EDUCORE NETWORK

Conditions de prestation de services de SIA EduCore Network

Version 1 · en vigueur à compter du 26 octobre 2026

SIA EduCore Network
Numéro d'immatriculation 40203720968 · République de Lettonie
educore-network.com · support@educore-network.com · WhatsApp +371 26269028

Version française. La version acceptée par le Client est rédigée en anglais (A2.7).

Sommaire

Comment utiliser ce document

Partie A. Conditions générales

A1. Dispositions générales et définitions

A2. Conclusion du Contrat

A3. Exécution des travaux

A4. Prix et paiement

A5. Retard de paiement

A6. Réception (approbation du Livrable par le Client), remise, garantie

A7. Services récurrents : période contractuelle, renouvellement, paiement annuel

A8. Propriété intellectuelle

A9. Confidentialité et données à caractère personnel

A10. Responsabilité et force majeure

A11. Résiliation, notifications, dispositions finales

Partie B. Conditions relatives aux différents services

B1. Sites et boutiques en ligne

B2. Maintenance et hébergement du site

B3. Gestion du catalogue produits

B4. Solutions d’IA

B5. Applications web

B6. Design

Coordonnées de la société et annexes

Annexe 1. Accord de traitement des données

Comment utiliser ce document

La partie A s'applique à tous les Clients. La partie B contient des chapitres consacrés aux différents services : lisez les chapitres correspondant aux services que vous commandez.

Service	Chapitres
Site, boutique en ligne	A, B1
Maintenance et hébergement du site	A, B2
Gestion du catalogue produits	A, B3
Solutions d'IA	A, B4
Application web	A, B5
Design	A, B6

La maintenance d'une application clés en main (B5.5) est également régie par le chapitre B2. Ce que vous commandez, son prix et le délai de réalisation sont indiqués dans la Commande. Le présent document fixe les règles selon lesquelles toute Commande est exécutée.

Partie A. Conditions générales

A1. Dispositions générales et définitions

A1.1. Les présentes Conditions régissent la prestation de services par **SIA EduCore Network**, numéro d'enregistrement 40203720968, République de Lettonie (ci-après « EduCore Network »).

A1.2. EduCore Network n'est pas redevable de la taxe sur la valeur ajoutée. Les prix sont indiqués hors TVA, et aucune TVA n'est facturée. Si EduCore Network vient à être identifiée à la TVA, la TVA est facturée sur les prix au taux applicable à compter de la date d'identification ; le Client reçoit une Notification de l'identification au plus tard 30 jours avant le premier paiement soumis à la TVA ou, si l'identification prend effet plus tôt, immédiatement après l'identification.

A1.3. Les services sont destinés aux sociétés, aux entrepreneurs individuels, aux travailleurs indépendants et aux autres personnes exerçant une activité professionnelle. En acceptant les Conditions, le Client confirme qu'il commande les services pour son activité professionnelle et non pour ses besoins personnels en tant que particulier.

A1.4. Définitions. Dans les présentes Conditions, les termes commençant par une majuscule ont la signification suivante :

Terme	Signification
Conditions	Le présent document dans la version acceptée par le Client
Jour	Un jour calendaire, sauf s'il est expressément indiqué « Jour ouvré »
Client	La personne qui a commandé des services auprès d'EduCore Network
Parties	EduCore Network et le Client
Commande	La description d'un service déterminé ou de plusieurs services : étendue, prix, délai et modalités de paiement. Elle figure sur la page de paiement, dans une proposition commerciale d'EduCore Network acceptée par le Client selon l'une des modalités prévues à A2.1, ou dans un document signé par les Parties
Contrat	Les présentes Conditions, la Commande et l'Annexe 1 (Accord de traitement des données), prises ensemble. La fin d'une Commande emporte résiliation du Contrat en ce qui concerne cette Commande ; les autres Commandes du Client restent en vigueur
Livrable	L'objet créé en exécution d'une Commande : un site, un design, une solution d'IA, une application web ou autre
Version de démonstration	Un Livrable mis en ligne à une adresse de test ou fourni sous forme d'aperçu pour examen par le Client
Site	Un site internet ou une boutique en ligne. Les dispositions des Conditions relatives aux sites s'appliquent aux boutiques en ligne, sauf disposition expresse contraire
Service ponctuel	Un service comportant un Livrable déterminé et un paiement unique
Service récurrent	Un service fourni de manière continue moyennant une redevance périodique
Redevance mensuelle	Le prix d'un Service récurrent pour un mois, tel qu'indiqué dans la Commande

Terme	Signification
Jour ouvré	Tout jour du lundi au vendredi. Sert au calcul des délais. Les jours où EduCore Network ne travaille pas sont publiés à l'avance sur le site internet et ne sont pas comptés comme Jours ouvrés
Heures ouvrables	Les heures de travail publiées sur le site internet educore-network.com au moment de la demande, heure d'Europe centrale + 1 heure
Notification	Un message envoyé par courrier électronique : au Client — à l'adresse communiquée par le Client lors de la passation de la Commande ; à EduCore Network — à l'adresse clients@educore-network.com

A2. Conclusion du Contrat

A2.1. Le Contrat est conclu selon l'une des modalités suivantes :

(a) sur la page de paiement — le Client saisit les informations relatives à la société et à son représentant, confirme son acceptation des Conditions et clique sur le bouton de confirmation ;

(b) par la signature de la Commande au moyen d'une signature électronique qualifiée reconnue dans l'Union européenne (règlement (UE) n° 910/2014).

A2.2. Le Contrat est réputé conclu au moment où l'action visée à A2.1 est accomplie. Les travaux commencent après la réception de l'acompte, sauf disposition contraire de la Commande (la confirmation sur la page de paiement lie les Parties, tandis que le délai de réalisation court à compter de la réception de l'acompte).

A2.3. Le paiement effectué depuis le compte du Client confirme le Contrat de la part du Client. La personne qui accomplit l'action visée à A2.1 au nom du Client confirme qu'elle est habilitée à représenter le Client.

A2.4. La version des Conditions acceptée par le Client lors de la conclusion du Contrat s'applique au Contrat. La version acceptée est fournie au Client sous forme de fichier PDF sur la page de paiement et lui est envoyée par courrier électronique après la conclusion du Contrat. La publication d'une nouvelle version des Conditions ne modifie pas un Contrat conclu. Pour les Services récurrents, une nouvelle version ne peut s'appliquer qu'à compter du premier jour de la période contractuelle suivante et uniquement si EduCore Network a envoyé au Client une Notification en ce sens au plus tard 30 jours avant la fin de la période contractuelle en cours (A11.3). Jusqu'au début de la période contractuelle suivante, la version précédente s'applique.

A2.5. La Commande peut modifier uniquement la description du service, l'étendue des travaux, le nombre de tours de modifications, les limites, le prix, le délai de réalisation et les modalités de paiement, et peut régler les questions que les Conditions renvoient expressément à la Commande. Dans cette mesure, en cas de contradiction, la Commande prévaut sur les Conditions. Les autres

dispositions des Conditions, y compris celles relatives à la responsabilité, aux droits sur le Livrable, à la période contractuelle des Services récurrents, à la résiliation et au droit applicable, ne sont pas modifiées par la Commande.

A2.6. Après la conclusion du Contrat, le Client reçoit par courrier électronique une confirmation reprenant les détails de la Commande ainsi qu'une copie de la version acceptée des Conditions.

A2.7. Les Conditions sont publiées, à titre d'information, dans les langues du site internet educore-network.com. La version acceptée par le Client (le fichier PDF visé à A2.4) est rédigée en anglais ; en cas de divergence avec les traductions, le texte anglais prévaut.

A2.8. Canaux de communication. Les échanges de travail au titre du Contrat (transmission d'éléments, validations, observations, questions) ont lieu par courrier électronique ou via la messagerie instantanée associée au numéro de téléphone indiqué dans la Commande ; les messages échangés via cette messagerie instantanée sont considérés par les Parties comme des communications écrites et sont réputés reçus au moment de leur envoi s'ils sont envoyés pendant les Heures ouvrables, et à défaut au début du Jour ouvré suivant. Les Notifications de retard de paiement, de manquement, de résiliation, de non-renouvellement et de modification de prix sont envoyées par courrier électronique aux adresses indiquées dans la définition de Notification (A1.4) ; elles peuvent en outre être doublées via la messagerie instantanée.

A3. Exécution des travaux

A3.1. EduCore Network exécute les travaux dans l'étendue et dans le délai indiqués dans la Commande. Le délai de réalisation court à compter de la date de réception de l'acompte, sauf disposition contraire de la Commande. Les Parties communiquent par courrier électronique ou via la messagerie instantanée pendant les Heures ouvrables.

A3.2. Le Client est tenu :

(a) de fournir les éléments, informations et accès nécessaires à l'exécution des travaux dans le délai indiqué dans la Commande ou dans la demande d'EduCore Network ;

(b) de répondre aux demandes d'EduCore Network dans le délai indiqué dans la demande ou, si aucun délai n'est indiqué, dans un délai de 3 Jours ouvrés ;

(c) de garantir que tous les éléments fournis (textes, images, vidéos, logos, données et autres éléments) lui appartiennent ou sont utilisés par lui de manière licite et ne portent pas atteinte aux droits de tiers ; le Client est responsable de ces éléments (A9.5) ;

(d) de désigner une personne de contact unique habilitée à valider les travaux et à prendre des décisions au nom du Client ; les validations et décisions de cette personne lient le Client.

