

Conditions générales (CG)

Version 2.1 · En vigueur le 1er octobre 2026 · Orderlion GmbH

Remarque : la version anglaise de ce document est la version faisant foi. Cette version française est une traduction automatique fournie uniquement pour faciliter la compréhension.

Orderlion GmbH, Himmelpfortgasse 17/7, 1010 Vienna, Austria (« **Orderlion** », « nous »), pour la plateforme Orderlion et les services associés. Les présentes CG s'appliquent exclusivement aux entrepreneurs (B2B) ; Orderlion ne conclut pas de contrat avec des consommateurs.

1. Champ d'application et formation du contrat

1.1 Les présentes CG régissent tous les contrats conclus entre Orderlion et ses clients (« **Client** ») portant sur l'utilisation de la plateforme software-as-a-service d'Orderlion, ainsi que sur les prestations associées de mise en œuvre, d'intégration et d'assistance, telles que décrites dans la description de produit applicable et dans le bon de commande signé ou accepté par le Client (« **Bon de commande** »).

1.2 Le contrat est conclu lorsque le Client accepte l'offre d'Orderlion en signant ou en acceptant par voie électronique le Bon de commande. Le Bon de commande, les présentes CG, l'accord de traitement des données visé à la section 12 et la description de produit forment ensemble le contrat. En cas de contradiction, le Bon de commande prévaut sur les présentes CG.

1.3 Les conditions générales du Client ne s'appliquent pas, même si Orderlion exécute ses prestations sans s'y opposer expressément.

1.4 Orderlion peut modifier les présentes CG pour un motif légitime (en particulier des modifications législatives, de la pratique des juridictions ou des autorités, des évolutions du produit ou des exigences de sécurité). Orderlion informera le Client des modifications sous forme textuelle au moins 30 jours avant leur entrée en vigueur, en mettant en évidence les changements et en indiquant expressément la conséquence d'une absence d'opposition. Si le Client ne s'y oppose pas sous forme textuelle dans un délai de 30 jours à compter de la notification, les CG modifiées s'appliquent. Si le Client s'y oppose, la version antérieure continue de s'appliquer et chacune des parties peut résilier le contrat avec effet à sa prochaine date de reconduction.

2. Prestations

2.1 Orderlion fournit au Client l'accès à sa plateforme cloud de gestion numérique des commandes, comprenant, selon le Bon de commande : (a) le **Shop** (boutique en ligne de commande, application et portail destinés aux acheteurs professionnels du Client), (b) l'**Inbox** (saisie et extraction automatisées des commandes provenant de canaux tels que les e-mails et les pièces jointes), (c) des fonctionnalités de vente, de campagne, de reporting et de communication, et (d) des intégrations avec le système ERP du Client, telles que convenues.

2.2 La prestation est fournie au nœud de sortie internet du centre de données utilisé par Orderlion (« point de transfert »). La connectivité du Client jusqu'au point de transfert relève de la responsabilité du Client.

2.3 L'étendue fonctionnelle due est définie par la description de produit en vigueur au moment de la conclusion du contrat et par le Bon de commande. Orderlion peut développer et modifier la plateforme (y compris remplacer des fonctionnalités par des fonctionnalités au moins équivalentes) à condition que les fonctionnalités essentielles convenues ne soient pas substantiellement réduites.

2.4 La mise en œuvre est un projet coopératif. Les parties conviendront d'un plan de projet après la conclusion du contrat ; les délais convenus dépendent du respect par le Client de ses obligations de coopération.

3. Fonctionnalités assistées par IA

3.1 Certaines parties de la plateforme utilisent l'intelligence artificielle, y compris de grands modèles de langage fournis via API par des fournisseurs de modèles tiers, par exemple pour l'extraction de données de commande à partir d'e-mails (Inbox), pour l'assistant IA, ainsi que pour les rapports et recommandations automatisés. Les détails, y compris les fournisseurs de modèles auxquels il est fait appel, figurent dans la liste des sous-traitants ultérieurs d'Orderlion.

3.2 Les résultats générés par l'IA sont produits par des systèmes probabilistes et peuvent contenir des erreurs. La plateforme prévoit des mécanismes de contrôle. Pour l'Inbox, le Client choisit le mode de traitement : en mode standard, le personnel du Client contrôle chaque commande extraite avant son transfert vers le système ERP ; en mode automatique, les commandes sont transférées sans contrôle humain individuel, sauf si elles sont signalées par le système pour un contrôle manuel. Le choix du mode, ainsi que le contrôle des commandes signalées ou erronées, relèvent de la responsabilité du Client.

