

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICE

Moteur de Vente Intégré — HighLite SAS (Team Link)

HighLite SAS (Team Link) — 141 bd Murat, 75016 Paris — SIREN : 909 739 203 — Signal-Selling® INPI — Qualiopi B03778

Champ d'application : Les présentes Conditions Particulières (CP) s'appliquent exclusivement à la prestation « Moteur de Vente Intégré ». Elles sont distinctes et indépendantes des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) régissant les formations certifiées Qualiopi de HighLite SAS. En cas de commande simultanée d'une formation et du Moteur de Vente Intégré, chaque prestation est régie par son propre cadre contractuel et fait l'objet de documents distincts.

ARTICLE 1 — DÉFINITIONS

- « **Le Moteur** » : architecture technique déployée par le Prestataire, comprenant scénarios d'automatisation, prompts personnalisés, paramétrages spécifiques, base de données prospects et éléments de personnalisation propres au Client.
- « **Signal-Selling®** » : méthode commerciale propriétaire du Prestataire, marque déposée à l'INPI, portant sur l'analyse des signaux d'intention des prospects et leur conversion en rendez-vous qualifiés puis en commandes.
- « **Méthodologie Signal-Selling®** » : dimension générique de la méthode Signal-Selling® — logique de conception des prompts, grille d'analyse des signaux d'intention, protocoles de closing — distincte des paramètres spécifiques personnalisés et livrés au Client.
- « **Signal-Selling® Analyser** » : Outil de diagnostic et de coaching IA des rendez-vous commerciaux.
- **Tickets Closing** : Echange avec un expert commercial Team Link pour préparer un rendez-vous commercial (stratégie, conduite, négociation...).
- « **Organisme Financier** » : tout établissement de crédit ou société de leasing auprès duquel le Client souscrit un contrat de financement pour le prix de déploiement.
- « **Procès-Verbal de Réception** » (PVR) : document signé par les deux parties attestant la livraison conforme du Moteur, constituant le point de départ de la garantie et le document opposable en cas de litige.
- « **Ticket de Remise en Route** » : intervention technique ponctuelle du Prestataire en dehors de tout contrat de maintenance actif.

ARTICLE 2 — NATURE ET PÉRIMÈTRE DE LA PRESTATION

2.1 Objet

Le Prestataire déploie une architecture de traction commerciale automatisée (« Moteur de Vente Intégré »). Cette prestation est une prestation d'ingénierie et de déploiement, distincte d'une prestation de formation au sens de la certification Qualiopi.

2.2 Périmètre standard — 9 500 € HT

- Modélisation et déploiement du moteur de détection de prospects par signaux d'intention (IA).
- Mise en place des workflows d'automatisation de la prospection individualisée.
- Configuration du tableau de bord KPI et des projections commerciales.
- Cartographie des flux commerciaux (de la prise de contact au closing).
- Playbook de closing sur-mesure intégrant la méthode Signal-Selling®.
- Paramétrage de la base de données prospects propre au Client.
- Prompts et instructions IA personnalisés selon l'activité, le secteur et les cibles du Client.

- Formation à la prise en main et au pilotage autonome du Moteur (incluse, dans la limite de 4 heures).

2.3 Options tarifaires complémentaires

Toute demande de personnalisation supplémentaire fait l'objet d'un avenant écrit et signé préalablement à son exécution. À titre indicatif : connexion à un CRM tiers, intégration d'une source de données externe, déploiement d'un canal d'acquisition supplémentaire.

2.4 Durée et format du déploiement

La phase de déploiement s'effectue sur un cycle de 12 semaines à compter de la réception du premier acompte. Le format (présentiel Paris, distanciel, hybride) est arrêté dans le devis. Tout retard imputable au Client prolonge le délai sans engagement de responsabilité pour le Prestataire. À l'issue du déploiement, un Procès-Verbal de Réception (PVR) est signé par les deux parties.

ARTICLE 3 — PRIX, PAIEMENT ET FINANCEMENT

3.1 Prix de déploiement

Le prix standard de la prestation est de **9 500 € HT**. Ce prix est ferme et non révisable pour le périmètre défini à l'article 2.2. La TVA applicable au jour de la facturation s'ajoute au prix HT.

3.2 Modalités de paiement direct

- **Acompte de 50 %** (4 750 € HT) à la signature du devis, conditionnel au démarrage de la mission.
- **Solde de 50 %** (4 750 € HT) à la signature du Procès-Verbal de Réception.

