

MASTER SERVICES AGREEMENT ("MSA")
CONDITIONS COMPLÉMENTAIRES RELATIVES À L'UTILISATION
DES MODÈLES DE FONDATION ("CCMF")
CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ACCEPTABLE ("CGUA")
ACCORD DE TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE
PERSONNEL ("DPA")
ANNEXES
CONTRAT DE PRESTATIONS PROFESSIONNELLES ("PSA")

MASTER SERVICES AGREEMENT ("MSA")

Version en vigueur au 19 Juin 2025

Préambule

Le présent Master Services Agreement est conclu entre **CRAFT AI**, Société par Actions Simplifiée au capital de 1 658 012 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 811 719 715, dont le siège social est situé 34 rue guersant, 75017 Paris, France, représentée par son représentant légal dûment habilité (ci-après le "Prestataire"), et le Client, agissant en qualité de professionnel (ci-après le "Client"), afin de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire peut fournir au Client, selon les Bons de Commande souscrits :

- un accès à sa plateforme SaaS dénommée **Plateforme Craft**,
- des fonctionnalités d'intelligence artificielle générative accessibles via **Craft GPT**,
- ainsi que des services associés de paramétrage, de développement, de support et de maintenance.

La portée et les caractéristiques précises des éléments fournis sont définies dans les Bons de Commande applicables et au sein du Contrat.

1. Définitions

Aux fins du Contrat, les termes ci-dessous auront la signification suivante :

- **Contenu Client** : désigne tout contenu, sortie, réponse, création ou résultat généré par les Services à partir des Données Client ou des interactions du Client avec les Services.
- **Craft GPT** : désigne la solution d'intelligence artificielle générative opérée par le Prestataire, reposant sur l'intégration de Modèles de Fondation tiers accessibles via intégration directe, déploiement interne ou interfaces de programmation applicative (API), permettant la génération automatisée de contenus textuels ou multimodaux.

- **Données Client** : désigne toute information, contenu, donnée structurée ou non structurée fournie par le Client dans les Services, incluant notamment les instructions, prompts, données d'entraînement ou fichiers transmis pour traitement.
- **Données d'Utilisation** : désigne toute information relative à l'utilisation technique ou opérationnelle des Services par le Client ou ses Utilisateurs Finaux, collectée par le Prestataire de manière agrégée et anonymisée, à des fins d'analyse, d'amélioration, de développement ou de sécurité des Services.
- **Modèles de Fondation** : désigne tout modèle d'intelligence artificielle pré-entraîné sur un large ensemble de données, conçu pour produire des résultats généraux pouvant être appliqués à une variété de tâches, incluant notamment les modèles de langage de grande taille (*Large Language Models* ou LLM), ainsi que les modèles multimodaux, visuels, sonores ou autres, fournis par des tiers et intégrés aux Services par le Prestataire.
- **Plateforme Craft** : désigne la solution logicielle mise à disposition du Client en mode SaaS par le Prestataire, permettant la configuration, l'orchestration, le déploiement et la supervision d'agents IA, incluant des briques de traitement algorithmique, des flux de données et des connecteurs.
- **Services** : désigne l'ensemble des services souscrits par le Client au titre du Bon de Commande applicable, pouvant inclure, selon les cas, l'accès à la Plateforme Craft, l'accès à Craft GPT, ainsi que les prestations professionnelles associées (paramétrage, intégration, accompagnement).
Les caractéristiques et modalités spécifiques des Services sont définies dans le Bon de Commande correspondant et, le cas échéant, dans les documents contractuels applicables.
- **Utilisateur Final** : désigne toute personne physique autorisée par le Client à accéder aux Services pour son compte, incluant ses propres collaborateurs, ainsi que toute personne extérieure (agents, prestataires, usagers finaux) à qui le Client permet l'accès aux Services.

2. Documents contractuels et articulation

2.1 Composition du Contrat.

Le présent Contrat encadre l'ensemble des relations contractuelles entre le Prestataire et le Client relatives aux Services souscrits. Il est composé, par ordre hiérarchique décroissant en cas de contradiction, des documents suivants :

1. Le Bon de Commande signé par le Client ;
2. Le présent Master Services Agreement (y compris ses éventuelles annexes) ;
3. Les Conditions Complémentaires relatives aux Modèles de Fondation (*CCMF*) ;
4. Le cas échéant, un Professional Services Agreement (*PSA*) et un ou plusieurs Statements of Work (*SOW*) afférents aux prestations professionnelles ;

5. L'Accord de Traitement des Données à caractère personnel (*Data Processing Addendum* ou *DPA*), y compris la Liste des Sous-Traitants (*Sub-processors*) ;
6. Les Mesures de sécurité (*Security Measures*) et
7. Les Conditions Générales d'Utilisation Acceptable (*CGUA*).

2.2 Bon de Commande.

Chaque Bon de Commande précise notamment :

- les Services et produits commandés,
- les conditions financières applicables,
- la durée d'engagement.

En cas de contradiction entre les stipulations du présent MSA et celles d'un Bon de Commande, les dispositions du Bon de Commande prévaudront pour les Services qui y sont expressément visés.

2.3 Acceptation implicite de certaines annexes.

La signature d'un Bon de Commande vaut acceptation sans réserve :

- du DPA,
- de l'Annexe Mesures de sécurité,
- de la Liste des Sous-Traitants,
- et des Conditions Complémentaires relatives aux Modèles de Fondation.

2.4 Phase d'intégration préalable.

L'exécution des Services peut comprendre une phase initiale d'intégration, de paramétrage ou de configuration préalable, suivie d'une phase d'abonnement opérationnel.

Les conditions spécifiques de cette phase d'intégration, incluant sa durée, son périmètre et ses modalités de validation, sont définies dans le Bon de Commande ou dans un SOW établi en application du PSA.

3. Conditions d'accès aux Services

3.1 Droit d'accès et d'utilisation.

Sous réserve du respect intégral du Contrat, le Prestataire concède au Client un droit personnel, non exclusif, non transférable et non cessible d'accès et d'utilisation des Services, pour la durée stipulée au Bon de Commande.

3.2 Limitations du droit d'utilisation.

Le droit d'utilisation des Services est strictement limité aux besoins internes du Client. Toute revente, sous-licence, ou mise à disposition des Services, à titre gratuit ou onéreux, au bénéfice de tiers est interdite, sauf stipulation expresse contraire prévue au Bon de Commande.

3.3 Utilisateurs autorisés et restrictions quantitatives.

L'accès aux Services est limité aux Utilisateurs Finaux dûment autorisés par le Client, dans le respect des éventuelles restrictions quantitatives prévues au Bon de Commande (nombre d'utilisateurs, nombre d'appels API, volume de données, etc.).

3.4 Suspension des Services.

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre, sans indemnité, l'accès à tout ou partie des Services en cas de :

- manquement grave du Client à ses obligations contractuelles,
- atteinte ou menace sérieuse pesant sur la sécurité des Services,
- non-paiement persistant de toute somme exigible, sous réserve d'une notification préalable adressée au Client.
- La suspension ne dispense pas le Client du paiement des sommes échues et n'ouvre droit à aucun remboursement.

3.5 Obligations du Client.

Le Client s'engage à :

- utiliser les Services dans le respect des lois et règlements applicables, du Contrat et de la documentation fournie par le Prestataire ;
- fournir en temps utile l'ensemble des informations, Données Client, instructions et accès nécessaires à la bonne exécution des Services ;
- assurer la sécurité et la confidentialité de ses systèmes, équipements et identifiants d'accès aux Services ;
- veiller au respect du Contrat par ses Utilisateurs Finaux ;
- coopérer de manière active et loyale avec le Prestataire pour prévenir toute utilisation abusive, non autorisée ou illicite des Services.

3.6 Respect des Conditions Générales d'Utilisation Acceptable.

L'accès et l'utilisation des Services par le Client et ses Utilisateurs Finaux sont soumis au respect des Conditions Générales d'Utilisation Acceptable. Le Client s'engage à informer ses Utilisateurs Finaux de l'existence des CGUA et à faire respecter leur contenu. Il garantit le Prestataire contre toute violation des CGUA par lui-même ou par ses Utilisateurs Finaux.

