



# Agora Software

## Conditions générales d'utilisation

Agora Software offre un service d'IA conversationnelle basé sur une plateforme hébergée par ses soins. Cette plateforme permet notamment à des utilisateurs d'interagir en langage naturel avec des applications et des bases de connaissances de divers formats.

Les présentes conditions générales d'utilisation du service (les "**Conditions d'Utilisation**", "**GGU**"), décrivent vos droits et responsabilités lors de l'accès et/ou de l'utilisation de notre plateforme et des services de support et de maintenance associés (ensemble, les "**Services**"). Elles régissent la relation entre Agora Software ("**nous**", "**notre**", "**Agora**") et vous, agissant en votre nom ou au nom de l'entité légale que vous représentez, en tant que personne physique (le "**Client**", "**vous**").

Vous acceptez que les présentes Conditions d'Utilisation régissent votre utilisation des Services, et vous acceptez d'être pleinement lié par elles dès que vous utilisez l'un des Services. Par conséquent, veuillez les lire attentivement avant d'utiliser les Services.

Si vous n'avez pas le pouvoir d'agir au nom du Client, ou si vous n'êtes pas d'accord avec les présentes Conditions d'Utilisation, vous ne devez pas accepter les Conditions d'Utilisation et vous ne devez pas utiliser les Services. Tout soupçon d'activité frauduleuse, abusive ou illégale peut être transmis aux autorités chargées de l'application de la loi à notre seule discrétion.

Veuillez noter que Agora se réserve le droit de modifier les présentes Conditions d'Utilisation à tout moment et sans préavis. En cas de modification, les Conditions d'Utilisation révisées seront publiées sur le site Web d'Agora ([www.agora.software](http://www.agora.software)) et deviendront immédiatement applicables à son utilisation. Par conséquent, veuillez vérifier les dernières informations publiées dans le présent document afin de rester informé de toute modification et continuer à utiliser les services uniquement si vous acceptez les modifications.



## 1. Services

- 1.1. Sous réserve des Conditions d'Utilisation, Agora héberge et maintient les Services et les met à disposition des utilisateurs autorisés au sein de l'organisation du Client (les " **Utilisateurs Autorisés** ") et des agents, employés, stagiaires, prestataires, sous-traitants, désignés par le Client comme autorisés à utiliser les Services en tant qu'administrateurs (les " **Administrateurs Autorisés** ").
- 1.2. " **Client, vous, votre**, les **Utilisateurs Autorisés**, les **Administrateurs Autorisés** " sont tous désignés par le terme " **Utilisateurs** ", aux fins des présentes Conditions d'Utilisation.
- 1.3. L'étendue et l'objet des Services sont décrits sur le site web d'Agora ([www.agora.software](http://www.agora.software)) et diffèrent selon l'abonnement choisi par le Client.
- 1.4. Dans la mesure où cela n'aura pas d'effet matériel négatif sur la disponibilité des Services, Agora peut, à sa seule discrétion, modifier les caractéristiques, les fonctionnalités ou les apparences des Services.

## 2. Création du compte utilisateur

- 2.1. Afin d'accéder aux Services, vous êtes tenu (i) de créer un compte et (ii) d'accepter les Conditions d'Utilisation.
- 2.2. Vous pouvez être amené à fournir certains détails d'enregistrement ou d'autres informations en votre nom ou au nom d'autres Utilisateurs pour accéder aux Services et les utiliser. L'accès et l'utilisation des services sont conditionnés par le fait que toutes les informations que vous fournissez sont correctes, actuelles et complètes.

## 3. Abonnement aux Services et durée d'utilisation

- 3.1. Les Services sont disponibles à travers différents plans d'abonnement définis contractuellement.
- 3.2. Le paiement des frais sera calculé au prorata, sur la base des dates anniversaires de paiement des frais déjà en vigueur. Si le Client rétrograde son abonnement, toute somme due par le Client selon la durée contractuelle initiale et le plan d'abonnement initial restera dû.
- 3.3. Les Conditions d'Utilisation entrent en vigueur automatiquement dès le premier événement suivant (i) le clic sur "J'accepte" pour l'achat d'une formule, ou (ii) la mise à disposition des Services. La réalisation du premier des événements susmentionnés constitue une acceptation



pleine, automatique et immédiate des Conditions d'Utilisation par le Client, qui reconnaît ainsi en accepter pleinement et sans réserve les termes.

- 3.5. Les Conditions d'Utilisation resteront en vigueur jusqu'à l'expiration de l'abonnement du Client, sauf résiliation anticipée par le Client ou Agora dans les conditions prévues par les présentes Conditions d'Utilisation.
- 3.6. Les prix des Services peuvent changer de temps en temps. Nous vous invitons donc à contacter Agora avant la fin de la période d'abonnement en cours pour vérifier le prix applicable à la période d'abonnement suivante. Le montant total pour chaque période de renouvellement sera facturé le premier jour du renouvellement.

## 4. Obligations des Parties

### 4.1. Obligations générales

- 4.1.1. Agora s'engage à fournir les Services au Client conformément aux présentes Conditions d'Utilisation.
- 4.1.2. Les Services seront considérés comme dûment acceptés par le Client le jour où ils seront mis à sa disposition par Agora.
- 4.1.3. Le Client s'engage à payer les redevances conformément aux Conditions d'Utilisation.
- 4.1.4. Agora fournit des services de support et de maintenance en relation avec les Services.

### 4.2. Déclarations préalables

- 4.2.1. Le Client reconnaît avoir reçu d'Agora toutes les informations lui permettant d'apprécier l'adéquation des Services à ses besoins.
- 4.2.2. Le Client est responsable (i) de la compatibilité de ses applications et équipements avec les Services et (ii) de la connexion de ses applications et équipements à un service de télécommunication permettant un accès permanent et sécurisé à Internet.
- 4.2.3. Le Client reconnaît que la bonne exécution des Services nécessite une collaboration active et régulière de bonne foi et s'engage à le faire pendant toute la durée des Conditions d'Utilisation.



