Conditions générales d'abonnement et de services AmI

Version du 4 novembre 2026

Enzo BARTOLI EI, entrepreneur individuel exerçant sous le nom commercial AmI, immatriculé sous le numéro SIREN 131 166 720, dont l'adresse et les coordonnées figurent sur le devis, ci-après « l'Éditeur ».

Article 1 — Champ d'application et documents du contrat

1.1 Les présentes conditions générales s'appliquent à tout devis AmI accepté par une boulangerie ou une autre entreprise, ci-après « le Client ». Le Client accepte un devis en le signant avec la mention « Bon pour accord » : le contrat est formé à cette signature. Le Client reconnaît avoir reçu, lu et accepté les présentes conditions générales et leurs annexes avant de signer. Le Client agit pour les besoins de son activité professionnelle : le contrat est conclu entre professionnels. Les présentes conditions générales sont consultables à tout moment sur le site ami-logiciel.fr.

1.2 Le contrat se compose, par ordre d'importance :

1. du devis signé, qui fixe les Sites, les prix de chaque année d'abonnement, le mode de paiement (au mois ou à l'année) et les éventuelles conditions particulières ;
2. des présentes conditions générales ;
3. de l'annexe 2 (traitement des données personnelles) ;
4. de l'annexe 1 (procès-verbal de livraison), une fois signée.

En cas de contradiction, le document cité en premier l'emporte. Le contrat remplace tout ce qui a pu être dit ou écrit avant sa signature, y compris les documents commerciaux et la présentation d'AmI. Les conditions générales d'achat du Client ne s'appliquent pas.

Article 2 — Définitions

AmI ou le Logiciel : le logiciel de gestion en ligne édité par l'Éditeur, accessible par Internet après connexion.

Le Service : l'accès à AmI, son hébergement, ses mises à jour et le support décrits dans le contrat.

L'Offre : l'abonnement à AmI, tout compris, décrit à l'article 3.

Site : une boutique ou un lieu de production (fournil, laboratoire) du Client.

La Mise en place : le paramétrage, la saisie des données de départ et la formation, décrits à l'article 4.

La Livraison : le jour où la Mise en place est terminée et où le Client peut utiliser AmI, constaté par le procès-verbal de l'annexe 1.

Année d'abonnement : une période de douze mois civils. L'année 1 commence le 1er jour du mois qui suit la Livraison, l'année 2 douze mois plus tard, et ainsi de suite. Les jours qui vont de la Livraison à la fin de son mois

sont facturés à part (article 5.3). Par exemple, pour une Livraison le 17 mars : du 17 au 31 mars, au prorata ; l'année 1 va du 1er avril au 31 mars suivant.

Les Données du Client : toutes les informations enregistrées dans AmI par le Client, son équipe ou l'Éditeur pour son compte : produits, prix, recettes, quantités, ventes, achats, marges, charges, commandes, messages, ainsi que les données personnelles décrites à l'annexe 2.

Utilisateur : une personne de l'équipe du Client qui a un compte dans AmI.

Article 3 — L'Offre et ce qu'elle comprend

3.1 **Une seule offre, tout compris.** Tous les écrans d'AmI sont actifs dès la Livraison, sans option à ajouter :

- le quotidien : commande de production et « À produire », invendus, commandes clients et commandes des professionnels, tableau de la semaine, alertes ;
- l'équipe : checklists, cahier de liaison, procédures, planning ;
- les recettes, les marges et les achats : coût de chaque produit, marges et prix conseillés, stocks de matières premières, achats et fournisseurs, suivi des prix d'achat ;
- les ventes et les prévisions : ventes du jour, depuis le fichier de la caisse ou saisies le soir, chiffre d'affaires et tendances, prévisions des jours spéciaux, comparaison des boutiques ;
- et aussi : articles et prix, étiquettes de prix, liste des allergènes à imprimer, fichiers du mois pour le comptable.

À la demande du Client, un écran dont il ne se sert pas peut être masqué, puis remis à tout moment.

L'Offre comprend aussi la Mise en place (article 4), le support (article 8.3) et les mises à jour (article 8.4).

3.2 **Le périmètre.** L'Offre couvre une boutique et son lieu de production. Une deuxième boutique est une option payante, indiquée sur le devis ; sa Mise en place est comprise. À partir de trois boutiques, les prix sont fixés par un devis établi pour le Client. Le lieu de production n'est jamais facturé en plus. Le nombre d'Utilisateurs n'est pas limité.

3.3 **Ce qu'AmI n'est pas.** AmI n'est ni une caisse enregistreuse, ni un logiciel de paie, ni un logiciel de comptabilité, ni un outil de facturation. Il n'encaisse aucun paiement.

3.4 **Ce qu'AmI calcule, et ses limites.** AmI aide le Client à décider ; il ne décide pas à sa place, et il calcule à partir de ce qu'on lui saisit. En particulier :

- les quantités proposées, les prévisions, les prix de vente conseillés et les pistes d'action sont des propositions ; une valeur estimée est signalée comme telle à l'écran ;
- les coûts et les marges dépendent des recettes, des prix et des charges saisis ; la marge « après charges » répartit les charges de façon simplifiée ;
- les allergènes affichés viennent de ce que le Client a coché ; AmI ne connaît ni les traces ni les changements de recette des fournisseurs ;
- les étiquettes de prix n'indiquent ni le poids ni le prix au kilo ;
- les checklists et procédures ne remplacent pas les registres d'hygiène obligatoires ; le planning n'est pas un décompte légal du temps de travail ;
- l'export pour le comptable prépare des fichiers, ce n'est pas une comptabilité ;
- le lecteur de factures PDF pré-remplit des montants que le Client doit vérifier ;

- l'import des ventes dépend du fichier que la caisse du Client sait produire. Si elle n'en produit pas, le Client saisit chaque soir le total du ticket de clôture, et le détail des ventes par produit est alors estimé.