4. Comptes utilisateurs et sécurité

4.1 Création de comptes et gestion des accès.

L'accès aux Services nécessite la création d'un ou plusieurs comptes administrateurs pour le Client, ainsi que l'attribution d'identifiants personnels et confidentiels aux Utilisateurs Finaux autorisés.

4.2 Responsabilité du Client sur les comptes.

Le Client est seul responsable de l'utilisation, de la confidentialité et de la sécurisation des identifiants et accès qui lui sont attribués, ainsi que de ceux attribués à ses Utilisateurs Finaux.

Il s'engage à notifier sans délai au Prestataire toute perte, compromission, divulgation non autorisée ou utilisation frauduleuse de ses comptes ou identifiants.

4.3 Sécurité des Services.

Le Prestataire met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité de l'accès aux Services, conformément à l'Annexe relative aux mesures de sécurité (*Security Measures*). Toutefois, le Prestataire ne saurait garantir l'absence d'accès non autorisé, de vulnérabilité ou de faille de sécurité.

4.4 Restrictions d'accès.

Le Client s'interdit d'accéder, ou de tenter d'accéder, à toute fonctionnalité, module, donnée ou ressource des Services qui ne lui aurait pas été expressément autorisée par le Prestataire.

5. Données Client

5.1 Utilisation et protection des Données Client.

Le Client demeure titulaire exclusif des Données Client transmises, stockées ou générées dans le cadre de l'utilisation des Services. Le Prestataire n'acquiert aucun droit de propriété sur les Données Client, sous réserve des licences d'exploitation expressément prévues au présent Contrat.

Le Prestataire est autorisé à utiliser les Données Client uniquement dans la mesure nécessaire :

- à la fourniture, à la maintenance, à l'administration et à la sécurisation des Services,
- ainsi qu'à des fins internes d'analyse, d'amélioration continue, de développement de nouvelles fonctionnalités ou de recherche et développement.

Cette utilisation est strictement limitée à un usage interne, sans exploitation commerciale au bénéfice de tiers, et sous réserve :

- du respect des stipulations du Data Processing Addendum (*DPA*) pour tout traitement de données à caractère personnel,
- et, lorsque cela est techniquement possible et compatible avec les finalités poursuivies, d'une anonymisation préalable des données.

Le Prestataire assure la protection des Données Client conformément aux engagements de sécurité définis à l'Article 6 (Confidentialité et Sécurité) et à l'Annexe relative aux Mesures de sécurité (*Security Measures*) jointe au présent Contrat.

5.2 Données d'Utilisation.

Le Prestataire est autorisé à collecter, analyser et utiliser, de manière agrégée et anonymisée, les Données d'Utilisation générées par l'accès ou l'usage des Services, aux fins d'amélioration, de développement, de maintenance et de sécurisation des Services.

6. Article 6 – Confidentialité et Sécurité

6.1 Mesures de Sécurité.

Le Prestataire s'engage à maintenir, pendant toute la durée du Contrat, des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin d'assurer la protection, la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des Données Client contre toute destruction, perte, altération, divulgation ou accès non autorisé, accidentel ou illicite.

Les mesures de sécurité mises en œuvre sont décrites dans l'Annexe relative aux mesures de sécurité (*Security Measures*). Le Prestataire pourra faire évoluer ses mesures de sécurité, sous réserve qu'elles ne réduisent pas globalement le niveau de protection offert au Client.

6.2 Obligation générale de confidentialité.

Chaque Partie s'engage à préserver la confidentialité de toutes les informations échangées dans le cadre du Contrat, y compris les Données Client, le Contenu Client, ainsi que toute information commerciale, technique ou financière.

6.3 Exclusions.

L'obligation de confidentialité ne s'applique pas aux informations :

- tombées dans le domaine public sans faute de la Partie réceptrice ;
- déjà connues de la Partie réceptrice sans obligation de confidentialité préalable ;
- légitimement obtenues auprès d'un tiers sans violation d'une obligation de confidentialité ;
- développées indépendamment sans recours aux informations confidentielles.

6.4 Durée de l'obligation de confidentialité.

Les obligations prévues au présent article resteront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et pendant cinq (5) ans à compter de sa cessation, pour quelque cause que ce soit.

7. Données à caractère personnel

7.1 Traitement des données à caractère personnel.

Lorsque le Prestataire traite, pour le compte du Client, des données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution du Contrat, ce traitement est encadré par l'Accord de Traitement des Données à caractère personnel (*Data Processing Addendum* ou *DPA*) annexé au présent Contrat.

7.2 Données non structurées et limitations de responsabilité.

Le Client est informé que certaines Données Client peuvent contenir des données à caractère personnel transmises de manière non balisée ou non structurée, notamment via des prompts, instructions API, synchronisations automatiques ou intégrations via des agents IA. Ces données sont traitées sans filtrage préalable par le Prestataire, lequel n'est pas en mesure de détecter, d'isoler ou de filtrer automatiquement de telles données.

En conséquence, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée au titre des traitements réalisés sur ces flux non structurés, sauf configuration spécifique convenue par écrit entre les Parties.

7.3 Obligations du Client.

Le Client garantit qu'il dispose de la base légale appropriée pour introduire des données à caractère personnel dans les Services, et qu'il a obtenu tout consentement requis, le cas échéant.

Le Client s'engage en outre à ne pas introduire, sans l'accord préalable exprès et écrit du Prestataire, de données relevant des catégories particulières de données à caractère personnel au sens de l'article 9 du RGPD, ni de données soumises à des régimes réglementaires renforcés, sauf mise en œuvre de mesures de sécurité appropriées spécifiquement validées par le Prestataire.

8. Conditions financières

8.1 Prix et modalités de facturation.

Les prix applicables aux Services sont précisés dans le Bon de Commande correspondant. Sauf stipulation contraire, les prestations sont facturées à l'avance pour chaque période contractuelle, et les factures sont payables dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de leur date d'émission.

8.2 Pénalités de retard.

Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- l'application de pénalités de retard calculées au taux d'intérêt légal majoré de dix (10) points,
- ainsi que l'exigibilité d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement, sans préjudice de toute indemnisation complémentaire du préjudice réellement subi par le Prestataire.

8.3 Suspension des Services.

En cas de non-paiement persistant, le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'accès aux Services concernés, après notification écrite restée sans effet pendant quinze (15) jours calendaires. La suspension n'empêche ni renonciation aux sommes dues, ni droit à remboursement pour le Client.

8.4 Révision des prix

À la date anniversaire de signature du Bon de Commande, les prix applicables aux Services seront révisés conformément à la variation de l'indice SYNTEC, selon la formule suivante :

$$P1 = P0 \times (S1 / S0)$$

où :

- **P1** = prix révisé,
- **P0** = prix initial,
- **S0** = valeur de l'indice SYNTEC publiée à la date de signature du Bon de Commande,
- **S1** = valeur de l'indice SYNTEC publiée à la date de révision.

Le prix ainsi révisé ne pourra en aucun cas être inférieur au prix initial.

8.5 Support standard et prestations complémentaires.

Le Prestataire fournit, sans frais supplémentaires, une assistance technique standard limitée aux demandes relatives à l'accès aux Services et à leur utilisation conforme à la documentation fournie, par courrier électronique pendant les jours ouvrés (de 9h00 à 18h00, heure de Paris).

Cette assistance standard n'inclut pas :

- les incidents, dysfonctionnements ou erreurs imputables à une mauvaise utilisation des Services par le Client ou ses Utilisateurs Finaux ;
- les problèmes liés à l'environnement technique du Client ou à des services tiers non validés par le Prestataire ;

- les opérations de paramétrage, d'intégration, de personnalisation, ou toute intervention sur des composants ou infrastructures extérieurs aux Services.

Toute prestation excédant le périmètre du support standard, notamment en matière de résolution d'incidents liés à des éléments externes, de développement spécifique, de conseil personnalisé, de formation ou d'accompagnement sur mesure, devra faire l'objet d'un Bon de Commande ou d'un Statement of Work (SOW) distinct, et sera facturée selon les tarifs en vigueur du Prestataire.

