

CONDITIONS COMMERCIALES

SIE Chatbot — SmartIA

17 avril 2026

*SASU SmartIA — Siège : 678 avenue Pierre Sauvaigo, 06700 Saint-Laurent-du-Var — RCS
Antibes 100 110 121*

Article 1 — Objet

Les présentes conditions commerciales définissent les modalités de commercialisation, d'accès et d'utilisation du service SaaS **SIE Chatbot** proposé par SmartIA.

Le service est exclusivement destiné à une clientèle professionnelle. Il n'est pas proposé aux particuliers ou aux consommateurs.

Les présentes conditions s'appliquent à l'ensemble des offres standard commercialisées par SmartIA, sous réserve des stipulations particulières éventuellement conclues entre SmartIA et un client professionnel dans le cadre d'une offre spécifique.

Article 2 — Nature du service

SIE Chatbot est un logiciel proposé en mode SaaS intégrant notamment, selon les formules souscrites :

- un assistant conversationnel alimenté par intelligence artificielle ;
- des agents personnalisables ;
- un système de recherche documentaire de type RAG permettant l'intégration de documents par le client ;
- des connexions ou intégrations avec des services tiers, notamment via API ;
- des fonctionnalités d'analyse, de génération de contenu, de recherche et d'assistance.

Le service peut évoluer à tout moment afin de tenir compte des améliorations techniques, des mises à jour de sécurité, des évolutions des services tiers et des adaptations commerciales décidées par SmartIA.

Article 3 — Clientèle exclusivement professionnelle

Le service SIE Chatbot est réservé aux personnes morales, entreprises, administrations, associations, professionnels indépendants et, de manière générale, à toute entité agissant dans le cadre de son activité professionnelle.

Le client déclare agir à des fins entrant dans le cadre de son activité professionnelle et reconnaît que le service n'est pas destiné à une utilisation personnelle ou domestique.

Article 4 — Les offres commercialisées

4.1 Formule Free

La formule Free constitue une offre d'essai gratuite permettant au client de tester le service.

Cette formule comprend :

- 3 utilisateurs ;
- 2 documents dans le RAG ;
- 1 agent personnalisable.

La formule Free est limitée à une durée maximale de 14 jours d'utilisation.

Elle a exclusivement pour objet de permettre au client de découvrir les fonctionnalités du service. Elle ne constitue pas une offre pérenne et peut être modifiée, suspendue ou supprimée à tout moment par SmartIA.

À l'expiration de la période d'essai, l'accès peut être suspendu automatiquement en l'absence de souscription à une formule payante.

4.2 Formule Starter

La formule Starter est proposée :

- au prix de 29,99 EUR HT par mois ;
- ou au prix de 287,90 EUR HT par an.

La formule Starter comprend :

- 10 utilisateurs ;
- 30 documents dans le RAG ;
- 2 agents personnalisables.

La souscription annuelle permet une économie de 20 % par rapport au coût d'une souscription mensuelle reconduite sur 12 mois.

4.3 Formule Growth

La formule Growth est proposée :

- au prix de 59,99 EUR HT par mois ;
- ou au prix de 575,90 EUR HT par an.

La formule Growth comprend :

- 20 utilisateurs ;

- 60 documents dans le RAG ;
- 5 agents personnalisables.

La souscription annuelle permet une économie de 20 % par rapport au coût d'une souscription mensuelle reconduite sur 12 mois.

4.4 Formule Licence Business

La formule Licence Business correspond à une offre sur devis, construite au cas par cas entre SmartIA et le client.

Elle peut notamment prévoir :

- un nombre illimité ou négocié d'utilisateurs ;
- un nombre illimité ou négocié de documents dans le RAG ;
- un nombre illimité ou négocié d'agents ;
- des fonctionnalités spécifiques ;
- des intégrations particulières ;
- des niveaux de service, d'accompagnement ou de sécurité renforcés ;
- des clauses contractuelles adaptées au contexte du client.

La formule Licence Business fait obligatoirement l'objet d'un contrat spécifique, d'un devis ou de conditions particulières signées entre SmartIA et le client.

