

Conditions Générales de Vente

Version du 24 octobre 2026, applicable aux commandes signées à compter de cette date.

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») encadrent toute commande de la **Plateforme d'Intelligence Citoyenne** éditée par la société **Civik-ia** et des prestations d'accompagnement qui s'y rattachent. Elles forment, avec le bon de commande et leurs annexes, le contrat liant les parties. Elles se complètent des Conditions Générales d'Utilisation, de la Politique de confidentialité et de la documentation Conformité RGPD.

Article 1 : Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société **Civik-ia** (ci-après « le Prestataire ») met à disposition d'une collectivité ou d'un établissement public (ci-après « le Client ») l'accès à la Plateforme d'Intelligence Citoyenne (ci-après « la Plateforme »), solution logicielle en mode hébergé (SaaS) comprenant un assistant conversationnel d'intelligence artificielle à destination des citoyens, ainsi qu'un espace réservé au Client, l'espace mairie, qui n'est pas encore ouvert à la date des présentes.

Elles s'appliquent aussi aux prestations d'accompagnement rattachées à la Plateforme, lorsque le bon de commande en prévoit (article 4).

Elles s'appliquent à toute commande passée par une commune, une intercommunalité (EPCI), un syndicat, un département, une région ou tout autre organisme public ou parapublic.

Toute commande emporte adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV, à l'exclusion de tout document contraire émanant du Client, sauf acceptation écrite expresse du Prestataire.

Article 2 : Définitions

Dans les présentes, les termes ci-dessous ont la signification suivante :

- **Plateforme** : l'ensemble logiciel édité par le Prestataire, accessible en ligne, comprenant l'application citoyenne et l'espace mairie.
- **Espace mairie** : l'espace réservé au Client, accessible par des comptes créés à sa demande, qui présente le tableau de bord de la commune ; il n'est pas encore ouvert à la date des présentes et ouvrira après les réglages de sécurité.

- **Marianne** : nom d'usage de l'assistant conversationnel d'intelligence artificielle de la Plateforme, exposé aux citoyens.
- **Citoyen** : toute personne qui interagit avec l'application citoyenne, sans création de compte requise.
- **Base de connaissances** : l'ensemble des informations et documents communiqués par le Client (horaires, démarches, délibérations, arrêtés, règlements d'urbanisme, événements...) servant de socle aux réponses de Marianne.
- **Bon de commande** : le document signé par les parties précisant l'offre souscrite, les options, l'accompagnement le cas échéant, les montants, le rythme de facturation, la date de mise en service ou de prise d'effet et, pour un acheteur public, le nombre maximal de reconductions. Le devis signé par les Parties avec la mention « Bon pour accord » en tient lieu.
- **Accompagnement** : les prestations réalisées par le Prestataire pour le Client en plus de l'abonnement, dont le contenu, les quantités et le prix sont fixés par le bon de commande ou son annexe particulière.
- **Mise en service** : la date à laquelle la Plateforme est rendue accessible aux citoyens du Client.
- **Partie** : le Prestataire ou le Client ; « les Parties » désigne les deux.

Article 3 : Documents contractuels et hiérarchie

Le contrat est constitué, par ordre de priorité décroissant, des documents suivants :

1. le bon de commande signé et ses éventuelles annexes particulières ;
2. l'Accord sur le traitement des données à caractère personnel (DPA) ;
3. les présentes Conditions Générales de Vente ;
4. les Conditions Générales d'Utilisation ;
5. le devis non signé et la documentation commerciale en vigueur.

En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut pour la seule disposition concernée.

Article 4 : Description des services

La Plateforme comprend l'assistant conversationnel Marianne (réponses sourcées sur la Base de connaissances, disponibles en continu), l'accueil

hyperlocal, la transparence des sources, les démarches guidées et l'espace mairie (pas encore ouvert à la date des présentes). Le contenu de l'offre souscrite figure au bon de commande.

La tarification de l'abonnement et de la mise en service est fonction du nombre d'habitants du Client (article 6.1) ; celle de l'accompagnement est fixée au devis selon le travail convenu et la taille de la commune. L'ensemble vise un prix juste et équilibré quelle que soit la taille de la commune. Les intercommunalités, départements, régions et regroupements de communes, ainsi que les communes de plus de 49 999 habitants, relèvent d'une offre sur devis.

Le raccordement à FranceConnect peut être proposé en option, sous réserve d'éligibilité et d'habilitation.

La Plateforme inclut la **maintenance** (corrective et évolutive), les **misés à jour** de sécurité et fonctionnelles, ainsi qu'une **formation initiale** des agents référents lors de la mise en service.

