



KASAR SAS
KasarCRM

DOCUMENT CONTRACTUEL

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation

VERSION

2026-09-28

DERNIÈRE MISE À JOUR

28/09/2026

ENTRÉE EN VIGUEUR

28/09/2026

Éditeur

KASAR SAS, au capital de 1 000 € · RCS Paris 999 602 865 · 60 rue François 1er, 75008 Paris

Contact

support@kasar.app

L'essentiel

Résumé indicatif, sans valeur contractuelle ; seules les stipulations ci-dessous font foi.

- **Clientèle professionnelle** : le Service est destiné aux professionnels (article 3.1).
- **Formules** : Free, Pro et Max, souscrites en ligne, et Entreprise, souscrite par Bon de commande Entreprise (article 1) ; la Formule Free est limitée à deux (2) Sièges (article 5.3).
- **Essai** : l'Éditeur peut proposer un Essai de quatorze (14) jours donnant accès aux fonctionnalités de la Formule Pro ou de la Formule Max ; l'enregistrement d'une carte bancaire valide est exigé ; à l'issue de l'Essai, et sauf résiliation préalable, l'Abonnement démarre automatiquement (articles 6.1 et 6.3).
- **Résiliation** : le Client peut résilier son Abonnement à tout moment ; aucun préavis n'est requis ; la résiliation prend effet à la fin de la période en cours ou, pour la Formule Entreprise, à la fin de la période d'engagement en cours ; la période entamée n'est pas remboursée (article 9.3).
- **Responsabilité** : limitée au plus élevé des sommes effectivement payées par le Client au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur du dommage et de cent euros (100 €) ; ce plafond ne peut en aucun cas excéder cinquante mille euros (50 000 €), Entreprise comprise, et ne s'applique pas en cas de faute lourde, de dol ou de dommage corporel (articles 16.2 et 16.3).
- **Données et export** : le Client conserve la propriété de ses Données Client (article 12.2) ; il peut les exporter à tout moment, par lui-même, en libre-service et en formats ouverts et lisibles par machine, pour les catégories portables de l'annexe 1, y compris lorsque l'accès au Service est restreint ou suspendu (articles 17.1 et 17.11) ; l'Éditeur n'impose aucun frais de changement de fournisseur (article 17.8) ; pour la Formule Entreprise, la continuité du Service en cas de défaillance de l'Éditeur est régie par les Conditions Particulières Entreprise (article 17.15).
- **IA** : l'Éditeur n'utilise pas les Données Client, les Entrées IA ni les Sorties IA pour entraîner ou améliorer des modèles d'intelligence artificielle (article 13.3).
- **Litiges** : le Contrat est soumis au droit français (article 22.1) ; tout litige avec un Client ayant la qualité de commerçant relève de la compétence exclusive du Tribunal des activités économiques de Paris (article 22.3).

Sommaire

Préambule : champ d'application	5
Partie I Cadre du contrat	6
1. Définitions	6
2. Objet et documents contractuels	7
3. Souscription et acceptation	8
Partie II Le Service	9
4. Compte, Sièges et Utilisateurs	9
5. Le Service et les Formules	10
6. Essai	11
7. Crédits, consommation mesurée et téléphonie	11
Partie III Conditions financières et durée	13
8. Prix, facturation et paiement	13
9. Durée, reconduction et résiliation	14
Partie IV Usage du Service	16
10. Intégrations et services tiers	16
11. Usage acceptable	17
Partie V Propriété, IA et données	20
12. Propriété intellectuelle	20
13. Fonctionnalités d'intelligence artificielle	21
14. Données à caractère personnel	22
Partie VI Niveau de service et responsabilité	24
15. Disponibilité, niveau de service et garanties	24
16. Responsabilité	25
Partie VII Fin du contrat et réversibilité	27
17. Réversibilité, portabilité et changement de fournisseur	27
Partie VIII Dispositions finales	30
18. Confidentialité	30
19. Modification des Conditions Générales	30
20. Force majeure, sous-traitance et cession	30
21. Dispositions générales	31

22. Droit applicable et règlement des litiges	32
Annexe 1 : Données Exportables, catégories portables et exclusions	33

Préambule : champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (les « **Conditions Générales** ») régissent l'accès au service KasarCRM et son utilisation, **quelle que soit la Formule souscrite : Free, Pro, Max ou Entreprise**. Elles constituent le socle contractuel commun à l'ensemble des Clients.

Pour les Clients de la Formule **Entreprise**, les **Conditions Particulières Entreprise** et le **Bon de commande Entreprise** complètent les présentes et **priment** sur elles en cas de contradiction, dans l'ordre fixé à l'article 2.2.

Le Service est conçu et commercialisé **exclusivement pour les besoins d'une activité professionnelle** (article 3.1).

Les Conditions Générales sont mises à disposition avant toute souscription, sous une forme permettant leur conservation et leur reproduction, conformément à l'article 1127-1 du Code civil.

PARTIE I

Cadre du contrat

1. Définitions

- **Abonnement** : le droit d'accès au Service selon une Formule et une périodicité données.
- **Administrateur** : l'Utilisateur disposant des droits de gestion de l'Organisation (membres, rôles et permissions, configuration, abonnement).
- **Bon de commande Entreprise** : le document signé par les parties qui fixe, pour la Formule Entreprise, le périmètre souscrit, les Sièges, le prix, la durée d'engagement et les modalités de facturation.
- **Client** : la personne morale ou physique qui souscrit une Formule pour les besoins de son activité professionnelle.
- **Concurrent** : tout éditeur ou distributeur d'un logiciel de gestion de la relation client ou d'automatisation commerciale, ainsi que ses sociétés liées.
- **Conditions Particulières Entreprise** ou **CP-E** : les conditions propres à la Formule Entreprise, qui renvoient aux présentes et n'en contiennent que les écarts.
- **Contrat** : l'ensemble des documents énumérés à l'article 2.2.
- **Crédits** : l'unité de compte de la consommation mesurée du Service (article 7). Les **Crédits de dotation** sont inclus dans l'Abonnement ; les **Crédits de recharge** sont achetés en sus.
- **Documentation** : la documentation fonctionnelle du Service publiée par l'Éditeur, dans sa version en vigueur, qui évolue avec le Service (article 5.5). Les tutoriels, articles de blog, guides et contenus de démonstration n'en font pas partie.
- **Données Client** : l'ensemble des données, contenus et informations que le Client ou ses Utilisateurs importent, saisissent, synchronisent ou génèrent dans le Service, y compris les données à caractère personnel de tiers.
- **Données Exportables** : au sens de l'article 2, point 38, du règlement (UE) 2023/2854 (« **Data Act** »), les données d'entrée et de sortie, y compris les métadonnées, produites directement ou indirectement par l'usage du Service par le Client, à l'exclusion des éléments protégés par un droit de propriété intellectuelle ou constituant un secret d'affaires de l'Éditeur ou d'un tiers. Leur périmètre est détaillé à l'**annexe 1**.
- **DPA** : l'Accord de Traitement des Données à caractère personnel ([dpa.md](#)).
- **Éditeur / Kasar** : KASAR, société par actions simplifiée (SAS) au capital de 1 000 €, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 999 602 865 (TVA intracommunautaire FR63999602865), siège social 60 rue François 1er, 75008 Paris, représentée par son Président, M. Marceau Giraud-Peillud. Directeur de la publication : M. Marceau Giraud-Peillud. Contact : support@kasar.app.
- **Essai** : la période d'essai définie à l'article 6.
- **Fonctionnalité bêta** : toute fonctionnalité signalée comme bêta, expérimentale ou en accès anticipé dans l'interface avant son activation, et dont l'usage est facultatif ; une fonctionnalité présentée sur la Page de tarifs comme incluse dans une Formule payante, sans mention « bêta », n'est pas une Fonctionnalité bêta (article 5.7).
- **Fonctionnalités IA, Entrée IA, Sortie IA** : au sens de l'article 13.1.

- **Formule** : l'offre souscrite par le Client, parmi **Free**, **Pro** et **Max**, souscrites en ligne, et **Entreprise**, souscrite par Bon de commande Entreprise.
- **Formule payante** : les Formules Pro, Max et Entreprise.
- **Jour Ouvré** : du lundi au vendredi, hors jours fériés légaux en France métropolitaine.
- **Organisation** : l'espace de travail isolé du Client, regroupant ses Utilisateurs, sa configuration, son modèle de données et ses Données Client.
- **Page de tarifs** : la page <https://kasar.app/fr/pricing> décrivant les Formules, leurs limites, leurs prix et le barème des Crédits.
- **Récapitulatif de commande** : l'écran de validation présenté au Client avant toute souscription en ligne, qui indique la Formule, le nombre de Sièges, le prix, la périodicité et la date du premier prélèvement.
- **Service** : la solution KasarCRM, fournie en mode SaaS via <https://platform.kasar.app>, son API, son serveur MCP, son application mobile et son extension de navigateur, comprenant la gestion de la relation client, la synchronisation des communications (email, agenda, LinkedIn, WhatsApp, téléphonie) et les **Fonctionnalités IA** (article 13).
- **Service de Base** : au sens du SLA, l'application web KasarCRM et son API, c'est-à-dire la capacité pour un Utilisateur authentifié de consulter, créer, modifier et exporter ses enregistrements.
- **Services Gratuits** : la Formule Free et l'Essai.
- **Siège** : le droit d'accès nominatif ouvert à un Utilisateur.
- **SLA** : la Convention de niveau de service ([sla.md](#)), annexe des Conditions Particulières Entreprise, applicable à la seule Formule Entreprise.
- **Utilisateur** : la personne physique habilitée par le Client à accéder au Service sous un compte **nominatif**, au titre d'un Siège.

2. Objet et documents contractuels

2.1. Les Conditions Générales définissent les conditions dans lesquelles l'Éditeur met le Service à disposition du Client, ainsi que les droits et obligations des parties.

2.2. Ordre de priorité. Le Contrat est constitué des documents suivants. En cas de contradiction, ils prennent dans l'ordre décroissant du tableau :

Rang	Document
1	Le Bon de commande Entreprise signé, pour la seule commande qu'il concerne ; en souscription en ligne, le Récapitulatif de commande , pour les seuls Formule, nombre de Sièges, prix, périodicité et échéance
2	Les Conditions Particulières Entreprise et leur annexe, la Convention de niveau de service (sla.md , le « SLA »), pour la seule Formule Entreprise
3	Les présentes Conditions Générales , y compris leur annexe 1
4	Le DPA et ses annexes
5	La Page de tarifs , pour les seuls prix, limites quantitatives des Formules et barème des Crédits, dans sa version en vigueur à la souscription ou au dernier renouvellement
6	La Documentation

Les autres mentions de la Page de tarifs, du site et des supports commerciaux, notamment les descriptions de niveau de service, de support ou d'accompagnement, sont indicatives et ne créent aucune obligation à la charge de l'Éditeur au-delà du Contrat, sans préjudice de l'article 1112-1 du Code civil.

2.3. DPA. Le DPA régit le traitement des données à caractère personnel effectué par l'Éditeur pour le compte du Client. Les stipulations du DPA qui mettent en œuvre l'article 28 du règlement (UE) 2016/679 (« **RGPD** ») s'appliquent en toute hypothèse, quel que soit leur rang.

2.4. Politique de confidentialité. La Politique de confidentialité (<https://kasar.app/fr/privacy>) est un document d'information. Elle décrit les traitements pour lesquels l'Éditeur agit en responsable de traitement et ne fait pas partie du Contrat.

