

FOLLOW LAB

FOLLOW LAB

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

LUTISE

[V3 - 20260212]

Conditions générales de Vente LUTISE

[12/02/2026]

LUTISE est une société par actions simplifiée au capital de 61.750 €uros, dont le siège est sis 39 boulevard Sainte Lucie – 13007 Marseille, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Marseille sous le numéro 921.088.225 (ci-après, « LUTISE »).

LUTISE est une société spécialisée dans le développement, la conception, la programmation, l'édition et la commercialisation de logiciels, plateformes et applications mobiles. Plus particulièrement, LUTISE est créatrice du logiciel FOLLOW LAB, une solution informatique permettant de simplifier la supervision et l'accompagnement des utilisateurs.

ARTICLE 1 Objet – Domaine d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») régissent les relations contractuelles entre LUTISE et toute personne physique ou morale souhaitant recourir aux services et prestations proposés par LUTISE (ci-après, le « Client »).

Sauf convention contraire expresse, les CGV s'appliquent en intégralité à tout service ou prestation effectué par LUTISE.

Plus particulièrement, les CGV sont également applicables à la fourniture des services liés au logiciel FOLLOW LAB, en ce compris les services de support et/ou de maintenance dudit logiciel.

Les CGV sont portées à la connaissance du Client avant toute acceptation par ce dernier des prestations ou services de LUTISE.

Le fait pour le Client de conclure avec LUTISE un contrat ou d'accepter un devis ou bon de commande entraînant la délivrance d'un ou plusieurs services ou prestations implique l'acceptation expresse et sans réserve des CGV, qui prévalent sur toutes conditions générales de vente ou d'achat du Client, ce que ce dernier reconnaît expressément du seul fait de son acceptation.

Le Client se porte fort, le cas échéant, du respect des CGV par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents.

Le fait que LUTISE ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

LUTISE est libre de modifier, compléter ou actualiser les CGV sans préavis, notamment afin de prendre en compte une évolution réglementaire, technique et/ou jurisprudentielle. Par ailleurs, LUTISE demeure libre de faire évoluer ses services sans accord préalable du Client dans la mesure où cela ne génère aucune dégradation des services fournis.

ARTICLE 2 Définitions

A chaque fois qu'ils seront utilisés dans les présentes conditions générales de vente, en ce compris son exposé, les annexes et les titres, les termes utilisés avec une majuscule initiale ont le sens défini aux présentes (tant au présent article que dans le corps des conditions générales de vente), sans qu'il y ait lieu de distinguer selon qu'ils sont utilisés au singulier, au pluriel, à l'infinitif ou conjugué :

CGV	Désigne les présentes conditions générales de vente, en ce compris les éventuelles annexes.
Client	Désigne toute personne physique ou morale agissant à titre professionnel et ayant conclu avec LUTISE un contrat de fourniture de services ou prestations.
Contrat	Désigne la relation contractuelle entre LUTISE et le Client, telle que définie dans les conditions de l'Article 3 des CGV. Les stipulations des devis, bons de commande et CGV font, sauf convention contraire, parties du Contrat.
Documents	Tel que défini à l'article 8 des CGV.
Données personnelles	Tel que défini à l'article 10 des CGV.
Droits de propriété intellectuelle	Tel que défini à l'article 8 des CGV.
LUTISE	Désigne la société LUTISE, dont la désignation figure en préambule des CGV.
FOLLOW LAB / Logiciel	Désigne le logiciel de gestion, de supervision et d'accompagnement dont LUTISE détient l'intégralité des droits de propriété intellectuelle et pouvant être mis à la disposition du Client selon les offres.
Prix	Désigne le prix hors taxes des services et prestations réalisés par LUTISE.
Réglementation	Tel que défini à l'article 10.

ARTICLE 3 Passation des commandes et conclusion du Contrat

LUTISE délivre des services et prestations sur-mesure, déterminés selon les besoins techniques de chaque Client.

En conséquence, pour chaque Client, un Contrat sur-mesure sera établi par LUTISE, comprenant le

cas échéant des éventuelles conditions particulières dérogatoires aux CGV.