Le Client reste seul responsable de ses décisions, de son affichage obligatoire (prix, allergènes) et du respect de ses obligations légales.

3.5 **Évolutions.** AmI évolue. L'Éditeur peut améliorer, modifier ou remplacer un écran, à condition de ne pas retirer une fonction essentielle de l'Offre sans proposer au Client une solution équivalente.

Article 4 — Mise en place, saisie, formation et livraison

4.1 **Ce que fait l'Éditeur.** La Mise en place est comprise dans l'abonnement : rien n'est payé à la signature. L'Éditeur saisit et règle à la place du Client :

- les articles et leurs prix (jusqu'à 60), les catégories, les clients professionnels, les Sites, les comptes des Utilisateurs et les réglages (heure limite de commande notamment) ;
- les recettes (jusqu'à 30), les matières premières (jusqu'à 40), les fournisseurs et leurs conditionnements ;
- le réglage de l'import du fichier de caisse, ou de la saisie du soir, et le calendrier des jours spéciaux.

Elle comprend aussi une formation de l'équipe (gérant, vente, production) d'une heure par Site, et un passage ou un appel de suivi dans la semaine qui suit la Livraison. La formation se fait sur place pour un Client situé dans la région Provence-Alpes-Côte d'Azur ; ailleurs, elle se fait à distance, en visio, avec des tutoriels. Au-delà des quantités indiquées, la saisie est facturée comme un travail en plus (article 13.4).

4.2 **Ce que fournit le Client.** Pour que l'Éditeur puisse tout saisir, le Client lui remet, dans les 15 jours qui suivent la signature du devis : la liste de ses produits et de leurs prix, ses recettes (cahier, fiches ou photos), ses factures fournisseurs récentes, la liste des personnes à qui créer un compte avec leur adresse email et, si sa caisse en produit un, un exemple du fichier de ventes qu'elle produit. L'Éditeur saisit fidèlement ce qu'il reçoit ; il ne vérifie pas l'exactitude des recettes ni des prix fournis.

4.3 **Le calendrier.** La date de Livraison prévue figure sur le devis. Elle est donnée à titre indicatif. Si le Client fournit ses informations en retard, la date est décalée d'autant. Si la Mise en place ne peut pas être terminée dans les 2 mois qui suivent la signature du devis parce que le Client n'a pas fourni ses informations ou n'a pas permis la formation, l'Éditeur peut, après un rappel écrit resté sans effet pendant 15 jours, considérer la Livraison comme faite : l'abonnement commence alors. L'Éditeur termine la saisie dès réception des informations.

4.4 **La Livraison.** Quand la Mise en place est terminée, les Parties signent le procès-verbal de l'annexe 1. Le Client peut y noter des réserves, uniquement pour un défaut qui l'empêche d'utiliser une fonction de l'Offre ; l'Éditeur le corrige dans les 15 jours, sans que la Livraison soit remise en cause pour le reste. Si le Client ne signe pas le procès-verbal et ne formule aucune réserve écrite dans les 8 jours qui suivent la fin de la Mise en place, ou s'il utilise AmI pour sa production pendant ce délai, la Livraison est considérée comme faite à la fin de la Mise en place.

4.5 **Renonciation avant la Livraison.** Le Client peut renoncer au contrat avant la Livraison, par écrit. Il doit alors à l'Éditeur six mois d'abonnement au prix de l'année 1, le minimum dû en cas de sortie avant la fin de l'année 1 (article 7.2) : 1 194 € pour une boutique (1 374 € avec deux boutiques). Cette somme est due dès la renonciation ; ce que le Client a déjà payé s'en déduit, et le surplus éventuel lui est remboursé sous 15 jours. Les travaux en plus qu'il a déjà commandés restent dus. Cet article s'applique sans préjudice du droit de rétractation prévu par la loi, lorsqu'il s'applique au Client.

4.6 **Livraison en retard.** Si l'Éditeur n'a pas réalisé la Livraison dans les 3 mois qui suivent la signature du devis, pour une raison qui ne vient pas du Client, le Client peut annuler le contrat par écrit, sans rien devoir ; ce qu'il aurait déjà payé lui est remboursé sous 15 jours.

Article 5 — Prix

5.1 **Un prix qui baisse chaque année.** L'abonnement coûte, par mois, pour une boutique et son lieu de production : **199 € l'année 1**, Mise en place comprise, **169 € l'année 2**, et **149 € à partir de l'année 3**. Une deuxième boutique ajoute 30 € par mois chaque année (soit 229 €, 199 €, puis 179 €). À partir de trois boutiques, les prix sont ceux du devis. Payée à l'année, l'année d'abonnement coûte le prix indiqué à l'article 6.2. Le devis reprend les prix qui s'appliquent au Client ; s'il en fixe d'autres, ce sont eux qui s'appliquent (article 1.2). Ces prix sont garantis pendant la durée de validité du devis, puis, une fois le devis signé, pour les années 1, 2 et 3 ; ils n'évoluent ensuite que dans les conditions de l'article 15.

5.2 **TVA.** L'Éditeur bénéficie de la franchise en base de TVA : les prix sont indiqués sans TVA, avec la mention « TVA non applicable, art. 293 B du CGI ». Si l'Éditeur devient redevable de la TVA, elle s'ajoute aux prix au taux légal, à partir de la date où elle devient exigible ; l'Éditeur en prévient le Client par écrit au moins un mois avant.

