



CONDITIONS GENERALES **DE VENTE**

Lisio Humanity et Lisio Welcome

Applicables au 23.02.2026

1 Définition

Les termes suivants auront la signification indiquée ci-dessous, à moins que le contexte visé aux présentes indique expressément une autre signification.

1.1 Contrat - Ensemble des documents contractuels constitués des Conditions Particulières et des Conditions Générales, les Conditions Particulières prévalant sur les Conditions Générales.

1.2 Client - Personne morale identifiée aux Conditions Particulières.

1.3 Partie(s) - Désigne individuellement ou collectivement LISIO et le Client

1.4 Prestations - Mise en place du module Lisio Humanity ou Lisio Welcome, à disposition du client durant la durée du contrat.

2. Service

LISIO fournit une solution d'adaptation au web via le PLUG-IN LISIO (ci-après «plug-in»), lié aux Conditions Commerciales. Le Client, après avoir pris connaissance de la proposition commerciale de LISIO et s'être assuré de l'adéquation des éléments de celle-ci à ses besoins, s'est rapproché de LISIO pour établir le présent contrat.

3. Objet

Le Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client pourra utiliser le PLUG-IN.

4. Durée

Le Contrat est conclu pour une durée signifiée sur la proposition commerciale et prend effet à compter de la date indiquée sur la proposition commerciale validée. Il se renouvellera ensuite par tacite reconduction par périodes successives de un (1) mois minimum, sauf dénonciation de l'une des parties, adressée à l'autre par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au moins 2 (2) mois avant la date anniversaire du Contrat. Dans le cas où le client achète une licence, elle sera unique et à durée indéterminée. Cette licence est liée à un contrat de maintenance et elle sera perpétuelle si et seulement si le contrat de maintenance est honoré.

5. Code(s) confidentiel(s)

LISIO peut avoir besoin d'identifiants et de codes confidentiels pour certains accès. Le Client et LISIO s'obligent à tenir ces codes confidentiels rigoureusement secret, à ne le communiquer à qui que ce soit et à prendre toutes mesures pour en préserver la confidentialité. En cas de perte ou vol de ses codes confidentiels, il appartient à chacun d'en aviser l'autre partie sans délai. En tout état de cause, le Client est seul responsable de la gestion des accès effectués par l'inscription de son Identifiant.

6. Support

Le support pour le PLUG-IN est accessible les jours ouvrés, du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures, hors jours fériés légaux, par e-mail à l'adresse suivante : support@lisio.fr. Les utilisateurs du support sont les personnes physiques nommées par le Client.

7. Validation / Méthode et savoir-faire

7.1. Sauf réserves motivées et circonstanciées du Client émises par lettre recommandée avec A.R dans un délai de deux jours ouvrés à compter du dernier jour du calendrier, les Prestations seront réputées tacitement acceptées par le Client.

7.2 LISIO demeurera propriétaire de ses techniques, idées, concepts, informations, documentation, savoir-faire, méthodes ou procédés antérieurs et/ou acquis à l'occasion de l'exécution des Prestations.

8. Sous-traitance

LISIO peut sous-traiter tout ou partie des Prestations lui incombant au titre du Contrat à tout Tiers de son choix.

9. Obligations de LISIO

9.1. Service - LISIO s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour réaliser les Prestations décrites à la proposition commerciale.

La fonctionnalité de base de Traduction du site intégrée à Le Plug-in est développée par Google. Elle est optionnelle et gratuite. Elle ne fait pas partie du tarif de la prestation commerciale ci-jointe. Elle sera disponible gratuitement dans Le Plug-in tant que cette prestation sera proposée gratuitement par Google aux mêmes conditions (Clauses RGPD Google Trad : <https://policies.google.com/>).

La fonctionnalité de Traduction Lisio Welcome s'appuie sur les technologies DeepL Pro et est facturée en abonnement selon le nombre de langue choisi et le nombre de caractères consommés. Lorsque 80% du capital sera consommé, le client sera informé et pourra choisir de souscrire un forfait complémentaire ou non.

LISIO met à disposition la fonctionnalité de calculateur carbone pour chaque nom de domaine. Dans un souci de sobriété, le calculateur carbone ne sera activé qu'à la demande du client, aussi, les résultats de l'impact du site internet du client ne seront disponibles qu'un mois après l'activation de son compte et le service sera actif ensuite en continu.

