Abonnement et assistance Tracelia

Version 2.0 • 28 octobre 2026

Cette annexe complète les CGV. Une formule logicielle commune sert l'expert seul et le cabinet ; Entreprise désigne les prestations d'accompagnement convenues sur demande. Les conditions de l'essai figurent à l'article 7 bis des CGV.

Sommaire

1. Fonctions comprises
2. Comptes et Experts facturés
3. Tarifs et changements de places
4. Usage et limites techniques
5. Essai et accompagnement
6. Assistance
7. Restitution gratuite et réversibilité
8. Clôture et conservation

1. Fonctions comprises

Fonction	Périmètre
Dossier	Préparation de la mission, parties et pièces, constats localisés, organisation et suivi des étapes du dossier.
Avant la visite	Géocodage, informations Géorisques, cartes et vues IGN de l'adresse ; données de services publics à vérifier dans leur contexte et à leur date.
Terrain	Saisie ou dictée, photos rattachées aux constats, annotations, cotes et zones floutées. Le floutage ne doit pas être considéré comme irréversible sans vérification du fichier diffusé.
Travail préparatoire	Projets d'analyse par constat, conclusions, recommandations hiérarchisées, chiffrage en fourchettes HT et TTC, analyse de recours selon le dossier.
Relecture	Modification, affinement et comparaison des projets, validation par le professionnel, signalement des étapes à revoir lors d'une modification.
Rapport	Assemblage des contenus validés ; modèle de cabinet, choix des sections, textes fixes, police et logos ; versions datées. PDF et Word pendant l'abonnement payant.
Cabinet	Dossiers de l'Organisation, modèle commun, tableau de bord et droits selon les rôles Expert, Secrétariat, Direction technique, Administrateur et Propriétaire.

Accès	Navigateur sur ordinateur, téléphone et tablette, avec reprise du dossier synchronisé.

Le modèle comporte les dix-neuf sections annoncées, dont cinq obligatoires. La désactivation de la mention « Rapport établi avec Tracelia » ne retire aucune information exigée par la loi. Les modifications apportées après téléchargement Word ne sont pas réputées resynchronisées ou retracées dans l'application. Les documents PDF/Word ne sont ni une signature électronique qualifiée ni un service d'archivage probant.

La saisie et les photos disponibles hors réseau restent sur l'appareil puis sont envoyées au retour du réseau. L'accès initial, la génération IA, l'export et la synchronisation complète nécessitent une connexion. L'utilisateur vérifie la synchronisation avant de fermer une session, d'effacer les données du navigateur, de changer d'appareil ou de diffuser un rapport. Aucun fonctionnement intégral hors réseau ni résolution automatique de modifications concurrentes n'est promis.

L'IA propose ; le professionnel vérifie, corrige et valide. Le chiffrage ne vaut pas devis. Les références normatives et juridiques et les données publiques doivent être vérifiées ; aucun accès au texte intégral payant des normes n'est fourni par la seule licence. Ni résultat de mission, ni durée de travail, ni taux d'acceptation des textes n'est garanti à un Client ; les chiffres observés chez Global Expertises ne sont pas un engagement de résultat individuel.

2. Comptes et Experts facturés

L'Organisation et le premier Expert sont inclus dans la base. Seuls les comptes habilités au rôle Expert comptent pour les places payantes. Secrétariat, Direction technique, Administrateur et Propriétaire sont sans supplément lorsqu'ils ne cumulent pas le rôle Expert. Une personne avec plusieurs rôles n'est comptée qu'une fois. Les droits réellement ouverts correspondent à ces rôles ; l'intitulé d'un compte ne permet pas de contourner une place Expert.

Un membre non Expert ne devient pas payant parce qu'il intervient dans les fonctions autorisées. Une invitation ne vaut pas achat. Seule une personne habilitée à engager l'Organisation peut confirmer une place supplémentaire, après présentation de son coût et de sa prise d'effet. Le rôle Expert n'est pas activé comme achat silencieux.

Les comptes restent nominatifs ; le partage d'identifiants est interdit. Une place Expert peut être réattribuée pour remplacer une personne, après retrait de ses droits, sans utilisation simultanée ou rotation destinée à partager une place. Le départ d'un membre n'efface pas ses contributions aux dossiers du cabinet. Les invités extérieurs restent limités au dossier et à l'objet autorisés, sans supplément de siège.

