

CONTRAT DE SERVICES CLIENTS

Avenir AI Solutions

Date d'entrée en vigueur : **Octobre 2025**

1. PARTIES

Fournisseur de services : Avenir AI Solutions

Adresse : [Votre adresse d'entreprise]

Courriel : contact@aveniraisolutions.ca

Site web : www.aveniraisolutions.ca

Client : [Nom du client / Raison sociale]

Adresse : [Adresse du client]

Courriel : [Courriel du client]

2. DÉFINITIONS

"Service" désigne la plateforme d'infrastructure de croissance IA fournie par Avenir AI Solutions, incluant mais sans s'y limiter :

- Enrichissement et analyse de pistes par IA
- Scoring d'intention, de ton et d'urgence
- Intelligence automatisée sur les prospects
- Automatisation de prospection par courriel personnalisé
- Accès API aux services de traitement de pistes

- Tableau de bord client et analytiques
- Intelligence de conversion et optimisation
- Automatisation de prospection et envoi d'emails

"Données clients" désigne toutes les données, informations ou contenu fournis par le client au service, incluant les informations sur les pistes, les données clients, les informations d'entreprise et toute autre donnée soumise via le service.

"Clé API" désigne le jeton d'authentification unique fourni au client pour accéder au service de manière programmatique.

"Technologie IA" désigne toute intelligence artificielle, apprentissage automatique ou technologie de prise de décision automatisée utilisée dans le service.

3. SERVICES FOURNIS

3.1 Description du Service

Avenir AI Solutions fournit une plateforme d'infrastructure de croissance alimentée par IA qui permet aux entreprises de :

- Enrichir et analyser automatiquement les pistes en utilisant la technologie IA
- Noter les pistes en fonction de l'intention, de l'urgence, du ton et des métriques de confiance
- Générer des campagnes d'emails personnalisées
- Automatiser la recherche et la collecte d'intelligence sur les prospects
- Suivre et optimiser les taux de conversion
- Gérer les relations clients et les workflows de prospection

3.2 Accès API

Le client recevra :

- Identifiants d'authentification API
- Accès aux points de terminaison API REST pour la soumission de pistes

- Limitation de débit selon le plan de service
- Documentation et support technique

3.3 Disponibilité du Service

- Le service est fourni de manière "best-effort" avec un objectif de disponibilité de 99,5%
- La maintenance programmée sera communiquée 48 heures à l'avance
- La maintenance d'urgence peut survenir sans préavis
- Le fournisseur de services n'est pas responsable des temps d'arrêt dus aux services tiers (Supabase, OpenAI, Gmail, etc.)

4. DIVULGATION DE LA TECHNOLOGIE IA

IMPORTANT : Le service utilise l'intelligence artificielle (IA) et les technologies d'apprentissage automatique pour traiter les données et générer des insights.

4.1 Technologie IA Utilisée

Le service utilise les technologies IA suivantes :

- **Modèles GPT d'OpenAI :** Pour l'enrichissement de pistes, l'analyse d'intention et la génération de contenu
- **Apprentissage automatique :** Pour le scoring de pistes, la prédiction d'urgence et la reconnaissance de modèles
- **Traitement du langage naturel :** Pour l'analyse de sentiment, la détection de ton et la compréhension du langage
- **Prise de décision automatisée :** Pour la catégorisation, la priorisation et le routage des pistes

4.2 Limitations de l'IA

Le client reconnaît que la technologie IA a des limitations :

- Les sorties IA peuvent contenir des erreurs, des inexactitudes ou des hallucinations
- L'analyse IA est basée sur des données d'entraînement et peut ne pas refléter la précision du monde réel
- Le client doit vérifier indépendamment tous les insights générés par l'IA avant de prendre des décisions commerciales
- La technologie IA évolue et peut produire des résultats différents au fil du temps
- L'IA ne peut pas remplacer le jugement humain et la pensée critique

4.3 Services IA Tiers

Le service s'intègre avec des fournisseurs IA tiers incluant mais sans s'y limiter :

- OpenAI (modèles GPT pour le traitement du langage)
- Services IA Google Cloud
- Autres fournisseurs de services IA selon les besoins

Le client accepte d'être lié par les conditions de service de ces fournisseurs tiers lorsque applicable.