A3.3. En cas de retard de la part du Client, le délai de réalisation est prolongé d'une période égale à celle du retard. Si le Client ne répond pas, pendant plus de 14 jours à compter de sa réception, à une demande d'EduCore Network envoyée via les canaux visés à A2.8, EduCore Network peut suspendre les travaux ; si le Client ne répond pas pendant plus de 60 jours, EduCore Network peut résilier la Commande. Dans ce cas, le paiement reçu est imputé sur la valeur des travaux exécutés et des frais engagés et n'est pas remboursé ; si la valeur des travaux exécutés est inférieure, la différence est remboursée. La valeur des travaux exécutés est déterminée au prorata de l'étendue de la Commande ; la liste des travaux exécutés et le calcul sont envoyés au Client avec la Notification de résiliation. Pour un Service récurrent, les deux phrases qui précèdent ne s'appliquent pas : le Contrat prend fin à la

date indiquée dans la Notification de résiliation, le Client paie la dette impayée et des dommages-intérêts à hauteur du montant et dans les conditions prévus à A11.1 ; le sort des données du Client est régi par le chapitre concerné de la partie B.

A3.4. Le prix comprend le nombre de tours de modifications prévu dans le chapitre de la partie B relatif au service concerné, sauf si la Commande fixe un nombre différent ; si ni le chapitre de la partie B ni la Commande ne fixent de nombre, les modifications se limitent à la correction des non-conformités du Livrable à la Commande conformément à A6. Un tour de modifications est une liste unique et consolidée des observations du Client sur le Livrable présenté, envoyée en un seul message. Les modifications sont effectuées dans les limites de l'étendue de la Commande ; les changements allant au-delà de cette étendue sont régis par A3.5. Les tours supplémentaires et les travaux au-delà des limites sont payés séparément au prix indiqué dans la Commande ou, si aucun prix n'y est indiqué, au prix convenu entre les Parties via les canaux visés à A2.8 avant le début des travaux.

A3.5. Les travaux non prévus dans la Commande sont exécutés en vertu d'une Commande distincte.

A3.6. EduCore Network peut faire appel à des prestataires, en restant responsable envers le Client de leurs travaux, et veille à obtenir de ceux-ci les droits nécessaires pour transférer des droits au Client conformément à A8. Les prestataires qui ont accès à des données à caractère personnel ne sont engagés que conformément à A9.3.

A4. Prix et paiement

A4.1. Les prix sont indiqués en euros. Les paiements sont acceptés par l'intermédiaire du prestataire de paiement d'EduCore Network ou par virement bancaire sur le compte bancaire d'EduCore Network, sur facture. Le paiement par carte de paiement n'est pas accepté, sauf lorsqu'EduCore Network a elle-même proposé ce mode de paiement conformément à A4.3.

A4.2. Les Services ponctuels sont payés par virement bancaire selon les coordonnées bancaires indiquées sur la page de paiement ou dans la facture. L'acompte au titre d'une Commande conclue sur la page de paiement est versé dans un délai de 3 Jours ouvrés à compter de la date de conclusion du Contrat ; si l'acompte n'est pas reçu dans un délai de 14 jours, EduCore Network peut renoncer à la Commande par Notification, et aucune obligation ne naît pour les Parties au titre de cette Commande.

A4.3. Les Services récurrents sont payés d'avance — mensuellement ou, en cas de paiement annuel (A7.5), une fois tous les 12 mois — par prélèvement automatique SEPA Direct Debit sur le compte du Client, en vertu d'un mandat SEPA Direct Debit confirmé par le Client sur la page de paiement ou séparément à la demande d'EduCore Network. La date de prélèvement est le jour du mois (en cas de paiement annuel, le jour et le mois) correspondant à la date de début du service ; si le mois ne comporte pas ce jour, la date de prélèvement est le dernier jour du mois. Le Client est tenu de veiller à ce que les fonds soient disponibles sur le compte à la date de prélèvement. Si la banque du Client ne prend pas en charge le SEPA Direct Debit, si le mandat n'est pas confirmé ou si le prélèvement automatique est indisponible pour une autre raison, y compris du côté du prestataire de paiement, ce dont EduCore Network informe le Client par Notification, les Services récurrents sont payés d'avance sur facture conformément à A4.4 ou, si EduCore Network a proposé ce mode de paiement, par prélèvement automatique sur la carte de paiement du Client. Le mode de prélèvement automatique des paiements récurrents est déterminé par EduCore Network dans chaque cas. La révocation ou la

modification du mandat par le Client sans accord d'EduCore Network ne modifie pas les dates de paiement : le paiement est réputé en retard dès le lendemain de la date à laquelle le prélèvement devait avoir lieu (A5.1).

A4.4. Si aucun mandat SEPA Direct Debit n'a été mis en place (y compris lorsque le Contrat est conclu conformément à A2.1(b) sans mandat) ou si le prélèvement automatique est indisponible (A4.3), EduCore Network émet des factures au Client. La facture d'acompte au titre d'un Contrat conclu conformément à A2.1(b) est payable dans un délai de 3 Jours ouvrés à compter de sa réception (A11.2) ; pour un Contrat conclu sur la page de paiement, le délai de versement de l'acompte est fixé par A4.2 ; les autres factures sont payables dans un délai de 7 jours à compter de leur réception. Les factures relatives aux Services récurrents sont émises, en cas de paiement mensuel, au plus tard 7 jours avant le début de la période et, en cas de paiement annuel, au plus tard 21 jours avant le début de la période contractuelle ; ces factures annuelles sont payables avant le début de la période contractuelle.

A4.5. Si un prélèvement automatique n'est pas exécuté (par exemple, en raison d'une insuffisance de fonds), l'obligation du Client de payer cette période subsiste. EduCore Network peut réitérer le prélèvement jusqu'au paiement intégral du montant. Un paiement manqué ne raccourcit pas la période contractuelle et n'en reporte pas la fin.

A4.6. Si le Client conteste un prélèvement exécuté auprès de sa banque sans motif fondé sur le Contrat, le montant contesté est réputé impayé à compter de la date du prélèvement initial, et les dispositions de A5 s'appliquent.

A4.7. Si le Client renonce à la Commande avant le début des travaux (les travaux sont réputés commencer à la date de réception de l'acompte), l'acompte est remboursé, déduction faite des frais effectivement engagés par EduCore Network ; après le début des travaux, l'acompte n'est pas remboursé. Si EduCore Network résilie la Commande sans faute du Client, EduCore Network rembourse le paiement reçu, déduction faite de la valeur des travaux dont les résultats ont effectivement été remis au Client. Si rien n'a été remis, le paiement est remboursé intégralement.

A5. Retard de paiement

A5.1. Un paiement est en retard dès le lendemain de l'échéance de paiement fixée par le Contrat : pour les Services récurrents — après la date de prélèvement, si le prélèvement n'est pas exécuté ou est contesté ; pour les factures visées à A4.4 — après la date d'échéance de la facture ; pour le solde ou un paiement d'étape d'un Service ponctuel — après l'échéance prévue à A6.5.

A5.2. En cas de retard de paiement, le Client paie :

(a) une pénalité contractuelle de 0,2 % du montant en retard pour chaque jour de retard, mais pas plus de 10 % du montant en retard au total ;

(b) le remboursement des frais du prestataire de paiement facturés à EduCore Network en lien avec des prélèvements non exécutés ou contestés, à hauteur du montant justifié par les documents du prestataire de paiement ;

(c) si le retard excède 14 jours — une somme forfaitaire de 40 EUR à titre d'indemnité pour frais de recouvrement pour chaque paiement en retard ; si les frais de recouvrement effectivement supportés par EduCore Network excèdent cette somme, le Client les rembourse intégralement.

A5.3. Les sommes dues au titre de A5.2 sont facturées séparément après le paiement de la dette principale ou avec la demande de paiement de la dette lors de sa transmission au recouvrement, et sont payables dans un délai de 7 jours.

A5.4. Dès le premier jour de retard, EduCore Network peut suspendre l'exécution des modifications, des perfectionnements et de tous autres travaux au titre de toutes les Commandes du Client, y compris les Commandes ne présentant aucune dette impayée, jusqu'au paiement intégral de la dette. Les délais des Commandes suspendues sont prolongés d'une période égale à celle de la suspension.

A5.5. Si le retard excède 30 jours, EduCore Network peut suspendre intégralement la fourniture des Services récurrents, y compris en désactivant le site, l'application ou la solution d'IA, et résilier le Contrat conformément à A11.1. Aucune redevance ne court pour les périodes postérieures à la désactivation des services en vertu de la présente clause ; le Client paie les périodes jusqu'à la date de désactivation et, en cas de résiliation, les montants prévus à A11.1. Si la dette est payée avant la résiliation, les services sont rétablis dans un délai de 2 Jours ouvrés ; les données du Client sont conservées pendant la période de suspension.

A5.6. Le paiement de la pénalité et de l'indemnité prévues à A5.2 est sans préjudice du droit d'EduCore Network de réclamer des dommages-intérêts excédant ces montants. En particulier, le Client rembourse les frais de recouvrement de créances justifiés d'EduCore Network qui excèdent le montant prévu à A5.2(c) : honoraires d'avocats et d'agences de recouvrement, frais de justice et frais notariaux, dans la mesure permise par la loi. En cas de transmission d'une dette au recouvrement, EduCore Network peut communiquer au tiers chargé du recouvrement des informations sur le Client et sur la dette dans la mesure nécessaire au recouvrement.