9. Garanties et exclusions

9.1 Garantie de titularité et de droits.

Le Prestataire garantit qu'il dispose des droits nécessaires pour conclure le présent Contrat et pour fournir les Services conformément à leurs spécifications essentielles.

9.2 Garantie de fonctionnement des Services.

Le Prestataire garantit que les Services, lorsqu'ils sont utilisés conformément à la documentation applicable, fonctionnent de manière substantielle conformément à leurs spécifications techniques communiquées au Client.

Cette garantie est toutefois exclue en cas :

- d'utilisation non conforme par le Client ou ses Utilisateurs Finaux,
- de modification non autorisée des Services,
- ou d'interaction avec des éléments non validés ou fournis par le Prestataire.

9.3 Absence de garantie sur les résultats générés par les Services.

Le Prestataire ne garantit ni l'exactitude, ni l'exhaustivité, ni la licéité des contenus, résultats ou productions générés par les Services, qu'ils résultent de l'utilisation de la Plateforme ou de Craft GPT. Le Client reconnaît expressément que les résultats générés peuvent contenir des erreurs, biais, hallucinations, informations inexactes ou inappropriées. Le Prestataire décline également toute responsabilité quant à l'originalité, à la licéité ou à la valeur juridique des contenus, résultats ou productions issus des Services.

9.4 Utilisation des résultats générés par les Services.

Le Client est seul responsable de l'interprétation, de l'exploitation et de l'utilisation des contenus générés dans le cadre des Services, qu'ils résultent de l'utilisation de la Plateforme ou de Craft GPT.

Le Prestataire ne saurait en aucun cas être tenu responsable des conséquences, de quelque nature qu'elles soient, résultant de décisions prises par le Client ou ses Utilisateurs Finaux sur la base des résultats produits.

10. Responsabilité

10.1 Principe de responsabilité.

Chaque Partie est responsable envers l'autre Partie des seuls dommages directs, matériels et certains causés par l'inexécution de ses obligations contractuelles.

10.2 Limitation de responsabilité.

La responsabilité cumulée du Prestataire, tous faits générateurs et tous fondements de responsabilité confondus (contractuels, quasi-délictuels ou délictuels), au titre du Contrat et de ses avenants éventuels, est strictement limitée, pour l'ensemble des réclamations, au montant total hors taxes effectivement payé par le Client au Prestataire au cours des douze (12) mois précédant la survenance du premier fait générateur.

10.3 Exclusions de responsabilité.

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable :

- des pertes de chiffre d'affaires, pertes de bénéfices, pertes de clientèle, pertes d'une chance, atteintes à l'image, pertes de données ou tout autre dommage indirect ;
- des contenus, résultats ou productions générés par les Services, y compris par la Plateforme ou par Craft GPT, lesquels reposent sur l'intégration de Modèles de Fondation tiers, notamment en cas d'erreurs, biais, hallucinations, informations inexactes ou contenus inappropriés ;
- de toute indisponibilité, défaillance, altération de service ou comportement erratique affectant les Modèles de Fondation tiers intégrés aux Services.

10.4 Responsabilité illimitée.

La limitation de responsabilité prévue à l'article 10.2 ne s'applique pas :

- en cas de faute lourde ou dolosive commise par une Partie,
- en cas d'atteinte volontaire aux droits de propriété intellectuelle de l'autre Partie.

11. Indemnisation

11.1 Principe.

Chaque Partie (la « Partie Responsable ») s'engage à réparer le préjudice direct, matériel et certain subi par l'autre Partie (la « Partie Victime ») résultant :

- d'un manquement grave à ses obligations contractuelles ;
- ou d'une violation prouvée des droits de propriété intellectuelle, de propriété industrielle ou de confidentialité d'un tiers.

Cette réparation est effectuée dans les limites de responsabilité prévues à l'Article 10, sauf dans les cas expressément exclus du plafonnement.

11.2 Indemnisation spécifique par le Prestataire.

Le Prestataire s'engage à indemniser le Client de toute condamnation définitive résultant d'une violation des droits de propriété intellectuelle de tiers, causée par l'utilisation conforme des Services, sous réserve que :

- la réclamation ne découle pas de l'intégration, de l'usage ou de la combinaison des Services avec des éléments non fournis ou validés par le Prestataire ;
- le Client notifie promptement la réclamation au Prestataire et collabore raisonnablement à sa défense.

11.3 Indemnisation spécifique par le Client.

Le Client s'engage à indemniser le Prestataire de toute condamnation, perte ou réclamation résultant :

- de l'utilisation illicite ou non conforme des Services par le Client ou ses Utilisateurs Finaux ;
- de l'introduction de contenus, prompts, données ou instructions non conformes à la réglementation applicable, notamment en matière de protection des données à caractère personnel ;
- de toute atteinte aux droits de tiers imputable à l'utilisation des Services par le Client ou ses Utilisateurs Finaux.

11.4 Conditions de mise en œuvre.

La Partie Victime devra notifier promptement par écrit toute réclamation susceptible de donner lieu à l'application du présent article, et collaborer de bonne foi à la défense ou au règlement de ladite réclamation. La Partie Responsable conservera la maîtrise exclusive de la conduite du litige, sous réserve de l'intérêt légitime de la Partie Victime.

12. Propriété intellectuelle

12.1 Titularité des droits.

Sauf stipulation expresse contraire, le présent Contrat n'emporte aucun transfert de droits de propriété intellectuelle entre les Parties. Chaque Partie demeure seule titulaire de ses droits, créations, bases de données, marques, logiciels, inventions, savoir-faire et documents préexistants à la signature du Contrat.

12.2 Droits du Prestataire sur les Services.

Le Prestataire demeure seul titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents aux Services, incluant notamment la Plateforme Craft, Craft GPT, leurs développements, évolutions, modules, interfaces, documentations, algorithmes et modèles associés.

12.3 Droits du Client sur les Données Client et le Contenu Client.

Le Client demeure titulaire exclusif :

- des Données Client qu'il transmet ou génère dans le cadre de l'utilisation des Services ;
- ainsi que du Contenu Client, sous réserve des droits éventuellement applicables aux technologies, Modèles de Fondation ou services tiers intégrés aux Services.

Le Prestataire ne revendique aucun droit de propriété sur les Données Client ni sur le Contenu Client, hors licence d'utilisation accordée aux fins d'exécution du Contrat conformément à l'article 12.4.

12.4 Licence d'utilisation accordée au Prestataire.

Le Client accorde au Prestataire, pour la durée du Contrat, une licence non exclusive, mondiale, gratuite et irrévocable :

- d'héberger, reproduire, stocker, traiter, transmettre et afficher les Données Client et le Contenu Client ;
- exclusivement aux fins de fourniture, d'exploitation, de maintenance, de sécurisation et de modération des Services,
- dans le respect des stipulations relatives à la protection des données à caractère personnel prévues au Contrat et au DPA annexé.

12.5 Réutilisation du savoir-faire.

Le Prestataire est autorisé à réutiliser tout savoir-faire, connaissance, compétence technique ou méthode générique développé ou enrichi dans le cadre de l'exécution du Contrat, sous réserve qu'une telle réutilisation :

- n'implique pas la divulgation d'informations confidentielles du Client,
- ne reproduise pas, même partiellement, les Données Client ou le Contenu Client,
- et respecte les obligations de confidentialité et de protection des données prévues au Contrat.

12.6 Données d'Utilisation.

Le Prestataire demeure seul titulaire de l'ensemble des droits relatifs aux Données d'Utilisation collectées ou générées dans le cadre de l'exécution des Services. Le Prestataire est autorisé à exploiter librement ces Données d'Utilisation, sous réserve que cette exploitation respecte les obligations de confidentialité prévues au Contrat ainsi que la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

13. Fournisseurs tiers et Modèles de Fondation

13.1 Intégration de Modèles de Fondation tiers.

Certains Services, incluant la Plateforme Craft et Craft GPT, reposent sur l'intégration de Modèles de Fondation tiers accessibles soit via intégration directe, soit via déploiement interne, soit via interfaces de programmation applicative (API). Le Client reconnaît que ces modèles sont développés, opérés et maintenus par des fournisseurs tiers indépendants du Prestataire.