2.5. Exclusion des conditions du Client. Le Contrat prévaut sur tout document émanant du Client, notamment ses conditions générales d'achat, les conditions de son portail fournisseurs ou les mentions de ses bons de commande internes, même si l'Éditeur ne les a pas expressément contestés.

2.6. Erreur matérielle. Un prix, une remise ou une limite affiché ou récapitulé par suite d'une erreur matérielle manifeste n'engage pas l'Éditeur. Le Client peut alors confirmer sa commande au prix correct ou l'annuler ; en cas d'annulation, les sommes perçues lui sont intégralement remboursées.

3. Souscription et acceptation

3.1. Clientèle professionnelle. Le Service est destiné aux professionnels. En acceptant les Conditions Générales, la personne qui souscrit déclare agir pour les besoins de l'activité professionnelle du Client.

3.2. Acceptation. En souscription en ligne, les Conditions Générales sont acceptées par une case à cocher ou un bouton de validation, lors de la création du compte et, le cas échéant, du paiement. Pour la Formule Entreprise, elles sont acceptées par la signature du Bon de commande Entreprise. Cette acceptation vaut signature au sens de l'article 1367 du Code civil et du règlement (UE) n° 910/2014 (eIDAS).

3.3. Confirmation. Le Client reçoit par courrier électronique la confirmation de sa souscription, qui reprend les éléments du Récapitulatif de commande.

3.4. Pouvoir. La personne qui accepte les Conditions Générales pour le compte du Client garantit être majeure, capable et disposer du pouvoir de l'engager.

3.5. Refus de souscription. L'Éditeur peut refuser ou annuler une souscription pour un motif légitime, notamment : fraude ou suspicion sérieuse de fraude ; informations inexactes ; incident de paiement ou résiliation pour manquement antérieurs ; souscription par un Concurrent ; situation visée à l'article 11.8 ; souscription manifestement étrangère à une activité professionnelle. Les sommes éventuellement perçues sont alors remboursées.

PARTIE II

Le Service

4. Compte, Sièges et Utilisateurs

4.1. Exactitude. Le Client fournit des informations exactes (identité, dénomination, adresse électronique, informations de facturation) et les tient à jour.

4.2. Nominativité. Chaque Siège est attaché à un Utilisateur identifié. Le partage d'un compte entre plusieurs personnes physiques est **interdit**. Un Siège peut être réaffecté à un nouvel Utilisateur, sans frais.

4.3. Confidentialité des accès. Les identifiants sont personnels et confidentiels. Le Client est responsable de leur conservation et de toute activité réalisée sous ses comptes. Il signale sans délai toute utilisation suspecte à support@kasar.app.

4.4. Compromission. En cas de soupçon sérieux de compromission d'un compte, l'Éditeur peut sans délai fermer les sessions, exiger la réinitialisation des identifiants ou suspendre l'Utilisateur concerné, en informant l'Administrateur.

4.5. Administration. L'Administrateur gère les Utilisateurs, leurs rôles et leurs permissions. Le Client est responsable des habilitations qu'il accorde et de l'usage du Service par ses Utilisateurs. Il se porte fort du respect des Conditions Générales par chacun d'eux.

4.6. Instructions et perte d'accès. L'Éditeur peut tenir pour exactes les instructions d'un Administrateur. Il ne transfère l'administration d'une Organisation qu'au vu de justificatifs établissant l'identité du demandeur et son pouvoir (extrait K-bis de moins de trois mois, pièce d'identité du représentant légal, délégation de pouvoir). Il n'est pas juge des différends internes au Client, peut suspendre la demande jusqu'à production de justificatifs suffisants ou d'une décision de justice, et n'encourt aucune responsabilité lorsqu'il a agi de bonne foi, sauf faute lourde.

4.7. Ajout et retrait de Sièges. Le Client peut ajouter des Sièges à tout moment, dans la limite prévue par sa Formule. Ils sont facturés **au prorata temporis** de la période en cours et alignés sur son échéance. Le retrait d'un Siège prend effet à l'échéance de la période en cours, sans remboursement de la période entamée.

4.8. Sociétés d'un même groupe. Le Client peut ouvrir des Sièges à des salariés de sociétés qui lui sont liées au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce. Il demeure seul débiteur, répond de ces Utilisateurs, conclut le DPA en son nom et pour leur compte, et garantit disposer du pouvoir de donner les instructions de traitement.

4.9. Vérification de l'usage. L'Éditeur peut vérifier, au moyen des données d'usage du Service, le respect des limites de la Formule et des articles 4.2 et 11. Tout dépassement constaté est régularisé au tarif en vigueur, au prorata, sans préjudice des articles 11.10 et 9.5.

4.10. Sécurité des accès du Client. Le Client active l'authentification multifacteur auprès du fournisseur d'identité utilisé pour se connecter au Service (notamment Google ou Microsoft) lorsque celui-ci la propose, et sécurise les postes et les boîtes de messagerie de ses Utilisateurs. L'Éditeur ne répond pas des accès obtenus au moyen des identifiants ou de la messagerie d'un Utilisateur, sauf manquement de l'Éditeur à ses obligations de sécurité.

5. Le Service et les Formules

5.1. Mode SaaS. Le Service est accessible par navigateur web récent et connexion Internet, sans installation locale. Le Client est seul responsable de son environnement technique.

5.2. Formules. Le périmètre de chaque Formule (nombre maximal de Sièges, comptes de messagerie et comptes sociaux connectables, adresses d'envoi, dotation de Crédits) est décrit sur la Page de tarifs. Les présentations commerciales, articles, vidéos et démonstrations ont une valeur indicative et n'engagent pas l'Éditeur, sans préjudice de l'article 1112-1 du Code civil.

5.3. Formule Free. La Formule Free est fournie **à titre gratuit**, sans engagement et **sans garantie de disponibilité**. Elle est limitée à **deux (2) Sièges**. Si l'Organisation compte davantage d'Utilisateurs actifs, l'accès au Service est **restreint à l'espace d'administration** jusqu'à ce que le Client ramène ce nombre sous le plafond ou souscrive une Formule payante ; l'export des Données Client reste possible (article 17.11). L'Éditeur peut modifier le périmètre de la Formule Free à tout moment. Il peut la suspendre ou y mettre fin moyennant un préavis de **trente (30) jours**, pendant lequel le Client peut exporter ses Données Client. Un compte Free inactif pendant **douze (12) mois** consécutifs peut être clôturé après notification et un délai d'export de trente (30) jours.

5.4. Formule Entreprise. La Formule Entreprise est souscrite exclusivement par Bon de commande Entreprise signé. Une Organisation facturée à un tarif Entreprise sans Bon de commande Entreprise signé relève des seules Conditions Générales, dans les limites de la Formule Max et sans engagement de niveau de service.

5.5. Évolution du Service. Le Service est évolutif. L'Éditeur peut librement en faire évoluer les fonctionnalités, l'ergonomie et l'architecture. Lorsqu'une évolution supprime, au cours d'une période d'abonnement payée d'avance, une fonctionnalité essentielle de la Formule payante souscrite, l'Éditeur en informe le Client au moins trente (30) jours à l'avance ; le Client peut alors résilier son Abonnement avec effet à la date de la suppression et obtenir le remboursement des sommes payées d'avance au titre de la période non courue, calculé au prorata de cette période. Est essentielle la seule fonctionnalité expressément listée pour la Formule concernée sur la Page de tarifs à la date de souscription, dont la suppression prive le Client de l'usage principal de gestion de la relation client. Ne constituent pas une suppression le remplacement d'une fonctionnalité par une fonctionnalité équivalente, sa modification ou son intégration dans une autre fonctionnalité. Les Fonctionnalités bêta ne sont jamais des fonctionnalités essentielles ; le retrait des connecteurs LinkedIn et WhatsApp est régi par le seul article 10.6.

5.6. Changement de Formule.

- La montée de Formule prend effet immédiatement ; la différence de prix est facturée au prorata de la période en cours.
- La descente de Formule prend effet à l'échéance de la période en cours, sans remboursement. Pendant l'Essai, elle prend effet immédiatement.
- À la prise d'effet d'une descente, les fonctionnalités et comptes connectés excédant la nouvelle Formule sont désactivés. Les Données Client ne sont pas supprimées du seul fait du changement de Formule et restent exportables.
- Les Crédits de dotation prennent fin avec la Formule qui les a ouverts ; les Crédits de recharge sont conservés.

5.7. Fonctionnalités bêta. Les Fonctionnalités bêta sont fournies **en l'état**, sans engagement de disponibilité, de maintien ni de niveau de service. Elles peuvent être modifiées ou retirées à tout moment, sans préavis ni indemnité. La responsabilité de l'Éditeur à leur titre est limitée conformément à l'article 16.5.

5.8. Adéquation au besoin. Le Client reconnaît avoir pu évaluer le Service au moyen des Services Gratuits et de la Documentation. L'Éditeur ne garantit pas l'adéquation du Service à des besoins particuliers qui ne lui ont pas été exprimés par écrit et qui ne figurent pas au Contrat.

5.9. Limites techniques. L'accès à l'API, au serveur MCP et aux intégrations est soumis à des limites de débit et de volume, destinées à préserver l'intégrité du Service et le respect des conditions des plateformes connectées.

6. Essai

6.1. Principe. L'Éditeur peut proposer un **Essai de quatorze (14) jours** donnant accès aux fonctionnalités de la Formule **Pro** ou de la Formule **Max**. L'enregistrement d'une **carte bancaire** valide est exigé pour démarrer l'Essai.

6.2. Récapitulatif. Avant le démarrage de l'Essai, le Récapitulatif de commande indique la Formule, la périodicité, le prix de l'Abonnement et la date du premier prélèvement. La **périodicité annuelle est présélectionnée** ; le Client peut choisir la périodicité mensuelle avant de valider.

6.3. Conversion automatique. À l'issue de l'Essai, et sauf résiliation préalable, l'Abonnement affiché au Récapitulatif de commande démarre automatiquement. Le prix de la première période (**douze (12) mois payés d'avance** en périodicité annuelle, un (1) mois en périodicité mensuelle) est alors prélevé sur la carte enregistrée.

6.4. Résiliation pendant l'Essai. Le Client peut mettre fin à l'Essai à tout moment avant son terme depuis son espace d'administration ; aucun prélèvement n'est alors effectué. Une fois l'Abonnement démarré, les sommes prélevées ne sont pas remboursables (article 8.11).

6.5. Défaut de paiement. Si le prélèvement de la première période échoue, l'article 8.9 s'applique.

6.6. Limite. L'Essai est réservé à une première souscription par Organisation. L'Éditeur peut refuser ou interrompre un Essai en cas d'usage abusif, notamment de création de comptes ou d'Organisations multiples destinée à le renouveler.

7. Crédits, consommation mesurée et téléphonie

7.1. Principe. Les fonctions produites à la demande (travail de l'assistant Léo, enregistrement et transcription de réunions, appels, enrichissement de données) sont décomptées en **Crédits**, selon le barème prévu à l'article 7.6. Sauf mention contraire de ce barème, les fonctions socles du CRM (fiches, champs calculés, rapports, synchronisation des emails, agendas, LinkedIn et WhatsApp) sont comprises dans le prix de la Formule et ne consomment aucun Crédit.