5.3 **Début de l'abonnement.** L'abonnement commence le jour de la Livraison. Les jours qui restent jusqu'à la fin du mois de la Livraison sont facturés au prix de l'année 1, au prorata du nombre de jours. L'abonnement est ensuite facturé par mois civil entier, ou par année d'abonnement (article 6.2).

5.4 **Ajout d'une boutique.** Le Client peut ajouter une boutique à tout moment, par simple email. Le prix est celui du devis ou, à défaut, le tarif en vigueur de l'Éditeur, que celui-ci confirme par écrit avant de commencer. À partir de la troisième boutique, l'ajout fait l'objet d'un devis.

Article 6 — Paiement

6.1 **Rien à la signature.** Aucune somme n'est due à la signature du devis : la Mise en place est comprise dans l'abonnement.

6.2 **Au mois ou à l'année.** Le Client choisit sur le devis de payer au mois ou à l'année. Il peut changer de mode pour l'année d'abonnement suivante, par email, au moins un mois avant la fin de l'année en cours.

- **Au mois** : l'Éditeur envoie une facture au début de chaque mois ; le Client la règle par virement au plus tard le 10 du mois, sur le compte indiqué sur la facture. Le Client peut mettre en place un virement permanent auprès de sa banque.
- **À l'année** : l'Éditeur envoie une facture au début de l'année d'abonnement ; le Client la règle par virement, en une fois, dans les 10 jours. Pour les années 1 et 2 payées ainsi, un mois est offert : l'année est facturée onze fois le prix mensuel, soit 2 189 € l'année 1 et 1 859 € l'année 2 (2 519 € et 2 189 € avec deux boutiques). À partir de l'année 3, elle est facturée douze fois le prix mensuel, soit 1 788 € (2 148 € avec deux boutiques).

Chaque paiement donne lieu à une facture.

6.3 **Retard de paiement.** Toute somme non payée à sa date d'échéance entraîne, de plein droit et sans relance préalable :

- des pénalités de retard au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points ;

- une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement (article L. 441-10 du Code de commerce) et, sur justificatif, le remboursement des frais supplémentaires.

Un paiement par virement est considéré comme fait le jour où les fonds sont crédités sur le compte de l'Éditeur. Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé, en dehors du mois offert prévu à l'article 6.2. Les conséquences d'un impayé sur l'accès à AmI sont prévues à l'article 16.

Article 7 — Durée, engagement et résiliation par le Client

7.1 **Début.** Le contrat s'applique dès la signature du devis.

7.2 **Engagement, et la sortie du sixième mois.** L'abonnement est souscrit pour une durée ferme qui va de la Livraison jusqu'à la fin de l'année 1 : un an, plus les derniers jours du mois de la Livraison. Le Client a toutefois une possibilité de sortie, une seule : pendant le sixième mois de l'année 1, il peut mettre fin à l'abonnement sans avoir à se justifier, par simple email (article 7.6) envoyé au plus tard le dernier jour de ce sixième mois ; l'abonnement prend alors fin à la fin de ce sixième mois. Il ne doit que les jours du mois de la Livraison et les six premiers mois, au prix mensuel ; si l'année 1 a été payée en une fois, l'Éditeur lui rembourse la différence sous 15 jours (par exemple, pour une boutique : 2 189 € payés, 6 × 199 € = 1 194 € dus, 995 € remboursés). S'il ne s'en sert pas pendant ce sixième mois, l'engagement court jusqu'à la fin de l'année 1. Par exemple, pour une Livraison le 17 mars, l'année 1 commence le 1er avril : la sortie se demande en septembre, et l'abonnement s'arrête le 30 septembre.

7.3 **Renouvellement.** À la fin de chaque année d'abonnement, l'abonnement se renouvelle automatiquement pour un an, au prix prévu pour l'année suivante (articles 5.1 et 15). Le Client peut y mettre fin à la fin de l'année en cours par un simple email, envoyé au moins un mois avant cette date. L'Éditeur peut ne pas renouveler l'abonnement, par écrit, en prévenant le Client au moins 3 mois avant la fin de l'année en cours.

7.4 **Départ avant la fin d'une année.** Si le Client met fin au contrat avant la fin de l'année d'abonnement en cours, les mensualités restant jusqu'au terme de cette année sont dues, et une année payée d'avance reste acquise à l'Éditeur, sauf si le départ est causé par un manquement de l'Éditeur (article 16), par un cas de force majeure (article 19), par la fermeture de la boulangerie (article 7.5) ou par la sortie du sixième mois (article 7.2).

7.5 **Fermeture de la boulangerie.** Si le Client cesse définitivement son activité (fermeture, vente du fonds de commerce, liquidation judiciaire), il peut mettre fin au contrat avec un préavis d'un mois, sans payer les mensualités restant jusqu'au terme de l'année en cours, sur présentation d'un justificatif. Les sommes déjà versées restent acquises à l'Éditeur.

7.6 **Forme.** Pour ne pas renouveler l'abonnement, un email suffit (article 7.3). Les autres résiliations se font par lettre recommandée avec avis de réception, ou par email si l'autre Partie en accuse réception par écrit. Le préavis court à partir de la réception.

Article 8 — Engagements de l'Éditeur

8.1 **Accès à AmI.** L'Éditeur fait ses meilleurs efforts pour qu'AmI soit accessible tous les jours, à toute heure. AmI dépend d'Internet et des hébergeurs de l'Éditeur : l'Éditeur ne garantit pas une disponibilité sans interruption. Les mises à jour ne sont jamais faites entre 22 h et 8 h, quand la production travaille. Une interruption prévue est annoncée au moins 48 heures à l'avance. L'Éditeur peut interrompre AmI sans préavis lorsqu'une urgence de sécurité ou une panne l'exige, pour le temps nécessaire à l'intervention.