13.2 Absence de maîtrise des Modèles de Fondation.

Le Prestataire n'édite ni ne contrôle les Modèles de Fondation tiers intégrés aux Services. Il ne saurait être tenu responsable, sauf faute prouvée de sa part, des contenus, comportements, performances ou résultats produits par ces modèles.

13.3 Limitation de responsabilité concernant les Modèles de Fondation.

Le Prestataire n'encourt aucune responsabilité au titre :

- des erreurs, inexactitudes, biais, hallucinations, contenus non conformes ou illicites générés par les Modèles de Fondation ;
- (des interruptions, altérations de service, évolutions ou comportements défectueux affectant les Modèles de Fondation, y compris lorsqu'ils impactent l'utilisation des Services ;
- des atteintes aux droits de tiers ou des dommages, directs ou indirects, résultant de l'utilisation des contenus générés par les Modèles de Fondation.

13.4 Obligations de vigilance du Client.

Le Client utilise les Modèles de Fondation sous sa seule responsabilité. Il lui appartient :

- de valider, vérifier et encadrer l'exploitation des résultats générés avant toute diffusion ou toute prise de décision fondée sur ces résultats ;
- de s'assurer que ces résultats sont adaptés aux besoins envisagés, notamment pour toute activité sensible, réglementée ou engageant sa responsabilité envers des tiers ;

- de comprendre que les résultats générés ne constituent pas des conseils professionnels certifiés (juridiques, médicaux, financiers, etc.) ni des données garanties exactes ou exhaustives.

13.5 Evolution des Modèles de Fondation et des fournisseurs tiers.

Le Prestataire pourra, pour des raisons techniques ou commerciales légitimes, modifier, suspendre, remplacer ou retirer l'accès à tout Modèle de Fondation intégré aux Services, ou changer de fournisseur tiers, sans que cela n'ouvre droit à indemnisation au profit du Client, sous réserve d'assurer une continuité fonctionnelle raisonnable des Services.

13.6 Respect des conditions d'usage imposées par les tiers.

Le Client s'engage à utiliser les Modèles de Fondation conformément (i) aux Conditions Complémentaires relatives aux Modèles de Fondation, et (ii) aux conditions d'usage applicables fixées par leurs fournisseurs respectifs, lesquelles sont disponibles sur demande auprès du Prestataire. Le Client garantit le Prestataire contre toute réclamation ou action résultant d'une violation de ces conditions par le Client ou ses Utilisateurs Finaux.

14. Durée et Résiliation

14.1 Durée du Contrat.

Le Contrat entre en vigueur à la date de signature du premier Bon de Commande par les Parties et restera en vigueur tant qu'un Bon de Commande demeure en cours d'exécution, puis pendant une période de douze (12) mois suivant l'expiration ou la résiliation du dernier Bon de Commande, sauf résiliation anticipée conformément au présent article. Toutes les stipulations du Contrat qui, par leur nature ou leur objet, sont destinées à survivre à la cessation du Contrat continueront à produire effet.

14.2 Durée et renouvellement des Bons de Commande.

Chaque Bon de Commande prend effet à sa date de signature et reste en vigueur pour la durée qui y est stipulée. Sauf stipulation contraire dans le Bon de Commande concerné, chaque Bon de Commande sera automatiquement renouvelé pour des périodes successives de douze (12) mois, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties notifiée par écrit au moins trente (30) jours avant l'échéance de la période en cours.

14.3 Résiliation pour manquement.

Chaque Partie pourra résilier de plein droit le Contrat ou un Bon de Commande en cas de manquement grave de l'autre Partie à ses obligations contractuelles, non réparé dans un délai de trente (30) jours suivant l'envoi d'une notification écrite par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre moyen écrit permettant d'en attester la réception, précisant le manquement invoqué.

14.4 Résiliation pour cessation d'activité.

Le Contrat pourra également être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des Parties en cas de cessation d'activité, de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire de l'autre Partie, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

14.5 Effets financiers de la résiliation.

En cas de résiliation du Contrat ou d'un Bon de Commande, les sommes déjà facturées et échues au titre des Services resteront intégralement dues. Aucune somme payée d'avance ne sera remboursée, sauf stipulation expresse contraire ou obligation légale impérative.

14.6 Sort des Données Client.

À compter de la résiliation effective du Contrat, le Prestataire cessera l'accès aux Services concernés. Le Client disposera d'un délai de trente (30) jours calendaires pour demander la récupération de ses Données Client stockées dans les Services, dans un format standard raisonnable. À l'issue de ce délai, et sauf disposition légale ou convention contraire, le Prestataire procédera à leur suppression définitive, conformément aux modalités prévues dans le Data Processing Addendum (DPA).

15. Force Majeure

15.1 Suspension des obligations.

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement à ses obligations contractuelles résultant d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence des juridictions françaises. La survenance d'un cas de force majeure suspend l'exécution des obligations affectées pendant la durée de l'événement, sans libérer le Client de son obligation de payer les sommes échues à la date de survenance de l'événement.

15.2 Notification.

La Partie empêchée devra notifier à l'autre Partie, dans les meilleurs délais, la survenance du cas de force majeure, en précisant la nature de l'événement, sa date de survenance et sa durée prévisible.

15.3 Résiliation pour force majeure prolongée.

Si l'empêchement dû à la force majeure se prolonge au-delà de trente (30) jours calendaires, chacune des Parties pourra résilier de plein droit le Contrat par notification écrite adressée à l'autre Partie, sans indemnité ni recours judiciaire. Les obligations de paiement des sommes échues avant la date de résiliation demeurent exigibles.

16. Dispositions générales

16.1 Droit applicable et juridiction compétente. Le Contrat est régi par le droit français. Tout litige relatif à sa formation, son interprétation, son exécution ou sa résiliation relèvera de la compétence exclusive des tribunaux de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

16.2 Intégralité. Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties relatif à son objet et remplace tout accord ou communication antérieure, écrite ou orale, ayant le même objet.

16.3 Cession. Aucune Partie ne pourra céder ou transférer tout ou partie du Contrat, de quelque manière que ce soit, sans l'accord écrit préalable de l'autre Partie. Nonobstant ce qui précède, le Prestataire pourra céder ou transférer librement le Contrat, sans l'accord

préalable du Client, à toute société affiliée ou dans le cadre d'une opération de cession d'actifs, de fusion, de restructuration ou de changement de contrôle affectant le Prestataire.

16.4 Sous-traitance. Le Prestataire est autorisé à sous-traiter tout ou partie de l'exécution de ses obligations contractuelles, sous réserve d'assumer l'entière responsabilité de la bonne exécution du Contrat vis-à-vis du Client. Lorsque la sous-traitance implique un traitement de Données à caractère personnel, elle est encadrée conformément aux stipulations du DPA annexé.

16.5 Tolérance. Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une quelconque de ses obligations ne saurait être interprété comme une renonciation à l'exécution ultérieure de l'obligation en cause.

16.6 Divisibilité. Si une stipulation du Contrat est déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations demeureront pleinement en vigueur, sauf si l'économie générale du Contrat en est substantiellement affectée.

16.7 Notification. Toute notification prévue au Contrat devra être faite par écrit, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courrier électronique avec accusé de lecture, aux adresses mentionnées dans le Bon de Commande applicable.

16.8 Relations entre les Parties. Les Parties sont et demeureront des contractants indépendants. Aucune stipulation du Contrat ne pourra être interprétée comme conférant à l'une des Parties le pouvoir de représenter ou d'engager l'autre.

16.9 Référence commerciale. Sauf indication contraire expresse notifiée par écrit par le Client, le Prestataire est autorisé à mentionner le nom du Client et à reproduire son logo à titre de référence commerciale dans ses supports de communication institutionnelle (site internet, présentations commerciales, propositions commerciales, listes de clients), sans que cela n'emporte aucun droit d'usage plus étendu ni approbation implicite des Services.

