



CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES

Mesureo SAS — Offre MIND Industriels et Grands comptes

Version 1.0 — 24 juin 2026

Préambule

Mesureo SAS — Capital : 170 000 € — SIRET : 97940954700010 — Siège social : 3 Av. Germaine Tillion, 35136 Saint-Jacques-de-la-Lande — Email : support@mesureo.com

Les présentes Conditions Générales de Services ("CGS") régissent l'accès et l'utilisation de l'offre "MIND Industriels et Grands comptes" (ci-après "l'Offre") proposée par Mesureo SAS ("Mesureo" ou le "Prestataire") à ses clients professionnels de type industriels et grands comptes (le "Client").

L'Offre MIND Industriels et Grands comptes est une offre SaaS mutualisée avec isolation stricte des données par client (multi-tenant isolé), hébergée exclusivement en France (Scaleway/OVH), et commercialisée exclusivement sur devis. Les présentes CGS s'appliquent exclusivement à cette Offre et ne couvrent pas les autres offres de Mesureo.

Les conditions tarifaires sont définies individuellement dans le Devis signé avec chaque client, en fonction du périmètre fonctionnel, du volume d'utilisation et des conditions négociées.

Tout accès aux Services de Mesureo implique l'acceptation sans réserve des présentes CGS. En cas de contradiction entre les CGS et un contrat particulier signé entre les parties, le contrat particulier prévaut.

Les présentes CGS s'appliquent exclusivement aux relations entre Mesureo et des professionnels agissant dans le cadre de leur activité commerciale (B2B). Elles excluent expressément toute relation avec des consommateurs au sens du Code de la consommation.

Article 1 — Définitions

- "Services" ou "Offre MIND" : l'ensemble des fonctionnalités, modules et outils SaaS de l'offre MIND Industriels et Grands comptes mis à disposition du Client par Mesureo, tels que décrits dans le Devis accepté.
- "Devis" : le document commercial signé entre Mesureo et le Client, précisant la nature des Services, les conditions tarifaires et la durée de l'engagement.
- "Contrat" : l'ensemble formé par les présentes CGS, le Devis signé et, le cas échéant, le Data Processing Agreement (DPA).
- "Utilisateur" : toute personne physique autorisée par le Client à accéder aux Services dans le cadre de son abonnement.

- "Données Client" : l'ensemble des données, contenus et informations transmis par le Client ou ses Utilisateurs dans le cadre de l'utilisation des Services.
- "Environnement Client" : l'espace dédié et isolé au sein de la plateforme Measureo, accessible exclusivement par le Client et ses Utilisateurs autorisés.
- "Documentation" : l'ensemble des guides, manuels et ressources techniques mis à disposition par Measureo pour l'utilisation des Services.

Article 2 — Objet

2.1 Les présentes CGS ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Measureo fournit au Client l'accès à ses Services SaaS, ainsi que les droits et obligations respectifs des parties.

2.2 Measureo se réserve le droit de modifier les présentes CGS à tout moment. Les modifications entrent en vigueur trente (30) jours après notification au Client par e-mail. L'utilisation continue des Services après cette période vaut acceptation des nouvelles CGS.

Article 3 — Accès aux Services

3.1 Mise à disposition

Measureo met à disposition du Client l'accès aux Services à compter de la date d'entrée en vigueur précisée dans le Devis, sous réserve du paiement de la première facture.

L'Offre MIND repose sur une infrastructure mutualisée avec isolation stricte des données par client (architecture multi-tenant). Chaque Client dispose d'un environnement logiquement séparé, garantissant qu'aucune donnée n'est accessible par un autre client. Sur demande expresse du Client et selon les conditions définies au Devis, une instance dédiée peut être provisionnée.

L'hébergement est assuré par défaut en France (Scaleway/OVH). Il peut être assuré par un autre fournisseur cloud européen (UE/EEE) ou, sur accord écrit explicite du Client, par un fournisseur hors UE, conformément aux dispositions du DPA.

3.2 Comptes Utilisateurs

Le Client est responsable de la création, gestion et sécurisation des comptes Utilisateurs dans la limite prévue au Devis. Il s'engage à :

- Maintenir la confidentialité des identifiants de connexion ;
- Notifier immédiatement Measureo de tout accès non autorisé suspecté ;
- S'assurer que chaque Utilisateur respecte les présentes CGS ;
- Désactiver sans délai les comptes des personnes n'ayant plus vocation à accéder aux Services.

3.3 Disponibilité

Measureo s'engage à mettre en oeuvre tous les moyens raisonnables pour assurer la disponibilité des Services 24h/24 et 7j/7, avec un objectif de disponibilité de 99,5% mensuel, hors maintenances planifiées. Measureo se réserve le droit d'effectuer des maintenances planifiées, avec notification préalable au Client dans un délai raisonnable.

