l'article 13.2 et l'assistance de l'article 13.3 forment le processus de changement de fournisseur au sens du règlement (UE) 2023/2854 sur les données. Les données exportables sont : les tables de la base et leur contenu, les comptes des utilisateurs et leurs droits, le journal des modifications et les fichiers déposés. Ne sont pas exportables les journaux techniques internes des hébergeurs ni les secrets propres à Symind. L'Outil étant construit sur mesure pour le Client et n'étant pas proposé à grande échelle, Symind informe le Client, conformément à l'article 31 de ce règlement, que ses articles 23, premier alinéa, point d), 29 et 30, paragraphes 1 et 3, ne s'appliquent pas.

13.7. En cas d'indisponibilité durable de Symind, le Client peut demander sans frais, à tout moment, l'export de ses données et la remise du code prévus aux articles 13.1 et 13.2.

Article 14. Confidentialité

14.1. Chaque partie garde confidentielles les informations de l'autre partie dont elle a connaissance pour le contrat (données, documents, prix, méthodes, code), et ne les utilise que pour le contrat.

14.2. Ne sont pas confidentielles les informations publiques, celles déjà connues de la partie qui les reçoit, et celles qu'une loi ou une autorité oblige à communiquer.

14.3. Cet engagement vaut pendant le contrat et 3 ans après sa fin. Il vaut sans limite de durée pour les données personnelles. Le code source du Socle Symind reste confidentiel tant que Symind ne l'a pas rendu public.

Article 15. Recommandation

Quand le Client présente par écrit à Symind une entreprise avec laquelle Symind n'a pas échangé dans les 12 mois précédents, et que cette entreprise devient cliente, c'est-à-dire qu'elle signe sa première commande et en paie la première facture, le Client reçoit un crédit de 2 000 € HT. Il l'utilise en améliorations ou évolutions de l'Outil, ou en mois d'Abonnement offerts. Ce crédit n'est ni remboursable ni convertible en argent, et il est perdu à la fin du contrat. Il ne se cumule pas avec un accord d'apport d'affaires séparé : si un tel accord existe, c'est lui qui s'applique.

Article 16. Référence client

Symind peut citer le nom et le logo du Client comme référence, sur son site, dans ses propositions et présentations, et décrire l'Outil en termes généraux. Il peut le montrer en démonstration ou en captures d'écran, uniquement avec des données fictives. Ces usages sont réservés par Symind sur le code cédé et ne manquent pas à l'article 14. Après la fin du contrat, le Client peut demander par écrit qu'ils cessent pour l'avenir : Symind retire les mentions sous 30 jours, sans reprendre les supports déjà diffusés.

Article 17. Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement causé par un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. La partie empêchée prévient l'autre sans délai. Si l'empêchement dure plus de 60 jours, chaque partie peut résilier par écrit la Commande ou l'Abonnement concerné.

Article 18. Dispositions diverses

18.1. **Transfert du contrat par le Client.** Le Client ne peut pas transférer le contrat sans l'accord écrit de Symind, sauf avec la cession de l'activité à laquelle sert l'Outil.

18.2. **Transfert du contrat à la société de Symind.** Adrien Beun peut transférer le contrat, avec ses droits et obligations, à la société qu'il crée pour reprendre son activité et dont il est le dirigeant. Le Client y consent dès maintenant, conformément à l'article 1216 du Code civil. Le transfert produit effet à son égard dès qu'il lui est notifié par écrit. Le Client consent aussi dès maintenant à ce que ce transfert libère Adrien Beun pour l'avenir (article 1216-1 du Code civil). Les cessions de droits et les licences déjà consenties restent acquises au Client. Avant le transfert, Adrien Beun transmet par écrit à cette société ses droits sur le Socle Symind et sur le code spécifique non encore cédé au Client. Tout titulaire ultérieur du Socle est tenu de respecter la licence de l'article 10.7, et Symind lui impose cette obligation.