7.2. Dotation. Chaque Siège ouvre droit à une dotation mensuelle de Crédits, propre à la Formule (pour la Formule Entreprise, fixée au Bon de commande Entreprise). Par défaut, cette dotation est **personnelle** à chaque Siège ; l'Administrateur peut la **mutualiser** au niveau de l'Organisation. Les Crédits de recharge sont versés dans un **pot commun** à l'Organisation.

7.3. Report des Crédits de dotation. Les Crédits de dotation non consommés au terme d'un mois sont **reportés sur le mois suivant**, une seule fois et sans cumul d'un report sur l'autre. Non consommés au terme de ce mois de report, ils sont **perdus**. Ils ne donnent lieu à aucun remboursement ni avoir.

7.4. Épuisement. L'épuisement des Crédits **ne suspend pas l'accès au Service** : le CRM continue de fonctionner. Seules les opérations décomptées en Crédits sont mises en attente jusqu'au renouvellement mensuel, à l'achat d'une recharge ou au passage à une Formule supérieure.

7.5. Crédits de recharge. Le Client peut acheter des recharges de Crédits au tarif en vigueur, payables à la commande. Les Crédits de recharge **n'expirent pas tant que le compte du Client est ouvert**. Ils sont **perdus à la clôture** du compte et ne sont **pas remboursables**, sauf lorsque la clôture résulte d'un non-renouvellement ou d'une résiliation par l'Éditeur pour une cause autre qu'un manquement du Client, ou de la cessation d'activité de l'Éditeur : les Crédits de recharge non consommés sont alors remboursés à leur prix d'achat.

7.6. Barème. Le nombre de Crédits décompté par opération figure au barème publié sur la Page de tarifs ou dans l'application. L'Éditeur peut modifier ce barème ; toute modification défavorable au Client est notifiée **trente (30) jours** avant son entrée en vigueur. Le Client qui la refuse peut, avant son entrée en vigueur, résilier son Abonnement par notification, avec effet à la date d'entrée en vigueur de la modification ; les sommes payées d'avance au titre de la période non courue et le prix des Crédits de recharge non consommés lui sont alors restitués, et l'article 7.3 des Conditions Particulières Entreprise ne s'applique pas.

7.7. Téléphonie. Les appels sont **décomptés en Crédits par minute**, selon la destination. Le nombre de Crédits par minute applicable est **affiché dans l'application avant l'appel**. Ce barème peut être modifié dans les conditions de l'article 7.6.

7.8. Usage de la téléphonie.

- La téléphonie du Service est un outil professionnel. Elle ne remplace pas une ligne fixe ou mobile : l'acheminement des appels d'urgence et la transmission de la localisation de l'appelant **ne sont pas garantis**. Pour tout appel d'urgence, l'Utilisateur recourt à une ligne téléphonique classique.
- Le Client répond de tous les appels passés depuis ses comptes, y compris en cas d'usage frauduleux de ses identifiants, sauf manquement de l'Éditeur à ses obligations de sécurité. Les Crédits consommés ne sont pas restitués.
- Pour prévenir la fraude, l'Éditeur peut bloquer certaines destinations (numéros surtaxés, destinations à risque), par une mesure limitée au nécessaire.
- Le Client respecte la réglementation du démarchage téléphonique, notamment la liste d'opposition Bloctel et les jours et horaires autorisés.

7.9. Nature des Crédits. Les Crédits n'ont aucune valeur monétaire, ne sont ni cessibles ni convertibles, et ne peuvent être utilisés hors de l'Organisation à laquelle ils sont attachés.

PARTIE III

Conditions financières et durée

8. Prix, facturation et paiement

8.1. Prix. Les prix applicables sont ceux de la Page de tarifs au jour de la souscription ou, pour la Formule Entreprise, ceux du Bon de commande Entreprise. Ils sont exprimés en euros et **hors taxes**. La TVA et toute autre taxe applicable s'y ajoutent au taux en vigueur. Les prix s'entendent nets de toute retenue à la source ; si une retenue est exigée, le montant facturé est majoré de sorte que l'Éditeur perçoive le montant convenu.

8.2. Périodicité. L'Abonnement est souscrit au mois ou à l'année. Le tarif annuel, inférieur au tarif mensuel, suppose le paiement de douze (12) mois d'avance.

8.3. Paiement. Sauf stipulation contraire du Bon de commande Entreprise, les Abonnements sont payables **d'avance**, par carte bancaire, via le prestataire de paiement **Stripe**. Les données de carte sont collectées directement par ce prestataire et ne transitent pas par les systèmes de l'Éditeur. Les Sièges ajoutés sont facturés au prorata (article 4.7) ; les recharges de Crédits sont payables à la commande.

8.4. Autorisation de prélèvement. Le Client autorise l'Éditeur, par son prestataire de paiement, à débiter le moyen de paiement enregistré, sans nouvelle authentification sauf exigence de sa banque, des montants déterminés conformément au Contrat : échéances d'Abonnement, Sièges ajoutés, recharges, et sommes restant dues après la fin du Contrat. Le Client maintient un moyen de paiement valide.

8.5. Factures et TVA. Les factures sont mises à disposition dans l'espace du Client. Le Client est responsable de l'exactitude de ses informations de facturation. À défaut de numéro de TVA intracommunautaire valide communiqué avant l'émission d'une facture, le Client est traité comme non-assujetti et la TVA applicable à ce titre lui est facturée ; un numéro communiqué ultérieurement ne vaut que pour les factures suivantes.

8.6. Offres promotionnelles. Les remises et périodes offertes s'appliquent pour la durée et aux conditions indiquées lors de la souscription. Sauf mention contraire, elles sont réservées à une première souscription par Organisation, ne sont pas cumulables et prennent fin en cas de changement de Formule ou de périodicité. À leur terme, le prix de la Formule sans remise s'applique.

8.7. Révision des prix. L'Éditeur peut réviser ses prix. Toute révision est notifiée au moins **trente (30) jours** avant son entrée en vigueur et s'applique à compter du **renouvellement suivant**. Le Client qui la refuse peut résilier son Abonnement dans les conditions de l'article 9.3.

8.8. Contestation et rejet de paiement. Toute contestation d'une facture ou d'un prélèvement est adressée, motivée, à support@kasar.app dans les **trente (30) jours** de la facture ou du prélèvement. À défaut de contestation dans ce délai, la facture est réputée acceptée, sauf preuve contraire ; ce délai n'emporte pas forclusion de l'action en répétition. Sans préjudice des droits qu'il tient de la réglementation des services de paiement, le Client saisit l'Éditeur avant toute contestation bancaire. Une contestation bancaire formée sans réclamation préalable et jugée infondée est traitée comme un défaut de paiement (article 8.9), et les frais de litige facturés à l'Éditeur par son prestataire de paiement sont refacturés au Client sur justificatif. La partie non contestée d'une facture reste due à son échéance. Le Client ne peut opérer aucune compensation sans l'accord écrit préalable de l'Éditeur.

8.9. Défaut de paiement. En cas d'échec d'un paiement, l'Éditeur ou son prestataire en informe le Client et peut renouveler la tentative. À défaut de régularisation dans les **huit (8) jours** d'une mise en demeure, l'Éditeur peut suspendre l'accès au Service, à l'exception des fonctions d'export en libre-service (article 17.11). Tout défaut de paiement d'une échéance à son terme rend immédiatement exigibles, après cette mise en demeure, l'ensemble des sommes dues au titre de la période d'Abonnement en cours. À défaut de régularisation dans les **quinze (15) jours** suivant la suspension, l'Éditeur peut résilier l'Abonnement de plein droit. La présente stipulation constitue une clause résolutoire au sens de l'article 1225 du Code civil ; la mise en demeure la mentionne expressément. La suspension et la résiliation laissent subsister les sommes échues.

8.10. Pénalités de retard. Conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce, toute somme non payée à son échéance porte de plein droit, sans rappel, des pénalités de retard au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de **dix (10) points de pourcentage**, ainsi qu'une **indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante euros (40 €)** par facture. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs, une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justificatifs.

8.11. Absence de remboursement. Les sommes payées ne sont pas remboursables, sauf dans les cas expressément prévus aux articles 2.6, 3.5, 5.5, 7.5, 7.6, 9.5, 10.6, 12.5, 15.5, 16.2 et 20.4, à l'article 6.6 du SLA pour la Formule Entreprise, et en cas de résiliation au titre de l'article 20.2 ou de l'article 9.3 du DPA, pour lesquels les sommes payées d'avance au titre de la période postérieure à la date d'effet de la résiliation sont restituées.

9. Durée, reconduction et résiliation

9.1. Durée. Le Contrat prend effet à la souscription. L'Abonnement est conclu pour la période choisie, mensuelle ou annuelle, ou, pour la Formule Entreprise, pour la durée d'engagement fixée au Bon de commande Entreprise.

9.2. Reconduction tacite. L'Abonnement est reconduit tacitement à son échéance pour une période de même durée, sauf résiliation dans les conditions ci-dessous ou stipulation contraire des Conditions Particulières Entreprise.

9.3. Résiliation par le Client. Le Client peut résilier son Abonnement **à tout moment**, depuis son espace d'administration ou, pour la Formule Entreprise, par notification écrite. La résiliation prend effet **à la fin de la période en cours**, mensuelle ou annuelle, ou, pour la Formule Entreprise, **à la fin de la période d'engagement en cours**. Aucun préavis n'est requis. La période entamée n'est pas remboursée ; l'accès au Service est maintenu jusqu'à la date d'effet. Pour la Formule Free, la résiliation prend effet immédiatement.

9.4. Non-renouvellement par l'Éditeur. L'Éditeur peut s'opposer à la reconduction d'un Abonnement par notification adressée au moins **trois (3) mois** avant l'échéance à laquelle le non-renouvellement prend effet, sans indemnité.

9.5. Résiliation pour manquement. Chaque partie peut résilier le Contrat de plein droit en cas de manquement grave de l'autre partie non réparé dans les **quinze (15) jours** d'une mise en demeure restée infructueuse. La présente stipulation constitue une clause résolutoire au sens de l'article 1225 du Code civil ; la mise en demeure vise expressément le présent article. Le défaut de paiement relève de l'article 8.9. Pour la Formule Entreprise, les manquements relatifs à la disponibilité du Service de Base sont exclusivement régis par l'article 15.2 et le SLA ; pour toutes les Formules payantes, les non-conformités à la Documentation relèvent de l'article 15.5. Ces manquements ne peuvent fonder une résiliation au titre du présent article qu'au

terme de ces procédures. L'Éditeur peut en outre résilier sans préavis en cas d'usage illicite du Service ou de fraude imputables au Client ou à ses Utilisateurs, de menace avérée pour la sécurité du Service résultant de leur fait, ou dans la situation visée à l'article 11.8. Lorsque le Client résilie pour manquement de l'Éditeur, les sommes payées d'avance au titre de la période non courue lui sont remboursées.

9.6. Changement de fournisseur. Par exception à l'article 9.3, le Client qui engage un changement de fournisseur ou un retour vers une infrastructure propre dans les conditions de l'article 17 peut mettre fin au Contrat à l'expiration d'un préavis **n'excédant pas deux (2) mois**. Les sommes versées au titre de la période en cours restent acquises à l'Éditeur ; aucun autre frais n'est dû à raison du changement lui-même. Pour la Formule Entreprise, les sommes dues au titre de la durée d'engagement restent régies par les Conditions Particulières Entreprise.

9.7. Effets. À la date d'effet de la fin du Contrat, l'accès au Service est désactivé, sous réserve de la période de récupération prévue à l'article 17.6.

