

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE TBC INNOVATIONS

Version 2 - 27 juillet 2026 - Clientèle professionnelle (BtoB)

Article 1 - Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « Conditions Générales » ou « CGV ») constituent le socle de la négociation commerciale et s'appliquent à toutes les prestations de services conclues par TBC Innovations SAS auprès de Clients professionnels, quels que soient les clauses ou documents émanant du Client, notamment ses conditions générales d'achat, sauf accord exprès et écrit contraire de TBC Innovations SAS.

Elles concernent l'ensemble des prestations proposées par TBC Innovations SAS, notamment :

- les études de marché personnalisées ;
- les études sectorielles ;
- les études prospectives ;
- les observatoires ;
- les benchmarks ;
- les notes de conjoncture ;
- les analyses économiques et stratégiques ;
- les prestations de conseil ;
- les prestations d'accompagnement ;
- les formations ;
- les présentations et restitutions ;
- les livrables numériques ou physiques remis au Client dans le cadre des prestations.

Conformément à la réglementation en vigueur, les présentes Conditions Générales sont communiquées à tout Client professionnel qui en fait la demande et sont mises à sa disposition avant la conclusion du contrat, notamment en annexe ou par renvoi exprès dans le devis, la proposition commerciale ou le bon de commande.

Le Prestataire peut déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales par des Conditions Particulières expressément acceptées par écrit. Il peut également établir des Conditions Générales Catégorielles applicables à une catégorie de clientèle déterminée selon des critères objectifs.

Aucune condition particulière, aucun document du Client et notamment aucune condition générale d'achat ne peut prévaloir sur les présentes Conditions Générales sans l'accord exprès et écrit de TBC Innovations SAS.

Le fait que TBC Innovations SAS ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une quelconque des présentes Conditions Générales ne peut être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Les présentes Conditions Générales sont exclusivement destinées à une clientèle professionnelle (BtoB).

Article 1 bis - Définitions

Pour l'application des présentes Conditions Générales, les termes ci-dessous auront la signification suivante :

Client : toute personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle et ayant commandé une prestation ou un livrable auprès de TBC Innovations SAS.

Utilisateur : toute personne physique autorisée par le Client à consulter ou utiliser les livrables fournis par TBC Innovations SAS.

Prestations : l'ensemble des missions réalisées par TBC Innovations SAS, comprenant notamment les études de marché, études sectorielles, analyses, prestations de conseil, formations, accompagnements, enquêtes, observatoires et benchmarks.

Livrables : tout document, étude, rapport, présentation, tableau de bord, benchmark, observatoire, fichier de données, synthèse, support de restitution ou tout autre contenu remis au Client sous format papier ou numérique.

Groupe : ensemble de sociétés juridiquement distinctes liées par des liens capitalistiques directs ou indirects.

Réseau : toute organisation regroupant plusieurs entités juridiques indépendantes, notamment les franchises, centrales d'achat, fédérations professionnelles, syndicats, associations, réseaux de distribution ou groupements.

Informations confidentielles : toute information technique, commerciale, financière, juridique, méthodologique ou stratégique communiquée ou produite entre les Parties dans le cadre de l'exécution des Prestations.

Données personnelles : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable au sens du Règlement (UE) 2016/679.

Traitement : toute opération ou ensemble d'opérations portant sur des Données personnelles, au sens de la réglementation applicable.

Article 2 - Accord des Parties et documents contractuels

Les devis, propositions commerciales ou bons de commande établis par TBC Innovations SAS sont valables, prestations et frais compris, pendant une durée de deux (2) mois à compter de leur date d'émission, sauf durée différente expressément indiquée dans l'offre.

La signature manuscrite ou électronique par le Client du devis, de la proposition commerciale ou du bon de commande, ou toute validation électronique non équivoque, implique :

- l'adhésion entière et sans réserve aux présentes Conditions Générales ;
- la reconnaissance d'en avoir pris connaissance avant la commande ;
- la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions générales d'achat.

Hiérarchie des documents contractuels

En cas de contradiction, les documents contractuels prévalent dans l'ordre suivant :

- les Conditions Particulières, le contrat spécifique, l'avenant ou la proposition commerciale expressément acceptée, dans leur version la plus récente ;
- les présentes Conditions Générales ;
- le bon de commande du Client, uniquement pour ses stipulations compatibles avec les documents précédents ;
- les autres échanges écrits expressément acceptés par les deux Parties.

Les conditions générales d'achat du Client et tout document unilatéral non expressément accepté par TBC Innovations SAS sont inopposables au Prestataire.

Annulation et modification de la commande

En cas d'annulation de la commande par le Client après son acceptation par le Prestataire, pour quelque raison que ce soit hors cas de force majeure, l'acompte versé restera définitivement acquis à TBC Innovations SAS et ne pourra donner lieu à remboursement, sans préjudice de la facturation des travaux déjà réalisés et des frais engagés au-delà du montant de l'acompte.