A6. Réception (approbation du Livrable par le Client), remise, garantie

S'applique aux Services ponctuels.

A6.1. Lorsque les travaux sont achevés, EduCore Network envoie au Client une Notification comprenant l'accès à la Version de démonstration et le numéro de la Commande. La Version de démonstration est fournie avec des restrictions techniques empêchant son utilisation avant le paiement intégral (accès par mot de passe, paramètre de non-indexation, filigrane ou résolution réduite — au choix d'EduCore Network). Le délai d'examen prévu à A6.2 court à compter de la date de réception de cette Notification (A11.2).

A6.2. Dans un délai de 5 Jours ouvrés à compter de la réception de la Notification, le Client réceptionne le Livrable ou envoie des observations motivées sur la non-conformité du Livrable à la Commande. La conformité est appréciée au regard de la Commande et des éléments validés par la personne de contact du Client en cours de travaux (structure, design, prototype) via les canaux visés à A2.8. Il est donné suite aux observations portant sur la non-conformité du Livrable à la Commande, après quoi la Version de démonstration est à nouveau fournie ; le délai du nouvel examen est de 3 Jours ouvrés, et ce nouvel examen se limite à vérifier qu'il a été donné suite aux observations formulées précédemment. Si les observations, en tout ou en partie, ne portent pas sur la non-conformité du Livrable à la Commande, EduCore Network en informe le Client par une Notification exposant ses motifs ; dans cette mesure, le Livrable est réputé réceptionné, sauf si le Client, dans un délai de 3 Jours ouvrés à compter de la réception de cette Notification, indique la disposition précise

de la Commande à laquelle le Livrable n'est pas conforme. Il n'est procédé qu'à deux nouveaux examens au maximum ; à l'issue de ceux-ci, le Livrable est réputé réceptionné, et les désaccords restants sont réglés conformément à A11.6 sans suspension du paiement.

A6.3. Le Livrable est réputé réceptionné dès la survenance de l'un des événements suivants :

(a) le Client a confirmé la réception sur la page de paiement du solde, a signé un procès-verbal de réception ou a confirmé la réception par écrit via les canaux visés à A2.8 ;

(b) le Client a payé le solde au titre de la Commande ;

(c) le délai prévu à A6.2 a expiré sans observations motivées ;

(d) le Client a commencé à utiliser le Livrable (l'a installé sur ses propres ressources, l'a publié, l'a transmis à des tiers ou l'a exploité dans son activité).

A6.4. L'installation du Livrable sur les ressources du Client ainsi que la remise des fichiers sources et des identifiants d'accès ont lieu après le paiement intégral de la Commande. Jusqu'alors, le Livrable reste en la possession d'EduCore Network.

A6.5. Le solde au titre de la Commande, ainsi que tout paiement d'étape lié par la Commande ou par un chapitre de la partie B à la réception d'une étape, est payable dans un délai de 7 jours à compter de la date de réception du Livrable ou de l'étape concernés. En cas de non-paiement, les dispositions de A5 s'appliquent. Si le solde n'est pas payé dans un délai de 30 jours à compter de la date de réception du Livrable, EduCore Network peut, à son choix : (a) exiger le paiement du solde, de la pénalité et des indemnités prévues à A5 ; ou (b) résilier la Commande en conservant l'acompte, sans remettre le Livrable au Client.

A6.6. Pendant 30 jours à compter de la date de réception du Livrable, EduCore Network remédie gratuitement aux défauts. Un défaut est une non-conformité du Livrable à la Commande qui n'est causée ni par des actions du Client ou de tiers ni par des défaillances de services tiers. Les nouveaux souhaits et changements non prévus dans la Commande ne constituent pas des défauts. Pour certains services, la garantie peut être exclue par un chapitre de la partie B.

A6.7. Les modifications du Livrable après la réception, autres que les interventions au titre de la garantie, sont exécutées en vertu d'une Commande distincte.

A7. Services récurrents : période contractuelle, renouvellement, paiement annuel

S'applique à la maintenance et à l'hébergement du site (B2), à la gestion du catalogue (B3), aux licences de solutions d'IA (B4), aux licences d'applications web (B5) et à la maintenance des applications clés en main lorsqu'elle est commandée (B5.5).

A7.1. Période contractuelle. La période contractuelle initiale est de 12 mois payants à compter de la date de début du service. La date de début est la date de mise en ligne du site sur le domaine du Client (B2), la date de début indiquée dans la Commande (B3), la date d'activation de la solution en mode production après le paiement intégral de la mise en place (B4, B5), ou la date de début de la maintenance de l'application clés en main indiquée dans la Commande (B5.5) ; elle est consignée dans la Commande ou dans la Notification d'EduCore Network relative au début du service. Si le service est commandé pour un site déjà en ligne ou pour une solution déjà activée, la date de début est la date indiquée dans la Commande. Si le site n'a pas été mis en ligne sur le domaine du Client dans un délai

de 30 jours après le paiement intégral de la Commande du site (B1) pour des raisons tenant au Client, la date de début de la maintenance (B2) est réputée être le 31e jour suivant le paiement intégral ; la même règle s'applique à l'activation d'une solution d'IA (B4) et d'une application web sous licence (B5) après le paiement intégral de la mise en place. Le paiement mensuel constitue le paiement de la période contractuelle annuelle par versements échelonnés ; le paiement d'une année d'avance en un seul versement est régi par A7.5. Le mois gratuit prévu à A7.4 n'est pas inclus dans cette période contractuelle. À la fin de chaque période contractuelle, le Contrat est automatiquement renouvelé pour 12 mois supplémentaires aux mêmes conditions, sous réserve de A7.6 et A11.3.

A7.2. Non-renouvellement. Chacune des Parties peut refuser le renouvellement par une Notification envoyée au plus tard 30 jours avant la fin de la période contractuelle en cours. Pour les licences visées à B4 et B5, EduCore Network envoie une telle Notification au plus tard 90 jours avant la fin de la période contractuelle et fournit au Client un export de ses données conformément à B4.9 ou B5.3. Le Contrat prend fin le dernier jour de la période contractuelle en cours.

A7.3. Résiliation anticipée. Le Client ne peut résilier le Contrat en cours de période contractuelle qu'en vertu de A10.5, de A11.1 ou de la présente clause. Si le Client cesse d'utiliser le service, le service continue d'être fourni et les paiements sont effectués selon l'échéancier jusqu'à la fin de la période contractuelle. Le Client peut résilier le Contrat de manière anticipée en envoyant une Notification et en payant une indemnité de résiliation anticipée égale à trois Redevances mensuelles ou, s'il reste moins de trois mois après la période payée en cours, aux Redevances mensuelles de ces mois restants. L'indemnité est payée en sus de la redevance de la période en cours et en sus de toute dette impayée du Client ; EduCore Network émet la facture de l'indemnité dans un délai de 3 Jours ouvrés après la réception de la Notification. Si la Notification est envoyée pendant le mois gratuit (A7.4), ce mois est réputé être la période payée en cours. Le Contrat prend fin le dernier jour de la période payée en cours au cours de laquelle l'indemnité est reçue ; le service est fourni jusqu'à ce jour, après quoi les dispositions relatives à la fin du Contrat du chapitre concerné de la partie B s'appliquent. La Notification de résiliation anticipée prend effet à la réception de l'indemnité, si cette réception intervient dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la facture ; à défaut, elle est réputée ne pas avoir été envoyée. En cas de paiement annuel, aucune indemnité n'est facturée, le paiement annuel n'est pas remboursé (A7.5), et le Contrat prend fin le dernier jour de la période contractuelle annuelle payée.

A7.4. Mois gratuit. En cas de paiement mensuel de la maintenance du site (B2), le premier mois du service est gratuit : le premier prélèvement a lieu un mois après la date de début du service. Le mois gratuit précède la période contractuelle initiale de 12 mois payants (A7.1) et n'en fait pas partie. Le mois gratuit est accordé une seule fois par site et n'est pas accordé en cas de paiement annuel, lors du renouvellement, lors d'une nouvelle conclusion du Contrat pour le même site, ni pour les services visés à B3, B4, B5 et la maintenance d'applications visée à B5.5.

A7.5. Paiement annuel. En cas de paiement de 12 mois d'avance en un seul versement, le Client paie 10 Redevances mensuelles. Lors du renouvellement de la période contractuelle, les modalités de paiement choisies sont maintenues ; le Client peut passer du paiement annuel au paiement mensuel ou du paiement mensuel au paiement annuel (avec paiement de l'année d'avance en un seul versement conformément à A4.3 ou A4.4) à compter du début de la période contractuelle suivante, par Notification envoyée au plus tard 30 jours avant le début de celle-ci. Le paiement annuel n'est pas remboursé en cas de résiliation anticipée du Contrat, sauf en cas de résiliation pour faute d'EduCore Network ou en vertu de A9.3.

A7.6. Modification des prix. EduCore Network peut modifier le prix d'un Service récurrent à compter de la période contractuelle suivante en envoyant une Notification au plus tard 60 jours avant le début de celle-ci ; le prix modifié remplace le prix indiqué dans la Commande à compter du premier jour de la période contractuelle suivante. Le Client qui n'accepte pas la modification peut refuser le renouvellement conformément à A7.2.