9.8. Survie. Survivent à la fin du Contrat, pour la durée nécessaire à leur exécution : les articles 8 (sommes dues), 11.3 (vi), 12, 13.3 à 13.6, 14, 16, 17, 18, 21 et 22, ainsi que le DPA pendant la période de récupération.

PARTIE IV

Usage du Service

10. Intégrations et services tiers

10.1. Principe. Le Service permet au Client de connecter des services tiers. En les connectant, le Client **autorise l'Éditeur à accéder aux données nécessaires** au fonctionnement de l'intégration choisie, selon ses instructions. À la date des présentes, les intégrations proposées sont, par famille :

- **messagerie et agenda** : Google (Gmail, Calendar), Microsoft 365 (Outlook, Calendar), LinkedIn, WhatsApp ;
- **réunions et comptes rendus** : enregistreur de réunions natif, Fathom, Granola, transcripts Google Meet ;
- **téléphonie** : téléphone Kasar (« kasar-voip »), Aircall ;
- **sources et connecteurs de données** : Notion, Airtable, Google Sheets, Slack, Supabase, PostgreSQL ;
- **publicité** : Meta Lead Ads ;
- **facturation** : Stripe ;
- **extension de navigateur** KasarCRM.

La liste à jour, avec le détail des données accédées pour chaque intégration, est publiée à

<https://kasar.app/fr/portabilite> et à l'**annexe 3 du DPA**.

10.2. Conditions propres. Ces services relèvent de leurs propres conditions et politiques. L'Éditeur ne garantit ni leur disponibilité, ni la pérennité de leurs interfaces, ni leurs pratiques, et ne répond pas de leurs manquements. Les articles 10.2, 10.9 et 15.3 ne visent pas les sous-traitants ultérieurs de l'Éditeur mentionnés à la section A de l'annexe 3 du DPA, dont l'Éditeur répond dans les conditions de l'article 20.3 et de l'article 9.2 du DPA.

10.3. Révocation. Le Client peut révoquer une intégration à tout moment depuis son espace ; la révocation arrête la synchronisation. Les données déjà synchronisées au moyen de cette intégration restent dans l'Organisation comme Données Client, au titre de l'historique du CRM, jusqu'à leur suppression par le Client, sa demande de suppression adressée à support@kasar.app, ou la fin du Contrat (article 17).

10.4. Données issues des API Google. L'usage et le transfert par l'Éditeur des informations reçues des API Google respectent la **Google API Services User Data Policy**, y compris ses exigences d'usage limité (« Limited Use »). Le détail figure dans la Politique de confidentialité.

10.5. WhatsApp et Meta. L'usage de WhatsApp demeure régi par les conditions de Meta. Il appartient au Client de les respecter, en particulier l'interdiction des messages non sollicités et des envois de masse. Les envois groupés et séquencés relèvent en outre des articles 11.5 et 11.6.

10.6. Connecteurs LinkedIn et WhatsApp. Les connecteurs LinkedIn et WhatsApp ne reposent sur aucun partenariat entre l'Éditeur et ces plateformes, ni sur une interface de programmation que celles-ci fournissent à l'Éditeur. Leur fonctionnement dépend de décisions de ces plateformes, que l'Éditeur ne maîtrise pas.

- Le Client active ces connecteurs **à son initiative et à ses risques**. Il apprécie seul l'opportunité de le faire au regard des conditions qui le lient à la plateforme concernée.

- La plateforme peut, à tout moment, limiter, suspendre ou fermer le compte que le Client y a connecté. L'Éditeur ne répond pas de ces mesures ni de leurs conséquences.
- L'Éditeur peut suspendre, limiter ou retirer ces connecteurs, **sans indemnité**, lorsque la plateforme concernée l'exige, en restreint l'accès ou en rend le fonctionnement techniquement impossible ou illicite, ou pour préserver la sécurité du Service ou des comptes connectés. En cas de retrait définitif pour un autre motif, le Client peut résilier son Abonnement avec effet à la date du retrait et obtenir la restitution des sommes payées d'avance au titre de la période non courue.

10.7. Extension de navigateur. L'extension KasarCRM pour Google Chrome est facultative. Le Client et ses Utilisateurs l'installent **à leur initiative** et la relient à leur compte ; ils peuvent la désinstaller à tout moment.

- **Sites couverts.** L'extension n'agit que sur Gmail, Google Agenda, LinkedIn, WhatsApp Web, Google Meet, Microsoft Teams, Zoom et la plateforme Kasar. Elle n'accède à ces pages que pour les fonctions décrites ci-dessous et, en détail, à l'article 11 de la Politique de confidentialité. Le raccourci de recherche du CRM et le panneau latéral peuvent être ouverts sur l'onglet actif, à la demande de l'Utilisateur.
- **Fonctions.** L'extension (i) indique si la personne, l'entreprise ou la conversation affichée figure déjà dans le CRM ; (ii) ajoute ou met à jour, **sur action de l'Utilisateur**, des contacts, des entreprises et des conversations dans le Service ; (iii) relie, sur action de l'Utilisateur, son compte LinkedIn au connecteur de l'article 10.6 ; (iv) enregistre une réunion en ligne, **uniquement lorsque l'Utilisateur en lance l'enregistrement**.
- **Enregistrement de réunion.** L'enregistrement capte l'audio et la vidéo de l'onglet de la réunion, la voix de l'Utilisateur, la liste des participants et, lorsqu'ils sont affichés, les sous-titres de la réunion. Avant de le lancer, le Client et ses Utilisateurs **informent les participants** et recueillent, le cas échéant, leur consentement, conformément à l'article 13.13.
- **Conditions des plateformes.** Le Client et ses Utilisateurs respectent les conditions des sites sur lesquels ils utilisent l'extension, notamment celles de LinkedIn, de Meta et des services de visioconférence (articles 10.2 et 10.6).
- **Données.** Les données que l'extension transmet au Service sont des Données Client, traitées dans les conditions du DPA et de l'article 11 de la Politique de confidentialité. La désinstallation arrête toute collecte ; les données déjà enregistrées suivent l'article 10.3.

10.8. Applications connectées par le Client. Le Client peut connecter au Service, par l'API, le serveur MCP ou des webhooks, des applications ou agents d'IA de son choix, qu'il configure et contrôle. Ces applications ne sont ni des sous-traitants de l'Éditeur ni des éléments du Service. Les données qui leur sont transmises le sont sur instruction du Client, qui répond des actions qu'elles accomplissent avec les droits qu'il leur a accordés et des transferts qui en résultent. L'Éditeur peut révoquer l'accès d'une application qui menace la sécurité du Service, en informant l'Administrateur.

10.9. Décision d'un tiers. La perte ou la limitation d'une fonctionnalité résultant de la décision d'un fournisseur tiers (fermeture ou restriction d'une interface, changement de conditions) ne constitue pas un manquement de l'Éditeur. Celui-ci en informe le Client lorsqu'il en a connaissance.

11. Usage acceptable

11.1. Principe. Le Client utilise le Service conformément au Contrat, à la réglementation applicable et aux droits des tiers.

11.2. Bases légales. Le Client garantit disposer de **toutes les bases légales, informations et autorisations** requises, notamment au titre du RGPD et de l'article L.34-5 du Code des postes et des communications électroniques, pour importer, synchroniser et traiter les Données Client, y compris les données à caractère personnel de tiers, et pour en confier le traitement à l'Éditeur. Le Client est **responsable de traitement** de ces données (article 14.1).

11.3. Usages interdits. Sont notamment interdits :

- (i) l'envoi de communications non sollicitées, ou en violation des règles des canaux connectés (Google, Microsoft, LinkedIn, WhatsApp/Meta, opérateurs de téléphonie) ;
- (ii) la collecte, l'hébergement ou la diffusion de contenus ou de données illicites ;
- (iii) toute atteinte à la sécurité ou à l'intégrité du Service, notamment les tests d'intrusion ou analyses de vulnérabilité sans accord écrit préalable de l'Éditeur, l'ingénierie inverse hors des limites de l'article L.122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle, le contournement des limites d'usage ou des contrôles d'accès, l'extraction massive automatisée et la surcharge ; les vulnérabilités sont signalées à support@kasar.app ;
- (iv) le partage d'un compte entre plusieurs personnes, la revente du Service ou sa mise à disposition de tiers, hors l'article 4.8 ;
- (v) l'usage des Fonctionnalités IA en violation de l'article 13 ;
- (vi) l'usage du Service aux fins de développer un service concurrent ;
- (vii) la création de plusieurs Organisations pour contourner les limites d'une Formule, de l'Essai ou des Services Gratuits ;
- (viii) l'import ou la collecte des données visées à l'article 11.4 ;
- (ix) la publication de tests de performance ou de sécurité du Service sans accord écrit préalable de l'Éditeur.

11.4. Données de santé et données particulières. Le Service n'est pas conçu pour héberger des données de santé au sens de l'article L.1111-8 du Code de la santé publique, l'Éditeur n'étant pas certifié hébergeur de données de santé. Il n'est pas davantage conçu pour traiter à titre principal les catégories particulières de données (article 9 du RGPD), les données relatives aux condamnations et infractions (article 10 du RGPD), le numéro d'inscription au répertoire (NIR) ou les données complètes de cartes de paiement de tiers. Le Client s'interdit de les importer, de les saisir ou d'organiser leur collecte au moyen du Service. Cette interdiction ne vise pas leur présence incidente dans une communication, un enregistrement ou une transcription que le Client ne maîtrise pas. Après information du Client, l'Éditeur peut demander le retrait de telles données et, à défaut de retrait sous quinze (15) jours, restreindre l'accès aux enregistrements concernés.

11.5. Envois groupés et séquences. Pour tout envoi groupé ou séquencé, par email, LinkedIn ou WhatsApp, le Client :

- (i) n'adresse des messages qu'à des personnes dont il a obtenu les coordonnées licitement et qu'il peut contacter au regard de l'article L.34-5 du Code des postes et des communications électroniques et du RGPD ;
- (ii) insère dans chaque message un moyen simple et gratuit de s'opposer à la réception de messages ultérieurs, et respecte les oppositions sans délai ;
- (iii) identifie clairement l'expéditeur ;
- (iv) respecte les limites des fournisseurs des comptes connectés et les cadences fixées par l'Éditeur.

L'Éditeur ne garantit ni la délivrabilité des messages ni leurs délais de remise.

11.6. Seuils d'envoi abusif. Sont réputés abusifs, sur une campagne d'au moins cinq cents (500) envois ou sur trente (30) jours glissants :

- un taux de rebond définitif supérieur à **5 %** ;
- un taux de signalement comme indésirable supérieur à **0,3 %** ;
- l'inscription, du fait des envois du Client, d'un domaine ou d'une adresse exploités par l'Éditeur sur une liste de blocage reconnue ;
- toute mesure d'un fournisseur de messagerie ou d'une plateforme visant les applications ou domaines de l'Éditeur en raison de ces envois.

L'Éditeur peut alors suspendre les fonctions d'envoi groupé ou séquentiel de l'Organisation, par notification motivée au plus tard lors de la prise d'effet de la mesure, jusqu'à remédiation.

11.7. Usage raisonnable. Les ressources présentées comme illimitées le sont dans le cadre d'un usage raisonnable. Est déraisonnable un usage qui compromet la performance du Service pour les autres clients, ou qui est sans rapport avec la gestion de la relation client du Client. L'Éditeur en informe l'Administrateur, avec les éléments constatés, et lui laisse **huit (8) jours** pour régulariser ou souscrire une offre adaptée. À défaut, il peut limiter la ressource concernée, sans affecter l'accès aux Données Client ni leur export.