Le Contrat n'est conclu qu'après :

- La signature du Contrat par LUTISE et le Client ;
- Le cas échéant, par exception à ce qui précède et sous réserve de l'accord expresse de LUTISE, (i) par l'émission d'un devis expressément accepté par le Client par écrit, sous réserve que le devis ait été accepté par le Client avant le terme de sa durée de validité ou (ii) par l'émission d'un bon de commande par le Client, sous réserve que celui-ci ait été accepté par LUTISE.

Outre ce qui précède, le Contrat peut également directement être conclu entre le Client et LUTISE en apposant chacun sa signature sur le Contrat.

Tout Contrat signé, toute commande validée sur devis, acceptée par LUTISE dans les conditions qui précèdent, est ferme et définitive et engage irrémédiablement le Client.

Chacune des Parties s'engage à reconnaître une valeur probante équivalente à celle d'un document papier original à :

- tout document électronique échangé entre elles ;
- toute information échangée entre elles par le biais de leur correspondance électronique ou des outils de communication mis à leur disposition sur les services et/ou plus généralement le Contrat ;
- toute donnée informatisée stockée relative à leur relation pré-contractuelle (cases à cocher, informations mises à la disposition du Client, besoins du Client exprimés, etc.) comme leur relation contractuelle (date et contenu des courriels de traitement des commandes, réclamations émises, etc.) ;
- les fax, copies faisant état de leur relation pré-contractuelle et lors de l'exécution du Contrat ;
- les identifiants de connexion du Client.

Les Parties renoncent, sauf fraude informatique avérée des systèmes d'informations utilisés ou falsification humaine volontaire, à se prévaloir de toute inopposabilité, irrecevabilité ou nullité d'une preuve qui serait rapportée au moyen des documents ou informations précitées.

ARTICLE 4 Exécution des services et prestations – Délais d'exécution

4.1. Les services et prestations sont exécutés par LUTISE dans les conditions temporelles et matérielles prévues au Contrat.

LUTISE fera ses meilleurs efforts afin d'apporter tout son soin à l'exécution des services et prestations dans les délais requis, étant précisé que l'obligation mise à la charge de LUTISE est une obligation de moyens.

En tout état de cause, les délais de réalisation sont indiqués au Contrat à titre indicatif. Ils peuvent être modifiés par LUTISE, étant précisé que LUTISE fera ses meilleurs efforts pour respecter les délais indiqués.

4.2. En aucun cas, le Client n'a le droit de transférer de quelque manière que ce soit son droit d'utiliser des services, ni de copier, de faire de l'ingénierie inverse, de tenter de dériver le code source, de modifier ou d'utiliser les services ou machines ou toute partie de ceux-ci en dehors de l'objet pour lequel ils sont destinés et dans les termes et conditions convenus au Contrat.

4.3. En présence d'événements tels que grèves, lock-out, événements imprévisibles dans les locaux de LUTISE ou celles de ses sous-traitants, émeutes, pandémies, mise au rebut d'une pièce importante, interruption de la production, fourniture tardive de matière première ou d'éléments nécessaires à la réalisation des prestations, ainsi qu'en cas de force majeure - tel qu'habituellement reconnu par la jurisprudence de la Cour de cassation - augmentant d'autant les délais de réalisation, LUTISE informera sans délai le Client sans être en aucun cas tenue responsable des retards d'exécution ainsi occasionnés.

Par ailleurs, en cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du Contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

Le non-respect des conditions matérielles et/ou temporelles qui précèdent ne peut fonder une indemnité quelconque en faveur du Client à la charge de LUTISE. Le Client pourra seulement résilier le Contrat dans les conditions fixées à l'article « Résiliation » des CGV.

4.4. Le Client est informé que dans le cadre des prestations et services délivrés par LUTISE, celle-ci peut être amenée à travailler avec des prestataires et collaborateurs indépendants.