Toute modification du périmètre des Prestations ou des Livrables après acceptation de la commande devra faire l'objet d'un accord écrit entre les Parties et pourra entraîner une révision des honoraires, du planning d'exécution ou des modalités de réalisation.

Les échanges électroniques, devis acceptés par voie électronique, courriers électroniques, signatures électroniques et procédés de validation numérique ont la même valeur probante qu'un document signé manuscritement, sous réserve de permettre l'identification de leur auteur et de garantir l'intégrité de leur contenu.

Article 3 - Prix

En contrepartie de leur exécution, les Prestations sont facturées au tarif indiqué dans le devis, la proposition commerciale ou le bon de commande accepté. Le prix est déterminé notamment en fonction du périmètre, du volume, de la complexité, des moyens mobilisés, du calendrier et, le cas échéant, du réel réalisé avec un minimum de facturation précisé dans le document contractuel.

Les tarifs s'entendent nets, exprimés en euros hors taxes (HT). La TVA applicable est celle en vigueur au jour de la facturation.

Les conditions de détermination du coût des services dont le prix ne peut être connu à l'avance seront communiquées au Client ou feront l'objet d'un devis détaillé. Toute réduction de prix, remise ou condition tarifaire particulière doit être expressément prévue dans un document contractuel accepté par TBC Innovations SAS ; aucune réduction ne peut être revendiquée de plein droit.

Une facture est établie par le Prestataire lors de chaque fourniture de services ou selon l'échéancier convenu.

Lorsque les Prestations donnent lieu à la remise de Livrables numériques, leur prix comprend uniquement les droits d'utilisation prévus aux présentes Conditions Générales. Aucun transfert de propriété intellectuelle n'est opéré au bénéfice du Client, sauf stipulation contraire expresse.

Les éventuels frais de déplacement, d'hébergement, de traduction, d'impression, de livraison, d'achat de données ou de recours à des prestataires spécialisés feront, lorsqu'ils ne sont pas inclus dans le devis, l'objet d'une facturation complémentaire préalablement portée à la connaissance du Client.

Article 4 - Règlement

Une facture d'acompte est établie à la signature du devis, de la proposition commerciale ou du bon de commande. Le démarrage du projet est conditionné au règlement de l'acompte dès réception de la facture. Cet acompte est non remboursable en cas d'annulation imputable au Client, dans les conditions prévues à l'article 2.

Les conditions de règlement des factures intermédiaires et du solde sont précisées dans le document contractuel. À défaut de stipulation particulière, les factures sont payables dans un délai de trente (30) jours à compter de leur date d'émission. Le solde est facturé à la fin de l'exécution de la Prestation ou lors de la remise du Livrable final.

Le Prestataire et le Client peuvent prévoir un échéancier détaillé en fonction de la nature, de la durée et du volume des Prestations. Cet échéancier est repris sur les factures.

Le Prestataire n'est pas tenu de commencer ou de poursuivre les Prestations tant que le Client n'a pas acquitté les sommes exigibles dans les conditions convenues. Aucun escompte n'est pratiqué pour paiement anticipé.

Retard de paiement

Toute somme non payée à son échéance entraîne, dès le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, l'application automatique et de plein droit, sans rappel ni mise en demeure préalable, de pénalités calculées sur les sommes impayées toutes taxes comprises au taux de trois (3) fois le taux d'intérêt légal.

Conformément aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce, une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement est également due de plein droit. Lorsque les frais de recouvrement effectivement exposés sont supérieurs à cette indemnité, TBC Innovations SAS peut solliciter une indemnisation complémentaire sur justificatifs. Les pénalités de retard, l'indemnité forfaitaire et l'éventuelle indemnisation complémentaire sont cumulatives.

Suspension et autres recours

En cas de non-respect des conditions de paiement, TBC Innovations SAS peut, après notification écrite au Client restée sans effet, suspendre ou annuler l'exécution des Prestations en cours, suspendre la remise ou l'accès aux Livrables et refuser toute nouvelle commande jusqu'à régularisation complète.

Cette suspension ne constitue pas une renonciation aux sommes dues ni aux autres droits et recours de TBC Innovations SAS, notamment la résiliation du contrat, la demande de dommages-intérêts ou toute mesure de recouvrement.

Aucune compensation ne peut être opérée par le Client entre les sommes dues à TBC Innovations SAS et une créance qu'il prétendrait détenir, sauf accord écrit préalable des Parties ou décision de justice devenue définitive.

Article 5 - Modalités de fourniture des Prestations

Les Prestations sont fournies, selon leurs spécificités, dans le délai fixé dans le document contractuel dûment accepté et accompagné de l'acompte exigible, ou dans le planning de travail établi entre les Parties.

Sauf engagement exprès contraire, les délais communiqués sont indicatifs. TBC Innovations SAS informe le Client dans les meilleurs délais de tout retard significatif dont elle a connaissance et lui communique, lorsque cela est possible, un calendrier actualisé.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée en cas de retard imputable notamment :

- au Client ;
- à l'absence ou au retard de transmission des informations nécessaires ;
- à la validation tardive des Livrables intermédiaires ;
- à l'indisponibilité des interlocuteurs désignés ;
- à un cas de force majeure.