Accompagnement. Le bon de commande peut prévoir, en plus de l'abonnement, un accompagnement du Client : recueil des besoins et cadre écrit ; structuration, consolidation, validation et amélioration de la Base de connaissances ; réunions de validation et réunions projet avec ses équipes ; analyse des évolutions possibles de la Plateforme (sites et outils du Client que Marianne pourrait lire), la réalisation d'un connecteur faisant l'objet d'un devis distinct ; recueil d'informations absentes de son site, à sa demande ; accompagnement sur mesure selon les besoins exprimés, après cadrage (par exemple séances sur l'usage de l'intelligence artificielle, prise en main de la Plateforme par ses agents) ; bilan écrit. Son contenu, ses quantités, sa forme (à distance ou sur place) et sa durée sont fixés par le bon de commande ou son annexe particulière. Ce que comprend l'abonnement n'y est pas facturé une seconde fois.

Canaux. Marianne est accessible sur la page dédiée de la commune et en application installable. Le raccordement à la messagerie **WhatsApp** de la collectivité est proposé en option, sous réserve de faisabilité technique et de la validation préalable du compte professionnel auprès du fournisseur de ce service ; ce canal relève d'un éditeur tiers (Meta Platforms, Inc.) auquel le Prestataire n'est pas affilié.

Nature des démarches guidées. Les démarches guidées orientent le citoyen et facilitent l'accès aux téléservices officiels, notamment ceux de France Titres (ANTS) et de Service Public (service-public.gouv.fr) ; elles ne se substituent pas à ces téléservices et n'emportent ni signature administrative ni dépôt officiel par le Prestataire.

Article 5 : Commande et formation du contrat

5.1. Processus

La commande est précédée d'un devis. Elle est formalisée par la signature d'un bon de commande par une personne dûment habilitée à engager le Client. La signature peut intervenir par voie électronique, au moyen d'un procédé de signature conforme au règlement (UE) n° 910/2014 (eIDAS). Le contrat est formé à la date de signature du bon de commande par les deux Parties.

5.2. Commande publique

Les montants de la Plateforme sont conçus pour permettre, le cas échéant, une passation sans publicité ni mise en concurrence préalables. Pour un acheteur public, la valeur à comparer au seuil est la valeur totale du contrat sur toute sa durée, mise en service, abonnement, accompagnement, options et reconductions comprises ; le devis et le bon de commande l'indiquent.

Article R. 2122-8 du Code de la commande publique (dispense de procédure, depuis le 01/04/2026) : possibilité, pour les marchés de fournitures et de services dont la valeur estimée est inférieure à 60 000 € HT, de contracter sans publicité ni mise en concurrence préalables. Article R. 2121-1 : la valeur estimée tient compte des options et des reconductions.

Le Client demeure seul responsable du respect de ses propres règles internes de validation budgétaire et de passation des marchés.

Article 6 : Conditions financières

6.1. Structure tarifaire

La rémunération du Prestataire se compose, selon le bon de commande :

- de **frais de mise en service** uniques, couvrant l'étude de la collectivité, la constitution de la Base de connaissances, la configuration, la personnalisation et la formation initiale, **sur devis selon le travail à réaliser** (taille du site du Client, documents à intégrer, fiches à écrire, réunions avec ses équipes), sur la base du forfait de la grille, augmenté de trente (30) centimes HT par habitant au-delà de 5 000 habitants, leur montant étant fixé au devis accepté par le Client ;
- d'un **abonnement, sur devis selon la taille de la commune**, sur la base du forfait mensuel de la grille, augmenté d'un (1) centime HT par habitant et par mois au-delà de 5 000 habitants, dans la limite de 500 € HT par mois, d'un montant fixé au devis et au bon de commande ;
- le cas échéant, d'un **accompagnement** (article 4), d'un montant fixé au devis et au bon de commande ; lorsqu'il comprend les travaux de mise en service, ceux-ci ne sont pas facturés séparément ;

- le cas échéant, de la **collecte des informations** lorsque le site du Client n'existe pas ou n'est pas tenu à jour dans son ensemble, sur devis, sur la base de dix (10) centimes HT par habitant, avec le minimum de la grille ;
- le cas échéant, de toute **option** souscrite (par exemple le raccordement à WhatsApp).

Le nombre d'habitants retenu est la population municipale publiée par l'INSEE à la date du devis, arrondie à la centaine inférieure. La grille de prix en vigueur est publiée sur civik-ia.fr.

Les **montants applicables**, hors taxes, sont ceux figurant au devis et au bon de commande en vigueur, qui font foi entre les Parties. La TVA au taux légal en vigueur s'ajoute aux montants hors taxes.

Déplacements. Les frais de déplacement du Prestataire sont compris dans les montants lorsque le bon de commande ou son annexe particulière le prévoit. À défaut, un déplacement demandé par le Client fait l'objet de son accord écrit préalable sur son coût, puis est facturé au réel sur justificatif.

