# Conditions générales de vente et de licence Tracelia

Version 2.0 • 28 octobre 2026

Les présentes conditions encadrent l'essai professionnel de trente jours, suivi d'un abonnement mensuel sauf annulation, ainsi que les souscriptions mensuelles, annuelles et Entreprise. L'annexe de service et l'accord de traitement des données les complètent.

**Sommaire**

1. Parties et définitions
2. Clientèle professionnelle et territoire
3. Objet et périmètre du service
4. Documents contractuels et commande
5. Prix et taxes
6. Paiement par Stripe
7. Ouverture du service et comptes
7. bis. Essai gratuit de trente jours et passage au payant
8. Durée renouvellement et résiliation ordinaire
9. Impayés et suspension
10. Remboursements et manquements
11. Licence et propriété intellectuelle
12. Usage professionnel et assistance par intelligence artificielle
13. Disponibilité maintenance et évolutions
14. Confidentialité et protection des données
15. Restitution changement de fournisseur et suppression
16. Responsabilité
17. Force majeure et mesures de protection
18. Modification des conditions et cession
19. Réclamations langue et droit applicable

## 1. Parties et définitions

Global Expertises, société par actions simplifiée au capital de 1 000 euros, immatriculée au RCS de Toulouse sous le numéro 911 366 698, dont le siège est situé 59 allées Jean Jaurès, 31000 Toulouse, France, SIRET 911 366 698 00015, TVA intracommunautaire FR03 911366698, est le vendeur contractuel et le fournisseur de l'abonnement. Contact : contact@global-expertises.fr ; +33 (0)9 70 70 00 10.

Le « Client » souscrit pour les besoins de son activité professionnelle ; l'« Organisation » est son espace de travail. L'« Expert facturé » est une personne nommément habilitée dans le rôle Expert. Les comptes Secrétariat, Direction technique, Administrateur et Propriétaire ne sont pas facturés en tant que tels. Une personne cumulant un de ces rôles avec le rôle

Expert compte une seule fois comme Expert. Un compte non Expert ne devient pas payant du seul fait de contribuer au dossier dans les limites de ses droits. Une « Personne invitée » dispose uniquement de l'accès temporaire autorisé à un dossier. Les « Données du Client » comprennent ses pièces, observations, transcriptions conservées, analyses, contenus et rapports enregistrés, ainsi que les métadonnées et relations utiles.

FortyTwoFlow SAS, RCS Montpellier 989 717 541, 73 allée Kléber, 34000 Montpellier, France, est l'éditeur et l'opérateur technique de la plateforme. Global Expertises demeure responsable envers le Client de ses obligations contractuelles, y compris des prestations confiées à cet opérateur. Les demandes commerciales, de facturation et d'assistance sont adressées à Global Expertises.

## 2. Clientèle professionnelle et territoire

La souscription est réservée aux professionnels agissant pour leur activité : notamment experts, cabinets, entreprises et autres organisations du bâtiment et de la construction. Le souscripteur renseigne l'identité légale, l'adresse de facturation, le pays d'établissement et les identifiants professionnels et fiscaux applicables. Il atteste disposer du pouvoir d'engager le Client. Une personne invitée non professionnelle peut transmettre des informations dans le périmètre autorisé par le Client ; cette invitation ne la rend ni cliente ni titulaire d'un abonnement.

Aucune restriction commerciale de pays n'est appliquée. La vente et l'accès restent soumis aux lois impératives, aux sanctions économiques applicables et à la disponibilité licite des services de paiement. Le Client vérifie l'adéquation de son usage à ses règles professionnelles et locales. Les dispositions impératives protégeant un professionnel demeurent applicables, notamment lorsqu'un contrat relève de l'article L221-3 du Code de la consommation. Aucune clause ne prive le Client d'un droit légal de rétractation lorsque ses conditions sont réunies.

## 3. Objet et périmètre du service

Tracelia est un logiciel en ligne de préparation et de rédaction des rapports d'expertise bâtiment. Il accompagne la préparation du dossier, les constats saisis ou dictés et leurs photos, les projets d'analyse, les conclusions, les recommandations, le chiffrage et l'assemblage du rapport sous la charte du cabinet. Les informations cartographiques et Géorisques, les rôles et les fonctions comprises sont décrits dans l'annexe « Abonnement et assistance Tracelia ».