#### 4.3. Droits d'utilisation des Services

- 4.3.1. A compter de la réception du Service tel que visé à l'article 4.1.2, Agora accorde au Client un droit personnel, non exclusif, non transférable et résiliable d'utilisation des Services pour la durée des Conditions d'Utilisation et pour le monde entier, par les Utilisateurs et pour un usage interne uniquement.
- 4.3.2. Le Client s'engage à faire, et à faire faire à tous les Utilisateurs, une utilisation des Services conforme aux Conditions d'Utilisation, aux recommandations d'Agora et aux réglementations applicables.

#### 4.4. Services complémentaires

- 4.4.1. En plus des Services, Agora pourra fournir des services complémentaires à la demande des Clients.
- 4.4.2. A défaut de stipulations expresses contraires, Agora accorde au Client une licence sur les éventuels livrables des services complémentaires.

#### 4.5. Utilisateurs, codes d'accès, procédures de sécurité

- 4.5.1. Le Client ne peut désigner qu'une (1) seule personne physique par Utilisateur. Chaque Utilisateur dispose d'un identifiant et d'un mot de passe personnels et uniques, permettant l'accès aux Services (un " **Code d'accès** ").
- 4.5.2. Le Client est le dépositaire des Codes d'accès et veille à ce qu'aucune personne non autorisée n'ait accès aux Services. Le Client reste, en tout état de cause, seul responsable de toute activité liée aux Services effectuée à l'aide des Codes d'accès qui sont personnels et confidentiels et s'engage à informer immédiatement Agora de toute perte de Codes d'accès et/ou de tout accès, tentative ou soupçon d'utilisation non autorisée des Services.
- 4.5.3. Le Client s'engage à respecter, et à faire respecter, les procédures de sécurité communiquées par Agora. Le Client reconnaît et accepte que l'accès aux Services puisse être bloqué par Agora en cas de non-respect de tout ou partie des Conditions d'Utilisation, tel que l'accès ou la tentative d'accès par un nombre d'Utilisateurs supérieur à celui accordé ou le non-respect des procédures de sécurité.

#### 4.6. Restrictions sur l'utilisation des Services

Le Client s'abstiendra, et fera en sorte que tout Utilisateur s'abstienne de :

- 4.6.1. sauf stipulation contraire, vendre, louer, donner en leasing, prêter, céder, transférer de quelque manière que ce soit, tout ou partie de son droit d'utilisation des Services, y compris notamment les Codes d'accès ;
- 4.6.2. utiliser les Services en relation avec et/ou dans le but de réaliser, directement ou indirectement, des activités illégales ou illicites ;



- 4.6.3. commettre tout acte susceptible, directement ou indirectement, d'interférer ou d'avoir un impact négatif sur les Services et/ou l'activité d'Agora et/ou les serveurs et systèmes connexes ;
- 4.6.4. modifier, altérer et/ou adapter les Services ou tout Code d'accès ou code disponible et/ou utilisé dans le cadre des Services ;
- 4.6.5. configurer ou utiliser les Services en dehors du cadre fonctionnel et technique autorisé par Agora ;
- 4.6.6. développer, de quelque manière que ce soit, une plateforme, une solution logicielle, une application ou des services qui attaqueraient, impacteraient négativement ou interféreraient avec les Services ;
- 4.6.7. adapter, modifier, traduire, copier, reproduire, de quelque manière que ce soit, tout ou partie des Services et/ou créer des produits dérivés des Services ;
- 4.6.8. désassembler, décompiler, faire de l'ingénierie inverse ou tenter de découvrir de quelque manière que ce soit le code source et/ou la structure du Service (sauf dans les cas expressément prévus par la loi, dans ce cas, le Client devra émettre une demande écrite de communication à Agora avant toute tentative d'ingénierie inverse) ;
- 4.6.9. supprimer ou altérer toute marque, logo, slogan, copyright, avis de propriété ou de confidentialité, symbole, etc. présents sur le Service ;
- 4.6.10. désigner comme Utilisateur tout tiers non strictement nécessaire aux besoins du Client, notamment parmi les concurrents d'Agora.

## 5. Conditions financières

- 5.1. Les prix des Services sont communiqués par Agora au Client par voie électronique ou tout autre moyen de son choix. Le Client s'acquitte du prix des Services par tout moyen de paiement mis à sa disposition par Agora.
- 5.2. Les Services sont payables sur une base mensuelle, annuelle ou pluriannuelle, ou toute autre période convenue entre les parties. La première période contractuelle est facturée d'avance au Client, en totalité, dès l'entrée en vigueur des Conditions d'Utilisation. Chaque échéance contractuelle suivante est payable d'avance par le Client, étant précisé que la date d'échéance sera antérieure au premier jour de l'échéance contractuelle suivante, indépendamment de tout processus de commande interne du Client.
- 5.3. Les factures sont émises par voie électronique et doivent être payées, dans les trente (30) jours de leur date de réception par le Client.
- 5.4. En cas de non-paiement de la totalité des sommes dues à l'échéance contractuelle, et sans qu'il soit nécessaire de procéder à une mise en demeure préalable du Client :