Article 4 — Conditions financières

4.1 Tarification

L'Offre MIND Industriels et Grands comptes est commercialisée exclusivement sur devis. Les conditions tarifaires applicables au Client sont celles définies dans le Devis signé entre les parties, en fonction du périmètre fonctionnel, du nombre d'utilisateurs, du volume de données traitées et de toute condition particulière négociée. Toute prestation non expressément prévue au Devis fera l'objet d'un avenant tarifaire soumis à l'accord préalable écrit du Client.

4.2 Facturation

Mesureo émet les factures conformément aux modalités définies dans le Devis. Les factures sont payables à trente (30) jours date de réception, sauf conditions particulières négociées.

4.3 Retard de paiement

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

- L'application d'intérêts de retard au taux légal en vigueur majoré de cinq (5) points ;
- Une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 euros par facture impayée ;
- La possibilité pour Measureo de suspendre l'accès aux Services après mise en demeure restée sans effet pendant quinze (15) jours.

4.4 Révision tarifaire

Mesureo se réserve le droit de réviser ses tarifs à l'échéance de chaque période contractuelle, avec notification au Client au moins soixante (60) jours à l'avance. En cas de refus par le Client, celui-ci peut résilier le Contrat sans pénalité dans un délai de trente (30) jours suivant la notification.

Article 5 — Obligations de Measureo

Mesureo s'engage à :

- Fournir les Services conformément à la Documentation et aux spécifications du Devis ;
- Maintenir la confidentialité des Données Client et les traiter conformément au DPA et à la réglementation applicable ;
- Mettre en oeuvre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles décrites dans le DPA ;
- Assurer la réversibilité des données du Client à sa demande, dans des formats standards (JSON/CSV) ;
- Notifier le Client sans délai de tout incident de sécurité affectant ses données ;
- Fournir un support technique dans les conditions définies à l'Article 7 ;
- Informer le Client de toute évolution significative des Services avec un préavis raisonnable.

Article 6 — Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Utiliser les Services conformément aux présentes CGS, à la Documentation et aux lois applicables ;
- Ne pas tenter de contourner les mécanismes de sécurité ou d'accéder à des données d'autres clients ;
- Ne pas utiliser les Services à des fins illicites, frauduleuses ou contraires à l'ordre public ;
- S'assurer que les Données Client transmises à Mesureo sont collectées licitement et ne violent pas les droits de tiers ;
- Maintenir à jour les informations de contact et de facturation communiquées à Mesureo ;
- Coopérer avec Mesureo pour la résolution d'incidents techniques ou de sécurité ;
- Respecter les droits de propriété intellectuelle de Mesureo sur les Services.

Article 7 — Support technique

7.1 Mesureo fournit un support technique au Client par e-mail à support@measureo.com, aux jours ouvrés (lundi au vendredi, 9h-18h, heure de Paris), hors jours fériés français.

7.2 Mesureo s'engage à accuser réception de toute demande de support dans un délai de un (1) jour ouvré et à apporter une réponse de fond dans un délai de trois (3) jours ouvrés pour les incidents non critiques, et de quatre (4) heures ouvrées pour les incidents critiques affectant la disponibilité des Services.

7.3 Des niveaux de support étendus (SLA renforcé, support dédié) peuvent être définis dans le Devis.

Article 8 — Propriété intellectuelle

8.1 Propriété de Mesureo

Les Services, leur architecture, leur code source, leurs interfaces, leur documentation et toute évolution constituent la propriété exclusive de Mesureo ou de ses concédants de licence. Les présentes CGS ne confèrent au Client aucun droit de propriété sur les Services, mais uniquement un droit d'accès et d'utilisation limité, non exclusif et non transférable, pour la durée du Contrat.

8.2 Propriété du Client

Les Données Client demeurent la propriété exclusive du Client. Mesureo n'acquiert aucun droit de propriété sur les Données Client et ne les utilise qu'aux fins strictement nécessaires à la fourniture des Services.

8.3 Retour des données

À l'expiration ou à la résiliation du Contrat, Mesureo met à disposition du Client l'ensemble de ses Données Client en format standard exportable (JSON/CSV) pendant une période de trente (30) jours, après laquelle les données sont supprimées définitivement.

Article 9 — Confidentialité

9.1 Chaque partie s'engage à maintenir strictement confidentielles toutes les informations de nature confidentielle communiquées par l'autre partie dans le cadre du Contrat, et à ne pas les divulguer à des tiers sans accord écrit préalable.

9.2 Sont considérées comme confidentielles : les informations techniques, commerciales, financières, stratégiques ou organisationnelles, ainsi que toutes les Données Client.

9.3 Les obligations de confidentialité survivent à l'expiration ou à la résiliation du Contrat pour une durée de cinq (5) ans.

9.4 Sur demande du Client, les documents contractuels et accords de confidentialité (NDA) peuvent être archivés dans un coffre-fort numérique certifié NF203 (LegalySpace, hébergé en France), garantissant leur valeur probante légale et leur immuabilité.