6.2. Révision des tarifs

Le Prestataire peut réviser ses tarifs une fois par an, avec un préavis écrit de **trois (3) mois**. En cas de hausse supérieure à 5 %, le Client peut résilier le contrat sans pénalité dans les trente (30) jours suivant la notification, par écrit. Lorsque le bon de commande stipule des prix fermes, ils ne sont pas révisés pendant la durée qu'il indique, reconductions comprises. Pour un acheteur public, les prix sont fermes, sauf clause de révision fixée au bon de commande.

Articles R. 2112-9 et R. 2112-13 du Code de la commande publique.

Article 7 : Facturation et paiement

7.1. Facturation

Les frais de mise en service, d'un montant fixé au devis accepté par le Client, sont facturés une seule fois, à la validation écrite du Client prévue à l'article 9.2, qui constate le service fait et précède l'ouverture au public. L'abonnement est facturé selon le rythme fixé au bon de commande, par exemple une facture par période annuelle émise à la commande pour la première période, puis au début de chaque période reconduite ; à défaut, il est facturé par période annuelle, au début de chaque période. L'accompagnement est facturé selon le bon de commande ; à défaut, au bilan écrit de chaque période. Lorsque le comptable public du Client exige un autre rythme de paiement, ce rythme est convenu par écrit, sans changer les montants. Les options sont facturées à la commande. Les factures sont émises par voie électronique et, pour un acheteur public, déposées sur le portail Chorus Pro.

7.2. Paiement

Le règlement s'effectue par virement bancaire. Les coordonnées bancaires du Prestataire figurent sur chaque facture.

7.3. Délai

Le délai de paiement est de **trente (30) jours** à compter de la réception de la facture.

Article R. 2192-10 du Code de la commande publique (trente jours pour les pouvoirs adjudicateurs) ; article L441-10 du Code de commerce.

7.4. Retard de paiement

Lorsque le Client est un acheteur soumis au Code de la commande publique, le dépassement du délai de paiement fait courir de plein droit, à compter du lendemain de son expiration, des intérêts moratoires au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement, en vigueur au premier jour du semestre civil au cours duquel les intérêts ont commencé à courir, majoré de huit (8) points de pourcentage, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de **40 €** pour frais de recouvrement.

Articles R. 2192-31, R. 2192-32 et D. 2192-35 du Code de la commande publique.

Dans les autres cas, des pénalités sont exigibles de plein droit, sans rappel préalable, au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix (10) points de pourcentage. Une indemnité forfaitaire de **40 €** pour frais de recouvrement est également due de plein droit.

Articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce.

Article 8 : Durée, reconduction et résiliation

8.1. Prise d'effet et durée initiale

Le contrat est formé à la signature du bon de commande (article 5.1). L'abonnement prend effet à la mise en service, ou à la date que fixe le bon de commande ; il est conclu pour une **durée initiale d'un (1) an** à compter de cette date.

8.2. Reconduction

À l'issue de la durée initiale, l'abonnement est **reconduit tacitement par périodes successives d'un (1) an**, aux conditions du contrat, sous réserve de la révision prévue à l'article 6.2.

Lorsque le Client est un acheteur soumis au Code de la commande publique, le bon de commande fixe le nombre maximal de reconductions. À défaut, l'abonnement est reconduit **trois (3) fois au plus**, soit une **durée totale de quatre (4) ans** à compter de la prise d'effet (article 8.1), au terme de laquelle le contrat prend fin de plein droit, sans formalité. La reconduction ne modifie aucune caractéristique du contrat.

Lorsque le bon de commande prévoit un accompagnement annuel, l'abonnement et l'accompagnement ont une période commune ; la reconduction porte sur les deux ensemble, dans la même limite.

Article R. 2112-4 du Code de la commande publique : un marché peut prévoir des reconductions si ses caractéristiques restent inchangées et si sa mise en concurrence a pris en compte sa durée totale ; sauf stipulation contraire, la reconduction est tacite et le titulaire ne peut s'y opposer. L'article 8.3 en est la stipulation contraire.

8.3. Non-reconduction

Chaque Partie peut s'opposer à la reconduction, sans motif ni indemnité, par écrit : le Client par courrier électronique à contact@civik-ia.fr ou par lettre recommandée, la notification étant reçue au plus tard **deux (2) mois** avant l'échéance de la période en cours ; le Prestataire par lettre recommandée ou par courrier électronique au référent du Client (article 11.2), au plus tard **trois (3) mois** avant cette échéance.

Lorsque le bon de commande réunit l'abonnement et l'accompagnement dans une même offre, la non-reconduction porte sur l'offre entière. L'abonnement et l'accompagnement ne se dissocient que par un nouveau contrat ou un nouveau bon de commande, conclu par écrit entre les Parties, qui en fixe les prix. L'accompagnement prend fin en même temps que l'abonnement, quelle qu'en soit la cause.