En cas de contradiction entre les présentes conditions commerciales et le contrat spécifique conclu au titre de la Licence Business, les stipulations du contrat spécifique prévalent.

Article 5 — Prix

Sauf mention contraire, les prix sont exprimés en euros hors taxes.

Les taxes applicables sont ajoutées au moment de la facturation conformément à la réglementation en vigueur.

Les prix des offres standard sont ceux en vigueur au jour de la souscription. SmartIA se réserve le droit de les modifier à tout moment pour les souscriptions nouvelles. Pour les abonnements en cours, toute évolution tarifaire est portée à la connaissance du client avant son entrée en vigueur, dans un délai raisonnable.

Article 6 — Modalités de souscription

La souscription à une formule payante suppose :

- la création d'un compte professionnel ;
- l'acceptation des documents contractuels applicables ;
- la validation du mode de paiement ;
- le respect des présentes conditions commerciales, des CGU et, le cas échéant, de tout document complémentaire applicable.

Le client s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour lors de la création de son compte et pendant toute la durée de la relation contractuelle.

Article 7 — Abonnements mensuels et annuels

Les formules payantes standard peuvent être proposées, selon les cas, sous forme d'abonnements mensuels ou annuels.

L'abonnement mensuel donne accès au service pour des périodes successives d'un mois, reconduites selon les modalités contractuelles applicables.

L'abonnement annuel donne accès au service pour une période de douze mois et permet une économie de 20 % sur le tarif standard mensuel reconduit sur douze mois.

Sauf stipulation contraire, les abonnements sont payables d'avance pour la période considérée.

Article 8 — Facturation et paiement

Le prix de l'abonnement est exigible à la souscription, puis à chaque échéance de renouvellement.

Le paiement s'effectue par tout moyen de paiement accepté par SmartIA au moment de la souscription.

Le client garantit qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement sélectionné.

Tout incident, refus ou retard de paiement peut entraîner, après mise en demeure ou selon les modalités prévues contractuellement :

- la suspension de l'accès au service ;
- la limitation de certaines fonctionnalités ;
- ou la résiliation de l'abonnement.

Les sommes déjà versées restent acquises à SmartIA, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

Article 9 — Périmètre fonctionnel et limitations d'usage

Les capacités du service dépendent strictement de la formule souscrite.

Les limitations peuvent notamment porter sur :

- le nombre d'utilisateurs ;
- le nombre de documents pouvant être intégrés dans le RAG ;
- le nombre d'agents personnalisables ;
- l'accès à certaines fonctionnalités ;
- certains volumes techniques ou usages raisonnables.

Le client s'engage à respecter les limitations propres à sa formule.

Toute tentative de contournement, de détournement ou d'utilisation anormale ou abusive du service peut entraîner :

- une suspension temporaire ;
- une facturation complémentaire ;
- une demande de migration vers une formule plus adaptée ;
- ou une résiliation pour manquement.

Article 10 — Période d’essai Free

La formule Free a pour finalité exclusive de permettre une évaluation du service.

SmartIA ne garantit pas le maintien, à l’identique, des fonctionnalités, capacités ou performances observées durant la période d’essai dans le cadre d’une offre ultérieure. Certaines fonctionnalités peuvent être limitées, restreintes ou indisponibles durant la période d’essai ou après celle-ci.

Le client reconnaît que la formule Free n’a pas vocation à être utilisée comme une solution de production durable.

Article 11 — Durée, renouvellement et fin d’abonnement

L’abonnement est conclu pour la durée correspondant à la formule choisie.

Sauf résiliation dans les conditions applicables, il peut être reconduit à son échéance.

En cas de résiliation ou de non-renouvellement, l’accès au service peut être interrompu à la date de fin de l’abonnement, sous réserve d’éventuels délais techniques nécessaires au traitement de la fermeture du compte ou à l’export des données lorsque cette fonctionnalité est proposée.

Le client est invité à anticiper toute opération de récupération de ses données avant la date effective de fin du service.