Article 10 — Protection des données personnelles

10.1 Dans le cadre des Services, Mesureo est susceptible de traiter des données personnelles pour le compte du Client. Dans ce cas, les parties conviennent de conclure un Data Processing Agreement (DPA) distinct, qui constitue une annexe aux présentes CGS et en fait partie intégrante.

10.2 Mesureo traite les données personnelles conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés. Les données sont hébergées exclusivement en France (Scaleway/OVH), sauf accord contraire explicite du Client.

10.3 En l'absence de DPA signé, Mesureo s'engage néanmoins à appliquer les mesures de sécurité décrites à l'Article 5 et à traiter les données personnelles uniquement aux fins nécessaires à la fourniture des Services.

Article 11 — Responsabilité et garanties

11.1 Limitation de responsabilité

La responsabilité totale de Mesureo au titre du présent Contrat, toutes causes confondues, est limitée au montant des sommes effectivement payées par le Client au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur du dommage.

11.2 Exclusions

Mesureo ne saurait être tenue responsable :

- Des dommages indirects, immatériels ou consécutifs (perte de chiffre d'affaires, perte de données, atteinte à l'image) ;
- Des interruptions de service dues à des causes extérieures (force majeure, panne réseau, attaque DDoS d'ampleur exceptionnelle) ;
- De l'utilisation des Services non conforme aux présentes CGS ou à la Documentation ;
- Des contenus et données transmis par le Client ou ses Utilisateurs.

11.3 Force majeure

Aucune partie ne peut être tenue responsable d'un manquement à ses obligations résultant d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Article 12 — Durée et résiliation

12.1 Durée

Le Contrat prend effet à la date de signature du Devis et pour la durée précisée dans celui-ci. À défaut de mention contraire, le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an, renouvelable par tacite reconduction par périodes successives d'un (1) an.

12.2 Résiliation à l'échéance

Chaque partie peut s'opposer au renouvellement du Contrat par notification écrite à l'autre partie au moins soixante (60) jours avant la date d'échéance.

12.3 Résiliation pour faute

En cas de manquement grave d'une partie à ses obligations, l'autre partie peut résilier le Contrat de plein droit après mise en demeure restée sans effet pendant trente (30) jours. Constituent notamment des manquements graves : le défaut de paiement, la violation des obligations de confidentialité, l'utilisation frauduleuse des Services.

12.4 Effets de la résiliation

À la résiliation, quelle qu'en soit la cause :

- L'accès aux Services est désactivé à la date d'effet de la résiliation ;
- Le Client dispose de trente (30) jours pour exporter ses Données Client ;
- Les sommes dues et non réglées deviennent immédiatement exigibles ;
- Les articles 8, 9, 11 et 14 survivent à la résiliation.

Article 13 — Sous-traitance

13.1 Mesureo se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants pour l'exécution de tout ou partie des Services, sous réserve que ces sous-traitants respectent des obligations équivalentes à celles prévues aux présentes CGS, notamment en matière de confidentialité et de sécurité.

13.2 La liste des sous-traitants principaux de Mesureo est disponible dans le DPA (Annexe D). Mesureo informera le Client de tout changement significatif de sous-traitant avec un préavis de trente (30) jours.

13.3 Mesureo demeure seule responsable vis-à-vis du Client de la bonne exécution des Services, y compris ceux confiés à des sous-traitants.

Article 14 — Droit applicable et juridiction

14.1 Les présentes CGS sont régies par le droit français.

14.2 En cas de litige relatif à la formation, l'interprétation ou l'exécution des présentes CGS, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification du différend.

14.3 À défaut de résolution amiable, tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Rennes, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Article 15 — Dispositions générales

15.1 Intégralité de l'accord. Les présentes CGS, le Devis signé et le DPA constituent l'intégralité de l'accord entre les parties et remplacent tous les accords antérieurs portant sur le même objet.

15.2 Divisibilité. Si une disposition des présentes CGS est jugée invalide ou inapplicable, les autres dispositions restent pleinement en vigueur.

15.3 Non-renonciation. Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre partie à l'une de ses obligations ne saurait être interprété comme une renonciation à se prévaloir ultérieurement de ce manquement.

15.4 Documents contractuels associés. Les présentes CGS sont complétées par les documents suivants, par ordre de priorité décroissante en cas de contradiction : (1) le Devis signé, (2) le Data Processing Agreement (DPA), (3) les présentes CGS, (4) la Documentation technique.

15.5 Notifications. Toute notification au titre du présent Contrat doit être faite par écrit, par e-mail avec accusé de réception, ou par lettre recommandée avec accusé de réception aux coordonnées indiquées dans le Devis.

Signatures

Les parties reconnaissent avoir lu et accepté les présentes Conditions Générales de Services :

| Pour Mesureo SAS <i>(Le Prestataire)</i> | Pour le Client <i>(Le Client)</i> |
|--|---|
| Nom : _____ | Nom : _____ |
| Fonction : _____ | Fonction : _____ |
| Date : _____ | Date : _____ |
| Signature : _____ | Signature : _____ |