5. CONFIDENTIALITÉ ET TRAITEMENT DES DONNÉES

5.1 Collecte et Utilisation des Données

Le fournisseur de services :

- Collectera uniquement les données nécessaires pour fournir le service
- Utilisera les données clients uniquement pour fournir et améliorer le service
- Ne vendra, ne louera ni ne partagera les données clients avec des tiers sauf si nécessaire pour fournir le service
- Mettra en place des mesures de sécurité raisonnables pour protéger les données clients

5.2 Stockage et Localisation des Données

Les données clients sont stockées en utilisant :

- **Supabase** : Base de données PostgreSQL avec politiques de sécurité au niveau des lignes (RLS)
- **Localisation** : Les données sont hébergées dans une infrastructure cloud sécurisée
- **Sauvegardes** : Des sauvegardes automatisées sont effectuées régulièrement
- **Rétention** : Les données sont conservées conformément aux lois applicables et au présent contrat

5.3 Conformité aux Lois sur la Vie Privée

Le fournisseur de services est conforme à :

- **LPRPDE (Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques)** : Loi fédérale canadienne sur la vie privée
- **Loi 25 du Québec** : Exigences de confidentialité renforcées pour les résidents du Québec
- **RGPD** : Règlement général sur la protection des données (pour les clients UE/UK)

5.4 Droits des Personnes Concernées

Les clients et leurs personnes concernées ont le droit de :

- Accéder à leurs données personnelles
- Corriger les données inexactes
- Demander la suppression des données
- Portabilité des données (exporter les données)
- Retirer leur consentement (lorsque applicable)

Pour exercer ces droits, contactez : contact@aveniraisolutions.ca

5.5 Marketing par Courriel et Conformité à la LCAN

Conformité à la LCAN (Loi canadienne anti-pourriels) :

- Le client doit obtenir le consentement approprié avant d'envoyer des messages électroniques commerciaux
- Tous les emails marketing doivent inclure un mécanisme de désabonnement
- Le client est responsable de maintenir une preuve de consentement
- Le fournisseur de services fournit des outils pour gérer le consentement mais le client est ultimement responsable de la conformité

6. SERVICES ET INTÉGRATIONS TIERS

6.1 Services Tiers Utilisés

Le service s'intègre avec les services tiers suivants :

Services Google :

- API Gmail pour l'envoi d'emails
- Google OAuth pour l'authentification
- Google Sheets (intégration optionnelle)
- API Google Custom Search pour la recherche de prospects

Services IA :

- API OpenAI pour l'analyse alimentée par IA
- Capacités d'embedding et de recherche vectorielle

Infrastructure :

- Supabase pour la base de données et l'authentification
- Vercel pour l'hébergement et le déploiement
- API People Data Labs pour l'enrichissement de prospects
- API Apollo pour la découverte de contacts

6.2 Conditions Tiers

Le client reconnaît que :

- L'utilisation du service peut nécessiter l'acceptation de conditions de service tierces
- Le fournisseur de services n'est pas responsable des pannes ou échecs de services tiers
- Les données peuvent être transmises à des services tiers si nécessaire pour fournir le service
- Le fournisseur de services utilise le chiffrement standard de l'industrie et des mesures de sécurité

6.3 Intégration Gmail

Si le client utilise l'intégration Gmail :

- Le client accorde au fournisseur de services la permission d'envoyer des emails en son nom
- Le client doit se conformer aux Conditions de Service de Google et aux Politiques Gmail
- Le client est responsable de la sécurité du compte Gmail et de la gestion des jetons OAuth
- Le fournisseur de services chiffre et stocke en toute sécurité les jetons OAuth

7. RESPONSABILITÉS DU CLIENT

7.1 Obligations de Conformité

- Se conformer à toutes les lois et réglementations applicables (LCAN, LPRPDE, RGPD, CAN-SPAM, etc.)
- Obtenir le consentement approprié avant de collecter ou traiter des données personnelles
- Maintenir des registres précis de consentement
- Honorer les demandes de désabonnement promptement (dans les 10 jours ouvrables)
- Ne pas utiliser le service à des fins illégales, frauduleuses ou malveillantes

7.2 Utilisations Interdites

Le client accepte de NE PAS :

- Envoyer du pourriel, des emails non sollicités ou violer les lois anti-pourriels
- Collecter des adresses email ou utiliser des listes achetées sans consentement
- Usurper l'identité d'autrui ou se faire passer pour quelqu'un d'autre
- Utiliser le service pour envoyer des logiciels malveillants, des virus ou du contenu nuisible
- Tenter de rétro-ingénier, décompiler ou pirater le service
- Partager les clés API ou identifiants avec des parties non autorisées
- Utiliser le service pour faire concurrence à Avenir AI Solutions
- Violier tout droit de propriété intellectuelle