3.3 Le Client ne doit pas utiliser les fonctionnalités d'IA de la plateforme à des fins qui seraient qualifiées de haut risque ou d'interdites au titre du règlement (UE) 2024/1689 (règlement sur l'IA), en particulier ni pour l'évaluation de personnes physiques individuelles (telle que l'évaluation de la performance des salariés ou l'évaluation de la solvabilité), ni pour la reconnaissance des émotions. Si le Client modifie la finalité prévue d'une fonctionnalité d'IA de cette manière, le Client est seul fournisseur du système d'IA en résultant au sens du règlement sur l'IA et garantit Orderlion en conséquence.

3.4 Orderlion respecte les obligations de transparence applicables à ses fonctionnalités d'IA en vertu de l'article 50 du règlement sur l'IA (identification de l'interaction avec l'IA ; marquage lisible par machine des contenus générés par l'IA lorsque cela est requis).

4. Disponibilité et assistance

4.1 Orderlion vise une disponibilité de la plateforme de 99 % par mois civil, à l'exclusion des fenêtres de maintenance annoncées et des circonstances échappant au contrôle d'Orderlion (en particulier les défaillances d'internet, de l'infrastructure du Client, les actions de tiers et la force majeure).

4.2 Orderlion fournit une assistance aux utilisateurs désignés du Client via le portail d'assistance à l'adresse <https://support.orderlion.com/>, par e-mail (support@orderlion.com ou l'adresse indiquée dans le Bon de commande) et par téléphone, du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00 CET, hors jours fériés. Les demandes d'assistance sont traitées via un système de tickets, par ordre de priorité.

4.3 Pour les problèmes urgents et graves (en particulier les interruptions ou dysfonctionnements critiques de la plateforme), des tickets d'urgence peuvent être créés via le formulaire d'urgence du portail d'assistance. Les tickets d'urgence sont prioritaires par rapport aux tickets normaux, font l'objet de délais de réponse cibles plus courts et sont également examinés en dehors des heures d'assistance indiquées à la section 4.2, y compris les jours fériés ; aucun délai de réponse spécifique n'est garanti. Le canal d'urgence est réservé aux problèmes urgents et graves ; un usage abusif répété peut entraîner des frais supplémentaires.

4.4 L'assistance aux acheteurs du Client (les propres clients du Client) ne fait pas partie des prestations d'Orderlion et est assurée par le Client.

4.5 Le Client informe Orderlion des dysfonctionnements sans retard injustifié et de la manière la plus précise possible.

5. Obligations du Client

5.1 Le Client coopère dans la mesure raisonnablement requise, respecte les exigences système indiquées dans la description de produit, conserve la confidentialité de ses identifiants d'accès, veille à ce que ses utilisateurs fassent de même, et ne met pas le service à la disposition de tiers au-delà du périmètre contractuel.

5.2 Le Client est responsable des contenus et données qu'il traite (ainsi que ses acheteurs) sur la plateforme, y compris de leur licéité, de leur exactitude et de leur absence d'atteinte aux droits de tiers. Le Client ne doit pas téléverser de contenus illicites ni de logiciels malveillants.

5.3 Orderlion effectue des sauvegardes régulières des données de la plateforme dans le cadre du service. Le Client demeure responsable de la conservation de copies des données qu'il téléverse depuis ses propres systèmes (en particulier les données de base ERP), lesquelles peuvent être réimportées à tout moment.

5.4 Le Client veille à ce que ses propres mentions d'information en matière de protection des données à l'égard de ses acheteurs couvrent l'utilisation de la plateforme, y compris le traitement par IA de l'Inbox, tel que décrit plus en détail dans l'accord de traitement des données.

6. Redevances et paiement

6.1 Les redevances, les périodes de facturation et les modes de paiement sont définis dans le Bon de commande. Sauf convention contraire, les redevances d'abonnement sont facturées mensuellement et sont exigibles dans les 14 jours suivant la date de facture ; les frais de mise en service sont exigibles 14 jours après la commande. Toutes les redevances s'entendent hors TVA. Le paiement est encaissé par prélèvement SEPA ou par carte de crédit, selon la disponibilité dans le pays du Client, tel que sélectionné dans le Bon de commande. Le paiement manuel par facture et virement bancaire n'est disponible que s'il a été convenu et peut donner lieu à un supplément administratif raisonnable d'au moins EUR 30,00 par facture manuelle.

6.2 Si le Client est en retard de plus de quatre semaines dans le règlement d'un paiement exigible, Orderlion peut, après deux rappels assortis d'un délai de grâce, suspendre l'accès à la plateforme jusqu'au règlement. L'obligation de paiement n'est pas affectée par la suspension.