8.2 **Hébergement et sauvegardes.** Les Données du Client sont hébergées dans l'Union européenne. Elles font l'objet d'une sauvegarde au moins quotidienne, conservée au moins 7 jours. En cas de perte ou d'altération de données, l'obligation de l'Éditeur consiste à restaurer la dernière sauvegarde disponible. Il est conseillé au Client d'exporter régulièrement ses données importantes. Les prestataires utilisés et les mesures de sécurité sont décrits à l'annexe 2.

8.3 **Support.** Le support est compris dans l'abonnement. Il couvre les questions d'utilisation, la correction des erreurs d'AmI et l'aide en cas de blocage.

- **Comment** : par téléphone, SMS ou email, aux coordonnées figurant sur le devis, ou par le bouton « Signaler un problème » d'AmI.
- **Quand** : du lundi au vendredi de 18 h à 20 h, et le samedi de 9 h à 12 h. L'Éditeur peut modifier ces horaires en prévenant le Client par écrit un mois à l'avance.
- **Délai de réponse** : au plus tard le lendemain, hors dimanches et jours fériés. Si AmI est inaccessible pour tout le Client, l'Éditeur intervient dès qu'il en a connaissance.
- **Sur place** : si un problème d'AmI ne se règle pas à distance, l'Éditeur vient sur place, sans frais, pour un Client situé dans la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Hors de cette région, le support se fait à distance.
- **Absences** : l'Éditeur exerce seul. Il prévient le Client de ses congés au moins 15 jours à l'avance, et de toute autre absence dès que possible. Pendant une absence, AmI continue de fonctionner ; seul le support est réduit.

Ne sont pas compris dans l'abonnement, et sont facturés comme travaux en plus après accord du Client (article 13.4) : la saisie de nouvelles données à la place du Client au-delà de la Mise en place, la formation sur place d'une nouvelle personne, et tout développement (article 13).

8.4 **Mises à jour.** Les nouvelles versions d'AmI et les corrections sont comprises dans l'abonnement, sans frais supplémentaires.

8.5 **Comptes des Utilisateurs.** L'Éditeur crée et supprime les comptes des Utilisateurs à la demande du Client, faite par email. Ce service est compris dans l'abonnement, sans frais et sans limite de nombre ; la formation sur place d'une nouvelle personne reste facturée à part (article 13.4). L'Éditeur traite la demande dans le délai de réponse du support (article 8.3). Le Client reste responsable de l'utilisation d'un compte tant qu'il n'en a pas demandé la suppression.

Article 9 — Engagements du Client

Le Client s'engage à :

1. payer les sommes dues à leur date ;
2. fournir à temps les informations nécessaires à la Mise en place (article 4.2) et vérifier les données saisies pour lui ;
3. utiliser AmI uniquement pour sa propre boulangerie, sans le revendre, le prêter ou le mettre à disposition d'une autre entreprise ;
4. réserver chaque compte à une seule personne de son équipe, faire garder les mots de passe secrets et demander sans attendre à l'Éditeur la suppression du compte d'une personne qui quitte l'entreprise (article 8.5) ;
5. vérifier les propositions d'AmI avant de s'en servir, et rester responsable de ses décisions et de son affichage obligatoire (article 3.4) ;
6. disposer d'un accès à Internet et d'appareils avec un navigateur à jour ;

7. informer son équipe et ses clients de l'utilisation de leurs données personnelles, comme le prévoit l'annexe 2 ;
8. ne pas chercher à copier AmI, à en extraire le code, à tester sa sécurité sans accord écrit, ni à accéder aux données d'un autre client ;
9. prévenir l'Éditeur sans attendre de toute erreur, de tout accès suspect ou de tout mot de passe perdu ;
10. ne fournir que des informations, recettes, textes et images qu'il a le droit d'utiliser ;
11. permettre l'accès à ses Sites, aux horaires convenus, pour la Mise en place et la formation.

Article 10 — Accès de l'Éditeur aux informations du Client et confidentialité

10.1 **Pourquoi l'Éditeur a accès aux informations du Client.** Pour des raisons pratiques et techniques (Mise en place, support, correction des erreurs, sauvegardes, réglages, suivi du bon fonctionnement), l'Éditeur a accès à l'ensemble des Données du Client. Le Client en est informé et l'accepte.

10.2 **Ce que l'Éditeur voit et fait, précisément :**

- une vue d'ensemble de ses clients, en lecture seule : les Sites, les Utilisateurs (noms et adresses email), les écrans activés, l'utilisation d'AmI sur les 7 derniers jours et les chiffres principaux de chaque client (chiffre d'affaires, invendus, marges, alertes) ;
- un journal des problèmes : les erreurs relevées automatiquement par AmI et les messages envoyés par l'équipe avec le bouton « Signaler un problème » ;
- une sauvegarde complète des données, que l'Éditeur télécharge et conserve chiffrée, sur un support personnel situé dans l'Union européenne, pendant 30 jours au plus. Elle ne contient aucun mot de passe ;
- l'accès au compte du Client, pour la Mise en place et le support, depuis l'espace de l'Éditeur, sans connaître aucun mot de passe : pendant ce passage, ce que fait l'Éditeur apparaît sous le nom « Support AmI », et chaque passage (heure d'entrée et de sortie) est noté ; le gérant en voit la liste dans les réglages d'AmI ;
- certaines modifications, que seul l'Éditeur peut faire : ajouter un Site, changer certains réglages, à la demande du Client.