Tout retard de paiement entraîne des pénalités au taux légal majoré de 5 points et une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € (art. L.441-10 C. com.). Le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'accès aux livrables jusqu'au règlement intégral.

3.3 Financement par Organisme tiers (Leasing)

Le Client peut financer le prix de déploiement par l'intermédiaire d'un Organisme Financier. Les dispositions suivantes s'appliquent :

- **Indépendance contractuelle.** Le contrat conclu entre le Client et l'Organisme Financier est distinct et indépendant des présentes CP. Le Prestataire n'est pas partie à ce contrat.
- **Flux de paiement.** L'Organisme Financier règle le Prestataire intégralement sur présentation du Procès-Verbal de Réception signé. Ce règlement vaut solde définitif des obligations du Client envers le Prestataire au titre du déploiement.
- **Transfert de propriété conditionnel.** En cas de financement, le transfert de propriété des éléments cessibles (cf. article 4) n'est effectif qu'à la date de réception du règlement intégral de l'Organisme Financier par le Prestataire.
- **Défaut Client.** La défaillance du Client dans le remboursement de l'Organisme Financier est une relation bilatérale distincte du présent contrat. Le Prestataire ne peut être contraint au remboursement de sommes déjà perçues.

3.4 Clause de recours Organisme Financier

Dans le cadre d'un financement par Organisme Financier, le Prestataire peut être soumis à une clause de garantie de reprise dans les conditions définies par le contrat de partenariat conclu entre le Prestataire et l'Organisme Financier. Le Client prend acte de cette disposition, laquelle est sans effet sur ses droits au titre du présent contrat et ne modifie pas les obligations du Prestataire à son égard.

3.5 Opérateur de continuité de service

Dans le cadre d'un financement par Organisme Financier, celui-ci peut mandater un opérateur tiers de continuité de service pour assurer le maintien opérationnel du Moteur au bénéfice du Client en cas de

défaillance dûment constatée du Prestataire (cessation d'activité, liquidation judiciaire, incapacité durable à honorer ses obligations contractuelles).

- **Accès conditionnel.** Tout accès de cet opérateur aux livrables est strictement limité à la mission de continuité opérationnelle jusqu'au terme du contrat de financement.
- **Accord de confidentialité préalable.** Tout accès est conditionné à la signature préalable d'un accord de confidentialité garantissant la protection de la Méthodologie Signal-Selling®.
- **Périmètre limité.** L'opérateur ne peut en aucun cas commercialiser, reproduire, adapter ou transférer à des tiers tout ou partie du système déployé ni de la méthode Signal-Selling®.

ARTICLE 4 — TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ

4.1 Éléments transférés au Client

À la date du transfert de propriété, le Client acquiert la pleine propriété des éléments suivants :

- Les scénarios d'automatisation paramétrés spécifiquement pour son activité.
- La base de données prospects constituée en son nom et pour son compte.
- Les éléments de personnalisation propres à son entreprise (identité de marque, variables métiers, secteur d'activité).
- Le tableau de bord KPI et la cartographie des flux commerciaux.
- Le Playbook de closing personnalisé.
- Les prompts et instructions IA configurés spécifiquement pour l'activité du Client, constituant l'instance personnalisée du Moteur livré.

4.2 Éléments non transférés — propriété exclusive du Prestataire

Le transfert ne s'étend pas aux éléments suivants :

- La Méthodologie Signal-Selling® dans sa dimension générique — logique de conception des prompts, grille d'analyse des signaux d'intention, protocoles de closing — indépendamment de toute personnalisation réalisée pour le Client.
- La marque Signal-Selling® et tout support pédagogique y afférent, protégés au titre du droit des marques (dépôt INPI) et du droit d'auteur.
- Les architectures de workflows préexistants, développés indépendamment de la mission du Client.

4.3 Licence sur la Méthodologie Signal-Selling®

Sur la Méthodologie Signal-Selling® dans sa dimension générique, le Prestataire concède au Client une licence d'utilisation personnelle, non exclusive et non transférable, strictement limitée aux besoins internes de son entreprise. Cette licence est accordée pour la durée de vie du système déployé. En cas de cession, fusion ou acquisition de l'entreprise Cliente, la licence doit faire l'objet d'un avenant de transfert expressément approuvé par le Prestataire.