11.8. Sanctions internationales. Le Client déclare ne pas être visé, ni détenu ou contrôlé par une personne visée, par des mesures restrictives de l'Union européenne ou de la France. Il s'interdit de donner accès au Service à une telle personne ou depuis un territoire faisant l'objet de telles mesures. L'Éditeur peut suspendre puis résilier sans préavis ni indemnité le Contrat dont l'exécution l'exposerait à violer ces mesures, dans le respect du règlement (CE) n° 2271/96. Les Données Client restent exportables dans les limites permises par ces mesures. Le Client respecte les réglementations de contrôle des exportations applicables au Service et à ses composants, notamment le règlement (UE) 2021/821, et n'utilise pas le Service à des fins militaires ou de prolifération.

11.9. Signalement de contenus illicites. Toute personne peut signaler à support@kasar.app un contenu hébergé dans le Service qu'elle estime illicite, en indiquant les motifs, la localisation précise du contenu, ses nom et adresse électronique, et une déclaration de bonne foi. L'Éditeur examine le signalement et notifie sa décision à son auteur, avec les voies de recours. Lorsqu'il restreint un contenu, il en informe le Client au plus tard lors de la mesure, avec ses motifs. L'Éditeur n'exerce aucune surveillance générale des Données Client. Il peut communiquer des Données Client en exécution d'une réquisition d'une autorité française ou de l'Union européenne, en informant le Client lorsque la loi le permet.

11.10. Suspension. En cas de manquement du Client à l'article 11, de menace pour la sécurité, l'intégrité ou la disponibilité du Service, ou lorsqu'une autorité, une décision de justice ou une plateforme tierce l'exige, l'Éditeur peut suspendre tout ou partie de l'accès, en limitant la mesure, lorsque c'est possible, aux fonctions ou aux Utilisateurs concernés. La suspension est notifiée et motivée au plus tard lors de sa prise d'effet ; elle dure le temps nécessaire à la régularisation. Lorsqu'elle est motivée par un manquement du Client ou par le fait de ses Utilisateurs, elle ne suspend pas l'obligation de paiement et ne donne lieu à aucune indemnité ; dans les autres cas, elle reste soumise aux articles 15 et 16 et, pour la Formule Entreprise, au SLA. Elle ne prive pas le Client de l'export de ses Données Client (article 17.11) ; lorsque la suspension est motivée par une compromission ou une menace pour la sécurité, l'export est rétabli dès que l'identité et les droits de l'Administrateur demandeur ont été vérifiés.

PARTIE V

Propriété, IA et données

12. Propriété intellectuelle

12.1. Le Service. L'Éditeur et ses concédants demeurent titulaires de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur le Service, ses logiciels, son interface, ses bases de données, ses marques et sa Documentation. Le Contrat confère au Client un **droit d'usage** personnel, non exclusif, non cessible et non transférable, pour la durée du Contrat et pour les besoins de son activité professionnelle, sous réserve de l'article 17.15. Le Client n'utilise les marques et logos de l'Éditeur que pour désigner loyalement le Service.

12.2. Les Données Client. Le Client **conserve la propriété** de ses Données Client. Il concède à l'Éditeur une licence non exclusive, pour la durée du Contrat, limitée à ce qui est nécessaire à la fourniture du Service (hébergement, traitement, sauvegarde, support, sécurité, réversibilité), sous réserve de l'article 12.3.

12.3. Données d'usage. L'Éditeur peut exploiter des mesures techniques d'utilisation du Service (volumes, fonctionnalités utilisées, performances, erreurs, consommation de Crédits), qui ne reproduisent ni le contenu des Données Client, ni les Entrées IA, ni les Sorties IA, aux fins de fournir, sécuriser, facturer et améliorer le Service, et d'établir des statistiques agrégées et anonymisées ne permettant d'identifier ni le Client, ni ses Utilisateurs, ni aucune personne concernée. Ces statistiques ne sont pas vendues et peuvent être conservées après la fin du Contrat. Les informations reçues des API Google ne sont utilisées que pour fournir ou améliorer les fonctionnalités visibles par l'Utilisateur, conformément à l'article 10.4.

12.4. Retours. Les suggestions et retours communiqués par le Client peuvent être librement et définitivement utilisés par l'Éditeur, sans contrepartie, sans divulgation d'information confidentielle du Client ni de Donnée Client.

12.5. Éviction.

- Si un tiers prétend, par une réclamation formée dans l'Union européenne, que le Service, tel que fourni par l'Éditeur, porte atteinte à ses droits de propriété intellectuelle, l'Éditeur, à son choix, assure la défense du Client titulaire d'une Formule payante ou exerce l'une des options ci-dessous, à condition d'en être informé sans délai et de recevoir sa coopération raisonnable. Lorsqu'il assure la défense, il supporte les condamnations prononcées et les frais de défense exposés, dans la limite de l'article 16.2.
- L'Éditeur peut à son choix obtenir le droit de poursuivre l'exploitation, modifier ou remplacer l'élément litigieux, ou résilier l'Abonnement en remboursant les sommes payées d'avance au titre de la période non courue.
- La garantie ne joue pas lorsque la réclamation résulte des Données Client, d'une Sortie IA ou de son usage, d'un service tiers connecté, d'une modification ou d'une combinaison du Service non fournie par l'Éditeur, ou d'un usage non conforme au Contrat.
- Pour les Services Gratuits, l'Éditeur peut seulement modifier ou retirer l'élément litigieux.
- Le présent article définit l'intégralité des obligations de l'Éditeur à l'égard d'une réclamation de tiers fondée sur la propriété intellectuelle.

13. Fonctionnalités d'intelligence artificielle

13.1. Description. Le Service intègre des fonctionnalités reposant sur des modèles d'intelligence artificielle (les « **Fonctionnalités IA** »), notamment : l'assistant **Léo**, l'analyse et le résumé des communications, la transcription des réunions, des appels et des mémos vocaux, la synthèse vocale des réponses de Léo, l'enrichissement de données et la recherche de prospects. Le contenu soumis (« **Entrée IA** ») est traité pour produire un résultat (« **Sortie IA** »).

13.2. Fournisseurs. Pour fournir ces fonctionnalités, l'Éditeur recourt aux fournisseurs suivants, qui agissent en qualité de **sous-traitants ultérieurs** au sens du RGPD. À cette fin, le contenu concerné leur est transmis **déchiffré**.

Fournisseur	Fonction	Localisation et garanties
Anthropic Ireland, Ltd	Génération de texte, analyse, résumé, assistant Léo, recherche web	Cocontractant établi en Irlande ; lieux de traitement et garanties : annexe 3 du DPA
Deepgram, Inc.	Transcription des réunions, des appels et des mémos vocaux	États-Unis ; garanties : annexe 3 du DPA
OpenAI	Synthèse vocale des réponses de Léo sur l'application mobile ; transcription de secours	États-Unis ; garanties : annexe 3 du DPA

La liste complète et à jour des sous-traitants ultérieurs figure à l'**annexe 3 du DPA**.

13.3. Entraînement des modèles.

- L'Éditeur **n'utilise pas** les Données Client, les Entrées IA ni les Sorties IA pour entraîner ou améliorer des modèles d'intelligence artificielle, y compris au titre des Fonctionnalités bêta.
- Anthropic** est tenue, par son contrat avec l'Éditeur, de ne pas utiliser le contenu transmis pour entraîner ses modèles. **Deepgram** ne l'utilise pas pour entraîner ou améliorer ses modèles, l'Éditeur ayant exclu le contenu transmis de son programme d'amélioration des modèles. **OpenAI** ne l'utilise pas à cette fin selon les conditions applicables à son interface de programmation.

13.4. Conservation par les fournisseurs.

- Anthropic** : l'Éditeur a souscrit auprès d'Anthropic un engagement contractuel de **non-conservation** (« zero retention ») : le contenu transmis est traité pour produire la Sortie IA puis n'est pas conservé par Anthropic, sauf obligation légale ou lutte contre un usage contraire à sa politique d'utilisation ; il n'est pas utilisé pour entraîner ses modèles.
- Deepgram et OpenAI** : ces fournisseurs peuvent conserver temporairement le contenu transmis, selon les conditions de leur interface de programmation, notamment à des fins de sécurité et de détection des abus ; ils ne l'utilisent pas pour entraîner leurs modèles (article 13.3).

13.5. Sortie IA. L'Éditeur ne revendique aucun droit sur la Sortie IA générée à partir des Entrées IA du Client et, pour autant que de besoin et dans la mesure permise par la loi, lui cède les droits qu'il pourrait détenir sur elle. Une Sortie IA n'est pas nécessairement originale : un résultat similaire peut être produit pour un tiers à partir d'entrées comparables.

13.6. Absence de garantie d'exactitude. Les Fonctionnalités IA peuvent produire des résultats inexacts, incomplets, obsolètes ou biaisés, y compris des affirmations plausibles mais fausses. La Sortie IA est une **aide à la décision** et **ne se substitue pas au jugement humain**. Le Client la vérifie avant tout usage, en

particulier avant tout envoi à un tiers. Aucune garantie d'exactitude n'est donnée et l'Éditeur ne répond pas des décisions prises par le Client sur le fondement d'une Sortie IA.

13.7. Actions de Léo et des automatisations. Les actions exécutées par Léo à la demande d'un Utilisateur, ou dans le cadre d'une automatisation, d'une campagne ou d'une séquence configurée et activée par le Client, sont réputées accomplies sur instruction du Client. Le Client en répond, notamment envers les destinataires, les messages étant envoyés en son nom. L'Éditeur ne répond que d'une action résultant d'un dysfonctionnement du Service ou accomplie hors des permissions configurées, dans les conditions de l'article 16.

13.8. Pas de décision automatisée. Le Client s'interdit d'utiliser les Fonctionnalités IA pour prendre, sans intervention humaine significative, des décisions produisant des effets juridiques à l'égard de personnes physiques ou les affectant de manière significative (article 22 du RGPD).

13.9. Transparence : ce que fait l'Éditeur (article 50, paragraphes 1 et 2, du règlement (UE) 2024/1689). L'Éditeur, en qualité de fournisseur du système d'IA, signale clairement à l'Utilisateur, au plus tard lors de la première interaction, que Léo et les fonctions d'analyse sont des systèmes d'intelligence artificielle. Il met en œuvre, lorsque ce règlement l'exige à son égard, le marquage des Sorties IA dans un format lisible par machine, dans la mesure où c'est techniquement possible.

13.10. Transparence : ce qui incombe au Client (article 50, paragraphe 4). Lorsque le Client diffuse auprès de tiers un contenu généré ou substantiellement modifié par les Fonctionnalités IA, ou met en place une interaction directe entre un tiers et un système d'IA, il lui appartient d'assurer l'information requise par ce règlement.

13.11. Maîtrise de l'IA (article 4 du règlement (UE) 2024/1689). Chaque partie veille à ce que les personnes qui, sous son autorité, utilisent les Fonctionnalités IA disposent d'un niveau suffisant de connaissance de l'IA.