A7.7. Le prélèvement automatique prévu à A4.3 se poursuit pendant toute la période contractuelle et ses renouvellements sans nouvelle autorisation. EduCore Network met fin aux prélèvements après la fin de la dernière période donnant lieu à paiement.

A7.8. Réclamations relatives aux Services récurrents. Les réclamations relatives à la qualité d'un Service récurrent pour une période payée déterminée sont adressées par le Client par Notification au plus tard 14 jours après la fin de cette période. À défaut de réclamation dans ce délai, le service pour cette période est réputé avoir été correctement fourni. Une réclamation n'autorise pas le Client à suspendre, réduire ou contester des paiements ; une réclamation fondée est satisfaite par la correction de l'insuffisance ou par un avoir imputé sur la période suivante. Après la fin du Contrat et la remise des éléments conformément au chapitre concerné de la partie B, EduCore Network n'assume aucune obligation au titre du Service récurrent.

A8. Propriété intellectuelle

A8.1. Les droits patrimoniaux d'auteur sur un Livrable créé en exécution d'une Commande spécialement pour le Client sont cédés au Client dès le paiement intégral de la Commande. Jusqu'alors, l'utilisation du Livrable par le Client n'est pas autorisée.

A8.2. Les droits sur les gabarits, bibliothèques, outils, composants réutilisables et le savoir-faire d'EduCore Network restent acquis à EduCore Network. Pour ces composants intégrés au Livrable, le Client se voit concéder une licence perpétuelle, gratuite et non exclusive permettant de les utiliser en tant que partie du Livrable.

A8.3. Les composants de tiers (polices de caractères, images, modules logiciels, plateformes) sont utilisés aux conditions de leurs titulaires de droits. Les licences et abonnements de tiers sont payés par le Client, sauf disposition contraire de la Commande.

A8.4. Lorsque les Conditions ou la Commande prévoient une licence sur le Livrable, les droits sur le Livrable restent acquis à EduCore Network, et le Client reçoit un droit d'utilisation aux conditions du chapitre concerné de la partie B.

A8.5. Le Client accepte qu'EduCore Network puisse présenter le Livrable ainsi que le nom et le logo du Client dans son portfolio, sur son site internet et dans ses supports marketing, y compris avec un lien vers le site du Client. Le Client ne peut s'opposer à une telle utilisation que par une mention expresse dans la Commande.

A9. Confidentialité et données à caractère personnel

A9.1. Les Parties ne divulguent pas à des tiers les informations non publiques relatives l'une à l'autre obtenues dans le cadre du Contrat, sauf dans les cas prévus par la loi ou lorsque cela est nécessaire à l'exécution du Contrat. Cette obligation s'applique pendant la période contractuelle et pendant 3 ans après la fin du Contrat.

A9.2. Dans le cadre de la fourniture des services, EduCore Network peut avoir accès à des données à caractère personnel des clients et des salariés du Client : demandes et messages provenant des formulaires du site, conversations avec un assistant d'IA, enregistrements d'appels et données des utilisateurs d'applications web. Ces données appartiennent au Client : le Client est le responsable du traitement et EduCore Network est le sous-traitant, qui agit uniquement sur les instructions du Client et n'utilise pas ces données à ses propres fins. Les modalités de traitement, les mesures de protection, les délais de conservation et la suppression sont régis par l'Accord de traitement des données (Annexe 1), conclu conformément à l'article 28 du règlement (UE) 2016/679. L'Annexe 1 fait partie intégrante du Contrat.

A9.3. Le Client donne une autorisation générale pour le recours aux sous-traitants ultérieurs énumérés à l'Annexe 1 et à tous leurs successeurs. EduCore Network adresse, au moins 14 jours à l'avance, une Notification de son intention de recourir à un sous-traitant ultérieur non mentionné à l'Annexe 1. Le Client ne peut formuler d'objection dans ce délai que pour des motifs justifiés liés à la protection des données à caractère personnel. En cas d'objection, EduCore Network, à son choix, soit n'utilise pas ce sous-traitant ultérieur pour le traitement des données du Client, soit résilie par Notification le service pour lequel celui-ci est nécessaire, avec effet à la date indiquée dans celle-ci, mais pas avant l'expiration d'un délai de 14 jours ; dans ce dernier cas, le Client est remboursé de la redevance déjà payée pour les périodes postérieures à la résiliation.

A9.4. EduCore Network protège ses comptes de travail par une authentification à deux facteurs, conserve les identifiants d'accès du Client dans un gestionnaire de mots de passe sécurisé et les supprime à l'achèvement des travaux au titre d'un Service ponctuel ou après la remise des éléments conformément au chapitre concerné de la partie B à la fin d'un Service récurrent, sauf instruction contraire du Client.

A9.5. Le Client est responsable de la licéité des contenus et des données fournis à EduCore Network ou intégrés au Livrable, et indemnise EduCore Network des pertes résultant de réclamations de tiers relatives à ces contenus ou données.

A10. Responsabilité et force majeure

A10.1. La responsabilité totale d'EduCore Network au titre d'une Commande est limitée au montant payé par le Client au titre de cette Commande au cours des 12 mois précédant le fait générateur de la responsabilité, sans pouvoir être inférieure à une Redevance mensuelle d'un Service récurrent ou à 10 % du prix d'un Service ponctuel.

A10.2. EduCore Network n'est pas responsable du manque à gagner, de l'interruption de l'activité du Client ni des autres pertes indirectes. La responsabilité pour la perte de données stockées par EduCore Network au titre de B4 et B5 est limitée au plafond prévu à A10.1 et n'est pas engagée si la perte est causée par des actions du Client ou de tiers ou par une défaillance d'un service tiers qui n'est pas un prestataire (A3.6) ou un sous-traitant ultérieur (D7) d'EduCore Network.

A10.3. EduCore Network n'est pas responsable des défaillances, restrictions, modifications de conditions et blocages imputables aux services utilisés dans le compte du Client ou au choix du Client (bureaux d'enregistrement de noms de domaine, plateformes de commerce électronique, messageries instantanées, systèmes de paiement, fournisseurs d'IA et canaux visés à B4.5–B4.6). Pour les services auxquels EduCore Network a recours en tant que prestataires (A3.6) ou sous-traitants ultérieurs (D7), EduCore Network est responsable dans les limites de A10.1 et A10.2, sauf dans les cas prévus à B2.4.

A10.4. Les limitations prévues à A10.1–A10.3 ne s'appliquent pas en cas de faute intentionnelle ou de faute lourde d'EduCore Network.

A10.5. Les Parties sont exonérées de responsabilité pour l'inexécution d'obligations causée par un cas de force majeure : catastrophes naturelles, opérations militaires, actes des autorités publiques, défaillances à grande échelle des infrastructures de réseau. La Partie qui invoque de telles circonstances en informe l'autre Partie sans délai. Si ces circonstances durent plus de 60 jours, chacune des Parties peut résilier le Contrat.

A11. Résiliation, notifications, dispositions finales

A11.1. Chacune des Parties peut résilier le Contrat par Notification en cas de manquement grave de l'autre Partie auquel il n'est pas remédié dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la Notification de manquement. Les défaillances et insuffisances auxquelles il est remédié dans les délais fixés par le chapitre concerné de la partie B, ainsi que les retards causés par les actions ou omissions du Client, ne constituent pas un manquement grave. EduCore Network peut résilier le Contrat si un paiement quelconque est en retard de plus de 30 jours. Dans ce cas, le Client paie la dette impayée, les sommes dues sur celle-ci au titre de A5.2, ainsi que des dommages-intérêts au titre de la résiliation anticipée égaux aux redevances des mois restant à courir jusqu'à la fin de la période contractuelle en cours, mais pas plus de trois Redevances mensuelles (article 1779 de la loi civile lettone). La pénalité prévue à A5.2(a) ne court pas sur le montant de ces dommages-intérêts, et ceux-ci n'incluent pas les périodes déjà payées ou recouvrées au titre de la dette. En cas de résiliation par le Client pour faute d'EduCore Network, l'indemnité prévue à A7.3 n'est pas facturée, et les redevances afférentes aux périodes postérieures à la date de résiliation sont remboursées. Les travaux exécutés avant la résiliation et remis au Client sont payables ; en cas de résiliation d'un Service ponctuel sans faute du Client, A4.7 s'applique.

A11.2. Les Notifications sont envoyées par courrier électronique et sont réputées reçues le Jour ouvré suivant leur envoi.

A11.3. Une nouvelle version des Conditions s'applique aux Contrats conclus après sa publication. À un Service récurrent en cours, une nouvelle version s'applique à compter du premier jour de la période contractuelle suivante, à condition qu'EduCore Network ait envoyé au Client une Notification de passage à la nouvelle version au plus tard 30 jours avant la fin de la période contractuelle en cours. À défaut d'une telle Notification, le Contrat est renouvelé sur la base de la version précédente. Le Client qui n'accepte pas la nouvelle version peut refuser le renouvellement conformément à A7.2 dans un délai de 14 jours à compter de la réception de cette Notification, même s'il reste moins de 30 jours avant la fin de la période contractuelle.

A11.4. Les modifications de la Commande sont valables si elles sont convenues par écrit par les deux Parties, y compris par courrier électronique.

A11.5. Si une disposition du Contrat est déclarée invalide ou inapplicable, les autres dispositions restent en vigueur. La disposition invalide est remplacée par une disposition valable qui s'en rapproche le plus par son sens et par son effet économique.