10.3 **Limites.** L'Éditeur ne consulte les Données du Client que pour faire fonctionner le Service. Il ne modifie pas les données de gestion du Client (produits, recettes, quantités, chiffres) sans sa demande, sauf pour corriger une erreur technique ; il l'en informe alors par écrit.

10.4 **Engagement de confidentialité.** L'Éditeur s'engage à garder strictement confidentielles toutes les informations du Client dont il a connaissance, notamment ses recettes et procédés de fabrication, ses prix de vente et d'achat, ses marges, ses ventes, ses charges, ses fournisseurs et ses clients. Il s'engage à :

1. ne les révéler à personne, et en particulier à aucun autre client d'AmI, qui peut être un concurrent du Client ;
2. ne les utiliser que pour le Service, jamais pour son propre compte ni pour le compte d'un tiers ;
3. les protéger par les mesures de sécurité décrites à l'annexe 2.

Cet engagement ne s'applique pas à une information déjà publique, ni à une communication exigée par la loi, un juge ou une administration ; dans ce dernier cas, l'Éditeur ne communique que le strict nécessaire et prévient le Client si la loi le permet. Les prestataires techniques de l'annexe 2 n'y ont accès que dans la mesure nécessaire à l'hébergement, et sont eux-mêmes tenus à la confidentialité.

10.5 **Durée.** L'engagement de confidentialité s'applique pendant toute la durée du contrat et pendant 5 ans après sa fin, quelle qu'en soit la cause. Pour les recettes et procédés de fabrication, il s'applique sans limite de durée.

10.6 **Références et statistiques.** L'Éditeur ne peut citer le nom du Client comme référence commerciale, ni utiliser ses chiffres rendus anonymes, que si le Client l'a accepté en cochant la case correspondante sur le devis. Le Client peut retirer cet accord à tout moment par email. Des chiffres rendus anonymes ne sont utilisés que regroupés avec ceux d'au moins 5 autres boulangeries, de façon qu'aucune boulangerie ne puisse être reconnue.

10.7 **Confidentialité du Client.** De son côté, le Client garde confidentiels les éléments d'AmI qui ne sont pas publics (fonctionnement interne, écrans réservés aux clients, documentation) ainsi que les conditions financières particulières qui lui sont accordées. Cet engagement dure pendant le contrat et 2 ans après sa fin.

Article 11 — Données personnelles

11.1 AmI contient des données personnelles : celles de l'équipe du Client, de ses clients, de ses clients professionnels et de ses fournisseurs. Pour ces données, le Client décide de ce qu'il enregistre : il est responsable du traitement. L'Éditeur héberge et fait fonctionner AmI pour lui : il est son sous-traitant, au sens du règlement européen sur la protection des données (RGPD).

11.2 Les engagements de l'Éditeur comme sous-traitant (sécurité, confidentialité, prestataires, faille de sécurité, aide au Client, suppression en fin de contrat) sont détaillés à l'annexe 2, qui fait partie du contrat.

11.3 Pour ses propres fichiers (coordonnées du Client et de son représentant, facturation, échanges commerciaux), l'Éditeur est lui-même responsable du traitement. Il conserve ces données le temps de la relation commerciale, puis pendant les durées légales (10 ans pour les factures). Le représentant du Client peut exercer ses droits d'accès, de rectification et d'effacement en écrivant à l'adresse email de l'Éditeur figurant sur le devis.

Article 12 — Propriété du logiciel et des données

12.1 **Le logiciel appartient à l'Éditeur.** AmI, son code, ses écrans, sa documentation, son nom et toutes ses fonctionnalités, y compris celles développées à la demande d'un client (article 13), sont et restent la propriété exclusive de l'Éditeur.

12.2 **Ce que reçoit le Client.** Pendant la durée du contrat, le Client reçoit le droit d'utiliser AmI pour les besoins de sa propre boulangerie, sur ses Sites. Ce droit est personnel : il ne peut être ni cédé, ni prêté, ni revendu. Il prend fin avec le contrat.

12.3 **Les données appartiennent au Client.** Les Données du Client (recettes, prix, chiffres, listes) restent sa propriété. Il autorise l'Éditeur à les héberger, les sauvegarder et les traiter, uniquement pour le Service et dans les limites de l'article 10.

12.4 **Idées d'amélioration.** Si le Client suggère une amélioration d'AmI, l'Éditeur peut la réaliser et la proposer à tous ses clients, sans contrepartie. Il n'y reprend jamais les Données du Client.

12.5 **Garantie.** L'Éditeur déclare détenir les droits nécessaires pour mettre AmI à la disposition du Client. Si un tiers conteste ces droits, l'Éditeur peut, à son choix et à ses frais, obtenir le droit de continuer à utiliser l'élément en cause, le modifier ou le remplacer par un élément équivalent. Si aucune de ces solutions n'est possible, chaque Partie peut mettre fin au contrat et l'Éditeur rembourse les sommes payées d'avance pour la période restant à courir. Cette garantie est la seule due par l'Éditeur à ce titre.

Article 13 — Fonctionnalités sur mesure et travaux en plus

13.1 **La demande.** Le Client peut demander par écrit une fonctionnalité qui n'existe pas dans AmI. L'Éditeur peut refuser, notamment si elle ne servirait qu'à un seul client ou si elle relève d'un autre logiciel (caisse, paie, comptabilité, facturation).

13.2 **Le devis.** Si l'Éditeur accepte, il remet un devis écrit qui précise : ce que fera la fonctionnalité et ce qu'elle ne fera pas, le délai, le prix du développement et le prix mensuel de son entretien. Le travail commence après la signature du devis. Il se paie 50 % à la signature du devis et 50 % à la mise en service de la fonctionnalité.