Le Prestataire rappelle au Client, par lettre ou courrier électronique dédié, au plus tôt trois (3) mois et au plus tard un (1) mois avant la date limite de non-reconduction du Client, la date d'échéance et la faculté de ne pas reconduire, dans un encadré apparent. À défaut de ce rappel, le Client peut, à tout moment à compter de la date de reconduction, mettre fin au contrat sans frais, par écrit, avec effet à la réception de sa demande ou à la date qu'il indique ; les sommes versées pour la période postérieure lui sont remboursées dans un délai de trente (30) jours.

8.4. Résiliation en cours de période

Pendant une période annuelle, le Client peut résilier sans pénalité en cas de hausse de tarif supérieure à 5 % (article 6.2), de manquement du Prestataire (article 8.5), de force majeure prolongée (article 18) ou d'opposition à un sous-traitant ultérieur restée sans solution (Accord sur le traitement des données, article 9.3). Lorsque le Client est un acheteur public, il conserve en outre la faculté de résilier pour motif d'intérêt général ; le Prestataire a alors droit à l'indemnisation prévue par le Code de la commande publique.

Articles L. 6 (5°) et L. 2195-3 du Code de la commande publique.

En dehors de ces cas, l'abonnement et, le cas échéant, l'accompagnement de la période en cours restent dus jusqu'à son terme. Le Prestataire ne peut résilier en

cours de période qu'en cas de manquement du Client (article 8.5) ou de force majeure (article 18).

Le Client peut aussi mettre fin au contrat à tout moment par un changement de fournisseur ou une demande d'effacement (article 14.2). Sauf s'il résilie dans l'un des cas sans pénalité prévus au premier alinéa, l'abonnement de la période en cours reste alors dû jusqu'à son terme ; l'accompagnement n'est dû que pour les travaux réalisés à la date de fin du contrat, et sa part payée d'avance et non réalisée, établie d'un commun accord à partir du bilan des travaux faits, est remboursée dans un délai de trente (30) jours.

8.5. Résiliation pour manquement

En cas de manquement grave d'une Partie à une obligation essentielle, non réparé dans les **trente (30) jours** suivant une mise en demeure restée infructueuse, l'autre Partie peut résilier de plein droit, sans préjudice de dommages et intérêts.

8.6. Effets

La fin du contrat, quelle qu'en soit la cause (non-reconduction, terme de la durée totale, résiliation ou changement de fournisseur), ouvre droit à la réversibilité des données dans les conditions de l'article 14. Les sommes dues au titre des services exécutés jusqu'à la date d'effet restent exigibles.

Lorsqu'une période a été facturée d'avance et que le contrat prend fin avant son terme par une résiliation sans pénalité du Client (article 8.4), pour manquement du Prestataire ou pour force majeure, le Prestataire rembourse la part non exécutée dans un délai de trente (30) jours : pour l'abonnement, au prorata de la période restant à courir ; pour l'accompagnement, la part des travaux de la période non réalisés, établie d'un commun accord à partir du bilan des travaux faits. En cas de résiliation pour motif d'intérêt général, ce remboursement s'entend sous réserve de l'indemnisation prévue à l'article 8.4.

Article 9 : Mise en service

9.1. Délai

La mise en service intervient dans un délai indicatif raisonnable à compter de la réception du bon de commande signé et des éléments nécessaires. Ce délai est précisé au bon de commande.

9.2. Étapes

1. **Inventaire** : recueil et vérification des informations de la collectivité.
2. **Cadre écrit** : périmètre des sources, règles sur les personnes nommées, référent et critères de validation, convenus avec le Client.
3. **Base de connaissances et configuration** : constitution de la Base de connaissances, configuration et habillage aux couleurs de la collectivité.

4. **Mesure** : vérification des réponses de Marianne sur des questions de test, jugées contre la page source.
5. **Essai et formation** : essai par les agents du Client et formation à distance des agents référents et, le cas échéant, des élus.
6. **Validation** : le Client valide par écrit la version de référence, l'exactitude des données et le bon fonctionnement, avant l'ouverture au public.

9.3. Collaboration du Client

Le respect du délai est conditionné à la collaboration du Client, notamment la transmission et la validation des informations. Tout retard imputable au Client entraîne un report équivalent.

Article 10 : Obligations du Prestataire

10.1. Nature de l'engagement

Le Prestataire est tenu d'une **obligation de moyens**. Il met en œuvre les diligences raisonnables pour assurer le bon fonctionnement et la continuité de la Plateforme.

10.2. Disponibilité et maintenance

Le Prestataire s'efforce d'assurer une disponibilité élevée de la Plateforme. Les opérations de maintenance programmées sont, dans la mesure du possible, réalisées en dehors des heures ouvrées et annoncées à l'avance. Des interruptions ponctuelles peuvent survenir, notamment pour maintenance, mise à jour ou cause extérieure.