13.12. Conformité au règlement sur l'IA. Les pratiques interdites par l'article 5 du règlement (UE) 2024/1689 sont prohibées ; le Client s'interdit en particulier d'utiliser les Fonctionnalités IA pour **inférer les émotions** d'une personne physique sur son lieu de travail ou dans un établissement d'enseignement. Le Client s'interdit tout usage relevant d'un système d'IA à haut risque au sens de ce règlement sans accord écrit préalable de l'Éditeur, et assume alors les obligations du déployeur.

13.13. Enregistrement et transcription. Lorsque le Client active l'enregistrement ou la transcription d'appels, de réunions ou de mémos vocaux, y compris au moyen de l'extension de navigateur (article 10.7), il lui appartient d'en **informer préalablement les participants** et de recueillir, le cas échéant, leur consentement, conformément à la réglementation applicable.

13.14. Évolution des modèles. L'Éditeur peut modifier les modèles et les fournisseurs utilisés. Tout nouveau sous-traitant ultérieur est notifié dans les conditions du DPA.

13.15. Consommation. L'usage des Fonctionnalités IA est décompté en Crédits selon l'article 7.

14. Données à caractère personnel

14.1. Données Client. Le traitement, pour le compte du Client, des données à caractère personnel contenues dans les Données Client est régi par le **DPA**. Le Client en est **responsable de traitement** et l'Éditeur **sous-traitant**.

14.2. Localisation. L'hébergement principal des Données Client (base de données et stockage de fichiers) est situé dans l'Union européenne. Certains traitements sont réalisés hors de l'Union européenne, en particulier aux **États-Unis** : l'infrastructure de synchronisation (emails, LinkedIn, WhatsApp, imports, automatisations) et le robot d'enregistrement de réunions, exploités chez **DigitalOcean**, l'acheminement des appels de la téléphonie native par **Twilio**, les Fonctionnalités IA mentionnées à l'article 13.2, ainsi que certains prestataires listés à l'annexe 3 du DPA. Ces transferts, leurs causes et leurs garanties sont décrits au DPA.

14.3. Données de la relation client. Le traitement par l'Éditeur, en qualité de responsable de traitement, des données relatives aux comptes, à l'Organisation, à la facturation et à la supervision est décrit dans la Politique de confidentialité.

14.4. Sécurité. L'Éditeur met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles décrites à l'annexe 2 du DPA, notamment l'isolation des données par Organisation au moyen d'un schéma de base de données dédié, le chiffrement au repos du contenu des communications et des secrets d'accès aux services tiers, le chiffrement en transit, le contrôle d'accès par rôle et la journalisation. Le contenu transmis aux fournisseurs d'IA leur est communiqué déchiffré (article 13.2).

14.5. Enrichissement et recherche de prospects. Les données professionnelles obtenues au moyen des fonctions d'enrichissement et de recherche de prospects sont fournies sans garantie d'exactitude ni d'actualité. Dès leur enregistrement dans l'Organisation, elles sont des Données Client : il appartient au Client de disposer d'une base légale, d'informer les personnes concernées (article 14 du RGPD), de respecter leurs oppositions et l'article L.34-5 du Code des postes et des communications électroniques. L'Éditeur ne constitue aucune base de données pour son propre compte à partir des recherches du Client ni des Données Client.

14.6. Juridictions et accès gouvernemental international. Conformément à l'article 28 du Data Act, l'Éditeur publie et tient à jour, à <https://kasar.app/fr/portabilite>, la juridiction dont relève l'infrastructure informatique utilisée pour le traitement, pour chacun de ses services, ainsi qu'une description générale des mesures techniques, organisationnelles et contractuelles qu'il a adoptées pour prévenir tout accès ou transfert international de données à caractère non personnel détenues dans l'Union qui entrerait en conflit avec le droit de l'Union ou le droit national applicable. L'Éditeur informe le Client de toute demande d'une autorité d'un pays tiers portant sur ses données avant d'y donner suite, sauf lorsque la demande poursuit une finalité répressive et pour la durée strictement nécessaire à l'efficacité de l'enquête.

PARTIE VI

Niveau de service et responsabilité

15. Disponibilité, niveau de service et garanties

15.1. Formules Free, Pro et Max. L'Éditeur met en œuvre des moyens raisonnables pour assurer la disponibilité du Service. **Aucun engagement chiffré de niveau de service (SLA) n'est attaché aux Formules Free, Pro et Max.** L'Éditeur peut interrompre le Service pour maintenance ; il informe les Clients des interruptions planifiées dans la mesure du possible, sauf urgence.

15.2. Formule Entreprise. Pour la seule Formule Entreprise, l'Éditeur s'engage sur un taux de **disponibilité mensuelle de 99,5 %**, dans le périmètre et selon les exclusions définis par le SLA et les Conditions Particulières Entreprise. La disponibilité est **mesurée par l'Éditeur**, selon les modalités de l'article 5 du SLA ; ses relevés font foi jusqu'à preuve contraire. Le non-respect de cet engagement ouvre droit, sur demande du Client formée dans les conditions du SLA, à un **avoir plafonné à 10 % de la Redevance Mensuelle de Référence** (au sens du SLA) du mois concerné. Cet avoir est le **seul remède** au titre de la disponibilité du Service, à l'exclusion de toute autre indemnisation à ce titre. Cette exclusivité ne prive pas le Client, lorsque le Service de Base est indisponible de façon continue pendant plus de soixante-douze (72) heures, d'un avoir égal à la fraction de la Redevance Mensuelle de Référence correspondant à la durée de cette indisponibilité, qui se substitue alors à l'avoir plafonné.

15.3. Services tiers. La disponibilité de certaines fonctionnalités dépend de services tiers connectés par le Client et de plateformes tierces (article 10). Leurs indisponibilités ne constituent pas un manquement de l'Éditeur.

15.4. Services Gratuits. La Formule Free et l'Essai sont fournis **en l'état**, sans garantie de performance ni de disponibilité. Cette stipulation ne dispense pas l'Éditeur de ses obligations de sécurité et de protection des données.

15.5. Formules payantes : non-conformité. L'Éditeur fournit le Service conformément à la Documentation, sans garantir qu'il sera exempt d'erreurs ou ininterrompu. Le Client qui constate une non-conformité substantielle et reproductible du Service à la Documentation la signale à support@kasar.app dans les trente (30) jours de sa constatation ; un signalement tardif reste recevable dans le délai de l'article 16.8, mais l'Éditeur ne répond pas de l'aggravation du dommage imputable au retard de signalement. L'Éditeur dispose de **trente (30) jours** pour la corriger ou proposer un contournement raisonnable ; à défaut, le Client peut résilier l'Abonnement avec effet immédiat et obtenir le remboursement des sommes payées d'avance au titre de la période non courue. Cette procédure est un **préalable obligatoire** à toute demande de réduction du prix, de résolution ou de dommages et intérêts fondée sur une non-conformité, sauf faute lourde ou dolosive ; elle suspend la prescription pendant sa durée. Elle ne s'applique ni aux Services Gratuits ni aux Fonctionnalités bêta.

15.6. Sauvegardes et perte de données. L'Éditeur fait réaliser des sauvegardes des Données Client par son hébergeur de base de données, selon la fréquence et la durée de rétention de celui-ci (annexe 2 du DPA). Il appartient au Client de conserver ses propres exports. En cas de perte de Données Client imputable à l'Éditeur, celui-ci met en œuvre des **moyens raisonnables** pour restaurer les données à partir de la dernière sauvegarde exploitable, lorsque cette restauration est techniquement possible sans affecter les autres

Organisations. La réparation est limitée au coût raisonnable de reconstitution des données qui n'ont pu être restaurées ou, pour celles dont la reconstitution est impossible, au préjudice direct résultant de leur perte, dans la limite de l'article 16.2.

15.7. Support. L'assistance est fournie par courrier électronique à support@kasar.app et par la messagerie intégrée au Service. Les délais de réponse indiqués sur le site ou dans le Service sont des **objectifs indicatifs**, sans engagement, pénalité ni indemnité. Le support de la Formule Entreprise est régi par les Conditions Particulières Entreprise et le SLA. Le paramétrage sur mesure, la reprise de données et la formation font l'objet d'un devis distinct.

16. Responsabilité

16.1. Principe. L'Éditeur est tenu d'une **obligation de moyens**. Il ne répond que des dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement prouvé à ses obligations.

16.2. Plafond. Sous réserve de l'article 16.3, la responsabilité de l'Éditeur, toutes causes, tous fondements et tous chefs de préjudice confondus (y compris au titre des données à caractère personnel, de la confidentialité et de la propriété intellectuelle), est limitée au **plus élevé** des deux montants suivants :

- (i) les **sommes effectivement payées par le Client au cours des douze (12) mois** précédant le fait générateur du dommage ;
- (ii) **cent euros (100 €)**, montant applicable notamment aux Services Gratuits.

Ce plafond **ne peut en aucun cas excéder cinquante mille euros (50 000 €)**, quelle que soit la Formule, **Entreprise comprise**. Il couvre l'ensemble des réclamations nées au cours d'une même période de douze (12) mois, quel qu'en soit le nombre, et le montant total dû par l'Éditeur ne peut dépasser **cinquante mille euros (50 000 €)** pour toute la durée du Contrat. Les avoirs de service et les dommages et intérêts versés par l'Éditeur s'imputent sur ce plafond ; les restitutions de sommes payées d'avance au titre d'une période non courue ne s'y imputent pas. Lorsque le montant total de cinquante mille euros (50 000 €) est atteint, le Client peut résilier le Contrat par notification, avec effet immédiat ; l'article 7.3 des Conditions Particulières Entreprise ne s'applique pas et les sommes payées d'avance au titre de la période non courue lui sont restituées.

16.3. Exclusions du plafond. Le plafond de l'article 16.2 ne s'applique pas en cas de faute lourde, de dol ou de dommage corporel.

16.4. Préjudices exclus. Ne sont pas indemnisables, qu'ils soient qualifiés de directs ou d'indirects, la perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de clientèle, d'image, d'opportunité ou d'économies escomptées, ainsi que tout préjudice indirect. Ne sont pas davantage indemnisables les coûts d'obtention d'un service de substitution, les amendes et sanctions infligées au Client, et tout préjudice résultant d'une réclamation d'un tiers contre le Client, sous réserve des articles 12.5 et 15.6 et de l'action récursoire prévue à l'article 82, paragraphe 5, du RGPD (article 14.2 du DPA).

16.5. Fonctionnalités bêta. La responsabilité de l'Éditeur au titre des Fonctionnalités bêta est limitée, toutes causes confondues, à **cent euros (100 €)**, sous réserve de l'article 16.3.

16.6. Répartition des risques. Le prix des Formules, y compris la gratuité des Services Gratuits, est déterminé en considération de la répartition des risques résultant du présent article.

16.7. Responsabilité et garantie du Client.

- Le Client est seul responsable des Données Client, de leur licéité, de l'usage qu'il fait du Service et des Sorties IA, et des accès qu'il accorde à ses Utilisateurs.
- Il garantit l'Éditeur contre toute réclamation de tiers, y compris de destinataires de messages, résultant de son manquement aux articles 4.2, 4.3, 7.8, 10.8, 11.2 à 11.6, 11.8, 13.7, 13.13 et 14.5.
- L'Éditeur notifie la réclamation au Client dans les meilleurs délais ; les parties se concertent sur la conduite de la défense et l'Éditeur ne conclut aucune transaction mise à la charge du Client sans l'accord de celui-ci.
- La garantie couvre les condamnations prononcées, les frais de défense raisonnables et les montants de transaction acceptés par le Client. Elle est réduite à proportion de la part de l'Éditeur dans la survenance du dommage. Elle ne couvre pas les amendes administratives ou pénales prononcées contre l'Éditeur à raison de ses propres manquements.