9.2. Confidentialité - LISIO s'engage à conserver comme strictement confidentielles et à traiter comme telles les données, quelle que soit leur nature, stockées dans le(s) Dossier(s) Géré(s) du Client. A cet égard, LISIO s'engage à ne pas divulguer ou laisser divulguer à quelque tiers que ce soit, directement ou par personne interposée, en totalité ou en partie, les informations confidentielles dont elle aurait eu ainsi connaissance, et à prendre toutes les mesures nécessaires auprès de son personnel afin que celui-ci n'utilise pas les informations confidentielles à d'autres fins que celle de l'exécution du Contrat. Toutes les informations connues du public sont réputées non confidentielles, sauf si elles sont compilées sous une forme non connue du public. Par ailleurs, les Parties s'engagent à considérer comme strictement confidentielles et à traiter comme telles les informations, quelle que soit leur nature, leur support et leur mode de communication, recueillies à l'occasion des négociations et de l'exécution du Contrat.

10. Obligations du Client

Le Client s'engage à communiquer à LISIO les informations nécessaires dont il dispose pour la réalisation des Prestations décrites aux Conditions commerciales. Le Client demeurera responsable du respect des conditions d'utilisation du PLUG-IN envers LISIO.

11. Conditions financières

En contrepartie de la mise à disposition du PLUG-IN, le Client s'engage à acquitter le paiement des montants figurant sur la proposition commerciale, taxes et frais en sus (ci-après « Redevance »). La Redevance est payable annuellement, semestriellement, trimestriellement ou mensuellement à réception de facture par mandat, virement au jour de la signature de la proposition commerciale. La Redevance est renouvelée chaque année à la date anniversaire du Contrat. La Redevance LISIO peut-être annuellement réactualisée en fonction de l'évolution de l'indice Syntec. L'indice applicable est le dernier indice connu à la date de signature du contrat. La Redevance est un accès de date à date pour 1, 12, 24 ou 36 mois et est payable par mandat, virement. Par ailleurs, le Client s'engage à acquitter le paiement des montants figurant sur la proposition commerciale validée ainsi que, le cas échéant, des frais et débours occasionnés en contrepartie de la réalisation et de l'installation du PLUG-IN. En cas de retard de paiement du Client, et dans les 8 jours suivant une mise en demeure de payer restée infructueuse, LISIO sera en droit de facturer un intérêt de retard égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal et ce, à compter du jour suivant la date de règlement figurant sur la facture. En outre, et dans l'hypothèse où le non-paiement devrait persister au-delà des 8 jours considérés, LISIO pourra résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article « Résiliation pour manquement ». Toute

prestation du PLUG-IN optionnelle demandée par le Client fera l'objet d'un avenant au Contrat et sera facturée selon la proposition commerciale y afférentes.

12. Propriété

Le PLUG-IN créé par LISIO reste la propriété de LISIO. En conséquence, la mise à disposition du plugin ne saurait être considéré comme une cession, totale ou partielle, au sens du Code de la propriété intellectuelle d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client. LISIO garantit qu'à sa connaissance les données du PLUG-IN ne contreviennent à aucune loi ou réglementation, et que la production ou l'exploitation du PLUG-IN ne porte pas atteinte aux droits des tiers, notamment qu'elle ne constitue ni une contrefaçon, ni un acte de concurrence déloyale.

13. RGPD

13.1 Lisio en tant que sous-traitant

13.1.1 Qualification des parties

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le **Client** agit en qualité de **Responsable de traitement** au sens du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD). LISIO agit en qualité de **Sous-traitant**, au sens de l'article 28 du RGPD, pour les traitements de données personnelles réalisés pour le compte du Client dans le cadre de la fourniture et de l'exploitation de la solution LISIO, ainsi que des prestations associées (hébergement, maintenance, support technique, assistance).

13.1.2 Objet et nature des traitements

Les traitements confiés à LISIO ont pour objet exclusif :

- La mise à disposition, l'exploitation et la maintenance de la solution LISIO,
- Le support technique et la résolution d'incidents,
- L'hébergement et la supervision technique de la solution.

Les traitements portent uniquement sur les données strictement nécessaires à ces finalités.

13.1.3 Catégories de données et de personnes concernées

Les catégories de données susceptibles d'être traitées dans le cadre des Prestations sont principalement :

- Données techniques de connexion (logs, adresses IP, horodatage),
- Données strictement nécessaires au fonctionnement technique du service,

Les personnes concernées sont :

- Les utilisateurs et visiteurs du site internet du Client,
- Les agents ou collaborateurs du Client utilisant les services LISIO.

LISIO ne traite **aucune donnée sensible** au sens des articles 9 et 10 du RGPD.

13.1.4 Instructions du Client

LISIO s'engage à traiter les données personnelles **uniquement sur instruction documentée du Client**, y compris en ce qui concerne les transferts éventuels de données hors de l'Union européenne. Si LISIO estime qu'une instruction constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition relative à la protection des données, elle en informe le Client sans délai.