L'IA prépare des projets ; le professionnel les relit, les corrige et les valide. Les étapes requises doivent être validées avant la génération du rapport. Une modification peut rendre nécessaires de nouvelles validations. Ces mécanismes ne garantissent ni l'exactitude des contenus ni l'absence d'incohérence. Le Client conserve la maîtrise de ses constats, de son appréciation, des vérifications et de sa signature.

L'abonnement donne accès aux fonctions communes décrites dans l'annexe, pour une Organisation et le nombre d'Experts souscrits. L'essai comporte les restrictions de l'article 7 bis. L'offre Entreprise ajoute uniquement les prestations définies dans une proposition acceptée. Aucune mission d'expertise de Global Expertises, certification, assurance professionnelle ou licence de consultation du texte intégral des normes n'est incluse par la seule souscription au logiciel.

## 4. Documents contractuels et commande

Le contrat comprend le récapitulatif accepté et les éventuelles conditions particulières expressément convenues, les présentes CGV, l'annexe « Abonnement et assistance Tracelia » et l'accord de traitement des données, dans leurs versions remises avant l'engagement. L'accord de traitement prévaut pour les données personnelles ; pour les autres matières prévalent les conditions particulières, puis l'annexe dans son périmètre, puis les CGV. La politique de confidentialité informe les personnes et ne remplace pas cet accord. Les règles d'utilisation de la plateforme ne modifient ni le vendeur, ni le prix, ni les garanties convenus avec Global Expertises.

Avant de démarrer l'essai, le Client peut vérifier et corriger son identité, son Organisation et les données de facturation. Le récapitulatif indique : trente jours gratuits, aucun débit à l'inscription, un premier Expert, le montant mensuel de 99 € HT et les taxes et total applicables, les dates et heures de début et de fin, le démarrage automatique du mensuel à l'issue de l'essai sauf annulation préalable, le rappel sept jours avant, les moyens d'annuler et la restriction de téléchargement PDF/Word. Le Client accepte les documents et confirme expressément cette commande comportant une obligation de paiement différée. Le seul enregistrement d'une carte, l'ouverture d'un lien, la consultation d'une démonstration ou une demande de contact ne suffit pas.

Toute activation payante anticipée, souscription annuelle, place Expert supplémentaire ou prestation Entreprise exige son propre récapitulatif et un accord exprès indiquant le prix HT, les taxes, le total, la périodicité, la date de début, l'engagement et, le cas échéant, les échéances. Le Client peut corriger ses choix avant confirmation. Une invitation ou l'action d'un membre dépourvu du pouvoir d'achat ne crée aucun supplément payant. Aucun passage automatique de l'essai à l'annuel n'est prévu.

Les documents sont consultables et téléchargeables avant l'engagement. Global Expertises adresse sur support durable le récapitulatif, les documents applicables et les modalités d'accès ; elle adresse ensuite les confirmations de paiement, d'activation ou d'annulation correspondant à l'état réel. L'horodatage, la version acceptée et les éléments de commande sont conservés sans constituer une preuve irréfragable. Les écrits électroniques restent soumis à leur intégrité, à leur attribution et au droit d'apporter une preuve contraire. Aucun document remplacé en ligne ne modifie rétroactivement une commande.

## 5. Prix et taxes

| Abonnement | Mensuel | Annuel |
|---|---|---|
| **Organisation et premier Expert** | 99 € HT/mois | 990 € HT/an |
| **Chaque Expert supplémentaire** | 49 € HT/mois | 490 € HT/an |
| **Comptes sans rôle Expert** | Sans supplément de siège | Sans supplément de siège |
| **Entreprise** | Selon proposition acceptée | Selon proposition acceptée |

La formule annuelle engage pour douze mois ; elle représente douze mois pour le prix de dix au tarif mensuel. Son équivalent de 82,50 € HT/mois pour le premier Expert sert à comparer les prix et ne constitue pas un paiement mensuel sans engagement. Aucun frais d'activation standard ne s'ajoute. L'offre standard ne comporte dans cette version aucun catalogue de recharges, de crédits IA ou de packs de rapports ou de stockage payants. Aucun dépassement ne déclenche une facturation automatique.

Les prix sont en euros hors taxes. Les taxes applicables et le total TTC figurent avant l'engagement, avant un achat supplémentaire et sur les factures. Leur détermination dépend du pays, du statut et des justificatifs professionnels du Client ; aucune exonération ou autoliquidation n'est présumée. Le Client fournit des informations exactes et signale les changements. Les frais propres à sa banque, notamment de change, ne sont pas des frais de Global Expertises. L'euro est la devise de règlement.