16.8. Prescription. Conformément à l'article 2254 du Code civil, toute action de l'une des parties contre l'autre au titre du Contrat, quel qu'en soit le fondement, se prescrit par **un (1) an** à compter du fait générateur ou, si le demandeur établit ne pas en avoir eu connaissance à cette date, du jour où il en a eu ou aurait dû en avoir connaissance. Le présent article ne s'applique pas aux actions en paiement du prix, des redevances et des autres sommes stipulées au Contrat, ni aux actions en répétition de ces sommes. L'action en garantie de l'article 16.7 court à compter de la réclamation du tiers.

16.9. Recours contre les sous-traitants et renonciation des assureurs. Le Client renonce, et s'engage à faire renoncer ses assureurs, à tout recours contre les sous-traitants, hébergeurs et fournisseurs de l'Éditeur au titre du Contrat, ainsi qu'à tout recours contre l'Éditeur et ses assureurs au-delà des limites du présent article 16. Les sous-traitants ultérieurs n'ont aucune obligation directe envers le Client, sous réserve des droits que les personnes concernées tiennent de l'article 82 du RGPD.

16.10. Remèdes unilatéraux. Les parties écartent l'application des articles 1222 et 1223 du Code civil. Le Client ne peut suspendre le paiement des sommes dues au titre de l'article 1219 du Code civil qu'en cas d'inexécution totale du Service, l'application et son API étant inaccessibles, pendant plus de quinze (15) jours consécutifs ; toute contestation de conformité suit la procédure de l'article 15.5.

PARTIE VII

Fin du contrat et réversibilité

17. Réversibilité, portabilité et changement de fournisseur

Cet article met en œuvre le **chapitre VI du règlement (UE) 2023/2854 (Data Act)**, applicable aux services d'informatique en nuage depuis le 12 septembre 2025. Il s'applique nonobstant toute stipulation contraire du Contrat, dans la mesure imposée par ce règlement.

17.1. Export en continu. Pendant toute la durée du Contrat, le Client peut exporter ses Données Client à tout moment, par lui-même, au moyen des fonctions d'export en libre-service du Service, de son API et de son serveur MCP, en **formats ouverts et lisibles par machine** (CSV, XLSX, JSON) ou, pour les fichiers, dans leur format d'origine, pour l'ensemble des catégories portables de l'annexe 1. L'export depuis l'interface et par l'API est limité à **dix mille (10 000) lignes par objet** et par opération, et soumis aux limites de débit de l'article 5.9 ; les volumes supérieurs sont obtenus, en libre-service, par opérations successives ou par l'API.

17.2. Droit de changer de fournisseur. Le Client peut, à tout moment, demander à changer de fournisseur de service ou à porter ses Données Exportables vers sa propre infrastructure. La demande est adressée par écrit à support@kasar.app. Le Client y indique laquelle des décisions suivantes il entend prendre au terme du préavis :

- (a) **basculer vers un autre fournisseur** couvrant le même type de service, en communiquant les coordonnées nécessaires de celui-ci ;
- (b) **basculer vers une infrastructure propre** (sur site ou hébergée pour son compte) ;
- (c) **effacer** ses Données Exportables.

17.3. Préavis. Le préavis de mise en œuvre du changement **n'excède pas deux (2) mois** à compter de la demande ; le Client peut demander un préavis plus court, que l'Éditeur met en œuvre dès lors qu'il est techniquement réalisable. Le Contrat prend fin, et l'Éditeur le notifie au Client, (i) à l'achèvement du processus de changement, ou (ii) au terme du préavis lorsque le Client a choisi la seule suppression de ses données. Les conséquences financières de la sortie sont régies par l'article 9.6.

17.4. Période transitoire. À l'expiration du préavis s'ouvre une **période transitoire de trente (30) jours calendaires**, pendant laquelle le Contrat demeure applicable et l'Éditeur :

- (i) apporte une **assistance raisonnable** au Client et aux tiers qu'il a autorisés dans le processus de changement ;
- (ii) agit avec **diligence pour maintenir la continuité de l'activité** et poursuit la fourniture des fonctions et services prévus au Contrat ;
- (iii) informe le Client, de façon claire, des **risques connus** pesant sur la continuité des fonctions ou services de son côté ;
- (iv) maintient un **niveau de sécurité élevé** pendant tout le processus, en particulier lors du transfert des données et pendant la période de récupération visée à l'article 17.6.

17.5. Aménagement de la période transitoire.

- Le Client peut la **prolonger une fois**, pour la durée qu'il juge appropriée à ses besoins, avant ou pendant son déroulement.
- Lorsque le délai de trente (30) jours est techniquement irréalisable, l'Éditeur le notifie au Client dans les **quatorze (14) jours ouvrables** suivant la demande de changement, justifie dûment cette impossibilité et propose une période transitoire de remplacement, qui **ne peut excéder sept (7) mois**. La continuité du Service est assurée pendant toute cette période.

17.6. Période de récupération. Le Client dispose ensuite d'une période de récupération d'au moins **trente (30) jours calendaires**, courant à compter du terme de la période transitoire, pendant laquelle l'accès au Service est maintenu aux seules fins d'export de ses Données Exportables. Lorsque le Contrat prend fin sans changement de fournisseur, cette période court à compter de la date d'effet de la fin du Contrat.

17.7. Suppression. À l'expiration de la période de récupération, l'Éditeur supprime les Données Exportables générées directement par le Client ou le concernant directement, dans les conditions de l'article 12 du DPA, les sauvegardes résiduelles étant purgées selon leur cycle de rotation. Le Client peut demander une confirmation écrite de la suppression.

17.8. Frais. L'Éditeur **n'impose aucun frais de changement de fournisseur** : ni frais de sortie, ni frais d'extraction, ni pénalité liée au changement lui-même. Seules restent dues les redevances d'abonnement correspondant à la période pendant laquelle le Service est effectivement fourni, préavis et période transitoire compris, ainsi que les sommes prévues à l'article 9.6 au titre de la période en cours ou de la durée d'engagement souscrite, qui constituent des pénalités de résiliation anticipée et non des frais de changement de fournisseur au sens de l'article 2, point 36, du Data Act.

17.9. Périmètre des données portables. Les catégories de données et d'éléments numériques portables, ainsi que les catégories exclues parce qu'elles sont des données du système issues des services connectés, qui restent disponibles auprès de ces services, parce qu'elles sont propres au fonctionnement interne du Service ou parce que leur communication exposerait un secret d'affaires, figurent de manière exhaustive à l'**annexe 1**, dans sa version en vigueur à la souscription. Ces exclusions **n'empêchent ni ne retardent** le changement de fournisseur.

17.10. Formats, interfaces ouvertes et registre en ligne. L'Éditeur met à disposition, à titre gratuit et dans les mêmes conditions pour tous ses Clients et pour les fournisseurs de destination concernés, des **interfaces ouvertes** documentées (API REST et serveur MCP) permettant de développer les logiciels nécessaires à la portabilité et à l'interopérabilité. Il publie et tient à jour, à <https://kasar.app/fr/portabilite>, un **registre en ligne** des structures de données, formats, normes et spécifications d'interopérabilité ouvertes dans lesquels les Données Exportables sont disponibles, ainsi que les procédures, méthodes, restrictions et limitations techniques connues du changement de fournisseur.

17.11. Export en toute circonstance. La faculté d'exporter les Données Client au moyen des fonctions d'export en libre-service est maintenue **y compris lorsque l'accès au Service est restreint ou suspendu**, dans les conditions des articles 5.3, 8.9 et 11.10. L'export est réalisé par le Client lui-même, **sans frais** et sans intervention de l'Éditeur, pour l'ensemble des catégories portables de l'annexe 1. Sont réservés les contenus manifestement illicites et les injonctions d'une autorité.

17.12. Absence d'entrave. Conformément à l'article 23 du Data Act, l'Éditeur n'impose ni ne maintient aucun obstacle précommercial, commercial, technique, contractuel ou organisationnel empêchant le Client de résilier le Contrat à l'issue du préavis, de conclure un contrat avec un autre fournisseur, ou de porter ses Données Exportables vers ce fournisseur ou vers sa propre infrastructure.

17.13. Bonne foi. L'Éditeur coopère de bonne foi avec le Client et, le cas échéant, avec le fournisseur de destination, afin de rendre le changement effectif, de permettre le transfert des données en temps utile et de maintenir la continuité du service (article 27 du Data Act).

17.14. Cessation d'activité. Si l'Éditeur décide de cesser définitivement l'exploitation du Service, il en informe les Clients par écrit au moins **quatre-vingt-dix (90) jours** à l'avance. **Le préavis ne peut expirer avant le terme de la période d'abonnement en cours.** Pendant ce préavis, l'Éditeur met en œuvre des moyens raisonnables pour maintenir le Service et maintient en toute hypothèse les fonctions d'export ; aucune nouvelle échéance n'est prélevée au-delà de la période en cours. Les sommes payées au titre de la période en cours ne donnent lieu à aucun remboursement au prorata. Pour la Formule Entreprise, cette notification ouvre en outre la continuité du Service (article 17.15 et article 12 des CP-E).

17.15. Continuité. Pour la Formule Entreprise, la continuité du Service en cas de défaillance de l'Éditeur est régie par l'article 12 des Conditions Particulières Entreprise. Aucune licence de continuité ni aucun dépôt du code source n'est attaché aux autres Formules.

PARTIE VIII

Dispositions finales

18. Confidentialité

18.1. Chaque partie préserve la confidentialité des informations confidentielles de l'autre partie auxquelles elle accède, ne les utilise que pour l'exécution du Contrat, n'en donne accès qu'aux personnes qui ont besoin d'en connaître et sont tenues à une obligation équivalente, et les protège avec au moins le même soin que ses propres informations confidentielles. Sont notamment confidentiels les Données Client, la documentation de sécurité de l'Éditeur et les conditions tarifaires non publiques.

18.2. Cette obligation s'applique pendant la durée du Contrat et **cinq (5) ans** après son terme ; elle perdure, pour les secrets d'affaires au sens des articles L.151-1 et suivants du Code de commerce, tant qu'ils conservent ce caractère. Elle ne couvre pas les informations publiques, légitimement détenues avant leur communication, développées de façon indépendante, ou dont la divulgation est légalement requise. Ces exceptions ne s'appliquent pas aux Données Client.

18.3. L'Éditeur peut communiquer les termes du Contrat, à l'exclusion des Données Client, à ses conseils, investisseurs, prêteurs et acquéreurs potentiels tenus à une obligation de confidentialité.

19. Modification des Conditions Générales

19.1. L'Éditeur peut modifier les Conditions Générales, notamment pour tenir compte d'une évolution légale, réglementaire ou technique, ou de l'évolution du Service.

19.2. Toute modification est notifiée au Client au moins **trente (30) jours** avant son entrée en vigueur, par courrier électronique et par publication de la version modifiée.

19.3. La poursuite de l'utilisation du Service après l'entrée en vigueur vaut acceptation. Le Client qui refuse la modification peut, avant son entrée en vigueur, résilier son Abonnement ; la résiliation prend effet à la fin de la période en cours, pendant laquelle la version antérieure continue de lui être appliquée. Les modifications imposées par la loi ou par la sécurité du Service s'appliquent dès leur entrée en vigueur.