Lorsque les Prestations comprennent des réunions, ateliers, entretiens, enquêtes ou restitutions, le Client s'engage à désigner un interlocuteur habilité et à mobiliser les personnes nécessaires au bon déroulement de la mission.

Tout report demandé par le Client peut entraîner une adaptation du planning ainsi que, le cas échéant, une facturation complémentaire des coûts directement supportés par TBC Innovations SAS.

Livraison des Livrables numériques

Les Livrables numériques peuvent être transmis par courrier électronique, téléchargement sécurisé, mise à disposition sur un espace numérique ou tout autre moyen convenu entre les Parties. La livraison est réputée réalisée dès la première mise à disposition effective du Livrable.

Le Client est responsable de la vérification de la bonne réception des fichiers. En cas d'incident technique empêchant l'accès au Livrable, il en informe sans délai TBC Innovations SAS, qui met en œuvre les moyens raisonnables permettant une nouvelle transmission dans les meilleurs délais.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable des difficultés résultant du système informatique du Client, d'un filtrage de messagerie, d'un défaut de capacité de stockage, d'une indisponibilité du réseau Internet ou de tout autre élément extérieur à son contrôle.

Conservation des Livrables

Le Client est responsable de l'archivage, de la conservation et de la sauvegarde des Livrables remis. Sauf engagement contractuel contraire, TBC Innovations SAS n'est pas tenue d'assurer leur conservation permanente après transmission.

Acceptation des Prestations

À défaut de réserves ou de réclamations formulées par écrit dans un délai de quinze (15) jours calendaires suivant la livraison des Prestations ou des Livrables, ceux-ci sont réputés conformes à la commande en quantité et en qualité.

Toute demande de correction portant sur une erreur imputable à TBC Innovations SAS est examinée de bonne foi et traitée dans un délai raisonnable. Toute demande correspondant à une évolution du besoin, à une modification du périmètre initial ou à des Prestations complémentaires donne lieu à un devis spécifique.

Article 6 - Modifications - Dépassement des Prestations

Le détail des Prestations est établi selon les indications et éléments d'information fournis par le Client lors de l'établissement de la proposition commerciale.

Toute modification postérieure à la confirmation de la proposition commerciale ou intervenant en cours d'exécution doit être décidée d'un commun accord, exprès et écrit, entre les Parties.

Le tarif initial peut être réévalué afin de tenir compte :

- de l'évolution du périmètre de la mission ;
- de la réalisation de Prestations complémentaires ;
- d'une augmentation significative des volumes ;
- de demandes spécifiques formulées par le Client ;
- de contraintes particulières apparues en cours de mission.

Les travaux non prévus au devis initial font l'objet d'une proposition commerciale ou d'un avenant. Le Prestataire n'est pas tenu de les exécuter avant leur acceptation écrite par le Client. Les échanges de courriers électroniques peuvent valoir accord lorsqu'ils établissent sans ambiguïté le consentement des deux Parties.

Article 7 - Obligations de TBC Innovations SAS

TBC Innovations SAS est soumise à une obligation de moyens. Elle s'engage à apporter tous les soins, diligences et compétences nécessaires à la bonne exécution des Prestations, conformément aux règles de l'art, aux usages de la profession et aux méthodes reconnues dans son domaine d'activité.

TBC Innovations SAS constitue les équipes et mobilise les ressources humaines, techniques et méthodologiques qu'elle estime nécessaires à la réalisation de la mission.

Les Prestations reposent notamment sur des analyses, traitements de données, enquêtes, observations, hypothèses, modèles d'analyse, méthodes statistiques et interprétations professionnelles. Les recommandations, conclusions, projections et estimations constituent une aide à la décision et ne sauraient être assimilées à une garantie de résultat.

Le Client demeure seul responsable de l'utilisation des Livrables, des décisions prises sur leur fondement et des conséquences économiques, commerciales, financières ou stratégiques qui peuvent en résulter.

TBC Innovations SAS ne garantit notamment ni l'atteinte d'objectifs commerciaux, ni l'évolution future d'un marché, ni le comportement d'un secteur économique, ni les décisions des consommateurs, ni les performances commerciales d'un produit ou d'un service.

Article 8 - Confidentialité

Chaque Partie s'engage à préserver la confidentialité des Informations confidentielles de l'autre Partie auxquelles elle accède dans le cadre de la négociation, de la conclusion ou de l'exécution des Prestations.

Sont notamment couvertes les informations stratégiques, commerciales, financières, juridiques et techniques communiquées par le Client ainsi que les méthodes, modèles, questionnaires, outils, développements, résultats intermédiaires, supports de formation et Livrables produits par TBC Innovations SAS, sous réserve des droits d'utilisation expressément concédés au Client.

Chaque Partie limite la diffusion des Informations confidentielles à ses dirigeants, salariés, collaborateurs, conseils, sous-traitants et partenaires ayant besoin d'en connaître pour l'exécution des Prestations et veille à ce qu'ils soient soumis à des obligations de confidentialité équivalentes.