4.4 Droits de licence SaaS tiers

La propriété transférée ne s'étend pas aux droits de licence des outils SaaS tiers (Make, OpenAI, LinkedIn, LGM, Pharow, etc.). Le Client est et demeure l'unique titulaire des abonnements contractés en son nom propre auprès de ces éditeurs.

ARTICLE 5 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET PROTECTION DU MODÈLE

5.1 Protection de la marque Signal-Selling®

Signal-Selling® est une marque déposée à l'INPI par HighLite SAS. Toute reproduction, adaptation, enseignement, commercialisation ou utilisation de la méthode — y compris partielle — sans autorisation

écrite préalable du Prestataire constitue une contrefaçon au sens des articles L.713-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle, exposant son auteur à des poursuites civiles et pénales.

5.2 Protection de la Méthodologie Signal-Selling® — Secret des Affaires

La Méthodologie Signal-Selling® dans sa dimension générique est protégée au titre du Secret des Affaires (Loi n°2018-670 du 30 juillet 2018, Directive UE 2016/943). Le Prestataire maintient des mesures actives de protection : accès restreint, traçabilité des accès, marquage de confidentialité, documentation datée. Le transfert des prompts personnalisés au Client ne constitue pas un transfert de la méthodologie sous-jacente ni du droit de la reproduire ou de l'enseigner.

5.3 Interdiction formelle de réplcation

Sont formellement interdits, sous peine de poursuites pour contrefaçon, concurrence déloyale et atteinte au Secret des Affaires :

- Toute reproduction, adaptation ou commercialisation du système livré — y compris ses prompts personnalisés — à destination d'un tiers, à titre gratuit ou onéreux.
- Toute tentative de rétro-ingénierie visant à reproduire la Méthodologie Signal-Selling® ou le modèle économique du Prestataire.
- Tout enseignement, démonstration ou partage de la Méthodologie Signal-Selling® à des personnes extérieures à l'entreprise du Client.

Toute violation entraîne la résiliation immédiate de la licence d'utilisation, sans préjudice des dommages-intérêts et frais de procédure.

5.4 Mention de confidentialité

L'ensemble des livrables remis au Client porte la mention suivante, réputée acceptée : « *Document confidentiel — HighLite SAS (Team Link) — Signal-Selling® marque déposée INPI — Usage interne exclusif — Reproduction et diffusion interdites* ».

ARTICLE 6 — DÉPENDANCE AUX TIERS ET ALÉA TECHNOLOGIQUE

6.1 Interdépendance technique

Le système repose sur des infrastructures tierces (Make, OpenAI, LinkedIn, LGM, Pharow, APIs étatiques, etc.). Le Prestataire ne peut être tenu responsable d'une interruption de service, d'une modification d'API ou d'une fermeture d'accès décidée par ces éditeurs. Toute adaptation rendue nécessaire constitue une prestation complémentaire facturable, ou est couverte par le contrat de maintenance si le Client y a souscrit.

6.2 Volatilité tarifaire des outils tiers

Les coûts d'abonnement aux outils tiers sont estimés à titre indicatif au jour de la signature du devis. Toute hausse tarifaire est intégralement à la charge du Client.

6.3 Nature probabiliste de l'IA

Le Client reconnaît que les modèles d'IA peuvent évoluer unilatéralement. Le Prestataire s'engage à une veille continue et à maintenir les niveaux de performance observés à la livraison, mais ne peut garantir une identité stricte de résultats entre deux versions de modèles. L'évolution vers un nouveau modèle est réputée constituer une amélioration globale du service.

6.4 Bannissement de compte

Le Prestataire ne peut être tenu responsable du bannissement d'un compte Client par une plateforme tierce résultant des politiques de sécurité de ladite plateforme ou de l'usage qu'en fait le Client.

ARTICLE 7 — GARANTIE DE MISE EN SERVICE

Le Prestataire garantit le bon fonctionnement du système tel que défini au devis pendant **30 jours calendaires** à compter de la signature du PVR. Cette garantie couvre exclusivement les défauts de conception imputables au Prestataire.

Exclusions de garantie : modification ou altération du système par le Client ou un tiers non mandaté ; évolution technique des APIs tierces ; non-respect des prérequis techniques ; usage non conforme à la destination du système.