6.3 En cas de retard de paiement, les intérêts moratoires légaux applicables aux transactions commerciales s'appliquent, majorés des frais raisonnables de rappel et de recouvrement (y compris au moins EUR 20,00 par rappel pour un maximum de deux rappels et les frais d'une lettre de recouvrement rédigée par un avocat).

6.4 Orderlion peut ajuster les redevances récurrentes une fois par an en fonction de l'évolution de l'indice autrichien des prix à la consommation (VPI 2020, Statistik Austria, ou la série d'indices le remplaçant officiellement) depuis le dernier ajustement. Les augmentations dépassant l'évolution de l'indice donnent au Client le droit de résilier le contrat avec effet à la date à laquelle l'augmentation devait prendre effet.

6.5 Le Client ne peut compenser que des créances non contestées ou définitivement constatées par décision de justice.

7. Propriété intellectuelle

7.1 Orderlion accorde au Client un droit non exclusif et non transférable, limité à la durée du contrat, d'utiliser la plateforme pour ses propres besoins professionnels conformément au contrat. L'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur la plateforme, y compris les améliorations et les composants de la plateforme générés par l'IA, demeurent la propriété d'Orderlion ou de ses concédants de licence.

7.2 Le Client conserve tous les droits sur les données qu'il traite sur la plateforme. Le Client accorde à Orderlion le droit non exclusif de traiter ces données dans la mesure nécessaire à la fourniture des prestations, y compris la

reproduction à des fins de sauvegarde et de basculement, ainsi que les modifications techniques de format destinées à remédier à des dysfonctionnements. Orderlion peut utiliser des données d'utilisation agrégées et non personnelles qui n'identifient ni le Client, ni ses utilisateurs, ni ses acheteurs, afin d'améliorer ses produits.

7.3 Le Client ne peut ni procéder à de l'ingénierie inverse, ni décompiler, ni extraire le logiciel, sauf lorsque le droit impératif le permet, ni supprimer les mentions de propriété.

8. Confidentialité

8.1 Chaque partie conserve la confidentialité de toutes les informations de l'autre partie désignées comme confidentielles ou reconnaissables comme secrets d'affaires ou secrets commerciaux, et ne les utilise que pour l'exécution du contrat. Ceci ne s'applique pas aux informations déjà licitement connues, qui sont ou deviennent publiques sans manquement, qui ont été licitement reçues d'un tiers, ou qui doivent être divulguées en vertu de la loi, d'une décision de justice ou d'une injonction d'une autorité (avec information préalable de l'autre partie lorsque cela est permis).

8.2 Cette obligation survit à la fin du contrat.

9. Garantie

9.1 Le Client notifie les défauts par écrit sans retard injustifié, au plus tard dans les huit jours suivant la livraison ou l'exécution (défauts cachés : dans les huit jours suivant leur découverte), en décrivant le défaut ; à défaut, la prestation est réputée approuvée et les droits à garantie, les demandes de dommages-intérêts fondées sur le défaut ainsi que le droit d'invoquer l'erreur sont exclus.

9.2 En cas de notification justifiée et effectuée en temps utile, Orderlion doit, à son choix, remédier au défaut ou fournir un remplacement dans un délai raisonnable. Si la correction est impossible ou exige des efforts disproportionnés, le Client a droit aux recours légaux de réduction du prix ou, en cas de défauts substantiels, de résolution.

9.3 Le délai de garantie est de six mois à compter de la livraison ou de l'exécution. Les articles 924 (présomption) et 933b (recours) de l'ABGB sont exclus. Le Client ne peut pas retenir de paiements en raison de défauts.

9.4 Aucune garantie n'est accordée pour les défauts causés par l'environnement système du Client, des logiciels ou matériels tiers non fournis par Orderlion, des modifications effectuées par le Client, ou des logiciels malveillants introduits en dehors de la sphère d'Orderlion.

10. Responsabilité

10.1 La responsabilité d'Orderlion pour négligence légère est exclue, quel que soit le fondement juridique, à l'exception des dommages corporels. Ceci s'applique aux dommages directs et indirects, à la perte de profit, aux dommages consécutifs, aux dommages résultant d'un retard, d'une impossibilité, d'une exécution défectueuse ou incomplète, ainsi qu'à la culpa in contrahendo, et s'applique de la même manière à la responsabilité personnelle des salariés, sous-traitants et autres auxiliaires d'Orderlion. Il incombe à la partie lésée de prouver la faute lourde.

10.2 Dans tous les cas non exclus au titre de la section 10.1, la responsabilité totale d'Orderlion par année contractuelle est limitée au montant total net des redevances payées par le Client au cours des douze mois précédant l'événement à l'origine de la demande, sauf en cas d'intention dolosive, de dommages corporels ou lorsque le droit impératif en dispose autrement.