13.1.5 Confidentialité et sécurité

LISIO s'engage à :

- Garantir la confidentialité des données personnelles traitées,
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données s'engagent à respecter la confidentialité,
- Mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, conformément à l'article 32 du RGPD.

Ces mesures incluent notamment :

- Le contrôle des accès,
- La sécurisation des environnements,
- La journalisation des accès,
- La protection des flux de données.

13.1.6 Sous-traitance ultérieure

LISIO est autorisée à recourir à des sous-traitants ultérieurs pour tout ou partie des Prestations, sous réserve que ceux-ci présentent des garanties suffisantes en matière de protection des données personnelles.

LISIO demeure pleinement responsable à l'égard du Client de l'exécution par les sous-traitants ultérieurs de leurs obligations en matière de protection des données.

13.1.7 Assistance au Client

LISIO assiste le Client, dans la mesure du possible et compte tenu de la nature des traitements, pour :

- Répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées,
- Assurer le respect des obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD (sécurité, violations de données, analyses d'impact).

13.1.8 Violations de données

LISIO notifie au Client toute violation de données personnelles **dans les meilleurs délais** après en avoir pris connaissance, et lui communique toute information utile afin de lui permettre de respecter ses obligations de notification auprès de l'autorité de contrôle et, le cas échéant, des personnes concernées.

13.1.9 Sort des données en fin de contrat

À l'issue du Contrat, LISIO s'engage, au choix du Client :

- A supprimer les données personnelles,
- Ou à les restituer au client,

Sauf obligation légale de conservation. Toute suppression est réalisée dans des conditions garantissant la confidentialité des données.

13.1.10 Droit d'audit

Le Client peut réaliser ou faire réaliser, à ses frais, un audit raisonnable portant sur le respect par LISIO de ses obligations en matière de protection des données, sous réserve de ne pas perturber de manière excessive l'activité de LISIO et de respecter ses obligations de confidentialité.

13.1.11 Responsabilité

Chaque Partie est responsable du respect des obligations qui lui incombent au titre du RGPD dans le cadre de ses propres traitements.

13.2 LISIO en qualité de Responsable de traitement

13.2.1 Traitements réalisés par LISIO en tant que responsable de traitement

Indépendamment des traitements réalisés pour le compte du Client en qualité de sous-traitant, LISIO agit en qualité de Responsable de traitement, au sens du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD), pour les traitements de données personnelles nécessaires à la gestion de sa relation contractuelle et commerciale avec le Client.

Ces traitements concernent notamment :

- La gestion des contrats et abonnements,
- La gestion de la facturation et de la comptabilité,
- La gestion de la relation client et du support,
- La gestion des comptes utilisateurs professionnels du client,
- La gestion des demandes d'information ou de contact adressées à LISIO.

13.2.2 Catégories de données traitées et personnes concernées

Dans ce cadre, LISIO est susceptible de traiter les catégories de données suivantes :

- Données d'identification et de contact (nom, prénom, adresse électronique professionnelle, fonction),
- Données relatives à la relation contractuelle et commerciale,
- Données de connexion et d'usage liées aux outils mis à disposition du Client,
- Echanges et historiques de support.

Les personnes concernées sont :

- Les représentants, agents ou collaborateurs du Client,
- Toute personne contactant LISIO dans un cadre professionnel.

13.2.3 Finalités et bases légales des traitements

Les traitements réalisés par LISIO en tant que responsable de traitement ont pour finalités :

- L'exécution du contrat et la gestion de la relation client,
- Le respect des obligations légales et comptables,
- L'amélioration et la sécurisation des services proposés,
- La gestion des demandes et incidents.

Ces traitements reposent sur les bases légales suivantes :

- L'exécution du contrat,
- Le respect d'obligations légales,
- L'intérêt légitime de LISIO à assurer la gestion et la sécurité de ses services.

13.2.4 Destinataires des données

Les données personnelles traitées par LISIO peuvent être communiquées :

- Aux services internes habilités de LISIO,
- A ses prestataires techniques ou administratifs intervenant pour son compte (hébergement, maintenance, comptabilité), dans la limite de leurs missions.

LISIO s'engage à ne pas communiquer les données à des tiers non autorisés.

13.2.5 Durée de conservation

Les données personnelles sont conservées pour la durée strictement nécessaire aux finalités poursuivies, et notamment :

- Pendant la durée de la relation contractuelle,
- Augmentée des durées légales de conservation applicables, le cas échéant.