10.3. Support

Le support est accessible par courrier électronique (contact@civik-ia.fr) et par messagerie professionnelle. Le Prestataire s'engage à prendre en charge toute demande au plus tard le **deuxième jour ouvré** (du lundi au vendredi, hors jours fériés) qui suit sa réception. Les incidents critiques sont traités en priorité, dans la limite des moyens du Prestataire, le Client étant tenu informé.

10.4. Hébergement et moteur d'intelligence artificielle

La Plateforme est hébergée par OVH SAS (société française), dans un centre de données situé dans l'**Union européenne**, en Allemagne à la date des présentes. Le moteur d'intelligence artificielle est fourni par Mistral AI (société française), selon ses conditions et son accord de traitement des données, qui ne fixe pas le lieu de calcul. La localisation des données et leurs transferts sont régis par l'Accord sur le traitement des données (article 10 et annexe 3). Les juridictions dont relève l'infrastructure de la Plateforme et les mesures prises contre l'accès des autorités d'un pays tiers sont publiées dans la section « Juridictions et accès des autorités » de la page Conformité RGPD, <https://civik-ia.fr/legal/conformite-rgpd.html#juridictions> (article 28 du règlement (UE) 2023/2854).

10.5. Transparence de l'intelligence artificielle

Le Prestataire est le fournisseur de Marianne et le Client, qui l'ouvre à ses citoyens, en est le déployeur, au sens de l'article 3, points 3 et 4, du règlement (UE) 2024/1689 du 13 juin 2024 sur l'intelligence artificielle. Au titre de l'article 50 de ce règlement, le Prestataire :

- informe chaque citoyen qu'il échange avec un système d'intelligence artificielle, de manière claire et reconnaissable, au plus tard au moment de la première interaction : Marianne le dit dès son premier message, quel que soit le chemin par lequel le citoyen arrive dans la conversation, et le redit par un texte fixe à qui lui demande si elle est une intelligence artificielle (paragraphes 1 et 5) ;
- marque les réponses rédigées par le modèle de langage dans un format lisible par machine, qui les identifie comme générées par une intelligence artificielle et nomme le fournisseur et le modèle (paragraphe 2) ; les textes fixes, que le modèle ne rédige pas, ne sont pas marqués ; ce marquage accompagne la réponse servie par la Plateforme et ne suit pas un texte copié hors de celle-ci ;
- met à la disposition du Client la notice d'utilisation de Marianne, publiée à l'adresse <https://civik-ia.fr/legal/notice-utilisation-marianne.html>, qui précise la destination de Marianne, les mesures ci-dessus, les services ouverts et ce qui revient au Client.

Le Prestataire informe le Client par écrit de toute modification de ces mesures ou de la notice d'utilisation, avant sa mise en œuvre.

Article 11 : Obligations du Client

11.1. Fourniture et exactitude des informations

Le Client fournit les informations et documents nécessaires à la Base de connaissances et en garantit l'exactitude ainsi que le droit de les communiquer. Le Client **valide** ces informations avant la mise en ligne ; il est responsable de leur mise à jour.

11.2. Référent

Le Client désigne un interlocuteur unique chargé de la coordination, de la transmission des mises à jour et de la remontée des incidents.

11.3. Exactitude des réponses

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable d'une réponse inexacte de Marianne résultant d'informations erronées, incomplètes ou obsolètes communiquées ou non mises à jour par le Client.

11.4. Respect des CGU

Le Client respecte et fait respecter par ses agents les Conditions Générales d'Utilisation.

11.5. Destination et transparence de l'intelligence artificielle

Destination. Marianne est destinée à répondre aux questions des citoyens à partir de la Base de connaissances et à les orienter vers les services du Client. Cette destination, au sens de l'article 3, point 12, du règlement (UE) 2024/1689, est précisée par la notice d'utilisation (article 10.5). Le Client utilise Marianne pour cette seule destination. Il ne lui confie aucune autre tâche, en particulier l'aide à une décision qui concerne une personne, sans l'accord écrit préalable du Prestataire. Une utilisation hors de cette destination relève de la seule responsabilité du Client, y compris pour les obligations que ce règlement attache à cette utilisation.

Mention d'intelligence artificielle. Le Client ne supprime, ne masque ni ne modifie la mention par laquelle Marianne se présente comme une intelligence artificielle, y compris lorsqu'il intègre Marianne à son propre site, et ne la présente pas à ses citoyens comme une personne.

Textes publiés par le Client. Lorsque le Client publie un texte rédigé par Marianne dans le but d'informer le public sur des questions d'intérêt public, il indique que ce texte a été généré par une intelligence artificielle, sauf si ce texte a fait l'objet d'un processus d'examen humain ou de contrôle éditorial et que le Client assume la responsabilité éditoriale de sa publication (article 50, paragraphe 4, du même règlement).