19.4. Pour la Formule Entreprise, les Conditions Particulières Entreprise déterminent les modalités d'application des modifications pendant la durée d'engagement.

19.5. Les versions successives des Conditions Générales sont archivées et communiquées sur demande.

20. Force majeure, sous-traitance et cession

20.1. Force majeure. Aucune partie n'engage sa responsabilité pour l'inexécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Peuvent notamment constituer un cas de force majeure, lorsqu'ils en réunissent les conditions : une défaillance généralisée des réseaux de télécommunication ; une défaillance d'un fournisseur d'hébergement, d'infrastructure en nuage, de télécommunications ou de modèles d'IA, ou d'une plateforme tierce, dès lors qu'elle ne résulte pas d'un

manquement de l'Éditeur dans le choix ou le suivi de ce fournisseur ; une cyberattaque d'ampleur que des mesures conformes à l'état de l'art ne permettraient pas d'empêcher ; une décision d'une autorité publique ; une épidémie, une guerre, une émeute. L'obligation de payer les sommes exigibles n'est pas suspendue.

20.2. Empêchement prolongé. Si l'empêchement excède **soixante (60) jours** consécutifs, chaque partie peut résilier le Contrat par notification, sans indemnité de part et d'autre.

20.3. Sous-traitance. L'Éditeur peut recourir à des sous-traitants pour la fourniture du Service, dans les conditions du DPA s'agissant des données à caractère personnel. Il demeure responsable de leur prestation à l'égard du Client, dans les limites de l'article 16.

20.4. Cession et changement de contrôle. L'Éditeur peut céder ou transférer le Contrat, en tout ou partie, à toute société qui lui est liée ou à tout tiers reprenant tout ou partie de l'activité à laquelle se rattache le Service, notamment par fusion, scission, apport ou cession de fonds ou d'actifs. **Le Client y consent par avance au sens de l'article 1216 du Code civil** ; la cession lui est opposable dès sa notification, et **l'Éditeur est libéré pour l'avenir** conformément à l'article 1216-1 du Code civil. Le Client ne peut céder le Contrat qu'avec l'accord écrit préalable de l'Éditeur. Le Client notifie tout changement de son contrôle au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce ; si le nouvel actionnaire de contrôle est un Concurrent, l'Éditeur peut résilier le Contrat moyennant un préavis de trente (30) jours, en remboursant les sommes payées d'avance au titre de la période non courue.

21. Dispositions générales

21.1. Nullité partielle. Si une stipulation est jugée nulle ou inapplicable, elle est réputée non écrite et remplacée par une stipulation valable d'effet aussi proche que possible ; les autres stipulations conservent leur plein effet.

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

21.3. Référence client.

- Sauf opposition du Client, l'Éditeur peut citer la dénomination du Client et reproduire son logo dans ses références commerciales (site internet, présentations, documents commerciaux). Le Client lui concède à cette seule fin une licence gratuite et non exclusive sur sa dénomination et son logo, pour la durée du Contrat.
- Le Client peut s'y opposer **à tout moment** par courrier électronique à support@kasar.app. L'Éditeur retire alors la référence de ses supports dans un délai de trente (30) jours ; il n'est pas tenu des supports déjà diffusés.
- Un **accord exprès** du Client est requis (i) lorsque le Client est un entrepreneur individuel dont le nom constitue une donnée à caractère personnel, et (ii) pour tout témoignage, toute citation ou toute étude de cas.

21.4. Communication des conditions générales de vente. Conformément à l'article L.441-1 du Code de commerce, les Conditions Générales constituent le socle unique de la négociation commerciale et sont communiquées à tout professionnel qui en fait la demande.

21.5. Preuve. Conformément à l'article 1368 du Code civil, les parties conviennent que les registres informatisés de l'Éditeur, les journaux de connexion et d'opérations, les horodatages et les courriers électroniques échangés, conservés dans des conditions raisonnables de sécurité, font preuve entre elles des

connexions, acceptations, souscriptions, consommations, notifications et opérations réalisées, jusqu'à preuve contraire.

21.6. Langue. Le Contrat est rédigé en français. Toute traduction est fournie à titre de commodité ; en cas de divergence, seule la version française fait foi.

21.7. Notifications. Les notifications de l'Éditeur sont adressées par courrier électronique à l'adresse de l'Administrateur, que le Client tient à jour, et le cas échéant affichées dans le Service ; elles sont présumées reçues, sauf preuve contraire, le Jour Ouvré suivant leur envoi. Les notifications du Client sont adressées à support@kasar.app ou depuis l'espace d'administration. Les mises en demeure adressées par courrier électronique sont valables au sens de l'article 1344 du Code civil.

21.8. Intégralité. Le Contrat exprime l'intégralité de l'accord des parties et remplace tout échange antérieur qui n'y est pas repris. Les échanges avec le support et les annonces de fonctionnalités futures n'ont pas de valeur contractuelle, sans préjudice de l'article 1112-1 du Code civil.

21.9. Indépendance des parties. Les parties sont des contractants indépendants. Le Contrat ne crée entre elles ni société, ni mandat, ni relation de travail.

21.10. Imprévision. Chaque partie renonce au bénéfice de l'article 1195 du Code civil et assume le risque d'un changement de circonstances imprévisible, sans préjudice des articles 7.6, 7.7 et 8.7.

21.11. Titres. Les intitulés des articles sont indicatifs et n'affectent pas leur interprétation.

21.12. Non-sollicitation. Pendant la durée du Contrat et douze (12) mois après son terme, le Client s'interdit de solliciter, directement ou indirectement, l'embauche d'un salarié ou d'un prestataire de l'Éditeur ayant participé à l'exécution du Contrat, sauf accord écrit de l'Éditeur. En cas de manquement, le Client verse à l'Éditeur une indemnité égale à six (6) mois de la dernière rémunération brute de la personne concernée. La présente clause ne restreint pas la liberté de la personne de répondre à une offre d'emploi publique.

22. Droit applicable et règlement des litiges

22.1. Droit applicable. Le Contrat est soumis au **droit français**, à l'exclusion de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises.

22.2. Réclamation préalable. Avant toute action contentieuse, la partie demanderesse adresse une réclamation écrite et motivée à l'autre partie (pour l'Éditeur : support@kasar.app). Les parties disposent alors de **trente (30) jours** pour rechercher une solution amiable. Cette étape n'est pas requise pour l'action en paiement des sommes dues au titre du Contrat, ni pour les mesures conservatoires ou d'urgence ; elle suspend la prescription pendant sa durée.

22.3. Juridiction. À défaut de résolution amiable, tout litige entre l'Éditeur et un Client ayant la qualité de commerçant, relatif au Contrat, y compris à sa formation, sa validité, son interprétation, son exécution ou sa rupture, relève de la compétence exclusive du Tribunal des activités économiques de Paris, ou de toute juridiction qui lui serait substituée, y compris en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de procédure d'urgence. À l'égard des autres Clients, la juridiction compétente est déterminée selon les règles de droit commun.

Annexe 1 : Données Exportables, catégories portables et exclusions

Annexe prise en application de l'article 25, paragraphe 2, points e) et f), du règlement (UE) 2023/2854 (Data Act), qui impose une **spécification exhaustive** des catégories portables et des catégories exclues. Le détail technique (structures, formats, normes, procédures et limitations connues) est publié et tenu à jour à <https://kasar.app/fr/portabilite>.

1. Catégories portables

Catégorie	Contenu	Mode d'obtention	Format d'export
Fiches et enregistrements	Contacts, entreprises, opportunités, produits, et tout objet personnalisé créé par le Client, avec l'intégralité des valeurs de champs et leurs relations	Libre-service (interface CSV/XLSX, API et MCP CSV/JSON)	CSV ou JSON
Modèle de données	Objets, champs, types, options de listes déroulantes, relations, règles de calcul	Libre-service (interface, API et MCP)	CSV ou JSON
Notes et tâches	Notes, tâches et rappels rattachés aux fiches	Libre-service (interface, API et MCP)	CSV ou JSON
Pipelines	Pipelines et leurs étapes, avec la position des fiches	Libre-service (interface, API et MCP)	CSV ou JSON
Fichiers joints aux fiches	Documents, images et pièces jointes ajoutés aux fiches	Libre-service (interface, API et MCP)	Fichiers dans leur format d'origine
Sorties IA conservées dans les fiches	Scores, enrichissements et autres Sorties IA enregistrés dans les champs d'une fiche	Libre-service, avec la fiche	Inclus dans l'export de la fiche
Organisation et habilitations	Annuaire des Utilisateurs, rôles, permissions, appartenance aux équipes	Libre-service (interface, API et MCP)	CSV ou JSON
Configuration de travail	Listes et appartenance des fiches, vues, filtres, tableaux de bord, modèles de messages, séquences	Libre-service (interface, API et MCP)	CSV ou JSON
Paramétrage des intégrations	Intégrations connectées, comptes rattachés, règles de synchronisation, à l'exclusion des secrets d'authentification (jetons OAuth, clés d'API), qui ne sont pas exportables pour des raisons de sécurité	Libre-service (interface, API et MCP)	CSV ou JSON

Catégorie	Contenu	Mode d'obtention	Format d'export
Consommation	Historique de consommation de Crédits, y compris au titre de la téléphonie	Libre-service (interface, API et MCP)	CSV ou JSON

Toutes les catégories s'exportent en libre-service, depuis l'interface, par l'API REST documentée ou par le serveur MCP, dans les conditions des articles 17.1 et 17.11. L'accès aux interfaces de portabilité est **gratuit**, y compris pour le fournisseur de destination désigné par le Client.

2. Catégories exclues

Sont exclues des Données Exportables les **données du système issues des services connectés**, ainsi que les seules catégories propres au **fonctionnement interne** du Service, dont la communication exposerait un secret d'affaires de l'Éditeur ou d'un tiers, ou qui n'ont aucune signification hors de l'environnement de l'Éditeur :

- les **données du système issues des services connectés** : emails, messages LinkedIn, WhatsApp et SMS, appels, réunions et événements d'agenda synchronisés, enregistrements audio et vidéo, transcriptions, analyses et résumés générés à partir de ces interactions, historique d'activité et journaux. Ces données restent disponibles dans les services sources du Client (notamment Gmail, Outlook, LinkedIn, WhatsApp), auprès desquels il les récupère ; les éléments qui en sont dérivés relèvent du fonctionnement interne du Service. Pour la seule Formule Entreprise, ces données peuvent être exportées sur demande adressée à support@kasar.app ;
- le **code source** du Service, ses schémas internes et ses algorithmes ;
- les **invites système (« prompts »)**, chaînes d'orchestration et configurations de modèles d'IA ;
- les **journaux techniques d'infrastructure**, index de recherche internes, files d'attente, caches et artefacts d'exécution ;
- les **métriques de supervision** et données de télémétrie applicative ;
- les **secrets d'authentification** aux services tiers (jetons, clés), pour des raisons de sécurité ;
- les données appartenant à **d'autres Organisations** et les éléments protégés par un droit de propriété intellectuelle de l'Éditeur ou d'un tiers.

Conformément à l'article 25, paragraphe 2, point f), du Data Act, **ces exclusions n'empêchent ni ne retardent le changement de fournisseur** : les données issues des services connectés restent accessibles au Client auprès de ces services, et aucune des autres exclusions n'est nécessaire à la reprise des Données Exportables par un autre fournisseur ou par le Client lui-même.