- 5.4.1. Des pénalités de retard seront automatiquement appliquées à toute facture impayée à son échéance. Le taux d'intérêt de ces pénalités sera égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente (ou tout autre taux qui lui succéderait) majoré de 10 points de pourcentage (10%) (tel que publié sur le site Internet de la Banque Centrale Européenne <http://www.ecb.int>) ;
- 5.4.2. En plus de l'indemnité de retard, une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement sera également due.
- 5.5. Toute réclamation relative aux factures doit être adressée par écrit à Agora par le Client dans les trente (30) jours suivant la date de réception de la facture concernée et doit être confirmée par écrit par Agora qui la traitera dans les meilleurs délais. Passé ce délai, aucun recours du Client ne sera accepté par Agora et le Client sera réputé avoir renoncé à tout recours contre cette facture qui sera considérée comme acceptée et entièrement due par le Client.
- 5.6. Le Client ne peut en aucun cas suspendre ou différer le paiement des factures, même en cas de litige concernant les Services.
- 5.7. Vous déclarez et garantissez que vous avez le droit d'utiliser toute carte de crédit ou de paiement ou tout autre mécanisme de paiement que vous soumettez dans le cadre de l'achat d'un abonnement et que vous avez toute l'autorité nécessaire pour acheter un abonnement en utilisant la carte de crédit ou le mécanisme de paiement que vous soumettez.
- 5.8. En soumettant ces informations, vous nous accordez le droit de fournir ces informations à des tiers afin de faciliter votre achat.

## 6. Propriété intellectuelle et Données client

- 6.1. Agora possède l'exclusivité et conserve tous les droits sur ses Services et tous les produits livrables (y compris, sans limitation, tout matériel ou code fourni dans le cadre des Services, les marques, les technologies, les informations, les secrets commerciaux, le savoir-faire, la propriété intellectuelle, les informations et les données en relation avec ou générées par Agora ou ses systèmes en vertu des présentes, qu'ils soient préexistants ou non, y compris toutes les modifications, améliorations et dérivés de ceux-ci (y compris, sans limitation, les métriques, les données et les informations générées par ces Services et logiciels en vertu des présentes) (collectivement, la "**Propriété intellectuelle d'Agora**").
- 6.2. Le Client reconnaît et accepte que ses droits sur la Propriété Intellectuelle d'Agora sont uniquement ceux décrits dans le présent article et n'incluent aucun droit de propriété sur la Propriété Intellectuelle d'Agora. Le Client s'interdit de détourner tout logiciel, technologie ou autres services d'Agora ou d'utiliser les Services, ou de permettre, permettre ou aider tout tiers à créer des produits ou services concurrents, ou de modifier la Propriété Intellectuelle d'Agora ou d'utiliser toute Propriété Intellectuelle d'Agora, sauf accord écrit d'Agora.



- 6.3. Les noms et/ou marques déposés ou exploités par Agora ne peuvent être utilisés pour promouvoir ou décrire des produits ou services, y compris d'éventuels produits dérivés ou compatibles sans l'accord préalable écrit d'Agora.
- 6.4. Toutes les données téléchargées par le Client ou pour son compte sur le Service (telles que les marques, logos, droits d'auteur, données personnelles, secrets commerciaux, savoir-faire et autres propriétés intellectuelles créées par le Client etc.), ainsi que, le cas échéant, les nouvelles données générées sur les Services (ensemble, les " **Données du Client** "), sont et restent la propriété entière et exclusive du Client. Le Client est responsable de la qualité, de la légalité, de l'exactitude et de la pertinence des Données du Client.
- 6.5. Le Client accorde à Agora (et, le cas échéant, à ses fournisseurs, sous-traitants et partenaires) un droit non exclusif d'utiliser, de reproduire, de stocker et de modifier les Données Client, pour le monde entier, aux seules fins de fournir les Services et de remplir ses obligations au titre des présentes Conditions d'Utilisation. Le Client garantit à Agora qu'il a la pleine propriété des Données du Client et qu'il est en mesure de concéder librement à Agora les droits d'utilisation précités sans qu'aucune autorisation de tiers ou formalité préalable ne soit requise.

## 7. Traitement des données personnelles

- 7.1. Le Client confie à Agora certains aspects de son traitement des données personnelles. L'addendum relatif au traitement des données figurant au sein du présent document a pour objet de fixer les instructions du Client et de définir les conditions dans lesquelles Agora s'engage, en tant que sous-traitant, à effectuer, pour le compte du Client, les opérations de traitement des données personnelles, dans le cadre des Services.
- 7.2. Le Client reconnaît et accepte qu'Agora traite, en tant que responsable de traitement, les données personnelles des Utilisateurs (nom, prénom, adresse électronique professionnelle, statut hiérarchique, numéro de téléphone, Codes d'accès, données de paiement, données techniques...) aux fins de gérer la relation commerciale entre Agora et ses clients, de réaliser des analyses statistiques anonymes, de fidéliser la clientèle et de fournir les Services.

## 8. Contenu tiers

- 8.1. Agora fournissant une plateforme SaaS, il peut être nécessaire de connecter les Services avec d'autres plateformes, applications et sites web. Par conséquent, Agora offre au Client la possibilité d'utiliser des applications en ligne plug-in ou add-on de tiers avec les Services. Ces contenus et applications sont ci-après dénommés ensemble, le " **Contenu Tiers** ".
- 8.2. Si le Client choisit d'installer, d'accéder ou d'activer un Contenu Tiers, le Client accepte que le fournisseur du Contenu Tiers puisse acquérir l'accès à certaines de ses données et informations de compte comme requis pour l'interopérabilité ou l'intégration de ce Contenu Tiers. En



conséquence, chaque Contenu Tiers est régi par ses propres conditions générales que le Client peut être amené à accepter et n'est pas considéré comme un Service au titre des présentes Conditions d'Utilisation.