## 6. Paiement par Stripe

Les règlements passent par Stripe pour le compte de Global Expertises, qui reste le vendeur et l'émetteur de la facture. Les moyens acceptés sont présentés sur la page sécurisée de paiement. Les données complètes de carte et le cryptogramme ne sont pas conservés par Global Expertises.

Aucun montant Tracelia n'est débité à l'inscription à l'essai. Le moyen de paiement est enregistré pour exécuter la commande à paiement différé expressément acceptée selon les articles 4 et 7 bis ; une authentification bancaire peut être demandée. Les paiements mensuels sont ensuite dus au début de chaque période mensuelle. L'échec d'un paiement n'autorise ni une nouvelle commande implicite ni un double prélèvement.

L'annuel est payable comptant ou en trois fois, au même prix et sans frais supplémentaires : à sa prise d'effet, puis un et deux mois après. Les dates et montants HT, taxes et total sont communiqués avant acceptation. La base de 990 € HT correspond à trois parts de 330 € HT. En cas d'arrondi, les deux premières parts égales sont arrondies au centime inférieur et la troisième est le solde exact. Cet échelonnement couvre un engagement unique de douze mois et ne crée pas une formule mensuelle. Un achat annuel n'est jamais déduit de la fin de l'essai.

Les Experts ajoutés en cours de période sont facturés au prorata selon l'annexe, après accord exprès. En annuel échelonné, cet ajout est payé en une fois sur le reliquat annuel sans modification silencieuse des trois échéances acceptées. La reconduction annuelle conserve le mode convenu, avec un calendrier communiqué sous les préavis contractuels.

Les factures et justificatifs sont transmis électroniquement et accessibles dans l'espace de facturation ou sur demande à contact@global-expertises.fr. Une mise à jour de carte ou une opposition bancaire ne vaut pas résiliation. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé. Une facture peut être contestée par courriel motivé ; les sommes non contestées restent dues.

## 7. Ouverture du service et comptes

L'essai ne commence que lorsque l'Organisation authentifiée et l'accès d'essai sont effectivement disponibles. Les droits payants, notamment le téléchargement du rapport, s'ouvrent après confirmation effective du paiement initial par Stripe et mise à disposition des droits correspondants. Ils sont rattachés au même espace : les dossiers, pièces, corrections et rapports conservés ne sont pas recréés. Une page de retour Stripe, une facture non payée ou la seule connaissance d'une adresse électronique ne prouve pas le paiement et n'autorise pas l'accès aux dossiers.

Une activation anticipée met fin à la gratuité à sa date d'effet, expressément confirmée avant paiement. Elle remplace la conversion programmée à la fin de l'essai, afin qu'aucune seconde souscription ou facturation ne soit créée. Le téléchargement seul ne constitue pas un ordre de paiement : le récapitulatif et la confirmation doivent le précéder.

Lorsqu'un paiement est en attente, refusé ou requiert une authentification, l'état et les actions nécessaires sont indiqués. En cas de paiement réussi suivi d'un incident d'accès, l'assistance traite l'incident sans imposer un second achat ; la période payante court à compter de la mise à disposition effective du service payé. Une impossibilité définitive de fournir le service entraîne le remboursement de la part non fournie et l'annulation des échéances correspondantes. Les recours pour manquement et les droits impératifs restent préservés.

Les comptes sont personnels et nominatifs. Le Client organise les habilitations, les départs et la transmission des dossiers, protège les identifiants et signale une compromission suspectée. Les changements d'administrateur sont vérifiés ; un paiement ou une demande non authentifiée ne suffit pas à obtenir des droits.

## 7. bis. Essai gratuit de trente jours et passage au payant

L'essai est accordé une fois par Organisation pour trente jours à compter de la mise à disposition effective de l'espace, après vérification du compte, acceptation de la commande à paiement différé et enregistrement sécurisé de la carte. La confirmation précise les dates et heures de début et de fin en heure de Paris. Une simple demande, une carte enregistrée ou une vérification en attente ne fait pas courir l'essai.

Pendant ces trente jours, le Client peut travailler sur ses propres dossiers, préparer ses contenus et consulter les rapports complets à l'écran. Le téléchargement du rapport mis en forme en PDF ou Word et sa remise au client dans ces formats nécessitent l'activation de l'abonnement payant. Aucun droit à un premier rapport gratuit téléchargeable n'est prévu pour cette nouvelle offre. Le Client peut explorer librement la démonstration fictive du site sans commander un essai.