7.3 Sécurité du Compte

- Maintenir la sécurité des identifiants de compte et des clés API
- Notifier immédiatement le fournisseur de services de tout accès non autorisé
- Utiliser des mots de passe forts et activer l'authentification multi-facteurs lorsque disponible
- Faire tourner les clés API périodiquement

7.4 Responsabilité du Contenu

- Le client est uniquement responsable du contenu soumis via le service
- Le client garantit que le contenu ne viole pas les droits de tiers
- Le fournisseur de services n'est pas responsable de la précision ou de la légalité du contenu du client

8. TARIFICATION ET PAIEMENT

8.1 Frais de Service

Le client accepte de payer les frais spécifiés dans son plan de service choisi :

- **Structure tarifaire :** [À spécifier selon le plan client]

- **Modalités de paiement :** [Mensuel/Annuel selon accord]
- **Devise :** CAD (Dollars canadiens)
- **Méthode de paiement :** [Carte de crédit, virement bancaire, etc.]

8.2 Limites d'Utilisation

Le service inclut des limites d'utilisation basées sur le plan :

- Limites de requêtes API par mois
- Limites d'enrichissement de pistes
- Limites d'envoi d'emails
- Limites de stockage de données

Le dépassement des limites peut entraîner des frais supplémentaires ou la suspension du service.

8.3 Modalités de Paiement

- Les factures sont dues net 30 jours sauf indication contraire
- Les paiements tardifs peuvent entraîner des frais d'intérêt de 1,5% par mois
- Le service peut être suspendu pour non-paiement après un avis de 15 jours
- Tous les frais sont non remboursables sauf si requis par la loi

8.4 Changements de Prix

Le fournisseur de services se réserve le droit de modifier les prix avec un préavis écrit de 30 jours. Le client peut résilier le contrat s'il n'est pas d'accord avec les nouveaux prix.

9. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

9.1 PI du Fournisseur de Services

Tous droits, titres et intérêts dans le service, incluant mais sans s'y limiter :

- Logiciels, code, algorithmes et modèles IA
- Marques de commerce, logos et noms de marque

- Documentation et matériel de formation
- Méthodes et processus propriétaires

restent la propriété exclusive d'Avenir AI Solutions.

9.2 Propriété des Données Clients

Le client conserve tous les droits de propriété sur les données clients. Le client accorde au fournisseur de services une licence limitée d'utiliser les données clients uniquement pour fournir le service.

9.3 Commentaires et Améliorations

Le client accorde au fournisseur de services le droit d'utiliser tout commentaire, suggestion ou amélioration fourni concernant le service, sans compensation ni attribution.

10. GARANTIES ET AVERTISSEMENTS

10.1 Garantie de Service

Le fournisseur de services garantit que le service sera fourni de manière professionnelle et se conformera substantiellement à la description du service dans le présent contrat.

10.2 Avertissements

IMPORTANT : Dans la mesure maximale permise par la loi :

- Le service est fourni "TEL QUEL" et "SUIVANT DISPONIBILITÉ" sans garanties d'aucune sorte
- Le fournisseur de services renonce à toutes garanties implicites, incluant la qualité marchande et l'adéquation à un usage particulier
- Le fournisseur de services ne garantit pas que le service sera ininterrompu, sans erreur ou sécurisé
- Le contenu généré par l'IA peut contenir des erreurs, des inexactitudes ou des biais

- Le fournisseur de services n'est pas responsable des résultats ou des résultats basés sur les recommandations IA
- Le fournisseur de services ne fait aucune garantie concernant les services ou intégrations tiers

10.3 Pas de Garantie de Résultats

Le fournisseur de services ne garantit pas :

- Des résultats commerciaux ou des résultats spécifiques
- Des taux de conversion de pistes ou de performance de ventes
- L'exactitude des prédictions ou analyses IA
- Des taux de livraison d'emails
- Des taux de réponse ou métriques d'engagement

11. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

CRITIQUE : Le recours exclusif du client et la responsabilité totale du fournisseur de services sont limités comme suit :

11.1 Plafond des Dommages

La responsabilité totale du fournisseur de services ne dépassera pas le montant payé par le client dans les 12 mois précédant la réclamation, ou 10 000 \$ CAD (le moindre des deux).