Article 12 — Évolution des offres

SmartIA se réserve le droit de faire évoluer à tout moment :

- le contenu des formules ;
- le nombre de fonctionnalités proposées ;
- les caractéristiques techniques ;
- l’ergonomie du service ;
- les conditions d’accès à certaines options.

Ces évolutions peuvent être rendues nécessaires par des considérations techniques, réglementaires, sécuritaires, commerciales ou liées aux services tiers utilisés par le logiciel.

Lorsqu’une évolution affecte de manière significative une formule en cours, SmartIA en informe le client dans un délai raisonnable.

Article 13 — Services tiers, connecteurs et API

Le service peut interagir avec des services, plateformes ou applications tierces, notamment via API ou mécanismes d’intégration.

Ces services tiers demeurent soumis à leurs propres conditions contractuelles, politiques techniques, règles de disponibilité et exigences de sécurité.

SmartIA ne saurait être tenue responsable :

- d'une interruption, indisponibilité ou dégradation d'un service tiers ;
- d'une modification de ses conditions d'accès, de sa politique tarifaire ou de ses API ;
- d'une suppression, restriction ou limitation décidée par le fournisseur tiers ;
- d'un dysfonctionnement imputable à ce service tiers.

Le client demeure responsable du respect des conditions applicables aux services tiers qu'il choisit de connecter au logiciel.

Article 14 — Usage du RAG et documents intégrés

Le client est seul responsable des documents, contenus, données, informations et fichiers qu'il importe, transmet, synchronise ou rend accessibles dans le service, y compris dans le cadre du RAG.

Il lui appartient notamment de s'assurer :

- qu'il dispose des droits, autorisations ou bases légales nécessaires ;
- que les contenus intégrés ne contreviennent à aucune disposition légale, réglementaire ou contractuelle ;
- que les données importées sont pertinentes, licites et compatibles avec l'usage du service.

SmartIA n'exerce pas de contrôle systématique a priori sur les contenus importés par le client.

Article 15 — Intelligence artificielle et limites du service

Le client est expressément informé que SIE Chatbot repose, au moins en partie, sur des systèmes d'intelligence artificielle, des modèles algorithmiques, des traitements automatisés et, selon les fonctionnalités activées, des services tiers.

En conséquence, les résultats, réponses, analyses, synthèses ou suggestions fournis par le service :

- peuvent être incomplets ;
- peuvent être inexacts ;
- peuvent contenir des approximations ;
- peuvent ne pas être adaptés au contexte spécifique du client.

Le service constitue un outil d'assistance et non un système de décision autonome opposable.

Le client demeure seul responsable :

- de la vérification des résultats obtenus ;
- de l'usage qu'il fait du service ;
- des décisions prises sur la base des contenus générés ;
- des actions menées à partir des réponses du logiciel.

Article 16 — Obligations du client

Le client s'engage à :

- utiliser le service conformément à sa destination ;
- respecter les lois et règlements applicables ;
- ne pas utiliser le service à des fins illicites, frauduleuses ou abusives ;
- ne pas compromettre la sécurité, l'intégrité ou la disponibilité du service ;
- ne pas tenter d'accéder de manière non autorisée à des systèmes, données ou comptes ;
- informer sans délai SmartIA de toute anomalie, faille ou usage non autorisé dont il aurait connaissance.

Le client est responsable des utilisateurs qu'il autorise à accéder au service dans le cadre de son organisation.

Article 17 — Disponibilité du service

SmartIA s'efforce d'assurer un niveau de disponibilité compatible avec les standards usuels d'un service SaaS professionnel.

Toutefois, SmartIA n'est tenue qu'à une obligation de moyens, sauf engagement particulier contraire prévu dans un contrat spécifique.

Le service peut être temporairement interrompu, suspendu ou limité, notamment pour :

- maintenance ;
- mise à jour ;
- correction d'incident ;
- évolution technique ;
- exigence de sécurité ;
- défaillance d'un prestataire tiers ;
- événement extérieur affectant les infrastructures.