Maîtrise de l'intelligence artificielle. Il revient au Client, déployeur, de prendre les mesures que l'article 4 du même règlement demande pour favoriser la maîtrise de l'intelligence artificielle par ses agents et les autres personnes qui utilisent la Plateforme pour son compte. La formation initiale prévue à l'article 4 des présentes CGV y contribue.

Article 12 : Données à caractère personnel

12.1. Rôles

Pour les données à caractère personnel traitées via la Plateforme, le Client agit en qualité de **responsable de traitement** et le Prestataire en qualité de **sous-traitant**, au sens du règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »).

12.2. Encadrement

Le traitement est encadré par un Accord sur le traitement des données (DPA) conforme à l'article 28 du RGPD, annexé au contrat, et détaillé sur la page Conformité RGPD.

12.3. Engagements du Prestataire

- traiter les données uniquement sur instruction documentée du Client ;
- garantir la confidentialité et la sécurité des données par des mesures techniques et organisationnelles appropriées ;

- ne transférer de données hors de l'Union européenne que dans les conditions de l'Accord sur le traitement des données (article 10) ;
- n'avoir recours qu'à des sous-traitants ultérieurs présentant des garanties suffisantes, avec information préalable du Client ;
- assister le Client au titre des droits des personnes, des analyses d'impact et de la notification des violations ;
- restituer ou supprimer les données en fin de contrat, au choix du Client (article 14).

L'application citoyenne est conçue pour fonctionner **sans création de compte ni collecte d'identité** du citoyen.

Article 13 : Propriété intellectuelle

13.1. Droits du Prestataire

Le Prestataire demeure titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur la Plateforme, son code, son architecture, ses interfaces, ses signes distinctifs et ses éléments constitutifs. Les présentes n'opèrent aucun transfert de propriété au profit du Client.

13.2. Licence

Le Prestataire concède au Client, pour la durée du contrat, une licence d'utilisation **non exclusive, personnelle, non cessible et non transférable**, limitée aux besoins de la collectivité et de ses citoyens.

13.3. Données du Client

Le Client demeure propriétaire des données et documents qu'il communique. Le Prestataire ne les utilise que pour l'exécution du contrat.

13.4. Documents remis au titre de l'accompagnement

Le Client peut utiliser, reproduire, adapter et diffuser librement, pour ses besoins propres et sans limite de durée, les documents qui lui sont remis au titre de l'accompagnement (bilans, comptes rendus, supports de séance, aide à la rédaction d'une charte d'usage). Le Prestataire conserve ses méthodes, ses outils et son savoir-faire, ainsi que le droit de réutiliser ses supports génériques.

Article 14 : Réversibilité, restitution et changement de fournisseur

Le présent article s'applique à l'abonnement à la Plateforme. Il met en œuvre le chapitre VI du règlement (UE) 2023/2854 du 13 décembre 2023 sur les données (« règlement sur les données »), dont il reprend les termes.

14.1. Restitution et suppression en fin de contrat

En fin de contrat, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire restitue au Client, sur demande, ses données exportables et ses actifs numériques, dans les formats de l'article 14.3, dans un délai de **trente (30) jours**

suivant la date de fin du contrat. Ce délai est la période de récupération : le Client peut demander et obtenir ses données jusqu'à son terme, et le Prestataire en maintient la sécurité pendant toute sa durée.

Sauf obligation légale de conservation, le Prestataire supprime ensuite intégralement ces données et ces actifs de ses systèmes, dans un délai de **soixante (60) jours** suivant la restitution ou, à défaut de demande de restitution pendant la période de récupération, suivant la date de fin du contrat, et en atteste sur demande. Il ne les supprime pas avant la fin de la période de récupération, sauf demande écrite du Client.

14.2. Changement de fournisseur

Le Client peut demander à tout moment, par courrier électronique à contact@civik-ia.fr ou par lettre recommandée, à passer à un service de traitement de données d'un autre fournisseur ou à sa propre infrastructure informatique, ou à faire effacer ses données exportables et ses actifs numériques. Le processus de changement de fournisseur commence à la date que fixe la demande, et au plus tard **deux (2) mois** après sa réception, délai de préavis maximal. La demande peut accompagner une notification de non-reconduction (article 8.3). Au plus tard à la fin du préavis, le Client indique la voie qu'il retient et, s'il change de fournisseur, les renseignements nécessaires sur celui-ci.

Une période transitoire de **trente (30) jours calendaires** au plus suit le préavis. Le contrat reste applicable pendant cette période, au cours de laquelle le Prestataire met les données exportables et les actifs numériques du Client à sa disposition et à celle des tiers qu'il autorise, leur fournit une assistance raisonnable, poursuit la fourniture de la Plateforme, informe le Client des risques connus pour sa continuité, maintient un niveau élevé de sécurité, en particulier pendant le transfert des données, et concourt à la stratégie de sortie du Client en lui communiquant toutes les informations utiles. Le Client peut prolonger une fois la période transitoire, pour la durée qu'il juge appropriée. S'il est techniquement impossible de respecter la période de trente jours, le Prestataire en informe le Client dans les quatorze (14) jours ouvrables suivant la demande, motive cette impossibilité et indique une autre période transitoire, de sept (7) mois au plus, pendant laquelle la continuité du service est assurée.