3. Tarifs et changements de places

Nombre d’Experts	Mensuel HT	Annuel HT
1	99 €	990 €
3	197 €	1 970 €
5	295 €	2 950 €
20	1 030 €	10 300 €

Le calcul standard est 99 + 49 × (n − 1) par mois, ou 990 + 490 × (n − 1) par an, pour n Experts. Au-delà de vingt Experts, une proposition Entreprise est étudiée ; aucun prix spécifique n’est présumé. Une offre Entreprise peut aussi être demandée en deçà de ce seuil pour un accompagnement.

Les places d’une Organisation ont la même périodicité et le même renouvellement. L’ajout est facturé au prorata de la période restante, après affichage du calcul, des taxes et du total et confirmation du Client. Les droits supplémentaires sont ouverts après paiement confirmé. En annuel échelonné, le prorata du reliquat annuel est payé en une fois et n’altère pas les échéances initiales. La réduction prend effet au renouvellement suivant, sans remboursement de convenance de la période engagée. Au moins un Expert reste compris tant que l’abonnement standard est actif. Le changement de périodicité ordinaire prend effet au renouvellement ; un autre arrangement exige un accord particulier explicite.

L’essai ne facture aucune place. Sa conversion automatique porte seulement sur la base d’un Expert à 99 € HT/mois. Le maintien payant d’Experts supplémentaires exige une confirmation séparée ; aucun membre d’essai ne provoque seul une hausse de facture. Les comptes non Expert restent sans supplément.

4. Usage et limites techniques

La présente offre standard ne prévoit ni quota commercial chiffré de dossiers ou de rapports, ni unité IA à décompter, ni recharge ou pack payant de stockage. Elle ne constitue pas une promesse de ressources techniques infinies. Les formats acceptés, tailles maximales de fichier et limites techniques utiles sont indiqués avant l’import ou l’opération concernée. Une limitation économique substantielle ne peut être introduite sous le nom de protection technique ni modifier silencieusement une période engagée.

Les protections proportionnées contre un usage automatisé abusif, une atteinte à la sécurité ou une dégradation du service sont expliquées, limitées au nécessaire et accompagnées d'un recours à l'assistance. Une erreur, un résultat incomplet ou inaccessible ou une reprise technique ne déclenche ni recharge ni supplément automatique. Les corrections manuelles et l'accès aux contenus conservés ne sont pas conditionnés à un achat de crédits. Tout futur service payant nécessite une information et un accord distincts, selon les CGV.

5. Essai et accompagnement

L'essai permet pendant trente jours de travailler sur ses dossiers et de consulter les rapports complets à l'écran. PDF et Word sont disponibles dès l'activation payante confirmée. Annulation et conversion au mensuel suivent les CGV ; la récupération des données reste gratuite selon la section 7. Les droits déjà acquis par d'anciens Clients, y compris un rapport offert, sont conservés.

La prise en main standard repose sur les ressources disponibles, la démonstration fictive et l'assistance écrite. Aucune visio individuelle n'est comprise dans la formule standard. Entreprise propose, sur demande, le déploiement accompagné et une présentation en visio par un expert de Global Expertises sur un dossier de démonstration ; contenu, participants, calendrier et prix éventuel sont fixés dans la proposition acceptée. Cette présentation ne valide pas une expertise réelle.

Une séance de quarante-cinq minutes précédemment acquise par contrat reste due selon ses conditions, dont le délai de demande de quatre-vingt-dix jours après l'ouverture lorsqu'il s'applique. Une nouvelle présentation du site ne retire pas un droit antérieur.

6. Assistance

Le canal inclus est contact@global-expertises.fr. Les demandes peuvent être adressées à toute heure. L'assistance est organisée en français et en anglais du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, heure de Paris, hors jours fériés légaux en France. Une demande hors horaires est prise en compte à la prochaine ouverture. Une première réponse humaine intervient dans les deux jours ouvrés ; il s'agit d'un délai de première réponse, non d'un délai garanti de résolution. L'interface logicielle est actuellement proposée en français ; un site traduit ou une assistance en anglais ne signifie pas que la version applicative anglaise est ouverte.

L'assistance traite les accès, paiements, fonctions incluses, anomalies, annulations et restitutions. Global Expertises sollicite l'opérateur lorsque nécessaire ; le Client n'a pas à ouvrir un second dossier. Les incidents de sécurité et les indisponibilités empêchant le

travail sont prioritaires. Les notifications de violation de données ne sont pas différées par les horaires d'assistance.