ARTICLE 5 Prix et modalités de paiement

5.1. Sauf stipulation expresse contraire, le Prix s'entend hors taxes.

Le Prix de chaque service et/ou prestation figure sur le devis et/ou bon de commande correspondant auxdits services et prestations et en tout état de cause dans le Contrat.

Toute autre indication tarifaire, sur quelque document que ce soit, est non-contractuelle.

Le Prix peut être révisé à tout moment par LUTISE en fonction de la variation des conditions économiques, sauf pour les devis adressés au Client et non-expirés et pour les commandes d'ores et déjà acceptées par LUTISE.

5.2. Les modalités de règlement du Prix figurent dans le Contrat, sur les devis, bons de commande et factures de LUTISE.

Sauf convention contraire, le Prix concernant la licence d'utilisation du Logiciel est facturé forfaitairement en début de mission.

Sauf convention contraire dans le Contrat, le Prix des prestations lié à l'installation, la maintenance ainsi que toutes prestations additionnelles ou spécifiques du Client font l'objet d'une facturation distincte.

Le Prix est payable comptant sous trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture. Conformément aux dispositions de l'article 1344 du Code civil, le Client est réputé avoir été mis en demeure de payer par la seule exigibilité de l'obligation.

Selon les services ou prestations sélectionnés, un acompte complémentaire à la commande peut être demandé par LUTISE.

Toute autre indication relative aux modalités de paiement, sur quelque document que ce soit, est non-contractuelle.

5.3. Toute compensation unilatérale du montant d'un quelconque dommage ou inexécution ou mauvaise exécution prétendu par le Client est interdite.

Tout retard dans le paiement entraîne de plein droit, le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, l'exigibilité d'intérêts de retard d'un montant équivalent à trois fois le taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix points de pourcentage, ainsi que d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €, et ce sans préjudice de la réparation éventuelle, dans les conditions du droit commun, de tout autre dommage résultant directement de ce retard.

Tout retard de paiement emportera également, sans formalités, déchéance du terme de toute autre créance détenue par LUTISE qui devient immédiatement exigible.

En cas de retard de paiement, LUTISE a la faculté de suspendre l'accès du Client au Logiciel et plus généralement l'ensemble de ses services et prestations jusqu'à complet paiement. Tout matériel entre les mains du Client appartenant à LUTISE pourra être récupéré sans délai par cette dernière.

ARTICLE 6 Durée du Contrat – Résiliation

6.1. Le Contrat concernant des prestations et/ou services ponctuels est ferme et définitif et ne peut faire l'objet de résiliation ou annulation par le Client. Tout Prix stipulé au Contrat est dû par le Client.

Sauf contre-indication stipulée au Contrat, et à défaut de résiliation expresse à son terme par le Client dans les délais requis, le Contrat est tacitement reconductible pour une même durée.

6.2. En cas de Contrat à durée indéterminée, la résiliation du Contrat pourra intervenir dans les conditions suivantes :

- o Le Contrat pourra être résilié en totalité à tout moment par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, moyennant un préavis de trente (30) jours ;

- o Le Contrat pourra être résilié en totalité par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, par chacune des parties dans le cas où l'autre partie manquerait à l'une de ses obligations contractuelles substantielles, et sous réserve que la partie défaillante n'ait pas réparé le manquement en cause dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification écrite du manquement adressée par la partie non-défaillante ;
- o Le Contrat pourra être résilié de plein droit, dans le cas où le Client ferait l'objet d'une procédure de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire, après mise en demeure adressée à l'administrateur, sous réserve des dispositions de l'article L. 621-28 du code de commerce. Le Contrat pourra être résilié également de plein droit en cas de cessation d'activité, dissolution ou liquidation amiable ;
- o Le Contrat sera résilié de plein droit dans le cas où un événement de force majeure, au sens de l'article 1148 du code civil et de l'interprétation qui en est faite par les juridictions françaises, produirait un retard dans la fourniture des Prestations de plus de soixante (60) jours. En cas de contraintes légales et/ou administratives et/ou réglementaires restreignant les activités professionnelles pour cause de pandémie et notamment de crise sanitaire liée à la Covid-19, le Contrat pourra être suspendu par LUTISE pour toute la durée de maintien en vigueur des restrictions ;
- o En cas de résiliation avant la date contractuelle d'expiration du Contrat, et sauf si cette résiliation résulte d'un manquement exclusivement imputable à LUTISE à ses obligations contractuelles substantielles, des frais supplémentaires seront dus par le Client à réception de la facture correspondante. Ces frais supplémentaires comprendront les coûts de démobilisation et de réaffectation du personnel de LUTISE, ainsi que les coûts de démobilisation de l'équipement, du matériel et d'éventuels sous-traitants.