- 8.3. Il est de la responsabilité du Client d'obtenir tous les droits de licence nécessaires pour qu'Agora puisse accéder à tout Contenu Tiers pour le compte du Client dans le cadre de l'utilisation des Services par le Client. Le Client devra préciser de quel fournisseur de Contenu Tiers il a obtenu les droits de licence nécessaires pour qu'Agora puisse accéder à ce contenu, et les termes et conditions, y compris les restrictions d'utilisation, concernant la licence de ce fournisseur de Contenu Tiers au Client.
- 8.4. Le Client assume l'entière responsabilité de tout dommage, perte, coût ou préjudice résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser ce Contenu Tiers. Dans la mesure permise par la loi, Agora décline toute représentation, garantie ou responsabilité, qu'elle soit expresse ou implicite, y compris toutes les garanties et conditions de qualité satisfaisante, de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier, de titre et d'absence de contrefaçon, en ce qui concerne l'utilisation ou l'incapacité d'utilisation par le Client de ce Contenu Tiers et la performance ou la non-performance de ce Contenu Tiers (y compris les dommages directs ou indirects).
- 8.5. Tous les frais ou redevances facturés par un tel fournisseur de Contenu Tiers sont de la seule responsabilité du Client, et, s'ils sont facturés par Agora, s'ajouteront aux frais des Services, sauf indication contraire expresse.

## 9. Résiliation

- 9.1. Le Client peut résilier de plein droit les Conditions d'Utilisation en adressant à Agora une notification de résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins trois (3) mois avant la fin de chaque période contractuelle (c'est-à-dire la durée de la formule d'abonnement choisie par le Client).
- 9.2. En cas de résiliation des Conditions d'Utilisation, (i) tous les droits qui vous sont accordés au titre de votre abonnement prendront automatiquement fin, et (ii) vous devrez cesser toute utilisation du Service et de la documentation y afférente, et en supprimer toutes les copies.

## 10. Confidentialité

- 10.1. Aux fins du présent article, on entend par "**Informations Confidentielles**" toutes les informations de quelque nature que ce soit (commerciales, techniques, financières, stratégiques, etc. ), provenant d'une Partie, (i) qui a été qualifiée par écrit ou oralement de confidentielle au moment de sa divulgation par une Partie, ses employés, agents, sous-traitants et autres, le cas échéant, et/ou (ii) de nature incontestablement confidentielle, qui concerne des informations techniques, des opérations commerciales, y compris des protocoles, des



plans de développement, des procédures opérationnelles standard, des informations sur les prix, des méthodes commerciales, des secrets commerciaux, des processus commerciaux, des plans commerciaux, des inventions, des techniques et d'autres informations qui ne sont pas facilement accessibles au public. Les Informations Confidentielles ne couvrent pas les informations ou les données qui (a) sont entrées dans le domaine public avant leur divulgation, ou après mais sans aucune faute de la Partie réceptrice, ou (b) sont déjà connues par la Partie réceptrice et si, cette connaissance antérieure pouvait être démontrée par l'existence de documents appropriés dans ses dossiers et datés avant la date d'entrée en vigueur des Conditions d'Utilisation, ou (c) ont été reçues d'un tiers légalement, sans aucune restriction ou violation des Conditions d'Utilisation.

10.2. Chaque Partie s'engage à protéger et à respecter strictement le caractère confidentiel des Informations Confidentielles de l'autre Partie, et notamment :

10.2.1. à ne pas divulguer, sans l'autorisation écrite préalable de l'autre Partie, l'une quelconque des Informations Confidentielles à des tiers ;

10.2.2. à limiter l'accès aux Informations Confidentielles aux personnes qui doivent y avoir accès ;

10.2.3. à avertir son personnel et ses collaborateurs de la nature confidentielle des Informations Confidentielles et à obtenir de leur part un engagement écrit de ne pas divulguer ces Informations Confidentielles ; et

10.2.4. à ne pas utiliser les Informations Confidentielles à d'autres fins que l'exécution des Conditions d'Utilisation.

10.3. Les Parties s'engagent à respecter les obligations découlant du présent article pendant toute la durée des Conditions d'Utilisation et pendant trois (3) ans après la résiliation des Conditions d'Utilisation, quelle qu'en soit la cause.

10.4. Dès la survenance du premier des événements suivants : (i) résiliation des Conditions d'Utilisation pour quelque raison que ce soit, (ii) trente (30) jours après toute demande écrite du Client adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, Agora s'engage à : (a) si le Client en fait la demande et sous réserve que les Informations Confidentielles ne soient pas nécessaires à l'utilisation des Services, à restituer les Informations Confidentielles au Client dans le même format que celui dans lequel elles ont été communiquées à Agora, (b) en tout état de cause, à détruire les Informations Confidentielles de ses systèmes d'information ainsi que toute copie existante, sauf si Agora est tenue de conserver les Informations Confidentielles à des fins d'archivage légal ou probatoire en vertu d'une obligation légale.

## 11. Garanties

11.1. À l'exception des garanties précédentes, et dans toute la mesure permise par la loi applicable, Agora décline toute représentation et garantie, expresse ou implicite, concernant ou liée aux Conditions d'Utilisation, y compris, mais sans s'y limiter, les garanties implicites de qualité marchande et d'adéquation à un usage particulier.