Le Client indique l'Organisation, l'heure, la fonction et le message d'erreur et évite les dossiers complets ou sensibles par courriel. Aucun mot de passe ni numéro complet de carte n'est demandé. Un diagnostic sur le contenu d'un dossier est nécessaire, autorisé, limité, tracé et clôturé. Les corrections dues au titre du contrat ne deviennent pas des prestations supplémentaires. Une extension payante du périmètre exige un devis accepté.

7. Restitution gratuite et réversibilité

Le téléchargement du rapport PDF/Word pendant l'abonnement est distinct de la restitution standard. Celle-ci couvre les données et actifs exportables importés ou générés pour le Client, y compris pendant l'essai annulé, et reste accessible sans souscription ou renouvellement.

Catégorie	Contenu
Pièces et médias	Fichiers et médias conservés, noms et rattachement aux dossiers.
Dossiers et constats	Champs, observations, transcriptions conservées, localisations et relations enregistrées.
Analyses et contenus	Projets et versions conservés, conclusions, recommandations, chiffrage, analyses de recours et textes de rapport enregistrés.
Rapports existants	Versions conservées du Client et contenus réutilisables, sans imposer l'achat d'un rapport mis en forme pour obtenir les données.
Organisation	Métadonnées, dates, habilitations et éléments de traçabilité conservés nécessaires à la compréhension, sous réserve des droits des tiers et de la sécurité.

Sont exclus le code, les secrets de sécurité, les poids de modèles et algorithmes, les données d'autres clients et les documents internes d'administration ; une exclusion ne peut retirer une donnée du Client nécessaire à la compréhension et à la réutilisation du dossier. Les index ou caches reconstructibles ne sont pas fournis comme logiciels ; les données qu'ils représentent restent exportables. Les audios non enregistrés et les versions non conservées ne sont pas recréés.

La demande est faite à l'assistance par une personne habilitée, même en cas de suspension. La remise est sécurisée, accompagnée d'un inventaire, des relations utiles et d'une description des formats et limites. Lorsque le droit applicable l'exige, les données sont remises dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Le

registre de réversibilité mis à disposition avant engagement décrit les méthodes, structures, formats et spécifications réellement proposés ; la seule disponibilité de PDF/Word ne prouve pas une restitution complète. Global Expertises corrige sans frais les anomalies de restitution signalées. Aucune équivalence fonctionnelle d'un autre logiciel n'est garantie.

Le calendrier de transition, la prolongation et l'assistance raisonnable sans frais de sortie suivent l'article 15 des CGV. Cette gratuité ne supprime pas les sommes annuelles régulièrement engagées ni les recours pour manquement. La récupération demeure ouverte au moins trente jours après la fin du service, ou après la fin de la transition lors d'un changement de fournisseur.

8. Clôture et conservation

L'accès de production cesse à la fin du service ; un accès restreint ou une remise sécurisée permet la récupération sans réabonnement. Dates de fin, de récupération et d'effacement sont communiquées. Après récupération et transfert achevé, l'effacement actif intervient au plus tard quatre-vingt-dix jours après clôture, sauf réversibilité prolongée, conservation licite expressément convenue ou obligation légale ciblée. Aucune suppression ne précède la fin de la période de récupération. Les sauvegardes isolées sont purgées dans les quatre-vingt-dix jours suivant l'effacement actif ; une restauration réapplique les suppressions. Une confirmation est fournie sur demande.

Aucune archive décennale, garantie de conservation probante ou prestation de coffre-fort n'est comprise. Le Client organise les archives de sa mission sur un support adapté. La conservation légale des factures et preuves contractuelles ne justifie pas de garder tous les dossiers.

Abonnement et assistance Tracelia — Version 2.0 · 28 octobre 2026. Page de référence sur le site Tracelia : /abonnement-assistance/

Texte intégral, identique à la page du site. Empreinte SHA-256 de la source : `e46f7494c0ffba1571d4114b56dc9a7d534df5c7df13aeaad48d956d10439922`

Global Expertises, SAS au capital de 1 000 €, 59 allées Jean Jaurès, 31000 Toulouse — RCS Toulouse 911 366 698 — contact@global-expertises.fr