ARTICLE 7 **Responsabilité**

7.1. Le Client est seul et unique responsable de l'utilisation du Logiciel, en ce compris les accès qu'il autorise à ses utilisateurs..

A l'exception de l'obligation de mise à disposition du Logiciel en contrepartie du paiement du Prix, les obligations de LUTISE dans le cadre du Contrat sont des obligations de moyens.

7.2. En cas de préjudice prouvé imputable à LUTISE, celui-ci n'est tenu que des dommages et intérêts qui pouvaient être prévus lors de la conclusion du Contrat et qui ne comprennent que ce qui est une suite immédiate et directe de l'inexécution au sens des articles 1231-3 et 1231-4 du Code civil.

Ces dommages et intérêts sont strictement limités conformément aux montants fixés ci-dessous.

La responsabilité de LUTISE est limitée à celle encourue par les substitués dans le cadre de l'opération qui lui est confiée. Quand les limites d'indemnisation des substitués ne sont pas connues, sont inexistantes ou ne résultent pas de dispositions impératives, elles sont réputées identiques à celles fixées ci-après.

Pour tous les autres dommages, y compris en cas de responsabilité personnelle de LUTISE et/ou en cas de retard de livraison ou de mise en œuvre des services dûment constaté, la réparation due par

LUTISE est strictement limitée au prix d'installation (droits, taxes et frais divers exclus) ou à celui du service ou de la prestation à l'origine du dommage, objet du Contrat.

7.3. LUTISE ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dommages qui ne procéderaient pas d'une faute qu'il aurait commise et prouvée par le Client, des dommages indirects, des pertes économiques (y compris, de façon non limitative, pertes de revenus, de données, de bénéfices, de contrats, ou encore pertes commerciales ou d'économies escomptées) et de tout préjudice d'image (effet négatif sur l'image ou atteinte à la réputation).

Aucune responsabilité n'est assumée par LUTISE, de manière expresse ou implicite, à raison de l'usage fait par le Client des services, du Logiciel, des prestations et matériel fournis par LUTISE auprès de tiers, quels qu'ils soient.

LUTISE ne saurait assumer quelque réclamation que ce soit à raison de tout dommage causé à un tiers quelconque du fait d'une telle utilisation. Toute réparation d'un dommage par ricochet est en conséquence exclue de l'étendue de la responsabilité supportée par LUTISE.

LUTISE ne sera pas non plus responsable envers le Client si la fourniture des prestations prévues au Contrat est retardée ou empêchée par l'absence de fourniture par le Client des moyens, de l'accès ou de l'information requis.

ARTICLE 8 Propriété des Documents et Droits de propriété intellectuelle

8.1. Tous documents relatifs au Logiciel et à l'exécution des prestations, ainsi que tous renseignements d'ordre technique ou commercial fournis à l'occasion d'une offre ou d'une commande éventuelle par LUTISE au Client ne pourront être reproduits, conservés ou communiqués à des tiers par le Client sans autorisation préalable écrite du prestataire, et demeurent la propriété exclusive de LUTISE qui peut les reproduire, les conserver et les communiquer à des tiers pour ses propres besoins sans que le Client puisse s'y opposer ou prétendre à une quelconque indemnité, à condition que ces documents appartenant à LUTISE ne comporte pas d'informations confidentielles du Client.