- 11.2. Les Services étant fournis " en l'état ", Agora ne garantit ni ne fait aucune déclaration concernant l'utilisation, les résultats de l'utilisation ou les avantages, des Services, ou de toute information contenue dans ceux-ci ou autrement fournie en vertu des Conditions d'Utilisation, ni aucune garantie de fonctionnement ininterrompu, sans panne, sans anomalie, ou de vice caché. Le Client est seul à apprécier la pertinence des informations issues directement ou indirectement des Services concernant son activité et est seul responsable de toutes les décisions prises sur cette base. Aucun personnel d'Agora n'est autorisé à apporter une extension, une modification ou un ajout à cette limitation ou exclusion de garanties dans les Conditions d'Utilisation.
- 11.3. Le Client est averti des aléas techniques inhérents à Internet et, par conséquent, des interruptions d'accès aux Services qui peuvent en résulter. En outre, l'accès aux Services peut être occasionnellement suspendu en raison d'opérations de maintenance, programmées ou non, nécessaires au bon fonctionnement des Services et/ou à l'amélioration de leurs performances. En conséquence, Agora ne peut être tenue responsable de toute indisponibilité ou ralentissement des Services.
- 11.4. Le Client appréciera seul la pertinence des Données Client et, en général, de toutes les informations issues directement ou indirectement des Services par rapport à son activité et sera seul responsable de toutes les décisions prises sur cette base.
- 11.5. Le Client garantit à Agora qu'il détient la pleine propriété des Données Client et qu'il peut librement accorder à Agora les droits d'utilisation susmentionnés sans qu'aucune autorisation de tiers ou formalité préalable ne soit nécessaire. Le Client s'engage à indemniser Agora de tous les frais, pertes ou dommages qu'Agora pourrait subir du fait d'une réclamation formulée par un tiers à l'encontre d'Agora sur la base de tout ou partie des Données du Client.

## 12. Limitation de responsabilité

- 12.1. Agora n'est liée par une obligation de moyens qu'en vertu des présentes Conditions d'Utilisation.
- 12.2. Chaque Partie est responsable des conséquences de ses fautes qui ont causé un dommage direct, certain et prévisible à l'autre Partie.
- 12.3. Dans toute la mesure permise par la loi applicable, Agora ne sera pas responsable des actes ou omissions de tiers ou d'Utilisateurs. Dans le cas où la loi applicable ne permet pas la limitation de responsabilité telle que définie dans cet article, la limitation de responsabilité sera considérée comme modifiée uniquement dans la mesure nécessaire pour se conformer à la loi applicable.
- 12.4. Dans tous les cas, sauf en cas de dommages corporels, de dol ou de faute lourde, la responsabilité d'Agora au titre des Conditions d'Utilisation est strictement limitée aux sommes effectivement payées à Agora pour l'utilisation des Services au cours de l'année contractuelle précédente, et dans le cas où la responsabilité survient au cours de la première année des Conditions d'Utilisation, aux sommes effectivement payées à Agora à ce jour.



12.5. La responsabilité d'Agora ne peut être engagée en cas de :

- (i) De destruction, accidentelle ou non, des Données du Client par le Client ou un tiers ayant accédé aux Services au moyen des Codes d'accès ;
- (ii) De tout dommage indirect (même si Agora a été informée de la possibilité de tels dommages) ou imprévisible par le Client ou des tiers et en cas de manque à gagner, de perte, d'inexactitude ou de corruption de fichiers ou de Données du Client, de vol ou de mauvaise utilisation des Codes d'accès, d'atteintes à la sécurité du Service, de perte de chiffre d'affaires ou de profit, de perte de clientèle, de perte de réputation, de perte de chance, de coût d'obtention d'un produit, d'un service ou d'une technologie de substitution, en relation avec ou découlant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des Services ;
- (iii) Perturbation ou ralentissement du réseau et/ou de la connexion Internet ;
- (iv) Défaillance due au Client et/ou à l'un de ses agents (y compris tous les Utilisateurs) ;
- (v) Les cas de force majeure au sens de l'article 14.2, découlant de ou en relation avec les présentes Conditions d'Utilisation.

## 13. Indemnisation

13.1. Agora s'engage, à ses propres frais, à défendre le Client contre (ou, à la discrétion d'Agora, à régler par le biais d'une transaction) toute réclamation d'un tiers à l'encontre du Client selon laquelle les Services ou tout livrable fourni par Agora dans le cadre des Services, utilisés conformément aux instructions d'Agora, enfreignent toute propriété intellectuelle ou autre droit de propriété (une " **Réclamation** "), à condition que le Client : (a) informe Agora rapidement et par écrit de la Réclamation ; (b) permette à Agora de contrôler et diriger l'enquête, la préparation, la défense et la résolution de la Réclamation ; et (c) assiste et coopère pleinement dans la défense de la Réclamation. Agora s'engage à payer tous les dommages et intérêts auxquels le Client pourrait finalement être condamné à l'égard de cette Réclamation, y compris les frais et honoraires raisonnables d'avocats, ou dans le cadre de tout règlement, dont le montant sera convenu par écrit par Agora. Agora ne sera pas responsable de tout règlement pour lequel elle n'a pas donné son accord exprès, écrit et préalable.

13.2. Suite à la notification d'une Réclamation ou de tout fait susceptible de donner lieu à une telle Réclamation, Agora peut, à sa seule discrétion et à son seul choix, (a) obtenir pour le Client le droit de continuer à utiliser les Services, (b) remplacer les Services ou (c) modifier les Services afin qu'ils ne soient plus contrefaisants. Si Agora considère qu'il n'est pas commercialement raisonnable de mettre en œuvre l'une de ces alternatives, elle pourra résilier automatiquement les Conditions d'Utilisation et rembourser les sommes payées d'avance et non utilisées par le Client pour l'utilisation des Services suspectés de contrefaçon.

13.3. Agora n'assumera en aucun cas les obligations prévues au présent article ou la responsabilité de toute action ou réclamation si la réclamation est causée par ou résulte de : (a) la modification de tout ou partie des Services par toute personne/entité autre qu'Agora alors



que la Réclamation aurait pu être évitée en utilisant la version non modifiée des Services, (b) la poursuite par le Client d'une activité présumée contrefaisante après en avoir été informé ou après avoir reçu des modifications qui auraient permis d'éviter la contrefaçon présumée, ou (c) la modification par Agora des Services conformément aux demandes du Client si cette modification est la cause de la contrefaçon.