11.2 Dommages Exclus

En aucun cas le fournisseur de services ne sera responsable de :

- Profits perdus, revenus ou opportunités commerciales
- Perte de données ou d'informations
- Dommages consécutifs, indirects, accessoires ou spéciaux
- Dommages punitifs ou exemplaires

- Coûts d'approvisionnement de services de substitution

11.3 Exceptions

Les limitations ne s'appliquent pas à :

- Faute intentionnelle ou négligence grave
- Violation des obligations de confidentialité
- Blessures corporelles ou décès
- Violations des lois sur la vie privée applicables

12. INDEMNISATION

12.1 Indemnisation du Client

Le client accepte d'indemniser et de dégager de toute responsabilité Avenir AI Solutions, ses dirigeants, administrateurs, employés et agents de toute réclamation, dommage, perte ou dépense (incluant les frais juridiques) découlant de :

- L'utilisation du service par le client en violation du présent contrat
- La violation par le client de toute loi ou droit de tiers
- Le contenu, les données ou matériaux du client
- L'échec du client à obtenir le consentement approprié pour le traitement des données
- La violation par le client des lois anti-pourriels ou marketing (LCAN, CAN-SPAM, etc.)

13. DURÉE ET RÉSILIATION

13.1 Durée

Le présent contrat commence à la date d'entrée en vigueur et continue jusqu'à résiliation conformément à la présente section.

13.2 Résiliation pour Convenance

- **Par le client :** Peut résilier avec un préavis écrit de 30 jours
- **Par le fournisseur de services :** Peut résilier avec un préavis écrit de 60 jours

13.3 Résiliation pour Cause

Chaque partie peut résilier immédiatement sur préavis écrit si l'autre partie :

- Violer matériellement le présent contrat et ne pas remédier dans les 30 jours
- Devient insolvable ou dépose une demande de faillite
- Cesse de mener ses activités au cours normal

13.4 Effet de la Résiliation

- Tous les frais impayés deviennent immédiatement exigibles
- L'accès du client au service sera résilié
- Le fournisseur de services fournira une exportation de données sur demande (dans les 30 jours)
- Le fournisseur de services peut supprimer les données clients après une période de grâce de 90 jours
- Les sections qui par leur nature devraient survivre resteront en vigueur

14. CONFIDENTIALITÉ

14.1 Informations Confidentielles

Chaque partie accepte de traiter comme confidentiel toutes les informations non publiques divulguées par l'autre partie, incluant :

- Plans d'affaires, stratégies et informations financières
- Listes et données clients
- Technologie et méthodes propriétaires
- Clés API, mots de passe et identifiants d'authentification

14.2 Exceptions

Les informations confidentielles n'incluent pas les informations qui :

- Sont ou deviennent publiquement disponibles sans violation du présent contrat
- Ont été développées indépendamment sans utilisation d'informations confidentielles
- Doivent être divulguées par la loi ou ordonnance judiciaire

14.3 Durée

Les obligations de confidentialité survivent à la résiliation du présent contrat et continuent pendant 5 ans par la suite.

15. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

15.1 Entente Intégrale

Le présent contrat constitue l'entente intégrale entre les parties et remplace toutes les ententes, négociations et discussions antérieures.

15.2 Modifications

Les modifications doivent être par écrit et signées par les deux parties.

15.3 Droit et Juridiction Applicables

Le présent contrat est régi par les lois du Canada et de la province de [Province]. Tout différend sera résolu dans les tribunaux de [Juridiction].

15.4 Force Majeure

Aucune partie ne sera responsable des retards ou échecs de performance résultant de circonstances hors de leur contrôle raisonnable, incluant catastrophes naturelles, pandémies, cyberattaques ou pannes de services tiers.

15.5 Séparabilité

Si une disposition est jugée inapplicable, les dispositions restantes continueront en pleine vigueur et effet.

15.6 Cession

Le client ne peut pas céder le présent contrat sans le consentement écrit préalable du fournisseur de services. Le fournisseur de services peut céder le présent contrat à une filiale ou dans le cadre d'une fusion ou vente.

15.7 Renonciation

La renonciation à une disposition doit être par écrit et ne constituera pas une renonciation à toute autre disposition.

15.8 Notices

Tous les avis doivent être par écrit et livrés aux adresses courriel spécifiées à la section 1.

15.9 Langue

Le présent contrat est disponible en anglais et en français. En cas de conflit, la version anglaise prévaut.

Acceptation

En signant ci-dessous, les deux parties acceptent d'être liées par les termes et conditions du présent contrat.

AVENIR AI SOLUTIONS

Signature

Date

CLIENT

Signature

Date

© 2025 Avenir AI Solutions. Tous droits réservés.

Pour des questions concernant ce contrat, contactez : contact@aveniraisolutions.ca

Il s'agit d'un document juridique. Veuillez lire attentivement avant de signer. Envisagez de consulter un conseiller juridique.