8.2. Le Contrat, quels que soient les services ou prestations sur lesquels il porte, en ce compris le Logiciel, ne transfère ni ne concède aucun droit de propriété intellectuelle, quel qu'il soit, au Client.

LUTISE demeure seul titulaire de l'ensemble de ses droits de propriété intellectuelle, qu'ils portent sur des marques, brevets, certificats d'utilité, droits d'auteur et tous autres droits de propriété industrielle et/ou intellectuelle.

ARTICLE 9 Confidentialité

LUTISE et le Client s'engagent réciproquement à garder confidentiels les documents et informations les concernant, quelle que soit leur nature, qu'ils soient économiques, techniques ou commerciaux,

auxquels elles pourraient avoir eu accès au cours de l'exécution de leurs obligations respectives ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, et notamment toute proposition commerciale et financière transmise au Client.

LUTISE s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que ses affiliés, partenaires ou fournisseurs, les informations transmises par le Client.

Sauf convention contraire expresse, le Client accepte d'être cité par LUTISE comme client de ses prestations. A cet effet, le Client autorise LUTISE à mentionner son nom ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

ARTICLE 10 Informatique et libertés

Dans le cadre de la réalisation des prestations et services, et afin d'assurer la bonne exécution de ses obligations à ce titre, LUTISE est susceptible de traiter des données personnelles du Client, de ses salariés, collaborateurs, agents, préposés, mandataires, notamment mandataires sociaux, ou de toute personne physique ou morale chargée de le représenter dans ses communications et échanges de quelque nature que ce soit avec LUTISE (ci-après les « Données Personnelles »).

Le responsable du traitement est LUTISE, dont la désignation figure en préambule des CGV. Le délégué à la protection des données (« DPO ») peut être contacté à l'adresse suivante : sebastien@followlab.io

Les Données Personnelles du Client sont traitées uniquement et exclusivement en vue de la bonne exécution des prestations et services et en application d'obligations légales ou réglementaires incombant à LUTISE. Toute utilisation tierce est interdite sans l'accord préalable et expresse du Client.

LUTISE veillera au respect des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de Données Personnelles, ainsi que le règlement européen n°2016-679 à compter du 25 mai 2018 (ci-après ensemble la « Réglementation »).

Conformément à la Réglementation, LUTISE s'engage à traiter les Données Personnelles de façon à garantir un niveau de sécurité approprié, y compris la protection contre le traitement non autorisé ou illicite et contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle, à l'aide de mesures techniques ou organisationnelles appropriées.

Les Données Personnelles ne sont pas conservées sous une forme permettant leur identification au-delà de la durée nécessaire au vu des finalités pour lesquelles elles sont traitées et des prescriptions légales et réglementaires.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de portabilité et de rectification, d'opposition pour motif légitime, de limitation, et de suppression, effacement de complément d'informations sur le traitement des Données Personnelles les concernant en adressant un mail au DPO.

Lorsque le traitement d'une Donnée Personnelle est fondé sur le consentement du Client, ce dernier dispose du droit de retirer son consentement à tout moment.

Le Client est informé qu'il a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle.

ARTICLE 11 Annulation d'une clause

Les dispositions des CGV sont distinctes et autonomes les unes par rapport aux autres.

À tout moment, si une ou plusieurs de ces dispositions devenaient invalide(s), illégale(s) ou inapplicable(s) au regard d'une loi ou d'un décret applicable ou d'une décision judiciaire définitive, la validité, la légalité et l'applicabilité des dispositions restantes ne sera pas affectée, et les parties conviennent de leurs substituer des dispositions similaires qui ne soient pas elles-mêmes invalides, illégales ou inapplicables

ARTICLE 12 Loi applicable et litiges

Les CGV sont rédigées en langue française et soumises à la loi française.

Tout différend, non résolu à l'amiable entre les parties dans le délai d'un (1) mois (sauf délai plus long convenu entre les parties), et relatif à la validité, l'exécution ou l'interprétation des CGV sera soumis à la compétence du Tribunal de Commerce de Lyon, y compris en cas de pluralité de défendeurs.