16.10 Non-exploitation du savoir-faire. Le Client s'interdit, pendant la durée du Contrat et pendant une période de douze (12) mois suivant sa cessation, de développer, commercialiser ou proposer, directement ou indirectement, des services ou produits substantiellement similaires aux Services du Prestataire, en s'appuyant sur le savoir-faire, les spécifications, la documentation ou les méthodes mises à disposition dans le cadre du Contrat, sauf accord écrit préalable du Prestataire.

16.11 Signature électronique. Le Contrat, ainsi que tout SOW, Bon de Commande ou annexe, pourra être signé électroniquement. Les Parties reconnaissent que cette forme de signature constitue une preuve écrite au sens des articles 1366 et suivants du Code civil, et produit les mêmes effets juridiques qu'une signature manuscrite.

CONDITIONS COMPLÉMENTAIRES RELATIVES À L'UTILISATION DES MODÈLES DE FONDATION ("CCMF")

Version en vigueur au 19 Juin 2025

1. Objet et champ d'application

La présente annexe (les « Conditions Complémentaires Modèles de Fondation ») complète et fait partie intégrante du Master Services Agreement (MSA) conclu entre le Client et CRAFT AI.

Elle encadre l'usage des fonctionnalités reposant sur des Modèles de Fondation fournis par des tiers, en précisant les règles applicables au traitement des Données à caractère personnel, aux responsabilités du Client, aux restrictions d'usage et aux garanties applicables.

Les termes en majuscules utilisés dans la présente Annexe et non définis autrement ont la signification qui leur est attribuée dans le MSA ou dans le DPA applicable.

2. Évolution du service

Le Client reconnaît que les services fournis par les fournisseurs de Modèle de Fondation peuvent évoluer indépendamment de la volonté de CRAFT AI. CRAFT AI pourra, si nécessaire, mettre à jour cette Annexe pour refléter toute modification substantielle des services fournis. Toutefois, CRAFT AI ne pourra être tenue responsable des conséquences de ces évolutions, dans la mesure où elles sont dictées par les fournisseurs de Modèle de Fondation.

3. Traitement des données et confidentialité

Transmission des Données Client. CRAFT AI est autorisée à transmettre les Données Client, y compris les Données à caractère personnel, aux fournisseurs de Modèle de Fondation, conformément au Data Processing Addendum (DPA) et aux exigences fonctionnelles des Services. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des politiques de confidentialité des fournisseurs de Modèle de Fondation listés dans la documentation contractuelle.

Politique de non-rétention. À la connaissance de CRAFT AI, les fournisseurs de Modèle de Fondation appliquent une politique de non-rétention conforme aux standards du secteur, interdisant tout stockage ou examen manuel des Données Client ou Contenu Client.

4. Utilisation des Résultats

Le Client est responsable de l'usage conforme des Données Client et du Contenu Client aux lois et réglementations applicables, sous réserve des responsabilités de CRAFT AI dans le cadre de la fourniture des Services.

Le Client doit respecter la présente Annexe, le MSA et les Conditions Générales d'Utilisation Acceptable (CGUA) accessibles auprès de CRAFT AI.

Le Client est responsable du respect des droits des tiers, en particulier en matière de propriété intellectuelle.

Le Client doit notamment vérifier la fiabilité, l'exactitude et la licéité des Contenus Client avant toute exploitation ou diffusion.

5. Activités interdites

Il est interdit au Client :

- de développer un modèle ou un service concurrent à partir des Services ;
- d'utiliser les Contenus Client pour induire en erreur ou usurper des identités ;
- de diffuser ou automatiser des contenus non sollicités (spam), ou à caractère haineux, discriminatoire, violent ou sexuellement explicite ;
- de contourner ou compromettre les mécanismes de sécurité des Services ;
- de traiter des données sensibles au sens du RGPD sauf accord écrit préalable de CRAFT AI ou de réaliser du profilage illicite ;
- d'utiliser les Contenus Client dans des systèmes critiques (médicaux, juridiques, financiers) ou à destination de mineurs sans supervision humaine renforcée ;
- d'utiliser les Services à des fins de surveillance, de ciblage ou en violation des politiques d'usage des fournisseurs de Modèle de Fondation listés à l'article 6.

6. Conformité aux règles des fournisseurs de Modèle de Fondation

Le Client s'engage à respecter les politiques et conditions d'usage publiées par chaque fournisseur de Modèle de Fondation utilisé dans le cadre des Services. Les principales politiques applicables sont listées ci-après :

FOURNISSEUR	POLITIQUE D'USAGE
OPENAI	Usage Policies
GOOGLE	Use Policy
META	Use Policy
MISTRAL AI	Usage Policy
ANTHROPIC	Usage Policy
A L I B A B A (QWEN)	Usage Policy
DEEPSEEK	Usage Policy
F L U X . 1 SCHNELL	Usage Policy
SCALEWAY	--

La liste actualisée des fournisseurs de Modèle de Fondation et des politiques applicables est disponible sur demande écrite auprès de CRAFT AI.

7. Absence de garantie et responsabilité du Client

Les Services reposant sur les Modèles de Fondation sont fournis « en l'état », sans garantie de la part de CRAFT AI concernant l'exactitude, la pertinence ou l'adéquation des Contenus Client générés aux besoins spécifiques du Client. Le Client utilise les Contenus Client à ses propres risques et doit en vérifier l'exactitude, la légalité et la pertinence.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ACCEPTABLE ("CGUA")

Version en vigueur *au 19 Juin 2025*

1. Objet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation Acceptable définissent les règles d'usage que vous devez respecter dans le cadre de l'accès et de l'utilisation des services CRAFT AI (notamment la Plateforme Craft AI et le Chatbot Craft GPT).

2. Règles générales d'usage

Vous vous engagez à utiliser ces services de manière loyale, responsable et conforme à leur finalité professionnelle. Vous devez respecter l'ensemble des lois applicables, notamment celles relatives à la protection des données, à la cybersécurité, à la propriété intellectuelle et à la lutte contre les contenus illicites.

Il vous est interdit de détourner les fonctionnalités de ces services à des fins illégales ou portant atteinte aux droits d'autrui.

3. Comportements interdits

Ainsi, vous vous engagez à ne pas utiliser les services de CRAFT AI, y compris les fonctions reposant sur des modèles de langage, pour :

- Contenus illicites ou abusifs
 - diffuser ou générer du contenu illégal, violent, haineux, diffamatoire ou frauduleux ;
 - porter atteinte à la vie privée ou aux droits de la personnalité d'autrui ;
 - diffuser ou générer des contenus trompeurs, mensongers ou visant à désinformer ;
 - délivrer des conseils professionnels sans autorisation ou compétence (médical, juridique, etc.).
- Abus technique ou exploitation frauduleuse
 - propager des logiciels malveillants ou du code nuisible ;
 - contourner les dispositifs de sécurité ou accéder à des ressources non autorisées.
- Propriété intellectuelle
 - copier, modifier, décompiler ou redistribuer les éléments techniques ou visuels sans autorisation ;
 - enfreindre les droits de propriété intellectuelle de CRAFT AI ou de tout tiers.
- Modèles de langage tiers

Lorsque vous utilisez une fonction reposant sur un modèle fourni par un tiers (ex. : OpenAI, Anthropic, Mistral...), vous devez respecter leurs politiques d'usage.

4. Sécurité, accès et responsabilité

Vous êtes seul responsable de la confidentialité de vos identifiants et de toute action menée depuis votre compte.

Vous vous engagez à :

- conserver vos identifiants confidentiels ;
- signaler sans délai tout accès suspect ou usage non autorisé ;
- ne pas accéder à des comptes ou espaces sans autorisation.

5. Mise à jour et sanctions

CRAFT AI se réserve le droit de mettre à jour ces conditions à tout moment.

En cas de manquement aux présentes, CRAFT AI peut suspendre ou restreindre votre accès, supprimer les contenus concernés, ou résilier votre accès.