L'obligation de confidentialité ne s'applique pas aux informations dont la Partie qui les reçoit démontre :

- qu'elles sont tombées dans le domaine public sans violation des présentes CGV ;
- qu'elles étaient déjà licitement en sa possession avant leur communication ;
- qu'elles ont été obtenues licitement auprès d'un tiers non tenu à confidentialité ;
- que leur divulgation est exigée par la loi, une autorité compétente ou une décision de justice, sous réserve d'en informer préalablement l'autre Partie lorsque cela est légalement permis.

Cette obligation survit pendant cinq (5) ans après la fin des relations contractuelles, sans limitation de durée pour les informations constituant un secret des affaires aussi longtemps qu'elles conservent ce caractère.

Article 9 - Propriété intellectuelle et droits d'utilisation

9.1 - Prestations d'études marketing personnalisées

Sous réserve du règlement intégral de la mission et des droits des tiers, les données d'enquêtes spécifiquement collectées et constituées en fichiers de résultats par TBC Innovations SAS pour les besoins exclusifs de la mission deviennent la propriété du Client. TBC Innovations SAS renonce à toute revendication au titre du droit d'auteur sur le seul contenu de cette base de résultats et ne peut en faire usage en dehors de l'exécution de la mission, sauf anonymisation irréversible et accord écrit du Client.

La base d'archivage, les outils, traitements statistiques, logiciels, questionnaires, fichiers de contacts, dispositifs de collecte et l'ensemble des moyens méthodologiques ayant permis la réalisation de la mission demeurent la propriété exclusive de TBC Innovations SAS. Les Données personnelles restent soumises aux règles prévues à l'article 16 et, le cas échéant, à l'Annexe 1.

9.2 - Éléments antérieurs et autres Prestations

TBC Innovations SAS demeure titulaire de l'ensemble des droits portant sur ses éléments préexistants et sur les éléments génériques ou réutilisables développés dans le cadre des Prestations, notamment :

- les méthodes d'analyse et modèles d'étude ;
- les développements méthodologiques ;
- les benchmarks, observatoires et études catalogue ;
- les bases de données et questionnaires ;
- les traitements statistiques ;
- les gabarits, présentations et supports de restitution ;
- les modèles économiques ;
- les outils, logiciels et développements informatiques ;
- les supports de formation ;
- les savoir-faire.

TBC Innovations SAS peut librement réutiliser ces éléments dans le cadre d'autres missions, sous réserve de ne pas divulguer les Informations confidentielles ou les Données personnelles du Client.

Les données, documents, marques, contenus et éléments fournis par le Client demeurent sa propriété ou celle de leurs titulaires respectifs. Le Client garantit disposer des droits nécessaires à leur communication et à leur utilisation dans le cadre des Prestations.

Les sources, contenus et éléments appartenant à des tiers restent soumis aux droits et licences de leurs titulaires ; les présentes CGV n'emportent aucun transfert de droits sur ces éléments.

9.3 - Licence d'utilisation des Livrables

Sauf stipulation contraire expresse et après paiement intégral, le Client bénéficie sur les Livrables d'une licence d'utilisation interne, non exclusive, non cessible, non transférable et non sous-licenciable, pour ses propres besoins professionnels et pour la durée légale de protection des droits concernés.

Cette licence autorise la consultation, la reproduction interne raisonnablement nécessaire et l'utilisation des Livrables par les Utilisateurs autorisés du Client. Elle n'autorise aucune exploitation commerciale autonome, adaptation substantielle, publication, revente ou mise à disposition de tiers.

Sans autorisation écrite préalable de TBC Innovations SAS, les Livrables ne peuvent notamment être :

- revendus, prêtés ou loués ;
- reproduits ou adaptés de manière substantielle ;
- diffusés publiquement ou publiés sur Internet ;
- déposés sur une plateforme collaborative accessible à des tiers non autorisés ;
- utilisés à des fins commerciales par un tiers ;
- incorporés dans un produit, service ou base de données destiné à être commercialisé.

9.4 - Utilisation au sein d'un Groupe ou d'un Réseau

Le droit d'utilisation est limité à la personne morale ayant contracté avec TBC Innovations SAS. Il ne s'étend pas automatiquement aux sociétés mères, filiales, sociétés sœurs, holdings, coentreprises, membres, adhérents, affiliés ou franchisés.

Toute utilisation par plusieurs entités d'un même Groupe ou d'un même Réseau, notamment une fédération, un syndicat professionnel, une franchise, une centrale d'achat, une association professionnelle ou un groupement d'entreprises, doit faire l'objet d'un accord écrit spécifique et peut donner lieu à une rémunération complémentaire.