ARTICLE 8 — MAINTENANCE ET PILOTAGE (OPTION)

8.1 Caractère optionnel

Le contrat de maintenance est une option que le Client est libre de souscrire ou de refuser. Le choix du Client est formalisé dans le devis signé. En cas de refus, le Client reconnaît par sa signature avoir pris connaissance et accepté les risques définis à l'article 8.5.

8.2 Périmètre du contrat de maintenance — Évolution Native

350 € HT / mois — Engagement initial : 12 mois fermes

Le contrat de maintenance comprend les prestations suivantes :

- **Maintien opérationnel.** Surveillance proactive, détection et correction des anomalies techniques imputables à la configuration déployée par le Prestataire.
- **Évolution Native — Mise à niveau des modèles d'IA.** Remplacement transparent des modèles de langage (LLM) lors des évolutions des éditeurs (passage de version, changement de comportement du modèle), afin de maintenir les niveaux de performance observés à la livraison, sans surcoût de développement.
- **Évolution Native — Régulation des API.** Mise à jour des scripts de connexion et des connecteurs en cas de modification technique imposée par les éditeurs tiers (Make, OpenAI, LinkedIn, LGM, Pharow, etc.).
- **Évolution Native — Optimisation algorithmique.** Ajustement des prompts et des structures de données pour maintenir la cohérence opérationnelle du système face aux évolutions des plateformes.
- **Ticket Closing.** 30 minutes par mois de coaching tactique sur un deal stratégique en cours.
- **Signal-Selling® Analyser.** Accès à l'outil d'analyse IA des entretiens clients : diagnostic coaching personnalisé par IA sur soumission de transcription.
- **Point trimestriel stratégique.** Réunion de 2 heures avec la direction pour l'analyse des KPI, la lecture des données du tableau de bord et l'ajustement de la stratégie d'acquisition.
- **Tarif préférentiel.** Réduction de 20 % sur toute formation Signal-Selling® complémentaire ou prestation de conseil commandée pendant la durée du contrat.

Évolution Native vs Nouvel Upgrade : Les mises à niveau listées ci-dessus (modèles IA, API, optimisation des prompts) sont incluses dans le forfait mensuel — ce sont des adaptations de périmètre existant. Toute demande visant à modifier le périmètre fonctionnel métier du Moteur (ajout d'un nouveau canal, création d'un nouveau module, extension à une nouvelle cible non prévue au devis initial) constitue un « Nouvel Upgrade » et fait l'objet d'un devis complémentaire.

Note : Les sessions mensuelles d'accompagnement à l'application de la méthode Signal-Selling® sont proposées séparément, sous forme de convention de formation Qualiopi éligible au financement OPCO. Elles ne font pas partie du présent contrat de maintenance.

8.3 Délais d'intervention

- **Incident critique** (arrêt total du flux) : 24h ouvrées à compter de la notification écrite.
- **Anomalie non critique** (dysfonctionnement partiel) : 72h ouvrées.

- **Évolution mineure** (ajustement de paramètres) : planifiée dans le cycle mensuel.

8.4 Exclusions — Nouvel Upgrade

Ne relèvent pas du contrat de maintenance et font l'objet d'un devis complémentaire :

- Ajout d'un nouveau canal d'acquisition ou d'une nouvelle source de données non prévus au déploiement initial.
- Changement de CRM ou intégration d'un nouvel outil de gestion.
- Frais d'abonnements aux outils tiers (consommables), à la charge exclusive du Client.
- Interventions rendues nécessaires par une modification du système effectuée par le Client ou un tiers non mandaté.
- Formations Signal-Selling® initiales ou avancées (produit distinct, éligible OPCO).

8.5 Risques en l'absence de maintenance

En l'absence de contrat de maintenance actif, le système est livré dans son état au jour du PVR. Le Client reconnaît formellement qu'en l'absence de maintenance, son système peut devenir techniquement obsolète, partiellement ou totalement inopérant, sans recours contre le Prestataire.

8.6 Conditions financières et résiliation

- Prise d'effet : premier jour du mois suivant la signature du PVR.
- Engagement initial de 12 mois fermes, non résiliables par anticipation sauf faute grave dûment constatée du Prestataire.
- Reconduction tacite par périodes de 12 mois.
- Résiliation par LRAR ou courriel avec accusé de lecture, au minimum 2 mois avant la date anniversaire.
- Non-paiement non régularisé sous 15 jours après mise en demeure : résiliation de plein droit.