Article 18 — Suspension ou résiliation pour manquement

SmartIA se réserve le droit de suspendre, restreindre ou résilier tout ou partie de l'accès au service en cas :

- de non-paiement ;
- de non-respect des présentes conditions ;
- de violation des CGU ;
- d'usage anormal ou abusif ;
- d'atteinte à la sécurité ou à l'intégrité du service ;
- de comportement susceptible d'engager la responsabilité de SmartIA.

Cette suspension ou résiliation peut intervenir, selon la gravité de la situation, avec ou sans préavis lorsque la protection du service, de ses utilisateurs, de ses infrastructures ou des droits

de SmartIA l'exige.

Article 19 — Responsabilité

SmartIA ne pourra être tenue responsable que des seuls dommages directs résultant d'un manquement prouvé qui lui serait exclusivement imputable, dans les limites prévues par la loi et, le cas échéant, par les documents contractuels applicables.

En tout état de cause, SmartIA ne pourra être tenue responsable :

- des dommages indirects ;
- des pertes de chiffre d'affaires ;
- des pertes de données imputables au client ou à un tiers ;
- des pertes d'exploitation ;
- des pertes d'opportunité ;
- des atteintes à l'image ;
- des conséquences liées à l'usage de services tiers ;
- des conséquences liées à l'utilisation des résultats générés par l'IA.

Sauf stipulation particulière plus favorable au client figurant dans un contrat spécifique, la responsabilité totale de SmartIA, tous faits générateurs confondus, est limitée au montant hors taxes effectivement payé par le client au titre des douze derniers mois précédant le fait générateur du dommage.

Article 20 — Licence Business et documents contractuels spécifiques

L'offre Licence Business ne peut être souscrite qu'au moyen d'un processus contractuel spécifique. Elle donne lieu, selon les cas, à l'établissement de tout ou partie des documents suivants :

- devis ;
- bon de commande ;
- contrat de licence ou contrat SaaS spécifique ;
- conditions particulières ;
- accord de traitement des données ;
- engagements de service ;
- annexes sécurité ou conformité.

Les termes de ces documents spécifiques prévalent sur les présentes conditions commerciales pour tout ce qui relève de leur objet.

Article 21 — Propriété intellectuelle

Le service, ses composants, son architecture, son interface, ses développements, sa documentation, ses éléments graphiques, ses bases fonctionnelles, ses textes, marques, logos, modèles et plus

généralement tous les éléments qui le composent demeurent la propriété exclusive de SmartIA ou de ses partenaires et concédants.

Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est opérée au profit du client du seul fait de la souscription au service.

Le client bénéficie uniquement d'un droit d'accès et d'utilisation du service, non exclusif, non cessible et non transférable, pour ses besoins professionnels internes, dans les limites de la formule souscrite et pour la durée du contrat.

Article 22 — Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement présentant les caractères de la force majeure au sens du droit français et de la jurisprudence des juridictions françaises.

Article 23 — Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions commerciales sont régies par le droit français.

Tout litige relatif à leur validité, leur interprétation, leur exécution ou leur cessation, et qui ne pourrait être résolu à l'amiable dans un délai raisonnable, relèvera de la compétence exclusive des juridictions françaises matériellement et territorialement compétentes, sauf disposition impérative contraire.

Article 24 — Hiérarchie contractuelle

En cas de contradiction entre plusieurs documents contractuels applicables à la relation entre SmartIA et le client, l'ordre de priorité suivant s'applique, sauf stipulation contraire expresse :

1. le contrat spécifique ou les conditions particulières signées ;
2. le devis ou bon de commande accepté ;
3. l'accord de traitement des données, lorsqu'il existe ;
4. les présentes conditions commerciales ;
5. les CGU ;
6. tout document commercial non contractuel.

Article 25 — Entrée en vigueur

Les présentes conditions commerciales entrent en vigueur à compter de leur mise en ligne ou de leur communication au client et s'appliquent à toute nouvelle souscription ou renouvellement à compter de cette date.

Les présentes conditions peuvent être mises à jour ; la date de dernière révision correspond à la date indiquée en tête de document.