A11.6. Le Contrat est régi par le droit de la République de Lettonie. Les litiges sont résolus par voie de négociation et, à défaut d'accord dans un délai de 30 jours, exclusivement par les tribunaux de la République de Lettonie du lieu du siège d'EduCore Network.

A11.7. Cession. Le Client ne peut céder à des tiers ses droits et obligations au titre du Contrat sans le consentement écrit d'EduCore Network. EduCore Network peut céder le Contrat à un successeur en cas de réorganisation ou de vente de l'activité, en en informant le Client.

A11.8. Coordonnées. Le Client tient à jour l'adresse électronique et le numéro de téléphone indiqués dans la Commande et en signale les changements par Notification. Les Notifications envoyées aux anciennes coordonnées avant la réception de ce signalement sont réputées remises.

Partie B. Conditions relatives aux différents services

Un chapitre de la partie B ne s'applique qu'au service commandé. En cas de contradiction avec la partie A, le chapitre de la partie B prévaut pour ce service.

B1. Sites et boutiques en ligne

B1.1. Objet. Développement d'un site ou d'une boutique en ligne dans l'étendue de la Commande : structure, design, mise en page, configuration des fonctionnalités, intégration des contenus du Client, ainsi que mise en ligne sur le domaine du Client lorsque la maintenance est commandée (B2) ou remise des fichiers en vue d'un hébergement par le Client lui-même (B1.6).

B1.2. Ne sont pas compris dans le prix, sauf disposition contraire de la Commande : la création et la traduction de textes, la production de photos et de vidéos, l'enregistrement du domaine, l'optimisation pour les moteurs de recherche, la publicité, la maintenance après la mise en ligne (B2).

B1.3. Paiement. 30 % à la conclusion du Contrat, 70 % après la réception de la Version de démonstration (A6). Mise en ligne sur le domaine et remise des fichiers — après le paiement intégral.

B1.4. Modifications. Le prix comprend 2 tours de modifications au stade du design et 2 tours de modifications sur le site finalisé, sauf disposition contraire de la Commande. Un tour est une liste consolidée unique des observations du Client envoyée en un seul message. Les modifications qui changent la structure convenue ou l'étendue de la Commande, ainsi que les modifications au-delà des tours inclus, sont exécutées en vertu d'une Commande distincte ou à un prix convenu conformément à A3.4.

B1.5. Domaine. Le domaine est enregistré dans le compte du Client auprès du bureau d'enregistrement et payé par le Client. Pour la mise en ligne, le Client donne à EduCore Network accès aux paramètres DNS ou saisit les enregistrements DNS selon les instructions d'EduCore Network dans un délai de 3 Jours ouvrés à compter de la réception de ces instructions.

B1.6. Hébergement. Après la mise en ligne, le site est hébergé sur l'hébergement d'EduCore Network uniquement dans le cadre de la maintenance (B2). Si le Client renonce à la maintenance, EduCore Network remet au Client les fichiers sources du site et les instructions d'hébergement ; l'hébergement est organisé par le Client de manière autonome.

B1.7. Boutiques en ligne. La boutique est créée sur la plateforme indiquée dans la Commande. Le compte de la plateforme est enregistré au nom du Client ; l'abonnement à la plateforme et les frais des systèmes de paiement sont payés par le Client. EduCore Network est responsable de la configuration de la boutique, mais non du fonctionnement de la plateforme.

B1.8. Contenus. Les textes, images et autres éléments sont intégrés tels que fournis par le Client, sans révision, correction ni vérification des faits.

B1.9. Garantie. Le site bénéficie de la garantie prévue à A6.6.

B1.10. Compatibilité. Le site fonctionne correctement dans les versions des navigateurs Chrome, Safari, Firefox et Edge à jour à la date de réception du site, sur ordinateurs et smartphones. La prise en charge de navigateurs obsolètes et d'appareils non standard est assurée en vertu d'une Commande distincte.

B1.11. Services tiers. Les services tiers (réservation en ligne, cartes, systèmes de paiement, chats, outils d'analyse et autres) ne sont connectés au site que dans la mesure indiquée dans la Commande et fonctionnent aux conditions de leurs propriétaires. Les comptes auprès de ces services sont enregistrés au nom du Client ; les éventuels frais y afférents sont payés par le Client.

B1.12. Pages légales. La politique de confidentialité, l'information relative aux cookies et les autres textes obligatoires sont intégrés au site tels que fournis par le Client. Le Client est responsable de leur contenu et de leur conformité juridique. EduCore Network peut fournir un modèle type de ces textes sans garantie quant à son caractère suffisant pour l'activité du Client.

B2. Maintenance et hébergement du site

B2.1. Condition. La maintenance n'est fournie que pour les sites et boutiques en ligne créés par EduCore Network.

B2.2. Étendue du service :

Service	Contenu
Hébergement	Hébergement du site sur une plateforme d'hébergement dans le compte d'EduCore Network
Certificat SSL	Maintien d'un certificat HTTPS valide
Surveillance et résolution des défaillances	Surveillance du bon fonctionnement, résolution des défaillances causées par le site ou l'hébergement
Mises à jour techniques	Mise à jour du code, des bibliothèques et des intégrations pour des raisons de sécurité et de bon fonctionnement
Sauvegarde du code	Stockage du code source dans un système de gestion de versions avec historique des modifications ; données dans les services tiers — conformément à B2.10
Retouches mineures	Changements apportés aux contenus existants (textes, prix, images, coordonnées) n'excédant pas 30 minutes chacun, dans la limite mensuelle prévue par la Commande (1 heure par défaut). La limite non utilisée n'est pas reportée
Consultations	Réponses aux questions sur le fonctionnement du site pendant les Heures ouvrables

B2.3. Ne sont pas compris : les nouvelles pages, sections et fonctionnalités ; la refonte ; la création de contenus ; le domaine et son renouvellement ; la messagerie électronique du Client ; les services tiers payants ; l'optimisation pour les moteurs de recherche et la publicité ; la réparation des conséquences d'interventions du Client ou de tiers dans le code ou les paramètres.

B2.4. Disponibilité. EduCore Network met en œuvre des efforts raisonnables pour assurer le fonctionnement continu du site. Les défaillances sont résolues pendant les Heures ouvrables. L'intervention sur une défaillance critique (site indisponible, formulaires ne s'envoyant pas) commence le même Jour ouvré si elle est signalée avant 15:00, sinon au plus tard à 12:00 le Jour ouvré suivant ; l'intervention sur les autres demandes commence dans un délai de 2 Jours ouvrés ; les retouches sont effectuées dans un délai de 3 Jours ouvrés. EduCore Network n'est pas responsable de l'indisponibilité causée par la plateforme d'hébergement, l'expiration du domaine, les paramètres DNS du Client, les actions du Client ou de tiers, une maintenance programmée dont le Client a été informé 24 heures à l'avance, ou un cas de force majeure.

B2.5. Obligations du Client : renouveler le domaine en temps utile ; ne pas modifier le code du site ni les paramètres d'hébergement sans le consentement d'EduCore Network ; signaler les défaillances via les coordonnées indiquées dans la Commande.

B2.6. Période contractuelle, renouvellement et paiement — conformément à A7. Le mois gratuit s'applique au paiement mensuel de la maintenance du site (A7.4) ; il ne s'applique pas à la maintenance d'applications visée à B5.5 (B5.6).

B2.7. Fin du Contrat. Après la fin du Contrat, le site reste accessible pendant 15 jours. En cas de résiliation du Contrat pour défaut de paiement (A5.5, A11.1), le site reste désactivé, et le délai de 15 jours pour la remise du code, des fichiers et des identifiants d'accès commence à courir à la date du paiement intégral de la dette ; les données supprimées après 90 jours ne sont pas remises. Pendant ce délai, EduCore Network remet gratuitement au Client le code source, les fichiers, les identifiants d'accès appartenant au Client, les instructions de migration, ainsi qu'un export du contenu du système de gestion de contenu dans un format couramment utilisé si le système de gestion de contenu est hébergé dans le compte d'EduCore Network. La remise est confirmée par une Notification d'EduCore Network énumérant les éléments remis ; si aucune objection motivée n'est formulée dans un délai de 5 Jours ouvrés, la remise est réputée effectuée. En cas de dette impayée, la remise du code source, des fichiers et des identifiants d'accès peut être retenue jusqu'au paiement de celle-ci ; un export des données à caractère personnel (soumissions de formulaires, contenus du CMS contenant des données de personnes concernées) est fourni à la demande du Client, indépendamment de l'existence d'une dette, dans un délai de 10 Jours ouvrés. À l'expiration du délai, le site est retiré de l'hébergement ; les données du Client sont supprimées au plus tard 90 jours après la fin du Contrat, que la dette ait été payée ou non, ou, lorsqu'une demande d'export des données à caractère personnel est reçue avant l'expiration de ce délai, dans un délai de 30 jours après la livraison de l'export ; font exception les données qui doivent être conservées en vertu de la loi (données dans les systèmes des sous-traitants ultérieurs — conformément à D11).

B2.8. Boutiques en ligne. Pour les boutiques en ligne créées sur une plateforme tierce (B1.7), les dispositions du présent chapitre relatives à l'hébergement ne s'appliquent pas : la boutique est hébergée sur la plateforme dans le compte du Client, et l'abonnement à la plateforme est payé par le Client. La maintenance comprend le support technique de la boutique : résolution des défaillances dans les paramètres et la mise en page, retouches, mise à jour du thème et des applications dans les limites de la Commande. À la fin du Contrat, les fichiers du thème et les paramétrages réalisés par EduCore Network sont remis dans un délai de 15 jours selon les modalités prévues à B2.7 ; le compte de la plateforme et les données restent au Client.