13.3 **À qui elle appartient.** Même payée par le Client, la fonctionnalité reste la propriété de l'Éditeur (article 12.1). Elle est activée pour le Client. L'Éditeur peut ensuite la proposer à ses autres clients ; dès qu'un autre client l'utilise, le Client ne paie plus son entretien. Elle ne reprend jamais les Données du Client.

13.4 **Les travaux en plus.** La saisie de données au-delà de la Mise en place (notamment une recette au-delà des 30 comprises), la formation sur place d'une nouvelle personne et toute intervention qui ne relève pas du support (article 8.3) sont facturées aux tarifs indiqués sur le devis, seulement après l'accord du Client par email.

Article 14 — Responsabilité

14.1 L'Éditeur est tenu d'une obligation de moyens : il met en œuvre le soin et les moyens d'un professionnel sérieux pour fournir le Service.

14.2 L'Éditeur n'est pas responsable :

- des décisions prises par le Client à partir des propositions, prévisions, prix conseillés ou calculs d'AmI (article 3.4) ;
- des conséquences d'informations inexactes ou incomplètes saisies par le Client ou fournies par lui pour la Mise en place ;
- de l'affichage obligatoire du Client (prix, allergènes) ;
- d'un dysfonctionnement dû à Internet, aux appareils du Client, au fichier produit par sa caisse, ou à une utilisation non conforme au contrat ;
- des dommages indirects, tels qu'une perte de chiffre d'affaires, de bénéfice ou de clientèle, ou des produits invendus ou manquants.

14.3 **Plafond.** Si la responsabilité de l'Éditeur est engagée, le montant total qu'il peut devoir au Client, toutes causes confondues, est limité aux sommes payées par le Client au cours des 12 mois qui précèdent le fait à l'origine du dommage. Ce plafond ne s'applique pas en cas de faute lourde ou intentionnelle.

14.4 Le Client est responsable du contenu qu'il enregistre dans AmI et de l'utilisation qu'en fait son équipe.

14.5 Toute action en responsabilité contre l'une des Parties doit être engagée dans un délai d'un an à compter du jour où la Partie qui agit a connu le fait en cause.

Article 15 — Révision des prix

15.1 Les prix des années 1, 2 et 3, écrits sur le devis, ne changent pas.

15.2 À partir de l'année 4, l'Éditeur peut réviser les prix de l'abonnement et des options une fois par an au plus. Il prévient le Client par écrit au moins 2 mois avant. La hausse s'applique au premier renouvellement qui suit ce

délai et ne peut pas dépasser 5 % par an.

15.3 Si le Client refuse la hausse, il peut mettre fin au contrat par écrit, sans frais, à la date où elle s'applique, à condition de le faire avant cette date.

15.4 L'ajout de la TVA prévu à l'article 5.2 n'est pas une hausse de prix au sens de cet article.

Article 16 — Non-paiement, suspension et résiliation pour manquement

16.1 **Impayé.** Si une somme reste impayée 15 jours après son échéance, l'Éditeur adresse au Client une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception ou par email. Si la somme n'est pas payée dans les 8 jours qui suivent, l'Éditeur peut limiter l'accès du Client à la seule consultation de ses données. L'abonnement reste dû pendant cette période. L'accès normal est rétabli au plus tard le lendemain de la réception du paiement complet.

16.2 **Résiliation pour impayé.** Si les sommes dues ne sont toujours pas payées 30 jours après la limitation de l'accès, l'Éditeur peut mettre fin au contrat par lettre recommandée avec avis de réception. Les mensualités restant jusqu'au terme de l'année d'abonnement en cours deviennent alors immédiatement exigibles, en plus des sommes déjà dues.

16.3 **Autre manquement grave.** Si l'une des Parties manque gravement à l'une de ses obligations, l'autre Partie lui adresse une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception. Si le manquement n'est pas corrigé dans les 30 jours, elle peut mettre fin au contrat par lettre recommandée avec avis de réception, sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts. Est notamment un manquement grave de l'Éditeur le fait qu'AmI soit inutilisable pour le Client pendant plus de 5 jours consécutifs, hors force majeure.

16.4 **Usage abusif ou risque de sécurité.** Si un Utilisateur utilise AmI d'une façon contraire au contrat ou qui met en danger la sécurité d'AmI ou des données d'autres clients, l'Éditeur peut suspendre immédiatement le compte concerné. Il en informe le Client sans attendre et rétablit l'accès dès que le risque a disparu.

Article 17 — Arrêt de l'activité de l'Éditeur

17.1 L'Éditeur peut mettre fin au contrat s'il cesse son activité d'édition d'AmI, notamment s'il ferme son entreprise, à tout moment, y compris pendant l'année d'engagement. Il en informe le Client par lettre recommandée avec avis de réception ou par email avec accusé de réception, au moins 3 mois avant la date de fin.

17.2 Pendant ces 3 mois, le Service continue normalement et le Client continue de payer son abonnement.

17.3 À la fin du contrat, le Client récupère ses données dans les conditions de l'article 18, sans frais. Aucune des Parties ne doit d'indemnité à l'autre du fait de cet arrêt. Toutefois, si une année a été payée d'avance, l'Éditeur rembourse au Client les mois payés qui restent après la date de fin.

17.4 Si l'Éditeur trouve un repreneur pour AmI, il peut proposer au Client de transférer le contrat à ce repreneur, aux mêmes conditions. Le Client est libre de refuser ; le contrat prend alors fin comme prévu à l'article 17.1.

17.5 En cas de décès ou d'incapacité durable de l'Éditeur, le contrat prend fin. Une personne de confiance désignée par l'Éditeur, qui détient les instructions nécessaires, remet au Client ses données dans les conditions de l'article 18.