ARTICLE 9 — TICKET DE REMISE EN ROUTE (HORS MAINTENANCE)

En l'absence de contrat de maintenance actif, toute intervention technique est traitée sous la forme d'un « Ticket de Remise en Route » au forfait de **1 000 € HT**, soumis à la disponibilité du Prestataire et sans engagement de délai.

Ce forfait comprend :

- Un diagnostic complet de l'état de l'architecture (inclus dans le forfait).
- La mise à jour des connecteurs et modèles devenus obsolètes.
- La résolution du dysfonctionnement signalé, dans la limite de 3 heures d'intervention.

Toute heure supplémentaire est facturée au tarif horaire de consulting en vigueur, communiqué au Client avant tout dépassement.

ARTICLE 10 — RESPONSABILITÉ ET RGPD

10.1 Obligation de moyens

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens. Il ne peut garantir l'atteinte d'objectifs commerciaux spécifiques (nombre de rendez-vous, chiffre d'affaires), qui dépendent de facteurs extérieurs à son contrôle.

10.2 Plafond de responsabilité

La responsabilité du Prestataire est plafonnée au montant HT effectivement encaissé au titre du déploiement. Le Prestataire ne peut être tenu responsable de tout préjudice indirect, perte d'exploitation, manque à gagner ou atteinte à l'image.

10.3 Conformité RGPD

Le Client est seul responsable de la conformité RGPD de ses fichiers de prospection et séquences de messages. Le Prestataire agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du Règlement UE 2016/679 pour les seules données auxquelles il accède dans le cadre du déploiement et, le cas échéant, du contrat de maintenance actif. Cette qualification cesse à l'issue de la phase de déploiement en l'absence de contrat de maintenance. Un accord de traitement des données (ATD) peut être annexé sur demande.

10.4 Force majeure

Aucune des parties ne peut être tenue responsable d'un manquement résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

ARTICLE 11 — DISPOSITIONS GÉNÉRALES

11.1 Loi applicable et juridiction

Les présentes CP sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties recherchent une solution amiable sous 30 jours. À défaut, le Tribunal de Commerce de Paris est seul compétent.

11.2 Divisibilité

La nullité d'une clause n'affecte pas la validité des autres. Les parties s'engagent à négocier une clause de remplacement équivalente.

11.3 Intégralité de l'accord

Les présentes CP, le devis signé et, le cas échéant, les avenants signés constituent l'intégralité de l'accord pour la prestation « Moteur de Vente Intégré ». Elles sont distinctes des CGVU régissant les formations Qualiopi de HighLite SAS.

Lu et approuvé — Bon pour accord

En signant le présent document, le Client déclare avoir pris connaissance et accepter sans réserve l'intégralité des présentes Conditions Particulières de Service.

Fait en deux exemplaires originaux, à _____, le _____.

Pour HighLite SAS (Team Link)

Richard Rufenach — Gérant

Nom : _____

Qualité : _____

Date : _____

Signature et cachet : _____

Pour le Client

Nom, qualité et cachet de la société

Nom : _____

Qualité : _____

Date : _____

Signature et cachet : _____

ANNEXE A — PROCÈS-VERBAL DE RÉCEPTION

Document contractuel opposable. Sa signature déclenche le règlement du solde (ou le paiement par l'Organisme Financier), la garantie de 30 jours et l'activation de la licence Signal-Selling®.

Date de réception : _____

Déploiement référence devis n° : _____

Le Client certifie avoir reçu et testé les éléments suivants :

- Moteur de détection de prospects par signaux d'intention — opérationnel
- Workflows d'automatisation de la prospection — opérationnels
- Prompts et instructions IA personnalisés — livrés et testés
- Tableau de bord KPI et projections commerciales — configuré
- Cartographie des flux commerciaux — livrée
- Playbook de closing personnalisé — livré
- Base de données prospects — constituée et accessible
- Formation à la prise en main — effectuée (_____ heures)

Le Client confirme la conformité de l'ensemble des livrables ci-dessus et déclare ne formuler aucune réserve / les réserves suivantes : _____.

Pour HighLite SAS (Team Link)

Richard Rufenach — Gérant

Nom : _____

Qualité : _____

Date : _____

Signature et cachet :

Pour le Client

Nom, qualité et cachet de la société

Nom : _____

Qualité : _____

Date : _____

Signature et cachet :