Sauf annulation reçue avant son terme, l'essai est suivi automatiquement d'un abonnement mensuel pour une Organisation et un premier Expert à 99 € HT/mois, augmenté des seules taxes annoncées. Global Expertises adresse un rappel par courriel sept jours avant, indiquant la date de début payant, le montant applicable, le moyen d'annuler et le lien de gestion. Une conversion ne doit pas intervenir plus tôt que la date annoncée et acceptée. Si le rappel n'a pas pu être adressé dans ce délai, le démarrage payant est reporté et une nouvelle date est communiquée en respectant ce préavis. Cette mesure ne vaut jamais passage à l'annuel ou achat d'Experts supplémentaires.

L'annulation est possible à tout moment avant la fin de l'essai depuis le compte ou par courriel à contact@global-expertises.fr, depuis un contact habilité. Elle est confirmée sur support durable et empêche le démarrage et le prélèvement futurs. Le Client conserve l'accès d'essai jusqu'à son terme, sauf demande expresse de clôture plus tôt. Une difficulté

du portail n’empêche pas l’annulation par courriel reçu avant l’échéance. Le retrait technique d’une carte ne remplace pas la demande d’annulation ; l’interface permet de traiter les deux sans ambiguïté.

Le Client peut activer plus tôt l’abonnement mensuel ou choisir expressément l’annuel. Le récapitulatif lui présente alors le montant, les taxes, le total dû, la durée et la prise d’effet immédiate de la facturation. Après confirmation et paiement, les droits payants sont ouverts et la conversion initialement programmée est neutralisée. Aucun clic sur « Télécharger » ne doit déclencher seul un débit.

Les autres membres autorisés pendant l’essai n’entraînent aucune place facturée automatiquement à son issue. Le maintien d’Experts supplémentaires nécessite un achat explicite ; les rôles non Expert restent sans supplément. Les contenus sont conservés dans l’Organisation et les habilitations adaptées sans suppression automatique des dossiers.

Une opération techniquement échouée ou un paiement échoué ne devient pas un achat d’option et ne provoque pas un second essai. Les protections contre les abus sont proportionnées ; elles ne créent pas un quota commercial caché. Les opérations encore en cours à l’échéance sont signalées et leurs résultats conservés suivent les droits applicables, sans paiement rétroactif non accepté.

L’annulation de l’essai arrête sa conversion, mais n’efface pas immédiatement les données. Le Client peut récupérer gratuitement ses données et contenus enregistrés selon l’article 15 et l’annexe, même sans abonnement. Cette restitution est distincte du téléchargement commercial du rapport mis en forme ; elle ne peut être réduite aux seules pièces importées ni conditionnée à un achat. Le service n’inclut pas un archivage illimité. Les droits acquis au titre d’un essai accepté sous une ancienne version, notamment un rapport téléchargeable offert, restent respectés.

## 8. Durée renouvellement et résiliation ordinaire

La formule mensuelle est conclue pour un mois à compter du début de la période payante, après l’essai ou après activation anticipée et renouvelée automatiquement par périodes d’un mois. Le Client peut notifier à tout moment son refus du renouvellement ; il suffit que la demande soit reçue avant le prochain renouvellement. L’accès de production reste ouvert jusqu’à la fin de la période payée.

La formule annuelle engage le Client pour douze mois et se renouvelle par périodes de douze mois. Global Expertises rappelle au moins trente jours avant l’échéance la date, le prix, le mode de paiement et les moyens de refuser le renouvellement. Le Client peut

notifier son refus avant le prochain renouvellement ; le service reste disponible jusqu'au terme de la période engagée. Un rappel tardif ne réduit pas les droits impératifs applicables au Client.

La résiliation ou le refus de renouvellement peut être demandé dans l'espace de gestion de l'abonnement lorsqu'il propose cette action, ou dans tous les cas par courriel à contact@global-expertises.fr, en identifiant l'Organisation. Global Expertises accuse réception et confirme par écrit la date d'effet, les derniers montants dus et les modalités de restitution. Une indisponibilité du portail Stripe n'empêche pas une demande par courriel et ne reporte pas sa date de réception.