ACCORD DE TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ("DPA")

Version en vigueur au 19 Juin 2025

1. Objet

Le présent accord de traitement des données à caractère personnel (ci-après le « Data Processing Addendum » ou « DPA ») constitue une annexe au Master Services Agreement conclu entre **CRAFT AI**, agissant en qualité de **Sous-traitant**, et **le Client**, agissant en qualité de **Responsable du traitement**. Il encadre les traitements de Données à caractère personnel réalisés par CRAFT AI pour le compte du Client, conformément aux dispositions du RGPD et du UK GDPR.

Ce DPA précise les obligations respectives des Parties dans le cadre de l'utilisation des Services proposés par CRAFT AI, incluant, sans s'y limiter, la Plateforme Craft, Craft GPT et tout service professionnel associé, tel que défini dans le MSA et le Bon de Commande applicable.

2. Définitions

Les termes utilisés avec une majuscule dans le présent DPA et non définis ici ou dans le MSA auront la signification qui leur est attribuée par le RGPD. Aux fins du présent DPA, les termes suivants auront la signification suivante :

- **RGPD** : le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.
- **UE SCC** : les clauses contractuelles types annexées à la Décision d'exécution (UE) 2021/914 de la Commission européenne du 4 juin 2021 concernant les transferts de données à caractère personnel vers des pays tiers.
- **UK Addendum** : l'addendum relatif aux clauses contractuelles types de l'UE, émis par l'Information Commissioner's Office (ICO) du Royaume-Uni, applicable aux transferts de données personnelles dans le cadre du UK GDPR, conformément à l'article 119A(1) du Data Protection Act 2018.
- **UK GDPR** : le RGPD tel qu'incorporé dans le droit interne du Royaume-Uni en vertu du European Union (Withdrawal) Act 2018, modifié notamment par le Data Protection, Privacy and Electronic Communications (Amendments etc.) (EU Exit) Regulations 2019.

3. Rôle et responsabilités des Parties

Le Client agit en qualité de Responsable du traitement pour toutes les Données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'utilisation des Services. À ce titre, il conserve l'entière responsabilité de la légalité du traitement, de la détermination de la base juridique applicable, de l'information des Personnes concernées et du respect des obligations lui incombant au titre de la réglementation applicable.

CRAFT AI agit en qualité de Sous-traitant. Il traite les Données à caractère personnel uniquement sur instruction documentée du Client, dans les limites et conditions définies par le présent DPA et le MSA.

4. Obligations du Client en tant que Responsable du traitement

Le Client s'engage à :

- Collecter et traiter les Données à caractère personnel en stricte conformité avec le RGPD, le UK GDPR, ainsi qu'avec toute autre législation applicable ;
- Informer les Personnes concernées conformément aux articles 13 et 14 du RGPD ; Ne pas intégrer de Données relevant de l'article 9 du RGPD (données sensibles) ou de Données soumises à des régimes spécifiques de protection (telles que données pénales, données de santé, etc.) sans l'accord préalable écrit de CRAFT AI et la mise en œuvre de mesures adaptées;
- S'assurer que les Données transmises via les Services sont pertinentes, exactes, licites et strictement nécessaires aux finalités du traitement ;
- Maintenir un registre de ses traitements incluant ceux confiés à CRAFT AI.

5. Obligations de CRAFT AI en tant que Sous-traitant

Les caractéristiques détaillées des traitements réalisés pour le compte du Client figurent en Annexe A. CRAFT AI s'engage à :

- Ne traiter les Données à caractère personnel que sur instruction documentée du Client et conformément aux termes du présent DPA et du MSA ;
- Informer sans délai le Client s'il considère qu'une instruction constitue une violation manifeste du RGPD, du UK GDPR ou de toute autre législation applicable ;
- Mettre en œuvre et maintenir des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer un niveau de sécurité adapté aux risques (Annexe B) ;
- Limiter l'accès aux Données aux seules personnes dûment habilitées, soumises à une obligation appropriée de confidentialité ;
- Coopérer raisonnablement avec le Client, aux frais exclusifs du Client, pour permettre l'exercice des droits des Personnes concernées, la réalisation d'audits documentaires, ou la conduite d'analyses d'impact relatives à la protection des Données, dans la limite du raisonnablement commercial et légal.

6. Recours à des Sous-traitants ultérieurs

CRAFT AI peut recourir à des Sous-traitants ultérieurs pour l'exécution des Services, sous réserve des conditions suivantes :

- Informer le Client par écrit (y compris par courrier électronique ou tout autre support durable) de tout changement prévu concernant l'ajout ou le remplacement d'un Sous-traitant ultérieur, avec un préavis de dix (10) jours ouvrés avant que le traitement par ce Sous-traitant ne commence ;
- Permettre au Client de formuler une objection motivée pour raisons sérieuses liées à la protection des Données à caractère personnel, en notifiant CRAFT AI dans ce délai de dix (10) jours ouvrés ;

- En l'absence d'objection notifiée dans ce délai, le recours au Sous-traitant ultérieur sera réputé accepté par le Client ;
- Imposer contractuellement aux Sous-traitants ultérieurs des engagements de protection des Données à caractère personnel équivalents à ceux du présent DPA.

7. Transferts internationaux

CRAFT AI est autorisé à transférer les Données à caractère personnel vers des pays situés en dehors de l'Espace économique européen (EEE) et du Royaume-Uni dans le strict respect du Chapitre V du RGPD et de son équivalent britannique.

Lorsque CRAFT AI transfère ou autorise un de ses Sous-traitants ultérieurs à transférer des Données vers un pays tiers, il veille à ce que ce transfert repose sur un mécanisme reconnu de protection adéquate, tel que :

- Une décision d'adéquation adoptée par la Commission européenne ou par l'autorité compétente du Royaume-Uni ;
- La signature des Clauses Contractuelles Types de l'Union européenne (Modules 2 ou 3, selon le rôle respectif des Parties), complétées, le cas échéant, par l'UK Addendum ;
- Et, si nécessaire, la mise en œuvre de mesures techniques, organisationnelles ou contractuelles supplémentaires destinées à garantir un niveau de protection essentiellement équivalent à celui exigé par le RGPD et le UK GDPR.

Le cas échéant, CRAFT AI s'assure que les Sous-traitants ultérieurs avec lesquels il collabore sont eux-mêmes contractuellement tenus par des garanties équivalentes. Ces engagements comprennent notamment l'obligation de traiter les Données exclusivement pour la fourniture des Services, d'assurer leur sécurité et confidentialité, et de ne pas procéder à des transferts secondaires sans autorisation préalable.

8. Audit et documentation

Sur demande écrite du Client, CRAFT AI mettra à disposition, dans un délai raisonnable, les documents et informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations au titre du présent DPA, dans la limite de ce qui est commercialement raisonnable et conforme à la législation applicable.

Si, après examen de la documentation fournie, le Client estime qu'une vérification complémentaire est justifiée, il pourra solliciter la réalisation d'un audit, sous réserve des conditions suivantes :

- L'audit portera exclusivement sur la revue de documents et d'informations mises à disposition par CRAFT AI, à l'exclusion de tout accès direct aux infrastructures, systèmes d'information ou bases de données de CRAFT AI ;
- L'audit ne pourra être réalisé qu'une fois par période de douze (12) mois, sauf en cas de Violation de Données avérée ;
- Le Client devra notifier sa demande au moins trente (30) jours ouvrés à l'avance ;
- L'audit sera limité aux éléments strictement nécessaires à la vérification du respect du présent DPA ;
- Les frais afférents à l'audit, y compris les frais internes de CRAFT AI liés à la collecte et à la mise à disposition des documents, seront intégralement à la charge du Client.

9. Violations de Données

En cas de Violation de Données, CRAFT AI s'engage à :

- Notifier le Client sans délai indu et, en tout état de cause, dans un délai compatible avec les obligations légales applicables ;
- Fournir les informations raisonnablement disponibles concernant la nature de la Violation, les catégories et le volume de Données concernées, les conséquences probables et les mesures prises ou proposées pour remédier à la Violation et en atténuer les effets ;
- Mettre en œuvre les mesures correctrices appropriées pour limiter les conséquences de la Violation.