9.5 - Intelligence artificielle et traitements automatisés

Sauf autorisation écrite, préalable et spécifique de TBC Innovations SAS, éventuellement assortie d'une rémunération complémentaire, le Client s'interdit d'utiliser tout ou partie des Livrables, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, afin de :

- procéder à leur extraction automatisée, collecte massive, moissonnage, indexation, ingestion, vectorisation ou création d'embeddings ;
- alimenter une base documentaire utilisée par un système d'intelligence artificielle ou un dispositif de recherche augmentée (RAG) ;
- entraîner, pré-entraîner, tester, évaluer, calibrer ou affiner un modèle, notamment par fine-tuning ;
- créer ou enrichir un agent conversationnel, un moteur de recommandation ou un système génératif ;
- produire des jeux de données synthétiques, des résumés massifs, des contenus dérivés ou des contenus concurrents destinés à une diffusion ou une exploitation externe.

Cette interdiction s'applique notamment aux solutions de type ChatGPT, Microsoft Copilot, Gemini, Claude, Mistral, Perplexity ou NotebookLM, ainsi qu'à toute technologie présente ou future poursuivant des finalités équivalentes.

L'utilisation d'outils automatisés internes, strictement limitée aux besoins propres du Client, sans transmission à un fournisseur tiers ni réutilisation pour l'entraînement d'un modèle, n'est autorisée que si elle est expressément prévue dans le document contractuel ou dans une autorisation écrite de TBC Innovations SAS.

9.6 - Bases de données, filigrane et traçabilité

Lorsque les Livrables comportent une base de données constituée ou substantiellement enrichie par TBC Innovations SAS, celle-ci bénéficie, le cas échéant, de la protection prévue par les articles L. 341-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Le Client s'interdit toute extraction ou réutilisation substantielle non autorisée.

Les Livrables numériques peuvent comporter un filigrane nominatif, un identifiant client, un numéro de facture, un numéro de version ou tout autre dispositif de traçabilité. Le Client s'interdit de supprimer, masquer ou altérer ces éléments. En cas de diffusion non autorisée, ces dispositifs peuvent être utilisés afin d'identifier l'origine de la diffusion.

Article 10 - Langue - Droit applicable

Les présentes Conditions Générales et les opérations qui en découlent sont régies exclusivement par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française. En cas de traduction, seul le texte français fait foi en cas de difficulté d'interprétation ou de litige.

Les Parties s'engagent à exécuter les présentes Conditions Générales de bonne foi, conformément à l'article 1104 du Code civil.

Article 11 - Attribution de juridiction

Les Parties s'engagent à rechercher préalablement à toute action judiciaire une solution amiable au différend. À défaut d'accord amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification écrite du différend par l'une des Parties, chacune retrouve sa liberté d'action.

ENTRE PARTIES AYANT TOUTES DEUX LA QUALITÉ DE COMMERÇANT, TOUT LITIGE RELATIF À LA VALIDITÉ, L'INTERPRÉTATION, L'EXÉCUTION, LA RÉSILIATION OU AUX SUITES DES PRÉSENTES CGV RELÈVE DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE TOULOUSE, Y COMPRIS EN CAS DE RÉFÉRÉ, D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS, SAUF DISPOSITION LÉGALE IMPÉRATIVE CONTRAIRE.

Lorsque l'une des Parties n'a pas la qualité de commerçant ou lorsqu'une règle impérative de compétence s'applique, le litige est porté devant la juridiction compétente selon les règles de droit commun.

Article 12 - Acceptation du Client

Les présentes Conditions Générales sont expressément agréées et acceptées par le Client. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance avant toute commande et les accepter sans réserve.

En conséquence, le Client renonce à se prévaloir de tout document contradictoire et notamment de ses propres conditions générales d'achat, qui sont inopposables à TBC Innovations SAS sauf acceptation expresse et écrite de cette dernière.

Article 13 - Dispositions diverses

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales sont déclarées nulles, réputées non écrites ou inapplicables en vertu d'une disposition légale, réglementaire ou d'une décision de justice devenue définitive, les autres stipulations conservent toute leur force et leur portée.

Les Parties conviennent, dans cette hypothèse, de remplacer la disposition concernée par une clause poursuivant un objectif économique et juridique aussi proche que possible.

Le fait pour TBC Innovations SAS de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une disposition des présentes Conditions Générales ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Les présentes Conditions Générales, complétées le cas échéant par les Conditions Particulières, contrats, avenants, devis, propositions commerciales ou bons de commande acceptés, constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties, sous réserve de l'ordre de priorité défini à l'article 2.

Article 14 - Responsabilité

Les Prestations sont soumises à une obligation de moyens conformément à l'article 7. La responsabilité de TBC Innovations SAS ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée lui étant directement imputable et pour les seuls dommages directs, certains et prévisibles subis par le Client.

Sous réserve des exclusions ci-dessous et sauf plafond différent convenu dans les Conditions Particulières, le montant cumulé de la responsabilité de TBC Innovations SAS, tous faits générateurs confondus, est limité au plus élevé des deux montants suivants :

- deux (2) fois le montant hors taxes effectivement payé au titre de la Prestation ayant donné lieu au litige ;
- le montant total hors taxes effectivement payé par le Client à TBC Innovations SAS au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur du dommage.