Le contrat est résilié, ce que le Prestataire notifie au Client, lorsque le changement de fournisseur est achevé avec succès, et au plus tard au terme de la période transitoire, prolongée le cas échéant. Si le Client a choisi l'effacement sans changer de fournisseur, le contrat est résilié au terme du préavis. Les sommes dues sont fixées à l'article 8.4 ; la récupération et la suppression des données suivent l'article 14.1.

14.3. Données et actifs exportables

Les catégories de données exportables et d'actifs numériques du Client sont, de façon exhaustive, les

suivantes, dans la mesure où elles sont conservées à la date de la demande (Accord sur le traitement des données, annexe 1) :

- **Base de connaissances** : texte de chaque fiche, adresse de la page ou du document source et historique des versions ; fichier JSON ;
- **questions et réponses** : texte de la question et de la réponse, date et heure, thème, méthode de réponse, indice de confiance, note, identifiants de session et de conversation ; fichiers CSV et JSON ;
- **données de comptage** conservées après l'effacement du texte des questions, y compris celles des questions d'un thème sensible ; fichier CSV ;
- **journal de recherche** : question, question reformulée, fiches retenues et identifiant de session ; fichier CSV ;
- **statistiques d'usage** établies pour le Client ; fichiers CSV et PDF ;
- **comptes de l'espace mairie**, après son ouverture : nom, adresse électronique, rôle, date de la dernière connexion ; fichier CSV ;
- **réglages propres au Client** : habillage (nom affiché, couleurs, logo et images fournis par le Client), adresse de sa page Marianne, sources déclarées et sources acceptées par écrit, cadre écrit, règle d'orientation et services ouverts ; fichier JSON, images dans leur format d'origine, cadre écrit en PDF ;
- **résultats de la mesure** de la mise en service (questions de test, réponses, verdicts, pages sources) et documents remis au titre de l'accompagnement ; fichiers CSV et PDF.

Les fichiers CSV et JSON sont encodés en UTF-8, conformes aux spécifications RFC 4180 et RFC 8259, et accompagnés d'une description de leurs champs. Ils sont remis dans une archive, par un lien de téléchargement sécurisé ou par un autre moyen convenu avec le Client.

La structure de chaque fichier, ses champs, les formats et les normes qui s'y appliquent sont décrits dans le registre en ligne que le Prestataire tient à jour, au sens de l'article 26, point b), du règlement sur les données : la page « Données exportables de Marianne », <https://civik-ia.fr/legal/donnees-exportables-marianne.html>.

Sont exclus, parce qu'ils relèvent du fonctionnement interne du service et que leur communication porterait atteinte aux secrets d'affaires du Prestataire ou à la sécurité du service : l'index de recherche (découpage des fiches et vecteurs calculés), les scores et réglages du moteur de recherche, les consignes de rédaction données au modèle de langage, la banque de contrôle des réponses, les journaux techniques du serveur, communs à toutes les collectivités hébergées, et les empreintes de mots de passe et de codes de connexion. Ces exclusions ne retardent pas le changement de

fournisseur : le texte intégral de la Base de connaissances est porté.

Limites connues : le texte des questions n'est conservé que quatre-vingt-dix (90) jours, et celui des questions d'un thème sensible n'est jamais enregistré ; l'historique d'une fiche compte vingt (20) versions au plus et n'est tenu que pour les fiches tirées du site officiel du Client ; une fiche rédigée par le Prestataire indique sa source par un libellé, sans adresse de page ; l'index de recherche se recalcule à partir de la Base de connaissances ; les réponses étant rédigées par un modèle de langage, un autre service ne les reproduira pas à l'identique. La Plateforme, son code, ses interfaces, l'assistant Marianne et leurs signes distinctifs restent la propriété du Prestataire (article 13) et ne sont pas des actifs numériques du Client.

14.4. Frais

Le Prestataire ne facture **aucun frais de changement de fournisseur** (article 29 du règlement sur les données) : la restitution, la mise à disposition des données, l'assistance de l'article 14.2 et l'effacement sont compris dans l'abonnement. Les jours de la période transitoire qui dépassent le terme de la période annuelle en cours ne sont pas facturés, dans la limite de trente (30) jours ; au-delà, la prolongation demandée par le Client est facturée au prorata de l'abonnement, sur sa commande écrite. Une prestation demandée par le Client au-delà de ces obligations, par exemple la conversion des données dans un format propre au nouveau fournisseur ou leur reprise dans son outil, fait l'objet d'un devis qu'il accepte au préalable.