10. Retour ou destruction des Données

À l'expiration ou à la résiliation du Contrat, le Client pourra demander à CRAFT AI, dans un délai raisonnable, de supprimer ou de lui restituer toutes les Données à caractère personnel traitées dans le cadre des Services, sous réserve des obligations légales de conservation applicables.

CRAFT AI fournira les Données restituées dans un format standard couramment utilisé, sans obligation de conversion spécifique.

Cette obligation ne s'applique pas aux Données archivées sur des systèmes de sauvegarde, à condition que ces Données soient isolées, protégées contre tout traitement actif et conservées uniquement aux fins de conformité légale.

Le Client reconnaît qu'au terme d'un délai de trente (30) jours suivant la résiliation de l'accès aux Services, les Données à caractère personnel deviendront définitivement inaccessibles.

11. Dispositions générales

11.1 Durée

Le présent DPA prend effet à la date d'entrée en vigueur du MSA et demeure applicable pendant toute la durée du MSA, y compris ses renouvellements, ainsi que pendant toute période supplémentaire imposée par la législation applicable en matière de conservation des Données à caractère personnel.

11.2 Intégration au MSA

En cas de contradiction entre les stipulations du présent DPA et celles du MSA, les dispositions du DPA prévaudront en ce qui concerne le traitement des Données à caractère personnel.

11.3 Responsabilité

La responsabilité des Parties au titre du présent DPA est régie par les clauses de responsabilité prévues dans le MSA.

ANNEXES

1. Annexe A – Détails des traitements sous-traités

A. Coordonnées du Délégué à la Protection des Données (DPO) de CRAFT AI

- Email : dpo@craft.ai
- Adresse : CRAFT AI – DPO, 34 rue Guersant, 75017 Paris, France

B. Traitement relatif à la Plateforme Craft

Éléments	Description
Responsable du traitement	Client
Sous-traitant	CRAFT AI
Personnes concernées	Utilisateurs finaux du Client, toute personne physique dont les Données sont incluses dans les prompts soumis ou contenus générés
Catégories de Données	Données d'identification professionnelle (nom, prénom, adresse email professionnelle), identifiants de connexion, données de journalisation (logs d'accès et d'usage), paramètres de compte utilisateur
Finalités	Fourniture de la Plateforme Craft, gestion des accès, interfaçage avec des services tiers intégrés, support technique, amélioration des performances et de la sécurité
Durée du traitement	Pendant la durée du Contrat, puis archivage ou suppression conformément à l'Article 10 du DPA
Fréquence du traitement	Continu (lors de l'utilisation des Services par les Utilisateurs)

C. Traitement relatif à Craft GPT

Éléments	Description
Responsable du traitement	Client
Sous-traitant	CRAFT AI
Personnes concernées	Utilisateurs finaux du Client, toute personne physique dont les Données sont incluses dans les prompts soumis ou contenus générés
Catégories de Données	Données d'identification professionnelle (nom, prénom, adresse email professionnelle), identifiants de connexion, données de journalisation (logs d'accès et d'usage), paramètres de compte utilisateur, Prompts saisis, contenus générés
Finalités	Fourniture de Craft GPT, génération de réponses basées sur les prompts soumis, gestion des accès, interfaçage avec des services tiers intégrés, support technique, amélioration des performances et de la sécurité
Durée du traitement	Pendant la durée du Contrat, puis archivage ou suppression conformément à l'Article 10 du DPA
Fréquence du traitement	Continu (lors de l'utilisation des Services par les Utilisateurs)

D. Traitement relatif aux Services associés

Éléments	Description
Responsable du traitement	Client
Sous-traitant	CRAFT AI
Personnes concernées	Toute personne physique identifiée dans une requête de support ou bénéficiaire d'une prestation de paramétrage
Catégories de Données	Nom, adresse email, contenu de la demande, documents ou extraits éventuellement transmis volontairement par le Client
Finalités	Gestion et traitement des demandes de support technique, assistance au paramétrage, suivi contractuel
Durée du traitement	Pendant la durée du Contrat, puis archivage ou suppression conformément à l'Article 10 du DPA
Fréquence du traitement	Ponctuel (à chaque ouverture ou traitement de ticket de support)

2. Annexe B – Mesures de sécurité

CRAFT AI met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles suivantes. Ces mesures sont maintenues et ajustées régulièrement pour refléter l'évolution de l'état de l'art et les risques identifiés.

1. Hébergement et infrastructures

1.1. Les Données sont hébergées sur des infrastructures certifiées ISO 27001 :

- AWS (Amazon Web Services), dans l'Espace Économique Européen.
- Scaleway, en France.

1.2. Les environnements d'hébergement bénéficient de dispositifs de haute disponibilité, de redondance et de sauvegardes régulières.

2. Sécurité des Données

2.1. Chiffrement systématique des Données à caractère personnel :

- En transit (TLS 1.2 ou supérieur).
- Au repos (AES-256).

2.2. Sauvegardes quotidiennes chiffrées, stockées sur des infrastructures distinctes et supervisées.

2.3. Cloisonnement logique strict des Données entre Clients pour assurer leur isolation.

3. Sécurité applicative

3.1. Revues systématiques de code avant chaque mise en production.

3.2. Scans automatisés réguliers de vulnérabilités sur les applications et composants tiers.

3.3. Déploiement continu des correctifs de sécurité selon la criticité des failles détectées.

3.4. Application stricte du principe du moindre privilège pour les accès aux Données et aux systèmes.

4. Gestion des Accès et Supervision continue

4.1. Authentification multi-facteurs (MFA) (optionnelle).

4.2. Gestion rigoureuse des accès basée sur les rôles et revue périodique des droits d'accès.

4.3. Surveillance continue de la disponibilité, des performances et de la sécurité des systèmes par des outils de supervision interne.

4.4. Collecte de journaux techniques d'événements de sécurité, sans conservation de Données Client dans les logs d'audit.

5. Organisation interne et sensibilisation

5.1. Formations annuelles obligatoires sur la cybersécurité et la protection des Données pour l'ensemble des collaborateurs.

5.2. Plan de réponse aux incidents documenté, testé et actualisé régulièrement.

5.3. Politique interne de sécurité de l'information conforme aux bonnes pratiques ISO 27001.

6. Auditabilité, Résilience et Amélioration continue

- 6.1. Réalisation régulière de tests d'intrusion par des prestataires tiers spécialisés.
- 6.2. Accès restreint aux journaux de sécurité et aux sauvegardes sensibles.
- 6.3. Archivage sécurisé des sauvegardes, avec suppression définitive conforme aux politiques internes à la fin de la durée de conservation.
- 6.4. Engagement dans un processus d'amélioration continue de la sécurité, en vue de la certification ISO 27001.

3. Annexe C – Sous-traitants ultérieurs autorisés

Le tableau ci-dessous présente les Sous-traitants ultérieurs actuellement autorisés à traiter des Données à caractère personnel pour le compte de CRAFT AI dans le cadre de l'exécution du Contrat. CRAFT AI s'engage à informer le Client de tout changement conformément à l'Article 6 du DPA.

1. Fournisseurs d'infrastructure

Sous-traitant	Activités de traitement	Lieu de traitement	DPA
3DS Outscale	Hébergement cloud	France / UE	3DS Outscale DPA
A m a z o n W e b Services	Hébergement cloud	UE	AWS DPA
Microsoft Azure	Hébergement cloud	UE	Azure DPA
NumSpot	Hébergement cloud	France	--
OVHcloud	Hébergement cloud	France / UE	OVHcloud DPA
Scaleway	Hébergement cloud	France	Scaleway DPA

2. Fournisseurs de Modèles de Fondation

Sous-traitant	Activités de traitement	Lieu de traitement	DPA
Alibaba (Qwen)	Fourniture Modèle	APAC	Alibaba DPA
Anthropic	Fourniture Modèle	États-Unis	Anthropic
DeepSeek	Fourniture Modèle	APAC	--
Flux.1 Schnell	Fourniture Modèle	APAC	--
G o o g l e G e m m a / Gemini	Fourniture Modèle	États-Unis	Google DPA
Meta (Llama)	Fourniture Modèle	États-Unis	--
Mistral AI	Fourniture Modèle	France	Mistral DPA
OpenAI	Fourniture Modèle	États-Unis	OpenAI DPA
Scaleway	Fourniture Modèle	France	Scaleway DPA

CONTRAT DE PRESTATIONS PROFESSIONNELLES ("PSA")

Version en vigueur au 19 Juin 2025

1. Objet et champ d'application

Le présent Contrat de Prestations Professionnelles (ou "Professional Services Agreement", ci-après le "PSA") définit les conditions dans lesquelles CRAFT A (ci-après "le Prestataire"), fournit au Client des prestations professionnelles en lien avec la Plateforme Craft et/ou Craft GPT.