## 14. Divers

- 14.1. Communication : Agora est libre de reproduire le nom commercial, la marque et/ou le logo du Client sur toute documentation commerciale d'Agora.
- 14.2. Force Majeure : Agora ne sera pas tenu responsable envers le Client de tout retard ou défaut d'exécution des Services ou de toute perte ou dommage de quelque nature que ce soit subi par le Client en raison de la perturbation ou de l'indisponibilité des moyens de communication, de la défaillance des services publics ou des fournisseurs d'accès à Internet, d'actes de guerre, d'actes de terrorisme, d'actes de vandalisme, de foudre, d'incendie, de grève, d'indisponibilité des sources d'énergie ou de toute autre cause indépendante de la volonté d'Agora.
- 14.3. Conformité : Le Client veillera à ce que sa mise en œuvre et son utilisation des Services soient conformes à l'ensemble des lois et règlements applicables à l'activité ou aux implantations géographiques du Client et aux implantations géographiques des Utilisateurs, et informera Agora si cette conformité nécessite une modification de ses offres de Services standards. À la demande du Client, Agora ne peut pas garantir mais s'efforcera de soutenir les exigences spécifiques du Client en matière de conformité avec les lois et règlements applicables, et toute modification aux offres de services standard d'Agora demandée ou exigée par le Client peut nécessiter un travail de services professionnels par Agora et/ou des frais supplémentaires.
- 14.4. Indépendance : Agora et le Client sont des organisations indépendantes et ni les présentes Conditions d'Utilisation ni l'exécution des Services ne créeront une association, un partenariat, une coentreprise ou une relation de mandant et d'agent, de maître et de serviteur, ou d'employeur et d'employé, entre eux ; et aucun n'aura le droit, le pouvoir ou l'autorité (qu'ils soient exprimés ou implicites) de s'engager ou d'assumer tout devoir ou obligation au nom de l'autre.
- 14.5. Sous-traitance : sauf stipulation contraire, Agora peut, à sa discrétion, sous-traiter tout ou partie de ses obligations au titre des présentes.
- 14.6. Divisibilité : Si l'un des termes des présentes Conditions d'Utilisation est jugé invalide ou inapplicable, les autres termes resteront en vigueur et les termes inapplicables seront interprétés de manière à accomplir au mieux le terme original dans toute la mesure permise par la loi.



14.7. Loi applicable - Résolution des litiges : Les présentes Conditions d'Utilisation sont régies à tous égards par le droit français. Les litiges qui pourraient survenir dans le cadre des présentes Conditions d'Utilisation, seront soumis à une médiation, conformément aux règles de médiation de la CCI (*Chambre de Commerce Internationale*) si le Client est une entité non française ou du CMAP (*Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris*) si le Client est une entité française, auxquelles Agora et le Client déclarent adhérer. En cas d'échec de la médiation, le litige sera résolu par les tribunaux français compétents. La langue utilisée pour la médiation est l'anglais si le Client est une entité non francophone ou le français si le Client est une entité francophone.

## ADDENDUM RELATIF AU SUPPORT TECHNIQUE

### Niveaux de support technique

Le support de niveau 1 répond d'abord aux questions et aux préoccupations des clients. Ce niveau comprend la réponse aux courriels et aux appels téléphoniques des clients, la réponse aux messages sur les médias sociaux et la collecte d'informations pour les aider à résoudre leurs problèmes techniques. Les collaborateurs de premier niveau peuvent également aider les clients à résoudre des problèmes mineurs à l'aide de certaines connaissances et de questionnaires.

Le support de niveau 2 se concentre sur les problèmes majeurs qui n'ont pas pu être résolus par le premier niveau. Les ingénieurs de niveau 2 examinent le ticket envoyé par le premier niveau d'assistance afin d'identifier les principaux défis techniques et les solutions qu'ils ont déjà essayées. Ils peuvent demander des détails plus précis sur le problème et utiliser différentes techniques de dépannage. Ils peuvent proposer des correctifs et des solutions de contournement pour résoudre les problèmes signalés.

Le support de niveau 3 se concentre sur les problèmes du client qui n'ont pas été résolus par les niveaux 1 et 2, éventuellement dans la programmation du produit. Si un problème majeur est découvert dans le code ou la production, le niveau 3 s'efforcera de résoudre le problème par une mise à jour du logiciel ou de proposer une solution alternative.

### Traitement des anomalies

#### Définition d'une anomalie

On entend par anomalie tout bug, défaut, dysfonctionnement ou non-conformité documenté par Agora, le paramétrage initial entraînant l'impossibilité totale ou partielle de bénéficier des fonctionnalités fournies. L'anomalie doit être documentée (c'est-à-dire identifiée), reproductible à l'aide d'un exemple précis et signalée à l'autre partie par tout moyen de communication en place (email...).

Les anomalies sont subdivisées en 3 catégories :



- Anomalie bloquante : désigne une anomalie reproductible et documentée par le Client qui, individuellement ou cumulativement, rend inopérant l'ensemble du Service Agora, bloque totalement l'utilisation de l'ensemble de la Solution Agora, et pour laquelle il ne peut y avoir de solution de contournement technique ou organisationnelle.
- Anomalie semi-bloquante : désigne une anomalie documentée par le Client qui ne permet l'utilisation du Service Agora concerné que pour une partie de ses fonctionnalités ou de manière dégradée, ce qui n'est pas viable à long terme.
- Anomalie mineure : désigne une anomalie reproductible de criticité mineure qui permet de travailler en mode semi-dégradé sur le logiciel ou pour laquelle il existe une solution de contournement viable.

## Résolution des anomalies

Les rapports d'anomalie doivent être confirmés par courriel à Agora sans délai par courriel ou par d'autres outils fournis par Agora. Le Client s'efforcera de fournir le maximum d'informations pour permettre à Agora de caractériser l'incident. La réception de cet email/ticket fixera la date de signalement d'une Anomalie. Sauf accord conjoint, la langue de communication est le français.