B2.9. Charge. La maintenance est conçue pour une fréquentation normale du site du Client. En cas de charge dépassant sensiblement les niveaux normaux (attaques, envois massifs, trafic viral), EduCore Network peut restreindre temporairement l'accès au site et proposer au Client des conditions distinctes.

B2.10. Données des services tiers. Les contenus des systèmes de gestion de contenu, les soumissions de formulaires et les autres données stockées dans des services tiers sont stockés et sauvegardés par ces services selon leurs propres conditions.

B3. Gestion du catalogue produits

B3.1. Objet. Un Service récurrent destiné aux boutiques en ligne : ajout, modification et suppression de produits, de prix, de niveaux de stock, de descriptions et d'images sur la base des données du Client, dans la limite mensuelle indiquée dans la Commande.

B3.2. Ne sont pas compris : la création de textes et d'images, la configuration de nouvelles fonctionnalités de la boutique, la gestion des commandes des clients, la logistique.

B3.3. Données. Le Client fournit les données relatives aux produits dans le format convenu. Les données sont saisies telles que fournies ; EduCore Network n'est pas responsable des erreurs contenues dans les données du Client.

B3.4. Délais. Les changements sont effectués dans un délai de 2 Jours ouvrés à compter de la réception de données complètes. Les changements de prix et de stock portant sur 20 articles au maximum sont effectués le même Jour ouvré s'ils sont demandés avant 15:00.

B3.5. Période contractuelle, renouvellement et paiement — conformément à A7. Le mois gratuit ne s'applique pas.

B3.6. Limite. La limite est indiquée dans la Commande en nombre d'articles. Un article correspond à l'ajout, à la modification ou à la suppression d'un produit avec ses données et ses images. La limite non utilisée n'est pas reportée. Les articles au-delà de la limite sont payés au prix indiqué dans la Commande ou réalisés en vertu d'une Commande distincte.

B3.7. Chargement initial. Le chargement du catalogue lors de la création de la boutique, ou un chargement en masse dépassant la limite mensuelle, est réalisé en vertu d'une Commande distincte.

B3.8. Accès. Le Client donne à EduCore Network accès au panneau d'administration de la boutique au moyen d'un compte distinct disposant de droits suffisants pour la gestion du catalogue.

B4. Solutions d'IA

B4.1. Objet. Solutions d'IA prévues par une Commande : assistants destinés à communiquer avec les clients du Client via les messageries instantanées et par téléphone, assistants travaillant sur les documents internes du Client, analyse des appels et des demandes, et autres solutions fondées sur des modèles d'intelligence artificielle.

B4.2. Structure. Une solution d'IA est fournie sous licence et comprend la mise en place (un Service ponctuel : conception, préparation sur la base des éléments du Client, connexion des canaux, tests, lancement) et une licence (un Service récurrent : le droit d'utiliser la solution, son fonctionnement sur

l'infrastructure d'EduCore Network, le maintien de son bon fonctionnement, les mises à jour des données dans la limite prévue par la Commande, la résolution des défaillances, le contrôle de la qualité des réponses).

B4.3. Licence. Le Client reçoit un droit non exclusif et non cessible d'utiliser la solution pendant la période contractuelle. La licence est concédée à compter de la date d'activation de la solution en mode production (A7.1), sous réserve du paiement intégral de la mise en place. La redevance de licence mensuelle est indiquée dans la Commande de mise en place. La solution est destinée exclusivement à l'activité propre du Client : le Client ne peut pas donner accès à la solution à des tiers autres que ses salariés, mettre la solution à la disposition d'autres sociétés ni la revendre.

B4.4. Paiement. Mise en place : 50 % à la conclusion du Contrat, 50 % après la réception de la Version de démonstration (A6). Licence : conformément à A7 ; le mois gratuit ne s'applique pas.

B4.5. Coûts de tiers. La redevance de licence couvre uniquement le travail d'EduCore Network et le fonctionnement de la solution sur son infrastructure. Le coût d'utilisation des modèles d'IA et des messages payants des messageries instantanées est payé par le Client directement aux fournisseurs sur la base de la consommation réelle. Les comptes auprès du fournisseur d'IA et des canaux de communication sont enregistrés au nom du Client, sauf si la Commande prévoit l'utilisation du compte d'EduCore Network (B4.8). L'estimation de ces coûts fournie par EduCore Network a une valeur indicative.

B4.6. Canaux. Les canaux (WhatsApp, Telegram, Instagram, téléphonie et autres), leur nombre et leur coût sont indiqués dans la Commande. Le Client respecte les règles des plateformes et des opérateurs de télécommunications concernés.

B4.7. Nature des réponses. Les réponses sont générées automatiquement et peuvent contenir des erreurs ou des inexactitudes ; cela ne constitue pas un défaut. Le Client décide lui-même des tâches à confier à la solution, vérifie les informations importantes et est responsable envers ses clients des informations communiquées par la solution. Le Client veille à ce que ses clients soient informés qu'ils interagissent avec un système automatisé lorsque la loi l'exige.

B4.8. Éléments. Le Client fournit les éléments nécessaires à la configuration de la solution (descriptions des services, prix, règles, documents) et est responsable de leur mise à jour et de leur licéité. Le Client veille à disposer d'une base juridique pour l'enregistrement et la transcription des appels et à ce que les appelants soient informés de l'enregistrement. Le fournisseur d'IA et les opérateurs des canaux traitent les conversations, les éléments et les enregistrements d'appels : en tant que sous-traitants ultérieurs d'EduCore Network — lorsque le compte d'EduCore Network est utilisé (Annexe 1, D7) ; en tant que sous-traitants du Client selon leurs propres conditions — lorsque le compte du Client est utilisé (B4.5). Le modèle utilisé est indiqué dans la Commande ou dans la Notification de lancement.

B4.9. Droits et fin du Contrat. Les droits sur la solution, sa configuration et son code restent acquis à EduCore Network. Les éléments du Client, l'historique des conversations, les enregistrements et les transcriptions d'appels appartiennent au Client. À la fin du Contrat, la solution est désactivée au terme de la période contractuelle payée ; les éléments du Client, l'historique des conversations, les enregistrements et les transcriptions d'appels sont fournis dans un format couramment utilisé dans un délai de 10 Jours ouvrés à compter de la date d'une demande envoyée dans les 15 jours suivant la fin du Contrat. Les données sont supprimées dans un délai de 30 jours après la fin du Contrat ou, si une demande a été formulée, dans un délai de 30 jours après leur livraison (données dans les systèmes des sous-traitants ultérieurs — conformément à D11). La configuration et le code ne sont pas remis.

B4.10. Garantie. La garantie prévue à A6.6 s'applique à la mise en place.

B5. Applications web

B5.1. Objet. Applications fonctionnant dans un navigateur : systèmes de réservation en ligne, portails clients, tableaux de bord de gestion et autres, prévues par une Commande. La Commande précise l'un des deux modèles suivants.

	Licence	Clés en main
Droits sur l'application	Restent acquis à EduCore Network	Cédés au Client conformément à A8.1
Paiement	Mise en place : 50 % à la conclusion du Contrat, 50 % après la réception de la Version de démonstration (A6) ; ensuite, une redevance de licence pour la période (mois ou année) indiquée dans la Commande de mise en place	40 % à la conclusion du Contrat, 30 % après la réception du prototype, 30 % après la réception de la Version de démonstration de l'application finalisée (A6). La Commande peut prévoir un nombre d'étapes différent
Hébergement, support, mises à jour de la plateforme	Inclus dans la licence	En vertu d'une Commande distincte
Améliorations sur mesure	Commande distincte	Commande distincte
Période contractuelle	Conformément à A7	Sans objet

B5.2. Licence. Le Client reçoit un droit non exclusif et non cessible d'utiliser l'application pendant la période contractuelle. L'application est destinée exclusivement à l'activité propre du Client : le Client ne peut pas copier, modifier ou décompiler l'application (sauf dans les cas expressément autorisés par la loi qui ne peuvent être exclus par contrat), donner accès à des tiers autres que ses salariés, mettre l'application à la disposition d'autres sociétés ni la revendre. EduCore Network peut mettre à jour l'application, à condition que la mise à jour ne dégrade pas de manière significative ses fonctionnalités.

B5.3. Données et fin de la licence. Les données du Client saisies dans l'application appartiennent au Client. À la fin du Contrat, l'application est désactivée au terme de la période contractuelle payée ; les données sont fournies au Client dans un format couramment utilisé dans un délai de 10 Jours ouvrés à compter de la date d'une demande envoyée dans les 15 jours suivant la fin du Contrat. Les données sont supprimées dans un délai de 30 jours après la fin du Contrat ou, si une demande a été formulée, dans un délai de 30 jours après leur livraison (données dans les systèmes des sous-traitants ultérieurs — conformément à D11). Le code source et la configuration ne sont pas remis.

B5.4. Disponibilité d'une application sous licence — aux conditions de B2.4. Les données d'une application sous licence sont sauvegardées au moins une fois par jour, les copies étant conservées pendant au moins 7 jours ; la restauration à partir d'une sauvegarde à la demande du Client est effectuée dans un délai de 1 Jour ouvré.