Article 18 — Fin du contrat : restitution et effacement des données

18.1 À la fin du contrat, quelle qu'en soit la cause, l'accès à AmI est limité à la consultation à partir de la date de fin : le Client peut encore voir et exporter ses données, mais n'y enregistre plus rien. Cet accès prend fin à l'effacement des données prévu à l'article 18.3.

18.2 **Récupérer ses données.** Jusqu'à l'effacement de ses données, le gérant peut exporter lui-même ses invendus, ses ventes et ses achats au format Excel, et le relevé de ses clients professionnels au format PDF. En plus, sur demande écrite du Client faite au plus tard 30 jours après la fin, l'Éditeur lui remet sans frais, sous 15 jours, un fichier complet de ses Données (produits, recettes, matières, fournisseurs, commandes, historiques) au format Excel ou CSV.

18.3 **Effacement.** Trois mois après la fin du contrat, l'Éditeur efface toutes les Données du Client, y compris dans ses sauvegardes, sauf ce que la loi l'oblige à conserver (factures). Il le confirme par écrit si le Client le demande.

18.4 La fin du contrat ne dispense pas le Client de payer les sommes déjà dues. Les articles 10 (confidentialité), 14 (responsabilité), 18 (restitution et effacement) et 21 (litiges) continuent de s'appliquer après la fin du contrat.

Article 19 — Force majeure

19.1 Aucune Partie n'est responsable d'un retard ou d'un manquement causé par un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil : un événement qui échappe à son contrôle, qu'elle ne pouvait pas raisonnablement prévoir à la signature et dont elle ne peut pas éviter les effets. Peuvent notamment constituer un tel événement, s'ils en remplissent les conditions : une panne générale des réseaux de télécommunication ou d'électricité, une défaillance générale d'un hébergeur, une cyberattaque d'ampleur, une catastrophe naturelle, un incendie, une décision des autorités ou une épidémie.

19.2 La Partie concernée prévient l'autre dès que possible. Les obligations sont suspendues tant que dure l'événement. S'il dure plus de 30 jours, chaque Partie peut mettre fin au contrat par lettre recommandée avec avis de réception, sans indemnité.

Article 20 — Dispositions générales

20.1 **Modification.** Le contrat ne peut être modifié que par un écrit signé des deux Parties, sauf l'ajout d'une boutique par email (article 5.4), le changement de mode de paiement (article 6.2) et la révision des prix (article 15). L'Éditeur peut faire évoluer les présentes conditions générales. Il envoie la nouvelle version au Client au moins un mois avant qu'elle s'applique. Si le Client la refuse, il peut mettre fin au contrat sans frais avant cette date, par écrit ; à défaut, la nouvelle version s'applique. Une modification imposée par la loi s'applique dès son entrée en vigueur.

20.2 **Transfert du contrat.** Le Client ne peut pas transférer le contrat à une autre entreprise sans l'accord écrit de l'Éditeur, notamment en cas de vente de son fonds de commerce ; l'Éditeur ne peut refuser sans motif sérieux. L'Éditeur ne peut transférer le contrat que dans les conditions de l'article 17.4.

20.3 **Prestataires techniques.** L'Éditeur peut faire appel aux prestataires techniques listés à l'annexe 2. Il reste responsable envers le Client de leur intervention.

20.4 **Indépendance.** Les Parties sont des professionnels indépendants. Aucune n'agit au nom de l'autre.

20.5 **Tolérance.** Le fait de ne pas appliquer une clause à un moment donné ne vaut pas renonciation à l'appliquer plus tard.

20.6 **Clause non valable.** Si une clause est jugée non valable, les autres continuent de s'appliquer.

20.7 **Communications.** Les échanges se font aux adresses indiquées sur le devis. Un email suffit, sauf quand le contrat exige une lettre recommandée. Chaque Partie signale par écrit un changement d'adresse.

20.8 **Signature.** Le devis peut être signé sur papier ou par signature électronique.

20.9 **Preuve.** Les emails échangés entre les Parties, ainsi que les enregistrements et horodatages d'AmI (connexions, validations, saisies), font foi entre les Parties, sauf preuve contraire.

Article 21 — Droit applicable, litiges et tribunal compétent

21.1 Le contrat est soumis au droit français.

21.2 **Recherche d'un accord.** En cas de désaccord sur l'exécution ou l'interprétation du contrat, les Parties cherchent d'abord une solution à l'amiable pendant 30 jours à compter de la demande écrite de l'une d'elles. Cette étape n'est pas exigée pour le recouvrement d'une somme impayée.

21.3 **ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE. TOUT LITIGE RELATIF À LA CONCLUSION, À L'EXÉCUTION, À L'INTERPRÉTATION OU À LA FIN DU PRÉSENT CONTRAT, Y COMPRIS EN CAS DE NON-PAIEMENT, SERA SOUMIS À LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DES ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES DE MARSEILLE, OU DE LA JURIDICTION QUI LUI SUCCÉDERAIT (NOTAMMENT LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE MARSEILLE), Y COMPRIS EN RÉFÉRÉ, EN CAS DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU D'APPEL EN GARANTIE.**

Annexe 1 — Procès-verbal de livraison

À signer le jour où la Mise en place est terminée. Sa signature fait démarrer l'abonnement et la durée d'engagement (article 7.2).

Client : ..... Devis n° : ..... Date : .....

Ce qui a été fait

- ☐ Articles et prix saisis (nombre : .....)
- ☐ Recettes, matières premières et fournisseurs saisis (nombre de recettes : .....)
- ☐ Import de caisse réglé, ou saisie du soir mise en place
- ☐ Jours spéciaux saisis
- ☐ Sites créés : .....
- ☐ Comptes créés : ..... Utilisateurs
- ☐ Formation faite le ....., avec : .....