18.3. **Modification.** Les conditions générales ne peuvent être modifiées que par une nouvelle version acceptée par écrit par les deux parties.

18.4. **Preuve et signature électronique.** Les parties signent le contrat et ses avenants par signature électronique au sens de l'article 1367 du Code civil et du règlement (UE) n° 910/2014. Chaque signataire est identifié par l'adresse e-mail indiquée au bon de commande, qui reçoit son lien de signature personnel. Les parties reconnaissent que le document signé, le journal de signature qui lui est joint (empreintes du document, adresses IP, dates et heures des événements) et l'horodatage délivré par un tiers font preuve entre elles de l'identité des signataires, de leur consentement, du contenu signé et de sa date, sauf preuve contraire. L'exemplaire signé reçu par e-mail par chaque partie vaut original. Les mails échangés aux adresses du bon de commande font également preuve entre les parties.

18.5. **Nullité partielle.** Si une clause est jugée nulle, les autres restent applicables.

18.6. **Tolérance.** Le fait de ne pas exiger l'application d'une clause ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir.

Article 19. Droit applicable et litiges

19.1. Le contrat est soumis au droit français.

19.2. Avant toute action en justice, la partie qui se plaint d'un manquement l'expose par écrit à l'autre, et les parties cherchent une solution amiable pendant 30 jours. Cette étape ne s'applique pas au recouvrement des factures

échues, aux demandes en référé ou sur requête, ni aux mesures conservatoires. Elle ne suspend pas les articles 8 et 12.

19.3. Si le siège du Client est situé en France, le tribunal compétent est désigné par les règles de droit commun.

19.4. CLAUSE ATTRIBUTIVE DE JURIDICTION, POUR UN CLIENT DONT LE SIÈGE EST DANS UN AUTRE ÉTAT DE L'UNION EUROPÉENNE. Si le siège du Client est situé dans un État de l'Union européenne autre que la France, tout litige relatif à la formation, à l'interprétation, à l'exécution ou à la fin du contrat relève des juridictions compétentes du ressort du domicile professionnel de Symind, conformément à l'article 25 du règlement (UE) n° 1215/2012.

Annexe des conditions générales

Service d'exploitation

A1. Délais de prise en compte

Les délais courent en jours ouvrés, de 9 h à 18 h, heure de Paris. « Prise en compte » signifie que Symind a commencé l'analyse et a répondu au Client. La correction se fait ensuite dans les meilleurs délais.

Type de demande	Exemple	Prise en compte
Bug bloquant	l'Outil est inaccessible, ou une fonction essentielle ne peut pas être utilisée sans contournement	sous 1 jour ouvré
Bug non bloquant	une fonction marche mal mais un contournement existe, un affichage est faux	sous 3 jours ouvrés
Amélioration	une colonne, un filtre, un export en tableur	mise en ligne au plus tard à la fin du mois suivant la demande

Symind peut fermer jusqu'à 5 semaines par an, en prévenant le Client par écrit au moins 15 jours à l'avance. Pendant ces périodes, seuls les bugs bloquants sont pris en compte, sous 2 jours ouvrés.

A2. Ce que l'Abonnement comprend

- **Hébergement** : base de données et fichiers dans l'Union européenne (Francfort), interface, envoi des mails automatiques, dans les conditions de l'article 9.
- **Sauvegardes** : sauvegarde quotidienne de la base de données chez son hébergeur, dans l'Union européenne, conservée 7 jours. Ces sauvegardes ne contiennent pas les fichiers déposés dans l'Outil (documents, photos). Une restauration remet la base dans l'état de la dernière sauvegarde : les saisies faites depuis peuvent être perdues.
- **Sécurité des données** : mises à jour de sécurité, contrôle de sécurité de la base à chaque mise en ligne, gestion des accès techniques, mesures décrites dans le DPA.
- **Alertes** : Symind est alerté des erreurs de l'Outil et intervient selon les délais de l'article A1.
- **Maintenance** : mises à jour de l'Outil rendues nécessaires par les évolutions des services qui l'hébergent (base de données, hébergement de l'interface, envoi des mails) et des composants libres qu'il utilise. Pour les outils tiers du Client reliés à l'Outil, la maintenance couvre l'adaptation à une évolution mineure de leur interface de programmation ; une évolution qui oblige à refaire une connexion fait l'objet d'un prix fixe.
- **Correction des bugs** : un bug est un écart reproductible entre le fonctionnement de l'Outil et ce qui a été recetté ou, pour une amélioration ou une correction, ce qui a été demandé par écrit et mis en ligne. Une demande de fonctionnement différent, même présentée comme un bug, est une amélioration.
- **Améliorations incluses** : le nombre fixé au bon de commande (article A3).
- **Échanges** : réponse par écrit aux questions sur l'usage de l'Outil, posées par le référent du Client ou par deux utilisateurs qu'il désigne.