Agora procède au diagnostic de l'Anomalie, en vérifiant notamment si elle provient du Service Agora, et, le cas échéant, procédera à la qualification de l'Anomalie en Anomalie Bloquante, Semi-Bloquante ou Mineure. Agora informera le Client des résultats de ce diagnostic dans un délai de 24 (vingt-quatre) heures (ci-après : la " Date du Diagnostic "). Le diagnostic peut nécessiter la collaboration active du Client, en fonction du problème signalé.

S'il s'avère que l'Anomalie provient du Service Agora, Agora fera ses meilleurs efforts pour la corriger ou pour fournir une solution de contournement dans le cadre des objectifs de résolution suivants :

- Pour une anomalie bloquante, dans un délai d'un (1) jour ouvrable suivant la Date du Diagnostic ;
- Pour une anomalie semi-bloquante, dans les trois (3) jours ouvrables suivant la Date du Diagnostic ;
- Pour une anomalie mineure, dans les dix (10) jours ouvrables suivant la Date du Diagnostic.

Ces délais ont lieu aux heures de travail d'Agora, à savoir entre 9 heures et 18 heures (CET) pendant les jours ouvrables. Les délais d'attente correspondant à des demandes d'informations complémentaires ou d'intervention du Client ou d'un tiers ne sont pas pris en compte dans les objectifs.

Les anomalies ne provenant pas du Service Agora ne font pas partie du service de support d'Agora.



## ADDENDUM RELATIF AU TRAITEMENT DES DONNEES

Le présent addendum relatif à la protection des données (" Addendum ") fait partie des Conditions d'Utilisation entre Agora et le Client.

Le présent Addendum a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Agora est autorisée, en tant que responsable de traitement et dans le cadre des Services, à traiter sous les instructions du Client et pour son compte, des données à caractère personnel.

1. Agora peut avoir accès à des données à caractère personnel (toute donnée personnelle nécessaire à la bonne exécution des Services, identifiants des Utilisateurs, etc., toute autre donnée personnelle fournie par les Utilisateurs lors de l'utilisation des Services) relatives aux Utilisateurs (les " **Données Personnelles** "), nécessaires à l'exécution des Services. Le présent avenant a pour objet de préciser les conditions dans lesquelles Agora - agissant en qualité de sous-traitant - s'engage à effectuer, pour le compte du Client - agissant en qualité de responsable de traitement - ces opérations de traitement.
2. Chaque Partie s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de traitement des données à caractère personnel et, en particulier, le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après, le " **RGPD** "), les dispositions légales et réglementaires françaises relatives au traitement des données à caractère personnel notamment celles issues de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 telle que modifiée ponctuellement, la directive 2002/58/UE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002, les lignes directrices, avis, certifications, agréments, recommandations ou décisions de justice définitives (ensemble, la " **Réglementation** ").
3. Agora s'engage à :
  - (i) traiter les Données Personnelles uniquement sur instructions documentées du Client, y compris en ce qui concerne les transferts de Données Personnelles vers un pays tiers ou une organisation internationale, sauf si cela est exigé par le droit de l'Union européenne ou des états membres auquel Agora pourrait être soumise ; dans ce cas, Agora informera le Client de cette exigence légale avant le traitement, sauf si ce droit interdit une telle information pour des raisons importantes d'intérêt public ;
  - (ii) lorsqu'Agora considère qu'une instruction enfreint le RGPD ou toute autre disposition légale de l'Union européenne ou des états membres portant sur la protection des données, en informer immédiatement le Client. En tout état de cause, Agora ne sera ni tenue d'exécuter une instruction du Client ni responsable des conséquences d'une telle instruction si elle considère qu'elle n'est pas conforme au Règlement ;



- (iii) assurer la confidentialité des Données Personnelles ;
- (iv) s'assurer que les personnes autorisées à traiter les Données Personnelles se sont engagées à respecter la confidentialité ou sont soumises à une obligation légale de confidentialité appropriée ;
- (v) informer le Client, par écrit et au préalable, de tout sous-traitant traitant les Données Personnelles et des changements prévus concernant l'ajout ou le remplacement de sous-traitants. Cette information doit indiquer quelles activités de traitement sont sous-traitées, le nom et les coordonnées du sous-traitant et les dates de la sous-traitance. Le Client dispose alors d'un délai de dix (10) jours à compter de la date de réception de ces informations pour s'y opposer. Cette sous-traitance n'est possible que si le Client ne s'y est pas opposé dans le délai convenu. Le sous-traitant est tenu de respecter les obligations des présentes pour le compte et sur instruction du Client. Il appartient à Agora de s'assurer que le sous-traitant ultérieur fournit les mêmes garanties suffisantes pour mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées de telle sorte que le traitement réponde aux exigences du RGPD. En cas de manquement du sous-traitant ultérieur à ses obligations en matière de protection des données, Agora reste pleinement responsable à l'égard du Client de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations. A cet égard, le Client accorde à Agora une autorisation générale pour engager des sous-traitants ultérieurs dans la réalisation de tout ou partie des activités de traitement ; ;
- (vi) assister le Client, dans la mesure du possible pour l'exécution de son obligation de répondre aux demandes d'exercice des droits de la personne concernée prévues au chapitre III du RGPD et transmettre les demandes des personnes concernées qu'il pourrait recevoir, sans délai excessif, à l'adresse électronique mentionnée dans son compte ;
- (vii) notifier au Client toute violation de Données à caractère personnel sans délai indu après en avoir pris connaissance et par courriel à l'adresse électronique mentionnée dans son compte. Ladite notification sera envoyée avec toute documentation nécessaire pour permettre au Client, le cas échéant, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente ;
- (viii) aider le Client à assurer le respect de ses obligations en vertu du GDPR (y compris les articles 32 à 36) ;
- (ix) mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité des Données Personnelles ;
- (x) tenir un registre écrit de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client ;
- (xi) au choix du Client, supprimer ou restituer toutes les Données Personnelles au Client à la fin de la durée des Conditions d'Utilisation, et supprimer les copies existantes, à moins que la législation de l'Union européenne ou d'un État membre n'exige le stockage des Données Personnelles ;
- (xii) fournir au Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre au Client ou à tout autre auditeur qu'il a autorisé de mener des audits, y compris des inspections, et pour contribuer à ces audits.