B5.5. Clés en main. Développement, réception, remise et garantie — conformément à A3, A6 et A8. La réception s'effectue par les étapes indiquées dans le tableau de B5.1 ou dans la Commande ; A6 s'applique à chaque étape. Un prototype est une maquette interactive de l'interface dans l'étendue convenue dans la Commande, sans logique serveur complète, sauf disposition contraire de la Commande. Après le paiement intégral, le Client reçoit le code source et les droits prévus à A8.1 et organise de manière autonome l'hébergement et l'exploitation de l'application. L'hébergement et la maintenance d'une application clés en main peuvent être commandés en vertu d'une Commande distincte ; A7 et le chapitre B2 leur sont applicables dans la mesure où ils peuvent s'appliquer.

B5.6. Le mois gratuit (A7.4) ne s'applique ni aux licences d'applications ni à la maintenance d'une application clés en main (B5.5).

B5.7. Garantie. La garantie prévue à A6.6 s'applique à la mise en place d'une application sous licence et au développement clés en main.

B5.8. Début et période contractuelle de la licence. La licence est concédée à compter de la date d'activation de l'application en mode production (A7.1), sous réserve du paiement intégral de la mise en place. Période contractuelle, renouvellement et non-renouvellement — conformément à A7 : 12 mois payants avec renouvellement automatique ; en cas de paiement d'une année d'avance, A7.5 s'applique. La redevance de licence est indiquée dans la Commande de mise en place.

B5.9. Limites et coûts de tiers. Le nombre d'utilisateurs, d'établissements, d'enregistrements et les autres limites sont indiqués dans la Commande. En cas de dépassement d'une limite, les Parties soit conviennent d'une modification de la licence, prenant effet à la date de prélèvement suivante, soit concluent une Commande distincte ; la période contractuelle n'en est pas modifiée. Si la modification n'est pas convenue dans un délai de 14 jours à compter de la date de la Notification de dépassement de la limite, EduCore Network peut restreindre l'utilisation de l'application aux limites de la Commande. Les services tiers payants utilisés par l'application (envoi de SMS et d'e-mails, cartes, systèmes de paiement et autres) sont payés par le Client directement aux fournisseurs ; les comptes auprès de ces services sont enregistrés au nom du Client.

B5.10. Utilisateurs du Client. Le Client est responsable des actions de ses utilisateurs dans l'application, de la sécurité des identifiants de connexion et de la licéité des données saisies. Si l'application est utilisée en violation de B5.2 ou de la loi, EduCore Network peut suspendre l'accès jusqu'à ce qu'il soit remédié à la violation, en en informant le Client. Les données à caractère personnel des utilisateurs de l'application sont traitées par EduCore Network en qualité de sous-traitant conformément à l'Annexe 1.

B5.11. Adresse de l'application. Une application sous licence est accessible à une adresse sur le domaine d'EduCore Network ou sur le domaine du Client si la Commande le prévoit ; le domaine du Client est enregistré et payé par le Client, et les enregistrements DNS sont configurés conformément à B1.5. Les améliorations réalisées en vertu d'une Commande distincte pour une application sous licence s'intègrent à l'application, et les droits sur celles-ci restent acquis à EduCore Network (A8.4).

B6. Design

B6.1. Objet. Logos, identité de marque, animation, retouche d'images, menus QR et autres travaux de design prévus par une Commande.

B6.2. Paiement. 50 % à la conclusion du Contrat, 50 % après la réception de la version finale (A6). Les fichiers sont remis après le paiement intégral.

B6.3. Concepts et modifications. Sauf disposition contraire de la Commande, le prix comprend 2 concepts et 3 tours de modifications dans le cadre du concept choisi. Le Client choisit un concept dans un délai de 5 Jours ouvrés à compter de leur réception ; à défaut de choix, A3.3 s'applique. Le changement de concept après son choix et le développement de concepts supplémentaires sont réalisés en vertu d'une Commande distincte.

B6.4. Réception. Jusqu'au paiement intégral, le Livrable est présenté sous forme d'aperçu (avec filigrane ou en résolution réduite). Réception — conformément à A6.1–A6.5 et A6.7.

B6.5. Fichiers remis. Les fichiers finalisés sont remis dans les formats indiqués dans la Commande. Les fichiers sources (de travail) ne sont remis que si la Commande le prévoit.

B6.6. Droits. Les droits sur la version finale validée sont cédés au Client conformément à A8.1. Les concepts non retenus restent acquis à EduCore Network et peuvent être utilisés dans d'autres travaux. Les versions intermédiaires du concept choisi ne sont pas transmises à d'autres clients et ne peuvent être présentées par EduCore Network que dans son portfolio en tant qu'étapes du travail (A8.5).

B6.7. Éléments de tiers. Les polices de caractères et les éléments issus de banques d'images sont utilisés aux conditions de leurs licences ; les licences payantes sont achetées par le Client.

B6.8. Éléments du Client. Le Client garantit qu'il détient les droits sur les images qu'il fournit pour retouche ainsi que sur les objets et les personnes qui y sont représentés.

B6.9. La garantie prévue à A6.6 ne s'applique pas.

B6.10. Impression et production. EduCore Network livre des fichiers adaptés à l'impression ou à la production selon les spécifications indiquées dans la Commande, mais n'est pas responsable de la qualité d'impression, du rendu des couleurs sur les supports ni des autres écarts survenant chez l'imprimeur ou le fabricant. Les épreuves d'impression et le suivi de la production sont réalisés en vertu d'une Commande distincte.

B6.11. Marques. EduCore Network ne vérifie pas les logos, noms et autres éléments de design au regard des marques et des dessins et modèles industriels enregistrés et ne les enregistre pas. Les vérifications de la protégeabilité et l'enregistrement sont laissés à la discrétion et à la charge du Client.

Coordonnées de la société et annexes

SIA EduCore Network

Numéro d’enregistrement : 40203720968

Non redevable de la TVA

Site internet : educore-network.com

Contacts

Clients existants (Notifications, questions relatives au Contrat et aux données à caractère personnel) : clients@educore-network.com

Demandes générales, assistance et demandes précontractuelles : support@educore-network.com

WhatsApp professionnel : +371 26269028

Annexe 1. Accord de traitement des données

La présente Annexe est conclue conformément à l'article 28 du règlement (UE) 2016/679 (GDPR) et fait partie intégrante du Contrat. Les termes « données à caractère personnel », « traitement », « responsable du traitement », « sous-traitant », « personne concernée » et « violation de données à caractère personnel » ont la signification qui leur est donnée dans le GDPR.

D1. Rôles. En ce qui concerne les données à caractère personnel visées à D2, le Client est le responsable du traitement et EduCore Network est le sous-traitant. En ce qui concerne les données des représentants du Client nécessaires à la conclusion et à l'exécution du Contrat (nom, fonction, coordonnées, données de paiement), EduCore Network est un responsable du traitement distinct et traite ces données conformément à sa politique de confidentialité.

D2. Objet, nature et finalité du traitement. EduCore Network traite les données à caractère personnel exclusivement en vue de fournir les services prévus par le Contrat : hébergement et maintenance du site (réception des soumissions de formulaires), exploitation de la solution d'IA (réception et traitement des messages et des appels des clients du Client), exploitation de l'application web (données et enregistrements des utilisateurs), gestion du catalogue. Catégories de personnes concernées : les clients, patients, utilisateurs, salariés et cocontractants du Client. Catégories de données : nom, coordonnées, contenu des demandes et des conversations, enregistrements et transcriptions d'appels, données de réservation et autres données que le Client ou ses clients saisissent dans le Livrable. Les catégories particulières de données à caractère personnel (par exemple, les données concernant la santé) ne sont traitées que sur instruction du Client exprimée dans la Commande ou par écrit via les canaux visés à A2.8 ; le Client confirme l'existence d'une base juridique au titre de l'article 9 du GDPR et, si nécessaire, la réalisation d'une analyse d'impact relative à la protection des données. En l'absence d'une telle instruction, le Client configure la collecte des données de manière que des catégories particulières ne soient pas saisies ; EduCore Network peut suspendre le traitement de ces données jusqu'à la réception d'une instruction (D4). EduCore Network n'utilise pas les données du Client pour l'entraînement de modèles, pour des analyses à ses propres fins ni pour une transmission à des tiers autres que les sous-traitants ultérieurs visés à D7.

D3. Durée. Le traitement est effectué pendant la période contractuelle et pendant la période de remise et de suppression des données fixée par le chapitre concerné de la partie B (B2.7, B4.9, B5.3).

D4. Instructions du Client. EduCore Network ne traite les données que sur instructions documentées du Client ; le Contrat et la Commande constituent de telles instructions. Si, de l'avis d'EduCore Network, une instruction constitue une violation du GDPR ou d'un autre droit applicable, EduCore Network en informe immédiatement le Client et peut en suspendre l'exécution. Si le droit de l'Union ou d'un État membre oblige EduCore Network à traiter les données autrement, EduCore Network en informe le Client avant le début de ce traitement, sauf si la loi interdit une telle information.

D5. Confidentialité. Seules ont accès aux données les personnes qui se sont engagées à respecter la confidentialité et qui agissent sur instruction d'EduCore Network.