10.3 Les résultats générés par l'IA ne remplacent pas un contrôle humain par le Client (section 3.2). Orderlion n'est pas responsable des dommages résultant de la décision du Client de traiter des commandes extraites par IA sans

contrôle en mode automatique, dans la mesure où les mécanismes de signalement de la plateforme ont fonctionné tels que décrits dans la description de produit.

10.4 En cas de perte de données, la responsabilité d'Orderlion est limitée à l'effort de restauration des données à partir de la sauvegarde la plus récente créée conformément à la section 5.3.

10.5 Les demandes de dommages-intérêts doivent être portées en justice dans les six mois suivant la connaissance du dommage et de son auteur, au plus tard dans les trois ans suivant l'événement dommageable ; à défaut, elles sont forcloes.

10.6 Le Client garantit Orderlion contre toutes les réclamations de tiers (y compris les réclamations des acheteurs et des salariés du Client et les frais de justice raisonnables y afférents) découlant des contenus du Client, de son utilisation de la plateforme en violation du contrat, ou de son manquement à la section 3.3. Orderlion informera le Client de ces réclamations et lui permettra de participer à la défense dans la mesure juridiquement possible.

11. Durée et résiliation

11.1 L'accès à la plateforme commence à l'acceptation du Bon de commande. Sauf disposition contraire du Bon de commande, la durée initiale est de 12 mois, commençant à la date de la première facture relative aux redevances récurrentes, et au plus tard trois mois après l'acceptation du Bon de commande. Le contrat est reconduit automatiquement pour des périodes successives de 12 mois, sauf résiliation sous forme textuelle moyennant un préavis de trois mois avant la fin de la période en cours.

11.2 Chaque partie peut résilier pour motif grave. Un motif grave existe pour Orderlion en particulier si le Client accuse un retard de plus de deux mois dans le règlement d'un paiement exigible malgré un rappel, ou s'il enfreint substantiellement les sections 3.3, 5.2 ou 7.3. Si le Client est responsable de la résiliation, le Client doit la rémunération convenue (déduction faite des dépenses économisées) jusqu'à la première date à laquelle le contrat aurait pu prendre fin par résiliation ordinaire.

11.3 Les résiliations requièrent la forme textuelle. Les résiliations par e-mail prennent effet à la confirmation de réception par Orderlion, laquelle ne sera pas refusée sans motif raisonnable.

12. Protection des données

12.1 Lorsque Orderlion traite des données à caractère personnel pour le compte du Client, l'**accord de traitement des données (DPA)** conclu entre les parties s'applique. Le DPA, y compris la liste des sous-traitants ultérieurs et la description des mesures techniques et organisationnelles, est disponible à l'adresse www.orderlion.com/fr/dpa et est incorporé au contrat par la présente référence.

12.2 Les informations relatives au traitement de données à caractère personnel par Orderlion en qualité de responsable du traitement (par exemple les personnes de contact du Client) figurent dans la politique de confidentialité d'Orderlion à l'adresse www.orderlion.com/fr/privacy-cookie-policy.

13. Utilisation à titre de référence

13.1 Orderlion peut citer le Client et utiliser le nom et le logo du Client à titre de référence dans ses supports marketing (en particulier sur son site internet et dans ses présentations commerciales). Le Client peut s'y opposer à tout moment sous forme textuelle, avec effet pour l'avenir.

14. Dispositions finales

14.1 Orderlion peut faire appel à des sous-traitants pour l'exécution de ses obligations ; pour le traitement de données à caractère personnel, le régime des sous-traitants ultérieurs du DPA s'applique. Le Client ne peut céder ses droits et obligations au titre du contrat qu'avec l'accord écrit préalable d'Orderlion ; Orderlion peut céder le contrat à une société affiliée ou dans le cadre d'une fusion ou d'une cession d'activité.

14.2 Le contrat est régi par le droit matériel autrichien, à l'exclusion de ses règles de conflit de lois et de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).

14.3 Le lieu d'exécution est le siège social d'Orderlion. Le tribunal exclusivement compétent pour tous les litiges est le tribunal matériellement compétent pour le siège social d'Orderlion à Vienne ; Orderlion peut également assigner le Client devant son for général.

14.4 Compte tenu de la clientèle internationale d'Orderlion sur l'ensemble de ses marchés, la présente version anglaise constitue la version faisant foi et prépondérante des présentes CG. Des traductions peuvent être fournies à titre de commodité uniquement et n'ont aucun effet juridique.

14.5 Si des dispositions individuelles sont ou deviennent invalides, les dispositions restantes demeurent inchangées ; la disposition invalide sera remplacée par une disposition valide se rapprochant le plus de sa finalité économique.