Sont exclus de toute indemnisation les dommages indirects, notamment les pertes d'exploitation, de chiffre d'affaires, de bénéfices, de données non sauvegardées, de clientèle, d'opportunités, l'atteinte à l'image, le manque à gagner et les conséquences des décisions prises par le Client sur la base des études ou recommandations fournies.

Les limitations et exclusions prévues au présent article ne s'appliquent pas :

- en cas de dol, faute lourde ou dommage corporel imputable à TBC Innovations SAS ;
- aux responsabilités qui ne peuvent être limitées ou exclues en vertu d'une disposition impérative ;
- à une atteinte aux Données personnelles ou à la vie privée directement imputable à un manquement de TBC Innovations SAS ;
- à une contrefaçon grave de droits de propriété intellectuelle imputable à TBC Innovations SAS.

Le Client est tenu de prendre toutes mesures raisonnables afin de limiter l'aggravation de son dommage.

Article 15 - Cybersécurité

Chaque Partie met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles raisonnables et proportionnées aux risques afin d'assurer la sécurité de ses systèmes d'information, des Informations confidentielles, des Données personnelles et des Livrables.

Dans le cadre de son obligation de moyens, TBC Innovations SAS met notamment en œuvre, selon la nature des Prestations et les risques identifiés, des mesures de contrôle des accès, de gestion des habilitations, de mise à jour des systèmes, de protection contre les logiciels malveillants, de sauvegarde et de sensibilisation des personnes autorisées.

Le Client est responsable de la confidentialité de ses identifiants, de la mise à jour et de la sécurité de son réseau et de ses équipements, de la gestion des droits d'accès, de la protection des mots de passe et de la sauvegarde des Livrables remis.

Chaque Partie informe l'autre sans délai indu de tout incident de sécurité susceptible d'affecter les données, systèmes ou Livrables liés aux Prestations et coopère de bonne foi afin d'en limiter les conséquences, d'en rechercher la cause et de satisfaire aux obligations légales de notification éventuellement applicables.

Sous réserve de l'article 14, TBC Innovations SAS ne peut être tenue responsable des conséquences d'un incident résultant exclusivement du système du Client, d'une utilisation frauduleuse de ses identifiants, d'une mauvaise configuration, d'une défaillance de ses propres prestataires informatiques ou d'un logiciel malveillant introduit indépendamment de toute faute de TBC Innovations SAS.

Article 16 - Protection des Données personnelles

Chaque Partie s'engage à respecter le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD), la loi Informatique et Libertés modifiée et toute réglementation applicable en matière de protection des Données personnelles.

16.1 - TBC Innovations SAS responsable de traitement

Pour les traitements nécessaires à la gestion de la relation contractuelle, des demandes commerciales, des commandes, de la facturation, du suivi client, de la prospection BtoB, de la défense de ses droits et du respect de ses obligations légales, TBC Innovations SAS agit en qualité de responsable de traitement.

Les personnes concernées disposent des droits prévus par la réglementation applicable, qu'elles peuvent exercer selon les modalités précisées dans la Politique de confidentialité de TBC Innovations SAS, accessible sur son site internet ou communiquée sur demande.

16.2 - TBC Innovations SAS sous-traitant du Client

Lorsque TBC Innovations SAS traite des Données personnelles pour le compte du Client et sur ses instructions documentées, le Client agit en qualité de responsable de traitement et TBC Innovations SAS en qualité de sous-traitant. Les clauses de l'Annexe 1 s'appliquent alors de plein droit et sont complétées, pour chaque mission concernée, par le devis, la proposition commerciale, le bon de commande ou une fiche de traitement précisant notamment l'objet, la durée, la nature et la finalité du traitement, les catégories de données et de personnes concernées.

Le Client garantit la licéité des traitements confiés, la validité des instructions données, l'information des personnes concernées et, le cas échéant, le recueil des consentements nécessaires.

16.3 - Rôles indépendants

Lorsque chaque Partie détermine de manière autonome les finalités et moyens de ses propres traitements, chacune agit comme responsable de traitement indépendant et assume les obligations qui lui incombent à ce titre.

Article 17 - Force majeure

Aucune Partie ne peut être tenue responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de l'une de ses obligations lorsqu'il résulte d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Peuvent notamment constituer des cas de force majeure, lorsqu'ils remplissent les conditions légales : les catastrophes naturelles, incendies, pandémies, conflits sociaux généralisés, actes de terrorisme, guerres, cyberattaques d'ampleur exceptionnelle, interruptions généralisées des réseaux de télécommunications ou d'électricité et décisions administratives empêchant temporairement l'exécution des Prestations.

La Partie qui invoque un cas de force majeure en informe l'autre dans les meilleurs délais et lui communique, dans la mesure du possible, les informations utiles sur sa durée prévisible et ses conséquences.

Les obligations affectées sont suspendues pendant la durée de l'événement et les délais d'exécution sont prorogés d'une durée équivalente, sans pénalité. Si l'empêchement se prolonge au-delà de soixante (60) jours consécutifs, chacune des Parties peut résilier le contrat de plein droit, sans indemnité, par notification écrite.