13.2.6 Droits des personnes concernées

Les personnes concernées disposent, dans les conditions prévues par la réglementation applicable, des droits suivants :

- Droit d'accès,
- Droit de rectification,
- Droit d'effacement,
- Droit à la limitation du traitement,
- Droit d'opposition,
- Droit à la portabilité, lorsque applicable.

Les demandes relatives à l'exercice des droits peuvent être adressées à LISIO à l'adresse suivante : rgpd@lisio.fr.

13.2.7 Sécurité des données

LISIO met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données personnelles qu'elle traite en tant que responsable de traitement, conformément à l'article 32 du RGPD.

13.2.8 Réclamation

Toute personne concernée dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente, et notamment la **Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)**.

14. Responsabilité

Le Client reconnaît expressément avoir reçu de LISIO toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation du PLUG-IN à ses besoins et prendre toutes les précautions utiles pour leur mise en œuvre et leur exploitation. LISIO ne pourra être tenue pour responsable de la qualité des liaisons de télécommunications, accès à distance, dysfonctionnements logiciels gérant ces liaisons. D'une façon générale, LISIO est soumise à une obligation de moyens, à l'exclusion de toute autre. Elle garantit la disponibilité et la conformité du PLUG-IN à leurs spécifications dans les conditions définies au Contrat. LISIO ne pourra être tenue responsable de tous dommages indirects. En cas de responsabilité de LISIO pour des dommages directs qui lui sont exclusivement imputables, le montant des dommages et intérêts pour tous sinistres confondus est limité à la Redevance annuelle payée ou payable par le Client pour le Dossier Géré concerné. Lors du transfert par moyens de télécommunication ou par tous autres moyens de données et informations, LISIO ne saurait être tenue responsable en cas d'altérations, modifications ou tout autre résultat obtenu par fraude ou utilisation de l'outil informatique avec intention de nuire.

15. Résiliation pour manquement

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties de ses obligations au titre du Contrat, celui-ci pourra être résilié à l'expiration d'un délai de 30 jours suivant la présentation d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception et restée infructueuse, sans préjudice de ses autres droits.

16. Stipulations générales

16.1. Communication - LISIO est autorisé à citer la dénomination sociale et/ou commerciale du Client, ainsi que ses signes distinctifs, à titre de référence client. Toute autre communication concernant le Client sera soumise à l'accord exprès et préalable de celui-ci.

16.2. Travail Clandestin - LISIO déclare sur l'honneur qu'il satisfait aux obligations de la loi sur le renforcement de la lutte contre le travail dissimulé. A ce titre, LISIO s'engage à ne faire exécuter les Prestations que par des personnes régulièrement employées au regard des dispositions applicables du Code du travail.

16.3. Cession - Le Contrat est conclu en considération de la personne du Client et ne peut faire l'objet d'une cession, sous quelque forme que ce soit, à titre onéreux ou gratuit au profit d'un Tiers sans l'accord préalable et exprès de LISIO. Sans préjudice de ce qui précède, le Client est informé de ce que l'intégralité des droits et obligations à la charge de LISIO peut être transférée à un tiers, notamment dans l'hypothèse d'une restructuration de LISIO, que ce soit dans le cadre d'une acquisition, fusion/absorption ou apport partiel d'actifs.

16.4. Intégralité - Le Contrat représente l'intégralité des engagements existant entre les parties. Il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur intervenu entre les parties et ne pourra être modifié que par voie d'avenant signé des deux parties.

16.5. Invalidité partielle - La nullité ou l'inapplicabilité de l'une quelconque des stipulations du présent contrat n'emportera pas nullité des autres stipulations qui conserveront toute leur force et leur portée. Cependant, les parties pourront d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

16.6. Election de domicile - Pour l'exécution du Contrat et de ses suites, les Parties élisent domicile en leur siège social respectif visé aux Conditions Commerciales. Tout changement de domiciliation de l'une des parties doit faire l'objet d'une notification écrite à l'autre Partie par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

16.7. Droit applicable - Langue du contrat - Le Contrat est rédigé en français, seule cette version faisant foi. Le Contrat est soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation.

16.8. Attribution de compétence - EN CAS DE LITIGE ENTRE LES PARTIES RELATIF A LA VALIDITE, LA CONCLUSION, L'INTERPRETATION, L'EXECUTION OU LA CESSATION DU PRESENT CONTRAT, ET A DEFAUT D'ACCORD AMIABLE ENTRE LES PARTIES CI-AVANT, LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE CASTRES EST SEUL COMPETENT, NONOBTANT APPEL EN GARANTIE OU PLURALITE DE DEFENDEURS, Y COMPRIS EN CAS DE PROCEDURES D'URGENCE ET CONSERVATOIRE.