En cas de sortie anticipée volontaire d'un abonnement annuel, le montant intégral de l'année engagée reste dû. Si l'année a été prépayée, aucun remboursement pour convenance n'est dû. Si un échelonnement a été expressément convenu, le solde annuel non réglé est à payer ; les sommes déjà acquittées sont imputées une seule fois. Aucune indemnité supplémentaire de 50 % ni autre pénalité forfaitaire de sortie volontaire ne s'ajoute à ce montant. Ces règles ne limitent pas les recours pour manquement de Global Expertises, un accord particulier ou les règles impératives. La restitution et le changement de fournisseur suivent l'article 15. Le changement de périodicité prend effet au renouvellement suivant ; l'annexe précise les variations de places Expert.

## 9. Impayés et suspension

Global Expertises informe le Client d'un échec de paiement et lui permet de mettre à jour son moyen de paiement ou de régler une page Stripe. Une échéance payée n'est pas réclamée à nouveau. Pour une somme non sérieusement contestée, une mise en demeure écrite accorde sept jours calendaires pour régulariser ; une suspension proportionnée est possible ensuite. Une contestation motivée de bonne foi est examinée ; les montants non contestés restent à payer. La restitution des données n'est pas conditionnée au règlement de la dette.

Après régularisation vérifiée, l'accès est rétabli dans un délai raisonnable selon les moyens disponibles. Si l'impayé persiste trente jours après la mise en demeure, Global Expertises peut résilier par notification motivée, sans nouveau délai automatique après la suspension. Les sommes dues au titre de l'engagement annuel suivent l'article 8, avec imputation unique des paiements et sous réserve du droit applicable ; aucune indemnité supplémentaire de sortie n'est créée. Les données ne sont pas supprimées automatiquement du fait de la suspension. Les obligations de sécurité et les modalités de récupération et d'effacement restent applicables.

Pour les créances relevant du régime français des transactions entre professionnels, des pénalités sont dues dès le lendemain de l'échéance, sans rappel préalable, au taux de refinancement de la Banque centrale européenne majoré de dix points de pourcentage, sans être inférieur au minimum légal applicable. Le taux de référence est celui en vigueur au 1er janvier pour le premier semestre et au 1er juillet pour le second. L'indemnité forfaitaire de recouvrement est de 40 euros par facture payée en retard, dans les conditions de l'article L441-10 du Code de commerce ; les frais supérieurs peuvent être réclamés sur justification. Ces stipulations s'appliquent sous réserve des exceptions légales, notamment celles liées aux procédures collectives.

## 10. Remboursements et manquements

Un double prélèvement ou un paiement indu est remboursé par Stripe après vérification. Un remboursement expressément dû est engagé dans les trente jours calendaires après établissement du droit et réception des informations nécessaires, sans retard abusif ; tout délai légal plus court ou toute décision imposée prévaut. Le remboursement utilise le moyen initial, sauf impossibilité ou accord exprès sur une autre modalité sécurisée via Stripe. Le délai bancaire d'apparition peut varier. Un avoir comptable est émis lorsque nécessaire ; un crédit de service n'est pas imposé à la place d'un remboursement en argent dû.

En cas de manquement substantiel de l'une des parties, l'autre lui adresse une mise en demeure décrivant le manquement et accordant trente jours pour y remédier. À défaut de remède, elle peut résilier tout ou partie du contrat par notification motivée. Une violation irréparable ou un danger immédiat peut justifier une mesure plus rapide, proportionnée et expliquée. Lorsque le service prend fin pour un manquement de Global Expertises, les sommes prépayées pour la période non fournie sont remboursées au prorata et les échéances futures correspondantes sont annulées, sans préjudice des autres droits du Client.

Après plus de vingt-quatre heures consécutives d'indisponibilité complète imputable au service, le Client peut demander, dans les trente jours, un avoir de 5 % de la référence mensuelle HT par tranche complète de vingt-quatre heures, plafonné à 15 % de cette référence pour le mois concerné. Cette référence comprend la base et les places Expert affectées ; en annuel, elle correspond à leur prix annuel divisé par douze. L'avoir s'impute sur une facture à venir ou, en l'absence de paiement futur, sur une prolongation de service de valeur équivalente ; les sommes finalement remboursables sont régularisées à la clôture selon les droits applicables. Sont exclues les interruptions imputables au Client, à son réseau ou équipement, à une suspension légitime, à une maintenance planifiée régulièrement annoncée ou à une force majeure légalement caractérisée. Une défaillance

d’un hébergeur, fournisseur IA ou sous-traitant choisi ne constitue pas à elle seule une exclusion. L’avoir ne supprime pas les recours pour manquement substantiel ou les droits impératifs, ne se cumule pas avec une indemnisation du même préjudice et ne s’impute pas sur un préjudice distinct ou les exceptions de l’article 16.