Réserves (uniquement un défaut qui empêche d'utiliser une fonction de l'Offre, article 4.4) :

.....

Mode de paiement : ☐ au mois ☐ à l'année. L'année 1 commence le : .....

Pour l'Éditeur	Pour le Client
Enzo BARTOLI EI	Nom, qualité :
Signature :	Signature et cachet :

Annexe 2 — Traitement des données personnelles pour le compte du Client

Cette annexe est l'accord prévu par l'article 28 du règlement européen sur la protection des données (RGPD). Le Client est le responsable du traitement ; l'Éditeur est son sous-traitant.

1. Objet et durée. L'Éditeur traite des données personnelles pour le compte du Client, uniquement pour lui fournir AmI et le Service, pendant toute la durée du contrat, puis jusqu'à l'effacement prévu à l'article 18.

2. Ce que fait l'Éditeur avec ces données. Il les héberge, les enregistre, les affiche aux Utilisateurs autorisés, les sauvegarde, les consulte pour le support et les supprime. Il ne les vend pas, ne les utilise pas à des fins publicitaires et ne les communique pas à d'autres clients d'AmI.

3. Les données et les personnes concernées.

Personnes	Données
Membres de l'équipe qui ont un compte	Prénom, nom, adresse email, rôle, Site de rattachement, mot de passe (jamais lisible), actions faites dans AmI (qui a validé, saisi ou coché quoi, et quand)
Personnes inscrites au planning sans compte	Prénom, nom, horaires de travail
Clients de la boulangerie	Nom, numéro de téléphone, commande, notes, acompte
Clients professionnels	Nom de l'établissement, nom du contact, téléphone, adresse de livraison
Fournisseurs	Nom du contact, email, téléphone
Toute personne citée dans un message libre	Texte écrit par l'équipe (cahier de liaison, signalement de problème)

AmI n'enregistre aucun moyen de paiement, aucune pièce d'identité et n'est pas prévu pour des données de santé. Le Client s'engage à ne pas en saisir dans les champs libres.

4. Instructions. L'Éditeur ne traite les données que selon les instructions du Client, qui sont le contrat et les demandes écrites du Client. Si une instruction lui semble contraire à la loi, il le signale immédiatement au Client.

5. Confidentialité. Seul l'Éditeur a accès aux données. S'il fait un jour travailler une autre personne sur AmI, elle sera tenue à la confidentialité par écrit.

6. Prestataires de l'Éditeur (sous-traitants ultérieurs). Le Client autorise l'Éditeur à faire appel aux prestataires suivants :

Prestataire	Rôle	Accès aux données du Client	Lieu
Supabase Inc.	Base de données et comptes de connexion	Oui, toutes	Serveurs dans l'Union européenne

Prestataire	Rôle	Accès aux données du Client	Lieu
Cloudflare Inc.	Mise à disposition du programme AmI dans le navigateur	Non : les données vont directement du navigateur à la base	Mondial
Brevo (Sendinblue SAS)	Envoi des emails d'AmI (mot de passe oublié)	Oui, seulement l'adresse email de la personne à qui l'email est envoyé, et cet email	Union européenne (France)

Supabase et Cloudflare sont des entreprises américaines ; Brevo est une entreprise française. Les éventuels transferts de données hors de l'Union européenne sont encadrés par les garanties prévues dans leurs propres contrats (clauses contractuelles types de la Commission européenne ou certification Data Privacy Framework). L'Éditeur prévient le Client par écrit au moins 30 jours avant d'ajouter ou de remplacer un prestataire qui a accès aux données. Le Client peut s'y opposer pour un motif sérieux ; si aucune solution n'est trouvée, il peut mettre fin au contrat sans frais.

7. Sécurité. L'Éditeur met en place notamment les mesures suivantes :

- accès à AmI uniquement après connexion par email et mot de passe ; aucune page n'est publique ;
- trois rôles (gérant, boutique, production), qui limitent ce que chaque Utilisateur voit ;
- séparation stricte entre clients : chaque donnée appartient à un client, et la base refuse de la montrer à un autre ; cette séparation est vérifiée par des essais automatiques ;
- connexions chiffrées (HTTPS) ; mots de passe jamais lisibles, gérés par le service de connexion ;
- accès de l'Éditeur séparé, protégé par son propre mot de passe et une double vérification ;
- sauvegardes dans les conditions de l'article 8.2.

8. Faille de sécurité. Si l'Éditeur découvre une violation des données du Client (perte, fuite, accès non autorisé), il le prévient dans les meilleurs délais et au plus tard 48 heures après l'avoir découverte, avec les informations utiles. C'est au Client, responsable du traitement, de la déclarer s'il y a lieu à la CNIL, dans les 72 heures.

9. Aide au Client. L'Éditeur aide le Client à répondre aux personnes qui exercent leurs droits (accès, rectification, effacement…), à respecter ses obligations de sécurité et, si nécessaire, à réaliser une analyse d'impact. Si une personne s'adresse directement à l'Éditeur, il transmet la demande au Client sans tarder.

10. Contrôles. L'Éditeur met à la disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer qu'il respecte cette annexe. Le Client peut demander un contrôle une fois par an, en prévenant 30 jours avant ; ses frais restent à sa charge.

11. Fin du contrat. À la fin du contrat, l'Éditeur rend les données puis les efface dans les conditions de l'article 18.

12. Obligations du Client. Le Client informe son équipe, ses clients et ses contacts de l'utilisation de leurs données, s'assure d'avoir une raison légitime de les enregistrer, ne saisit que ce qui est utile, et tient à jour son propre registre des traitements.