4. Le Client :

- (i) garantit et déclare à Agora que tout traitement qu'il confie, en tout ou partie, à Agora est conforme à la Réglementation, et notamment que les personnes concernées ont été dûment informées, avant la collecte de leurs Données Personnelles et, le cas échéant, ont donné leur consentement pour le traitement effectué par Agora dans le cadre des Services, et qu'il détient tous les droits ou consentements nécessaires au transfert de Données Personnelles par Agora en dehors de l'Union Européenne ;
- (ii) s'engage à fournir à Agora les Données Personnelles nécessaires au traitement et à ne donner à Agora que des instructions conformes au Règlement et documentées par écrit ;

5. Si Agora est condamnée à réparer tout ou partie du préjudice subi par un tiers du fait du traitement de Données Personnelles par tout Utilisateur et/ou Agora en violation du Règlement (une " **Action** ") alors même que (i) Agora a respecté ses obligations de sous-traitant au titre du Règlement ou (ii) que ladite sanction résulte de l'exécution par Agora d'une instruction du Client ou de l'un de ses Utilisateurs, le Client s'engage à indemniser Agora de tous les dommages et intérêts auxquels Agora pourrait être condamnée au titre de cette Action, y compris les honoraires et frais d'avocats raisonnables ou les frais de transaction et à indemniser Agora de l'intégralité de ses pertes.

6. Si le Client agit en tant que sous-traitant pour le compte d'un contrôleur tiers, les dispositions suivantes s'appliquent également :

- (i) Agora traite les Données Personnelles uniquement sur instructions documentées du Client ; et
- (ii) le Client s'assure que : (a) toutes les autorisations nécessaires à la conclusion des présentes Conditions d'Utilisation, y compris la désignation par le Client d'Agora en tant que sous-traitant ultérieur, ont été obtenues auprès du responsable du traitement, (b) toutes les obligations imposées par le Règlement - et contenues dans les présentes Conditions d'Utilisation - sont incluses dans la documentation contractuelle entre le Client et le responsable du traitement, (c) toutes les instructions reçues par Agora de la part du Client en vertu des présentes Conditions d'Utilisation sont pleinement conformes aux instructions du responsable du traitement, et (d) toutes les informations communiquées ou mises à disposition du Client par Agora en vertu du présent Addendum (notamment dans le cadre du respect de son obligation d'assistance et de conseil) sont, le cas échéant, communiquées de manière appropriée et en temps utile au responsable du traitement ;
- (iii) le Client, qui est entièrement responsable vis-à-vis d'Agora de la bonne exécution des obligations du responsable du traitement, garantit Agora contre (i) tout manquement du responsable du traitement à la législation applicable, et (ii) toute action, réclamation ou plainte du responsable du traitement concernant les dispositions des Conditions d'Utilisation ou concernant les instructions reçues par Agora du Client ou de l'un des Utilisateurs.



## 7. Description des traitements

Objet du traitement	Fournir au client des interfaces utilisateur en langage naturel pour améliorer l'expérience utilisateur, dans un environnement multilingue et omnicanal.
Nature du traitement	Recevoir les requêtes des utilisateurs en langage naturel à partir de canaux de communication. Publier des notifications et des réponses en langage naturel sur les canaux de communication.
Opérations de traitement	Traitement du langage naturel pour extraire le sens des requêtes en langage naturel. Conversion des requêtes en langage naturel en différents langages API. Conversion des énoncés en différents langages. Communication entre les plateformes applicatives, les appareils connectés, les plateformes collaboratives et sociales et les applications de messagerie.
Conservation des données	Durée de l'abonnement aux Services Agora.
Catégories de personnes potentiellement concernées	Employés des clients, employés des partenaires des clients, grand public.
Type de données personnelles concernées	Identifiants de personnes comme le nom d'utilisateur, l'adresse e-mail, les numéros de téléphone, etc. Informations liées à l'activité professionnelle ou personnelle.



## 8. Sous-traitants autorisés

<b>Entreprise</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Localisation</b>	<b>Type de données</b>	<b>Lien RGPD</b>
OVH Cloud (*)	Hébergement	France	Potentielles données d'identification personnelle	<a href="https://www.ovhcloud.com/en-gb/personal-data-protection/gdpr/">https://www.ovhcloud.com/en-gb/personal-data-protection/gdpr/</a>
Ikoula (*)	Hébergement	France	Potentielles données d'identification personnelle	<a href="https://www.ikoula.com/en/gdpr">https://www.ikoula.com/en/gdpr</a>
Scaleway (*)	Hébergement	France	Potentielles données d'identification personnelle	<a href="https://www.scaleway.com/en/security-and-resilience/">https://www.scaleway.com/en/security-and-resilience/</a>
Mistral AI (« La Plateforme »)	LLM inférence (back-up seulement)	France	Potentielles données d'identification personnelle	<a href="https://mistral.ai/static/doc/fr-politique-de-confidentialite.pdf">https://mistral.ai/static/doc/fr-politique-de-confidentialite.pdf</a>
Gandi	Emailing de mots de passe temporaires	France	Données d'identifiants personnels	<a href="https://www.gandi.net/en/contracts/privacy-policy">https://www.gandi.net/en/contracts/privacy-policy</a>

(\*) Tous nos hébergeurs sont certifiés ISO/IEC 27001.