## 11. Licence et propriété intellectuelle

Global Expertises concède, pour la durée du contrat et les besoins internes de l’activité professionnelle du Client, un droit non exclusif d’utiliser Tracelia dans la limite des habilitations souscrites. Le Client peut utiliser, corriger et communiquer les contenus produits pour ses propres missions, notamment à ses clients, assureurs, conseils et autres destinataires autorisés. Ce droit sur ses livrables subsiste après la fin de l’abonnement. La licence ne permet pas la revente d’accès, le partage d’identifiants entre personnes, la mise à disposition ou la revente du logiciel lui-même comme service à des tiers ou l’extraction massive automatisée sans accord distinct.

Les droits sur le logiciel, les interfaces, la documentation, les marques et les composants préexistants restent à leurs titulaires respectifs. Les données et documents du Client restent sous son contrôle et aucun droit de propriété n’est acquis sur eux. Il accorde uniquement les autorisations nécessaires au stockage, au traitement, à la sécurité et à la restitution du service, pour la durée utile à ces opérations. Aucun droit de démonstration publique, de prospection ou d’entraînement de modèles sur ses dossiers n’est accordé.

Les sorties d’intelligence artificielle peuvent être similaires à celles produites pour d’autres utilisateurs ; une exclusivité ou une protection par le droit d’auteur n’est pas garantie. Le Client respecte les droits des tiers. Les règles légales autorisant certains actes sur un logiciel, notamment l’interopérabilité dans leurs conditions légales, restent réservées.

## 12. Usage professionnel et assistance par intelligence artificielle

Tracelia fournit une assistance documentaire, technique et rédactionnelle. Ses résultats peuvent comporter des erreurs, omissions, références inexactes ou informations dépassées. L’utilisateur vérifie les faits, les pièces sources, les références normatives et juridiques, les calculs et les conclusions avant toute diffusion. Il réalise les diligences, visites, mesures et validations nécessaires à sa mission ; il conserve la maîtrise de son appréciation professionnelle et de sa signature.

Le service ne prend pas de décision juridique ou technique définitive à la place du Client et ne surveille pas ses délais de prescription, de recours ou de déclaration. Le Client ne doit pas lui confier seul une opération de sécurité critique ou une décision produisant des effets

sur une personne. Cette exigence de contrôle humain ne dispense pas Global Expertises d'exécuter ses propres obligations ni ne transfère au Client la responsabilité d'un défaut qui lui est imputable.

Le chiffrage est une estimation à dire d'expert, en fourchettes HT et TTC ; il ne vaut pas devis. La recherche de références ne donne pas accès au texte intégral payant des normes et ne garantit ni leur exhaustivité ni leur actualité. Les contenus dictés doivent eux aussi être relus. La mention commerciale « Rapport établi avec Tracelia » peut être désactivée ; ce choix ne dispense d'aucune obligation légale de transparence applicable à l'usage réel du rapport.

## 13. Disponibilité maintenance et évolutions

Le service est accessible en ligne en continu, hors maintenance, incident ou interruption justifiée. Global Expertises met en œuvre des diligences raisonnables de disponibilité, de correction et de sécurité. Aucune garantie chiffrée de disponibilité ni assistance permanente n'est incluse. Les maintenances planifiées susceptibles d'affecter l'accès sont annoncées au moins quarante-huit heures à l'avance ; une intervention urgente de sécurité peut être immédiate, avec information dès que possible.

Le service peut évoluer, notamment pour la sécurité, la réglementation ou l'amélioration de ses fonctions. Une modification ne doit pas supprimer substantiellement le périmètre convenu pendant une période engagée sans solution équivalente ou accord du Client. Si ce maintien devient impossible, le Client peut mettre fin à la partie affectée et obtenir le remboursement de la période non fournie. Les conditions de support sont celles de l'annexe.