A3. Ce qu'est une amélioration

Une amélioration est une petite modification d'un écran existant, qui se met en ligne en une fois sans toucher aux autres écrans : ajouter, modifier ou retirer un champ, une colonne, un filtre, un tri ou un libellé ; modifier un paramètre d'une règle de calcul existante (taux, seuil, arrondi) ; ajouter un export en tableur d'une liste existante ; modifier le texte ou la mise en page d'un modèle de mail ou de document existant.

Ne sont pas des améliorations : un nouvel écran, un nouveau module, un nouveau modèle de document, une nouvelle règle de calcul, une nouvelle connexion avec un outil tiers, un export à un format imposé par un tiers (comptabilité, banque, administration), une reprise de données, une modification qui touche plusieurs écrans ou qui change la

structure des données au-delà d'un champ. Ces demandes font l'objet d'un prix fixe à part, validé par le Client avant de démarrer.

Plusieurs demandes qui servent un même besoin sont appréciées ensemble : si, ensemble, elles dépassent ce cadre, elles relèvent d'un prix fixe. Une retouche demandée après la mise en ligne d'une amélioration compte comme une nouvelle amélioration, sauf si l'amélioration ne fait pas ce qui avait été demandé par écrit : c'est alors une correction.

Le nombre d'améliorations porte sur les demandes que Symind accepte dans le mois civil. Symind les met en ligne au plus tard à la fin du mois suivant. Celles qui ne sont pas demandées dans le mois ne se reportent pas. Les améliorations sont traitées une à une, dans l'ordre de priorité choisi par le Client. Si Symind estime qu'une demande n'est pas une amélioration, il l'explique par écrit et propose un prix fixe.

A4. Comment signaler une demande

Le Client signale les bugs et les demandes par le canal de support indiqué au bon de commande (connecteur dans son assistant IA ou formulaire en ligne), en décrivant le problème (écran, étapes, capture si possible). Symind le prévient par mail à chaque réponse. À défaut, le Client peut écrire à l'adresse de Symind indiquée au bon de commande.

A5. Disponibilité et interventions

Symind fait le nécessaire pour que l'Outil soit accessible en continu, sans taux de disponibilité garanti (article 11.3). Il prévient le Client à l'avance des interventions prévues qui coupent l'accès, sauf urgence de sécurité.

A6. Ce que l'Abonnement ne comprend pas

- les nouveaux écrans, modules, connexions et reprises de données (article A3) ;
- la formation de nouveaux utilisateurs au-delà de celle prévue au bon de commande ;
- l'assistance aux utilisateurs externes du Client (ses propres clients ou partenaires), que le Client assure lui-même ;
- les abonnements aux outils tiers du Client ;
- la correction des erreurs causées par une modification de l'Outil faite par le Client ou un autre prestataire ;
- la correction de données saisies par erreur par les utilisateurs. Quand l'Outil ne permet pas de la faire, Symind la fait et elle compte comme une amélioration.

A7. Facturation

Le prix de l'Abonnement et sa date de début sont fixés au bon de commande. Il est facturé chaque mois civil, en début de mois ; le premier mois est facturé au prorata des jours restants.