14.5. Déploiements de test

Un déploiement de test ou de démonstration mis à la disposition d'une collectivité avant sa commande, hors production, à des fins d'essai et d'évaluation et pour une durée limitée, ne relève ni du chapitre VI du règlement sur les données (article 31, paragraphe 2) ni du présent article.

Article 15 : Responsabilité

15.1. Nature des réponses

Les réponses de Marianne sont fournies à **titre informatif**. Elles reposent sur la Base de connaissances constituée à partir des informations du Client et ne constituent pas un avis juridique, administratif ou réglementaire officiel.

Important. La Plateforme ne se substitue pas aux agents de la collectivité : elle oriente les citoyens et facilite l'accès à l'information. En cas de doute, le citoyen est invité à se rapprocher de sa mairie.

15.2. Limitation

La responsabilité du Prestataire est limitée aux dommages directs et prévisibles. En toute hypothèse, sa

responsabilité totale, toutes causes confondues, ne pourra excéder le **montant des sommes effectivement perçues du Client au cours des douze (12) mois** précédant le fait générateur.

15.3. Exclusions

- dommages indirects (perte d'exploitation, manque à gagner, perte de données, préjudice d'image, perte de chance) ;
- inexactitudes résultant d'informations erronées, incomplètes ou obsolètes fournies par le Client ;
- décisions prises par un citoyen sur la seule base d'une réponse de Marianne ;
- interruptions imputables à un cas de force majeure, au Client ou à un tiers (réseaux, fournisseurs, services publics tiers).

Article 16 : Assurance

Chaque Partie fait son affaire de l'assurance de sa propre responsabilité.

Article 17 : Confidentialité

Chaque Partie s'engage à conserver confidentielles les informations non publiques échangées dans le cadre du contrat, et à ne les utiliser que pour son exécution, pendant toute la durée du contrat et deux (2) ans après son terme. Sont exclues les informations publiques, déjà connues ou dont la divulgation est exigée par la loi ou une autorité compétente.

Article 18 : Force majeure

Aucune Partie n'est responsable d'un manquement résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Sont notamment visés : catastrophes naturelles, conflits, attentats, épidémies, décisions des autorités, pannes généralisées des réseaux de télécommunications ou d'énergie, cyberattaques d'ampleur exceptionnelle, défaillances d'un fournisseur essentiel. La Partie affectée en informe l'autre dans les meilleurs délais. Si la situation perdure au-delà de **trois (3) mois**, chaque Partie peut résilier de plein droit, sans indemnité, par écrit.

Article 19 : Cession et sous-traitance

Le contrat ne peut être cédé par le Client sans accord écrit préalable du Prestataire. Le Prestataire peut recourir à des sous-traitants pour l'exécution de tout ou partie des prestations ; il demeure responsable de leur exécution à l'égard du Client. Le recours à des sous-traitants ultérieurs de données est encadré par l'article 12 et le DPA.

Article 20 : Qualité des parties

Le Client contracte en qualité de personne morale de droit public ou de professionnel, pour les besoins de son activité. En conséquence, les dispositions du Code

de la consommation relatives aux contrats conclus avec des consommateurs, et notamment le droit de rétractation, ne s'appliquent pas.

Article 21 : Règlement amiable des différends

En cas de différend relatif à l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du contrat, les Parties s'efforcent de trouver une solution amiable dans un délai de **trente (30) jours** à compter de la notification écrite du différend par l'une d'elles.

Article 22 : Droit applicable et juridiction

Les présentes CGV sont régies par le **droit français**.

À défaut de résolution amiable, le litige est porté devant la juridiction compétente du ressort du siège du Prestataire, soit le **Tribunal judiciaire de Narbonne**, sauf disposition d'ordre public attribuant compétence à une autre juridiction en raison de la qualité de personne publique du Client.

Article 23 : Dispositions diverses

Intégralité. Le contrat exprime l'intégralité de l'accord des Parties sur son objet et remplace tout

échange antérieur.

Nullité partielle. Si une stipulation est jugée nulle ou inapplicable, les autres demeurent en vigueur.

Non-renonciation. Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir d'un manquement ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Évolution des CGV. Le Prestataire peut faire évoluer les présentes CGV. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande ; elles le restent pendant toute la durée du contrat, reconductions comprises, et ne sont modifiées en cours de contrat qu'avec l'accord écrit du Client.

Civik-ia, Société par actions simplifiée
unipersonnelle (SASU)
Capital social : 1 000 € · SIREN 103 568 416 · RCS
Narbonne 103 568 416
SIRET : 103 568 416 00012 · N° TVA
intracommunautaire : FR01103568416
Siège social : 28 rue des Cistes, 11100 Narbonne,
France
Président : Thibaut Harang · Contact :
contact@civik-ia.fr