Article 18 - Archivage électronique et preuve

Les registres informatiques, devis, propositions commerciales, bons de commande, courriers électroniques, signatures électroniques, factures et documents électroniques conservés par TBC Innovations SAS dans des conditions raisonnables de sécurité constituent des moyens de preuve recevables entre les Parties.

Les systèmes d'archivage utilisés par TBC Innovations SAS sont conçus, dans le cadre d'une obligation de moyens, pour assurer l'intégrité, la lisibilité et la pérennité raisonnable des documents conservés.

La présente clause ne prive aucune Partie de la possibilité de produire tout autre moyen de preuve légalement admissible.

Article 19 - Réclamations

Toute contestation relative à une Prestation ou à un Livrable doit être formulée par écrit dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de sa livraison ou de son exécution. À défaut, la Prestation ou le Livrable est réputé accepté sans réserve.

Les Parties s'engagent à coopérer de bonne foi afin de rechercher une solution rapide et équilibrée à toute difficulté d'exécution.

Article 20 - Sous-traitance

TBC Innovations SAS peut confier tout ou partie de l'exécution des Prestations à des sous-traitants ou partenaires spécialisés, notamment pour la réalisation d'enquêtes, de traitements de données, d'analyses statistiques, de développements informatiques ou de Prestations techniques.

TBC Innovations SAS impose à ses sous-traitants des obligations de confidentialité, de sécurité et, lorsque cela est applicable, de protection des Données personnelles au moins équivalentes à celles prévues par les présentes Conditions Générales.

TBC Innovations SAS demeure responsable à l'égard du Client de la bonne exécution des Prestations confiées à ses sous-traitants, dans les limites prévues à l'article 14.

Lorsque TBC Innovations SAS agit en qualité de sous-traitant de Données personnelles, le recours à un sous-traitant ultérieur est régi par l'Annexe 1.

Article 21 - Entrée en vigueur et modification des CGV

Les présentes Conditions Générales entrent en vigueur à compter de leur date de communication au Client. Elles s'appliquent à toute commande acceptée postérieurement à cette date.

TBC Innovations SAS peut modifier les présentes Conditions Générales. Les nouvelles versions ne s'appliquent qu'aux contrats conclus ou renouvelés après leur entrée en vigueur, sauf accord exprès des Parties constaté par écrit.

Pour les contrats à exécution successive ou à durée indéterminée, toute modification substantielle est notifiée au Client au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur. Le Client peut, en cas de désaccord, résilier le contrat par notification écrite avant la date d'effet de la modification, sans pénalité autre que le paiement des Prestations déjà exécutées et des frais engagés.

Les Conditions Générales applicables à une commande sont celles en vigueur à la date de signature du devis, de la proposition commerciale ou du bon de commande concerné.

ANNEXE 1

CLAUSES DE SOUS-TRAITANCE DE DONNÉES PERSONNELLES

Applicables lorsque TBC Innovations SAS traite des Données personnelles pour le compte du Client

1 - Objet et champ d'application

La présente Annexe fait partie intégrante des Conditions Générales. Elle s'applique lorsque, pour l'exécution d'une Prestation, le Client confie à TBC Innovations SAS un Traitement de Données personnelles pour son compte. Le Client agit alors en qualité de responsable de traitement et TBC Innovations SAS en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD.

En cas de contradiction entre la présente Annexe et une stipulation générale des CGV relative aux Données personnelles, la présente Annexe prévaut pour le Traitement concerné. Les Conditions Particulières ou une annexe spécifique peuvent la compléter ou y déroger par écrit.

2 - Description du Traitement confié

Les caractéristiques du Traitement sont précisées dans le devis, la proposition commerciale, le bon de commande ou une fiche de traitement associée à la mission. Ce document doit notamment renseigner les éléments suivants :

Élément à préciser	Description contractuelle
Objet et finalités du Traitement	Définis dans le document contractuel de la mission.
Nature des opérations	Collecte, enregistrement, organisation, consultation, analyse, rapprochement, restitution, suppression ou autres opérations nécessaires à la mission.
Durée du Traitement	Durée de la mission, augmentée de la période strictement nécessaire aux opérations de restitution, d'archivage légal et de suppression.
Catégories de Données personnelles	À préciser selon la mission : données d'identification et de contact professionnels, réponses à des enquêtes, données économiques ou toute autre catégorie expressément confiée.
Catégories de personnes concernées	À préciser selon la mission : salariés, clients, prospects, partenaires, professionnels interrogés, utilisateurs ou autres populations concernées.
Durée de conservation et sort des données	Précisés dans le document contractuel ou, à défaut, selon l'article 11 de la présente Annexe.
Sous-traitants ultérieurs et transferts	Précisés ou communiqués selon les articles 6 et 10 de la présente Annexe.