## 14. Confidentialité et protection des données

Chaque partie protège les informations non publiques reçues de l'autre, limite leur accès aux personnes ayant besoin d'en connaître et ne les utilise que pour le contrat. Cette obligation demeure pendant cinq ans après sa fin ; elle demeure sans limitation de durée tant que les informations constituent un secret d'affaires et, pour les données personnelles, pendant toute leur conservation. Les informations publiques, connues licitement auparavant, obtenues licitement d'un tiers ou développées indépendamment ne sont pas couvertes.

Une divulgation imposée par la loi est limitée au nécessaire et précédée, lorsque la loi le permet, d'une information de l'autre partie. Les dossiers ne sont pas utilisés comme références commerciales, exemples, captures ou données d'apprentissage sans accord

distinct, spécifique et libre. L'accord de traitement des données fixe les instructions, la sous-traitance, la sécurité, les transferts, les droits, l'assistance et l'effacement. La politique de confidentialité décrit les traitements propres de Global Expertises et de l'opérateur technique.

## 15. Restitution changement de fournisseur et suppression

Le Client, y compris en essai, peut demander à tout moment la restitution de ses données et actifs exportables, leur transfert vers un autre prestataire ou sa propre infrastructure, ou leur suppression, depuis un contact habilité à contact@global-expertises.fr. L'annexe de service décrit les catégories concernées ; les formats et modalités effectivement disponibles sont communiqués avant l'engagement et lors de la demande, avec leurs limites connues. Le rapport mis en forme est téléchargeable en PDF et Word pendant l'abonnement ; la restitution complète du dossier a un périmètre distinct, qui inclut aussi les données et contenus conservés de l'essai. Les formats et le registre de restitution sont précisés dans l'annexe et l'information de réversibilité accessible avant l'engagement. Les obligations légales de restitution et d'interopérabilité restent applicables. L'export standard et l'assistance raisonnable au changement de fournisseur sont inclus sans frais de sortie.

Le changement de fournisseur débute au plus tard un mois après la demande et s'effectue sans retard injustifié, dans une période de transition maximale de trente jours calendaires. Le service reste fourni avec le niveau de sécurité prévu au contrat pendant cette transition. Le Client peut prolonger une fois cette période selon ses besoins. Si le délai de trente jours est techniquement irréalisable, Global Expertises le justifie dans les quatorze jours ouvrables suivant la demande et indique un délai alternatif, limité à sept mois, avec continuité du service. Les parties coopèrent de bonne foi et Global Expertises signale les risques connus pour cette continuité.

Le contrat prend fin à l'achèvement effectif du changement de fournisseur confirmé au Client ou, en cas de seule demande d'effacement à la fin du service, à l'issue du préavis applicable. Aucun frais distinct d'export standard ou d'assistance raisonnable au changement de fournisseur n'est ajouté. Cette gratuité de transition ne supprime pas le montant annuel engagé : en cas de sortie volontaire avant son terme, l'article 8 s'applique, avec imputation unique des sommes payées. Les remboursements pour manquement du fournisseur, les accords particuliers et les règles impératives restent préservés. Aucun maintien artificiel des données ni restriction à leur restitution ne sert à recouvrer une dette.

La récupération reste possible pendant au moins trente jours calendaires après la fin de la transition ou, hors changement de fournisseur, après la fin du service. Aucune donnée nécessaire à cette récupération n'est supprimée avant l'expiration de ce délai. À son issue et après transfert achevé, les données exportables sont effacées, sauf choix exprès d'une conservation plus longue ou obligation légale. Le délai ordinaire maximal de conservation en base active est de quatre-vingt-dix jours après la clôture du compte ; une réversibilité en cours reporte cette échéance au terme de sa période de récupération. Les sauvegardes résiduelles, isolées et non utilisées en production, sont purgées au plus tard quatre-vingt-dix jours après l'effacement actif. Les pièces légalement conservées sont séparées et limitées à leur finalité.

## 16. Responsabilité

Chaque partie répond des dommages directs, prévisibles et prouvés causés à l'autre par un manquement qui lui est imputable. Global Expertises répond des intervenants auxquels elle confie l'exécution du contrat. La responsabilité du Client pour sa mission professionnelle n'exonère pas Global Expertises d'un défaut du logiciel, d'un manquement à la sécurité ou d'une inexécution qui lui est imputable. Les pertes de données ne sont pas, par principe, qualifiées de dommages indirects.