D6. Sécurité. EduCore Network met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles adaptées au risque (article 32 du GDPR) : transmission des données par des canaux sécurisés (HTTPS, TLS), authentification à deux facteurs des comptes de travail, conservation des identifiants d'accès dans un gestionnaire de mots de passe sécurisé, accès limité selon le principe du besoin d'en

connaître, sauvegarde du code, des paramètres et des données des applications visées à B5, journalisation des modifications, suppression des identifiants d'accès à l'achèvement des travaux. Les mesures peuvent être mises à jour sans réduction du niveau global de protection.

D7. Sous-traitants ultérieurs. Le Client donne une autorisation générale pour le recours aux sous-traitants ultérieurs énumérés dans le tableau ci-dessous. EduCore Network adresse une Notification de son intention de recourir à un sous-traitant ultérieur non mentionné dans le tableau ; les objections et leurs conséquences — conformément à A9.3. La liste des sous-traitants ultérieurs effectivement engagés pour une Commande déterminée est communiquée au Client sur demande. EduCore Network impose contractuellement à chaque sous-traitant ultérieur des obligations en matière de protection des données au moins équivalentes à celles énoncées dans la présente Annexe et est responsable envers le Client de l'exécution de ces obligations.

D8. Transferts hors de l'EEE. Les données peuvent être transférées à des sous-traitants ultérieurs dans des pays tiers sur la base d'une décision d'adéquation de la Commission européenne (y compris l'EU-U.S. Data Privacy Framework) ou des clauses contractuelles types de la Commission européenne, assorties de mesures supplémentaires si nécessaire.

D9. Assistance au Client. Compte tenu de la nature du traitement, EduCore Network aide le Client : (a) à répondre aux demandes des personnes concernées (accès, rectification, effacement, limitation, portabilité, opposition) — une demande reçue directement par EduCore Network est transmise au Client dans un délai de 3 Jours ouvrés sans réponse sur le fond à la personne concernée ; (b) à garantir la sécurité, à notifier les violations, à effectuer des analyses d'impact relatives à la protection des données et à consulter l'autorité de contrôle (articles 32 à 36 du GDPR). L'assistance est fournie dans tous les cas ; lorsqu'elle va au-delà des travaux ordinaires au titre du Contrat, EduCore Network peut facturer le temps passé à un prix convenu entre les Parties.

D10. Violation de données à caractère personnel. EduCore Network informe le Client d'une violation de données à caractère personnel dont elle a eu connaissance, dans les meilleurs délais et au plus tard 48 heures à compter de sa découverte, en décrivant la nature de la violation, les données concernées, les conséquences probables et les mesures prises ; les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée. La notification à l'autorité de contrôle et aux personnes concernées est effectuée par le Client.

D11. Restitution et suppression. À la fin du Contrat, EduCore Network restitue les données à caractère personnel au Client et les supprime selon les modalités et dans les délais prévus par le chapitre concerné de la partie B, à l'exception des données qui doivent être conservées en vertu de la loi. Les données figurant dans les systèmes des sous-traitants ultérieurs sont supprimées conformément à leurs conditions de suppression et de sauvegarde.

D12. Audits. EduCore Network met à la disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues par la présente Annexe, y compris une description des mesures de sécurité et la liste des sous-traitants ultérieurs. Un audit est réalisé à distance — par la fourniture de documents et une démonstration à distance des mesures — au maximum une fois par an, moyennant une Notification préalable d'au moins 30 jours, pendant les Heures ouvrables, par un auditeur indépendant mandaté par le Client et tenu à une obligation de confidentialité ; les frais de l'audit sont à la charge du Client. Une inspection sur place n'est réalisée que si la loi ou une autorité de contrôle l'exige, aux mêmes conditions.

D13. Responsabilité. La responsabilité des Parties au titre de la présente Annexe est limitée conformément à A10, sauf lorsque cette limitation n'est pas autorisée par le GDPR.

D14. Primauté. Pour les questions relatives au traitement des données à caractère personnel, en cas de contradiction entre la présente Annexe et d'autres dispositions du Contrat, la présente Annexe prévaut. La présente Annexe reste en vigueur pendant la période contractuelle et jusqu'à l'achèvement de la suppression des données conformément à D11.

Sous-traitants ultérieurs d'EduCore Network. EduCore Network a recours aux sous-traitants ultérieurs suivants en fonction du service commandé ; seuls certains d'entre eux sont utilisés pour une Commande déterminée (D7). Les fournisseurs peuvent agir par l'intermédiaire de leurs sociétés affiliées dans l'EEE (par exemple, Anthropic Ireland, Limited ; OpenAI Ireland Ltd). Les transferts de données hors de l'EEE ont lieu sur la base d'une décision d'adéquation (y compris l'EU-U.S. Data Privacy Framework) ou de clauses contractuelles types. Les fournisseurs de modèles d'IA, de reconnaissance et de synthèse vocales, de téléphonie et de passerelles de messagerie instantanée ne sont des sous-traitants ultérieurs que lorsque le compte d'EduCore Network est utilisé (B4.5, B4.8).

Catégorie	Sous-traitants ultérieurs (pays)
Hébergement et infrastructure	Cloudflare, Inc. (États-Unis) ; Netlify, Inc. (États-Unis) ; Vercel Inc. (États-Unis) ; Hetzner Online GmbH (Allemagne) ; Amazon Web Services EMEA SARL (Luxembourg) ; Google Cloud EMEA Limited (Irlande) ; Microsoft Ireland Operations Limited (Irlande) ; DigitalOcean, LLC (États-Unis) ; Fly.io, Inc. (États-Unis) ; Railway Corp. (États-Unis) ; Render Services, Inc. (États-Unis) ; OVH SAS (France) ; Scaleway SAS (France)
Bases de données et stockage de fichiers	Supabase, Inc. (États-Unis) ; Neon, Inc. (États-Unis) ; MongoDB, Inc. (États-Unis) ; Upstash, Inc. (États-Unis) ; Turso, Inc. (États-Unis) ; Backblaze, Inc. (États-Unis) ; Wasabi Technologies LLC (États-Unis) ; PlanetScale, Inc. (États-Unis) ; Cloudinary Ltd. (Israël)
Authentification des utilisateurs	Clerk, Inc. (États-Unis) ; Okta, Inc. — Auth0 (États-Unis)
Gestion de contenu	Sanity AS (Norvège) ; Storyblok GmbH (Autriche)
Modèles d'IA, reconnaissance et synthèse vocales	Anthropic, PBC (États-Unis) ; OpenAI, L.L.C. (États-Unis) ; Google Ireland Limited — Gemini (Irlande) ; Mistral AI (France) ; Cohere Inc. (Canada) ; Groq, Inc. (États-Unis) ; DeepL SE (Allemagne) ; ElevenLabs, Inc. (États-Unis) ; Deepgram, Inc. (États-Unis) ; AssemblyAI, Inc. (États-Unis) ; Cartesia AI, Inc. (États-Unis) ; Replicate, Inc. (États-Unis) ; Together Computer, Inc. (États-Unis) ; Fireworks AI, Inc. (États-Unis) ; xAI Corp. (États-Unis) ; Speechmatics Ltd (Royaume-Uni)

Catégorie	Sous-traitants ultérieurs (pays)
Bases de données vectorielles et recherche	Pinecone Systems, Inc. (États-Unis) ; Qdrant Solutions GmbH (Allemagne) ; Weaviate B.V. (Pays-Bas) ; Algolia SAS (France)
Téléphonie et passerelles de messagerie instantanée	Twilio Inc. (États-Unis) ; Telnyx LLC (États-Unis) ; Vonage — Ericsson (États-Unis) ; Infobip Ltd. (Croatie) ; 360dialog GmbH (Allemagne) ; Plivo Inc. (États-Unis) ; Bird B.V. (Pays-Bas)
Messagerie électronique et envois en masse	IONOS SE (Allemagne) ; Resend, Inc. (États-Unis) ; Brevo — Sendinblue SAS (France) ; ActiveCampaign, LLC — Postmark (États-Unis) ; Sinch — Mailgun (États-Unis) ; Google Ireland Limited — Workspace (Irlande) ; Intuit Inc. — Mailchimp (États-Unis) ; Twilio Inc. — SendGrid (États-Unis)
Automatisation	n8n GmbH (Allemagne) ; Celonis SE — Make.com (Allemagne) ; Zapier, Inc. (États-Unis)
Surveillance des erreurs	Functional Software, Inc. — Sentry (États-Unis) ; Better Stack, Inc. (États-Unis)
Stockage du code et des identifiants	GitHub, Inc. (États-Unis) ; GitLab Inc. (États-Unis) ; AgileBits Inc. — 1Password (Canada) ; Bitwarden, Inc. (États-Unis)

Services dans le compte du Client. Les services suivants sont connectés conformément à B1.7, B1.11, B4.5, B4.6 et B5.9 dans les comptes du Client et agissent en tant que sous-traitants du Client ou en tant que responsables du traitement distincts selon leurs propres conditions ; ils ne sont pas des sous-traitants ultérieurs d'EduCore Network, et le Client apprécie lui-même si leur utilisation est admissible : Shopify International Limited ; Lightspeed Commerce Inc. — Ecwid ; Meta Platforms Ireland Limited — WhatsApp Business, Instagram ; Telegram FZ-LLC ; Cal.com, Inc. ; Calendly LLC ; Tally B.V. ; Typeform S.L. ; Google Ireland Limited — Maps, Analytics ; Mapbox, Inc. ; Microsoft Ireland Operations Limited — Clarity ; PostHog, Inc. ; Plausible Insights OÜ ; Stripe Payments Europe, Ltd. ; Mollie B.V.