3 - Instructions du Client

TBC Innovations SAS ne traite les Données personnelles que sur instruction documentée du Client, y compris pour les transferts vers un pays tiers ou une organisation internationale, sauf obligation légale contraire. Dans ce dernier cas, TBC Innovations SAS informe le Client avant le Traitement, sauf interdiction légale.

Si TBC Innovations SAS estime qu'une instruction constitue une violation de la réglementation applicable, elle en informe immédiatement le Client et peut suspendre l'exécution de l'instruction concernée dans l'attente d'une instruction conforme.

4 - Confidentialité et personnes autorisées

TBC Innovations SAS veille à ce que les personnes autorisées à traiter les Données personnelles soient soumises à une obligation appropriée de confidentialité, aient reçu les instructions nécessaires et n'accèdent qu'aux données strictement utiles à leurs missions.

5 - Sécurité du Traitement

Compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre, de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du Traitement ainsi que des risques pour les personnes, TBC Innovations SAS met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque.

Ces mesures peuvent notamment comprendre, selon les besoins : le contrôle des accès et habilitations, la protection des postes et serveurs, la mise à jour des systèmes, la sauvegarde, la journalisation appropriée, la sécurisation des échanges, la limitation des copies, la pseudonymisation ou le chiffrement lorsque cela est pertinent, ainsi que des procédures de continuité et de restauration.

6 - Sous-traitants ultérieurs

Le Client autorise de manière générale TBC Innovations SAS à recourir à des sous-traitants ultérieurs nécessaires à l'exécution des Prestations. TBC Innovations SAS informe le Client de tout changement significatif envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'un sous-traitant ultérieur, afin de lui permettre d'émettre des objections légitimes dans un délai raisonnable.

TBC Innovations SAS impose à chaque sous-traitant ultérieur, par contrat écrit, des obligations de protection des Données personnelles substantiellement équivalentes à celles de la présente Annexe. TBC Innovations SAS demeure pleinement responsable à l'égard du Client de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations, sous réserve des limitations de responsabilité prévues à l'article 14 des CGV dans la mesure permise par la loi.

7 - Exercice des droits des personnes

Dans la mesure du possible et compte tenu de la nature du Traitement, TBC Innovations SAS aide le Client, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, à répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées.

Toute demande reçue directement par TBC Innovations SAS est transmise au Client dans les meilleurs délais. TBC Innovations SAS ne répond pas directement à la personne concernée, sauf instruction documentée du Client ou obligation légale.

8 - Violations de Données personnelles

TBC Innovations SAS notifie au Client toute violation de Données personnelles dont elle a connaissance dans les meilleurs délais, accompagnée des informations raisonnablement disponibles permettant au Client d'évaluer la violation et de satisfaire à ses obligations de notification à l'autorité de contrôle et, le cas échéant, aux personnes concernées.

TBC Innovations SAS coopère avec le Client afin de documenter, contenir, corriger et limiter les effets de la violation. La notification ne vaut pas reconnaissance de responsabilité.

9 - Assistance, analyses d'impact et contrôles

Compte tenu de la nature du Traitement et des informations dont elle dispose, TBC Innovations SAS aide raisonnablement le Client à respecter ses obligations en matière de sécurité, de notification des violations, d'analyse d'impact et de consultation préalable de l'autorité de contrôle.

TBC Innovations SAS met à disposition du Client les informations raisonnablement nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations et contribue aux audits raisonnables réalisés par le Client ou un auditeur indépendant mandaté par lui, sous réserve d'un préavis suffisant, du respect de la confidentialité, de la sécurité des autres clients et de la prise en charge par le Client des coûts raisonnables occasionnés, sauf manquement avéré de TBC Innovations SAS.

10 - Transferts hors de l'Espace économique européen

TBC Innovations SAS ne transfère les Données personnelles hors de l'Espace économique européen que sur instruction documentée du Client ou lorsque cela est nécessaire à l'exécution des Prestations et qu'un mécanisme de transfert conforme à la réglementation applicable est mis en place. Le Client est informé des principaux pays de destination ou peut en obtenir la liste sur demande.

11 - Sort des Données personnelles en fin de mission

À l'issue des Prestations, TBC Innovations SAS, au choix du Client exprimé avant la fin de la mission, restitue les Données personnelles ou les supprime, ainsi que les copies existantes, sauf obligation légale de conservation. À défaut d'instruction du Client dans un délai raisonnable, TBC Innovations SAS peut supprimer les données à l'expiration des durées opérationnelles et légales applicables.

Les données conservées en sauvegarde sont isolées de tout usage courant et supprimées selon les cycles techniques de rotation, sous réserve des obligations légales et des contraintes raisonnables de sécurité.

12 - Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- documenter les finalités et la base juridique du Traitement ;
- ne confier à TBC Innovations SAS que des Données personnelles adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire ;
- informer les personnes concernées et respecter leurs droits ;
- transmettre des instructions licites, claires et documentées ;
- mettre en œuvre, pour les aspects relevant de sa responsabilité, les mesures de sécurité appropriées ;
- signaler à TBC Innovations SAS toute donnée sensible ou tout risque particulier avant le démarrage de la mission.