Sous réserve des exceptions ci-dessous, la responsabilité totale de chaque partie au titre d'un même ensemble de faits est plafonnée au montant HT payé ou dû pour les douze mois précédant le fait générateur, avec un minimum égal au prix de douze mois de l'abonnement souscrit, Experts compris. Les pertes indirectes, telles qu'une perte de profit ou de clientèle sans lien direct établi, ne sont pas indemnisées. Ce plafond et cette exclusion ne s'appliquent pas au dol, à la faute lourde, aux dommages corporels, aux atteintes aux droits de propriété intellectuelle ni aux violations des obligations de confidentialité ou de protection des données. Ils ne limitent pas les droits des personnes concernées, les pouvoirs d'une autorité ou une responsabilité que la loi interdit de limiter. Les obligations de paiement et de restitution des sommes indues ne sont pas plafonnées par cet article.

Lorsqu'un fait survient pendant le seul essai et qu'aucune période payante n'a commencé, le minimum du plafond ordinaire est celui de douze mois du mensuel pour un premier Expert, soit 1 188 € HT. Les mêmes exclusions et exceptions à la limitation demeurent applicables.

## 17. Force majeure et mesures de protection

Une partie ne répond pas d'une inexécution répondant aux conditions de la force majeure définies à l'article 1218 du Code civil. Elle informe l'autre sans délai, réduit les conséquences et reprend l'exécution dès que possible. Une cyberattaque, une panne de prestataire ou une difficulté économique ne constitue pas automatiquement une force majeure. Après trente jours consécutifs d'empêchement, chaque partie peut résilier la partie affectée ; le prépaiement correspondant à la période non fournie est remboursé.

En cas de danger pour la sécurité, d'activité illicite ou d'atteinte grave aux droits d'un tiers, Global Expertises peut limiter provisoirement l'accès concerné. La mesure est proportionnée, motivée et levée dès que possible. Le Client en est informé avant la mesure, sauf urgence ou interdiction légale. Les données ne sont pas détruites à titre de sanction et une restitution sécurisée est organisée.

## 18. Modification des conditions et cession

Une modification des prix ou des conditions commerciales s'applique au renouvellement suivant et est notifiée au moins trente jours avant un renouvellement mensuel et soixante jours avant un renouvellement annuel. Le Client peut refuser en ne renouvelant pas. Aucun silence ne vaut acceptation d'une prestation supplémentaire payante. Une modification nécessaire pour respecter une règle impérative ou une exigence de sécurité peut s'appliquer plus tôt dans sa stricte mesure, avec information motivée et sans suppression des droits du Client.

Le Client ne cède pas son contrat ni ses accès sans accord écrit de Global Expertises, qui ne le refuse pas sans raison légitime. Global Expertises peut transférer le contrat dans le cadre d'une opération de restructuration ou de cession de l'activité, sous réserve du maintien des garanties et d'une information préalable ; le Client peut mettre fin au contrat si ce transfert réduit substantiellement ses garanties. Les contrats de données restent soumis aux règles de sous-traitance et de transferts applicables.

## 19. Réclamations langue et droit applicable

Toute réclamation est adressée à contact@global-expertises.fr. Les parties recherchent une solution amiable pendant trente jours à compter d'une réclamation motivée, sans retarder une mesure urgente, interrompre une prescription par cette seule clause ou empêcher une saisine autorisée. Le contrat est régi par le droit français, sous réserve des règles impératives applicables et des droits de protection des données.

À défaut d’accord amiable, le litige relève des juridictions compétentes selon les règles ordinaires de compétence, y compris les règles internationales applicables. Aucune compétence territoriale exclusive n’est imposée à un Client qui ne peut y être valablement soumis. Aucune renonciation à un recours collectif, à un droit légal ou à une autorité de contrôle n’est stipulée.

La version française est remise et conservable avant l’engagement. Une traduction peut être remise avec elle. Une autre langue ne peut être choisie que par un accord exprès, dans le respect des règles impératives de langue, notamment celles applicables au Québec. La nullité d’une clause n’affecte pas les autres lorsqu’elles peuvent subsister ; les parties lui substituent une règle licite respectant l’équilibre du contrat. Le fait de ne pas exercer un droit ne vaut pas renonciation.

---

Conditions générales de vente et de licence Tracelia — Version 2.0 · 28 octobre 2026. Page de référence sur le site Tracelia : /conditions-generales/

Texte intégral, identique à la page du site. Empreinte SHA-256 de la source : `4e4d430eb284b2d67542c386b9a78d27ba3c6f52cb23c3a3acffdef1cd4607ea`

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