Ces prestations, réalisées à la demande du Client, peuvent inclure notamment des services de paramétrage, de développement spécifique, d'intégration, de formation ou de support à la mise en œuvre. Ce PSA complète le MSA. Il s'applique à chaque mission formalisée par un SOW ou un Bon de Commande signé. Il encadre la planification, l'exécution, la responsabilité et la propriété des Livrables.

2. Définitions

- **Services Professionnels** : prestations de conseil, configuration, paramétrage, intégration, formation ou accompagnement de projet, réalisées conformément aux conditions et spécifications définies dans un SOW.
- **SOW (Statement of Work)** : document signé entre les Parties précisant la mission concernée, notamment son périmètre, les Livrables attendus, les délais, les ressources mobilisées, les modalités de validation et les conditions financières. Chaque SOW constitue un avenant indépendant au PSA.
- **Livrable** : tout élément produit par le Prestataire dans le cadre des Services Professionnels, qu'il soit matériel ou immatériel (documentation, logiciels, modules, etc.), tel que décrit dans le SOW applicable.

3. Hiérarchie contractuelle

En cas de contradiction entre les documents contractuels, l'ordre de priorité suivant s'applique :

1. Le Bon de Commande applicable ;
2. Le SOW applicable ;
3. Le présent PSA ;
4. Le Master Services Agreement (MSA).

À défaut de contradiction, chaque document s'interprète comme complémentaire des autres.

4. Exécution des Services Professionnels

4.1 Déploiement général.

Le Prestataire mobilise les compétences et moyens nécessaires à l'exécution des Services Professionnels dans les délais convenus au sein du SOW. Sauf stipulation expresse de délai de rigueur, les délais sont indicatifs.

4.2 Suspension des délais.

Tout retard imputable au Client (accès, validations, données manquantes...) suspend de plein droit les délais d'exécution. En cas de retard significatif, un avenant au SOW pourra être proposé afin de réajuster le périmètre, les délais ou les conditions financières.

4.3 Phase d'Intégration.

Lorsque les Services Professionnels incluent une phase d'intégration préalable, celle-ci vise à personnaliser, configurer et adapter les Services aux besoins du Client conformément aux spécifications définies dans le SOW.

L'achèvement de la phase d'intégration est constaté par :

- la signature d'un procès-verbal d'acceptation ; ou, à défaut,
- l'activation opérationnelle des Services ou tout usage effectif constaté par le Client.

L'acceptation de la phase d'intégration déclenche, le cas échéant, le démarrage de la phase d'abonnement conformément au Bon de Commande applicable. En cas de refus légitime d'acceptation pour non-conformité substantielle, les Parties collaboreront de bonne foi pour corriger les écarts constatés. À défaut de résolution dans un délai de trente (30) jours, chaque Partie pourra résilier les prestations d'intégration sans indemnité.

4.4 Livrables.

Les Livrables remis sont réputés acceptés à défaut de réserve écrite et motivée notifiée par le Client dans un délai de dix (10) jours ouvrés suivant leur remise. En cas de rejet motivé notifié dans ce délai, le Prestataire corrigera le Livable dans un délai raisonnable. Le processus d'acceptation sera réitéré jusqu'à constat de conformité au SOW.

4.5 Reporting.

Le Prestataire assure un reporting régulier de l'avancement des Services selon la fréquence définie dans le SOW, par tout moyen approprié (tableaux de bord, comptes rendus, réunions de pilotage).

5. Engagements du Client

Le Client s'engage à :

- désigner un interlocuteur projet disponible, compétent et décisionnaire ;
- fournir en temps utile au Prestataire tous moyens, informations, données et accès nécessaires à l'exécution des Services Professionnels ;
- participer activement aux réunions de suivi, ateliers de travail et phases de validation prévues dans le SOW ;
- notifier sans délai toute réserve motivée sur les Livrables, selon les modalités prévues au présent Contrat.

Le Client garantit la légalité, l'exactitude et la pertinence des données qu'il transmet.

Il reconnaît qu'en cas de manquement à ses obligations, le Prestataire pourra ajuster de plein droit les délais, les ressources affectées, ou proposer une facturation complémentaire, sans que la responsabilité du Prestataire ne puisse être engagée de ce fait.

6. Conditions financières

Les modalités de rémunération applicables aux Services Professionnels sont précisées dans chaque SOW ou Bon de Commande signé entre les Parties.

En cas de dépassement du budget prévisionnel, une facturation complémentaire pourra être établie, sous réserve de validation écrite préalable du Client. Les modalités précises de cette facturation sont détaillées à l'article 8.5 du MSA.

Les frais annexes (déplacements, hébergement, repas) engagés par le Prestataire dans le cadre de l'exécution des Services seront remboursables sur justificatif, sous réserve d'une validation écrite préalable du Client.

Les factures sont payables à trente (30) jours date d'émission. Tout retard de paiement entraînera de plein droit l'application de pénalités au taux d'intérêt légal majoré de dix (10) points, ainsi que l'exigibilité de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue par l'article L441-10 du Code de commerce.

7. Propriété intellectuelle

Sauf stipulation contraire dans un SOW :

- Les éléments préexistants au Contrat, ainsi que ceux développés indépendamment par le Prestataire, restent sa propriété exclusive ;
- Les Livrables sont concédés au Client sous la forme d'un droit d'usage non exclusif, non transférable et réservé à ses seuls besoins internes ;
- Toute cession de droits ou concession de licence plus étendue devra faire l'objet d'un accord écrit signé par les deux Parties.

Le Prestataire déclare détenir les droits nécessaires à la fourniture des Livrables et garantit qu'à sa connaissance, leur livraison ne porte pas atteinte aux droits de tiers.

8. Responsabilité

La responsabilité contractuelle du Prestataire au titre de chaque SOW est strictement limitée au montant total hors taxes effectivement payé par le Client au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur de responsabilité.

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dommages indirects subis par le Client, notamment des pertes d'exploitation, pertes de chiffre d'affaires, pertes de données, préjudice d'image ou toute réclamation émanant de tiers.

Le Client demeure seul responsable des décisions prises sur la base des Livrables ou des Services Professionnels rendus.

9. Durée et résiliation

Le présent PSA prendra effet à sa date de signature et restera en vigueur tant qu'un SOW demeurera en cours d'exécution, puis pendant une période de douze (12) mois suivant l'expiration ou la résiliation du dernier SOW, sauf résiliation anticipée conformément au présent article. Toutes les stipulations du PSA qui, par leur nature ou leur objet, sont destinées à survivre à la cessation du PSA continueront à produire effet.

Chaque Partie pourra résilier de plein droit un SOW ou le présent PSA en cas de manquement grave de l'autre Partie à ses obligations contractuelles, non réparé dans un délai de trente (30) jours suivant l'envoi d'une notification écrite par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre moyen écrit permettant d'en attester la réception, précisant le manquement invoqué.

En cas de résiliation du PSA ou d'un SOW, les sommes déjà facturées et échues au titre des Services resteront intégralement dues.

10. Dispositions finales

Le présent PSA, ainsi que le MSA et les SOW applicables, constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties relativement à l'exécution des Services Professionnels. Il remplace tout échange, proposition ou accord antérieur, oral ou écrit, relatif au même objet.

Le PSA ne pourra être modifié que par un avenant écrit signé par des représentants dûment habilités des deux Parties.

Si une stipulation du PSA était déclarée nulle, invalide ou inapplicable, les autres stipulations resteront pleinement en vigueur et continueront à produire leurs effets.