

Conditions Générales d'Utilisation et de Service

Entrée en vigueur : 25 avril 2025 • Dernière mise à jour : 25 avril 2025

PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Services (ci-après « **CGUS** ») s'appliquent à l'ensemble des relations contractuelles entre la société **BILLABEX**, SAS au capital de 1000 euros, dont le siège social est situé 26 rue Bosquet – 75007 Paris, 984 298 505 RCS Paris (ci-après le « **Prestataire** ») et ses clients professionnels (ci-après le « **Client** ») dans le cadre de l'utilisation de la plateforme logicielle SaaS et la Solution proposée par Billabex (la « **Solution** »). Le Prestataire et le Client seront ci-après désignés ensemble les « **Parties** », ou individuellement une « **Partie** ».

Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Services. Les Conditions Générales d'Utilisation et de Services applicables sont celles en vigueur à la date de la Commande.

Editeur et Exploitant de la Solution :

La Solution et les Services sont exploités par la société **Billabex**, Société par actions simplifiée au capital de 1000 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 984 298 505, dont le siège social est situé au 26 rue Bosquet, 75007 Paris.

Billabex n'intervient pas en tant que mandataire ou prestataire de recouvrement amiable pour le compte du Client, mais agit exclusivement comme éditeur d'une solution logicielle permettant au Client de gérer ses propres relances de manière autonome.

Présentation de la Solution et des Services :

Billabex est une solution SaaS innovante, accessible en ligne, permettant aux professionnels d'automatiser et d'optimiser la gestion de leurs relances de factures impayées ou en retard de paiement. Grâce à l'intelligence artificielle, la plateforme propose des relances personnalisées multi-canaux (emails, SMS, appels, courriers, WhatsApp, etc.) tout en laissant aux entreprises la pleine maîtrise de leurs communications et de leur relation client. Billabex agit en tant qu'éditeur de logiciel et ne fournit pas de service de recouvrement de créances pour le compte d'autrui.

Le Client a le choix entre deux formules :

- Soit formule abonnement mensuel,
- Soit formule tarification à l'usage au moyen d'un Portefeuille Virtuel.

ARTICLE 1 – OPPOSABILITE DES CGUS

L'utilisation de la Solution suppose l'acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes CGUS. Le Client reconnaît qu'il agit en qualité de professionnel au sens du Code de la consommation. Il est entendu que toute souscription vaut acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes CGUS.

ARTICLE 2 - OBJET

Les présentes CGUS ont pour objet de définir les modalités contractuelles d'utilisation de la Solution Billabex, plateforme SaaS de relances automatisées de factures impayées ou en retard de paiement, par les Clients professionnels.

ARTICLE 3 – CAPACITÉ – QUALITÉ DU CLIENT

Le Client déclare être en capacité de contracter et d'effectuer des actes de commerce, soit d'être en conséquence une personne morale et/ou le

représentant légal de la personne morale ou d'être spécifiquement et dûment mandaté à cet effet ou une personne physique majeure ou mineure émancipée étant un professionnel au sens du Code de la consommation, et non protégée par les articles au sens de l'article 425 du Code civil.

LE CLIENT DÉCLARE ÊTRE UN PROFESSIONNEL, au sens de la définition de l'article liminaire du Code de la consommation (... « Professionnel : toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel »).

ARTICLE 4 – DEFINITIONS - NATURE DES PRESTATIONS

Aux fins des présentes CGUS, les termes ou expressions suivants auront la signification suivante, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel :

- **Abonnement** : Catégorie tarifaire, dépendant d'éléments quantitatifs choisie par le Client pour l'utilisation de la Solution. L'Abonnement est choisi par le Client soit dans le cadre d'un processus d'inscription en ligne, soit aux termes d'un document (CPS, devis, bon de commande, etc.) signé électroniquement.
- **Billabex** : désigne la société BILLABEX, éditeur de la Solution, telle qu'identifiée en tête des présentes CGUS.
- **CGUS** : Conditions Générales d'Utilisation et de Services de Billabex.
- **Client** : toute personne morale ou physique disposant de la capacité juridique agissant à des fins professionnelles, ayant souscrit aux Services via la plateforme Billabex.
- **Compte** : espace personnel créé par le Client sur la plateforme, lui permettant d'accéder à la Solution et de bénéficier des Services.
- **Conditions d'abonnement** : modalités d'acquisition d'une Licence de la Solution et des Services.

- **Contenu** : toute information, donnée, message, facture, fichier ou document transmis ou généré via la Solution.
- **Contrat** : ensemble constitué des présentes CGUS, des éventuelles Conditions Particulières de Services (CPS), et de toute commande ou souscription passée par le Client prenant la forme d'un document contractuel signé électroniquement entre le client et Billabex et précisant et/ou complétant les présentes CGUS.
- **Donnée(s) à caractère personnel / Donnée(s) personnelle(s)** : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable telle que décrite à l'article 4 du RGPD.
- **IA ou Agent IA** : agent logiciel autonome intégré à la Solution, fondé sur des technologies d'intelligence artificielle, configuré pour générer automatiquement des messages de relance personnalisés selon des scénarios prédéfinis.
- **Identifiants** : données personnelles permettant au Client ou à un Utilisateur autorisé d'accéder à son Compte (adresse email, mot de passe, etc.).
- **Licence** : Droit d'utilisation de la Solution accordé au Client dans les termes, conditions et limites du Contrat ; ce terme ne saurait se voir conférer le sens ni les caractéristiques que lui attache le Code de la propriété intellectuelle.
- **Licence Utilisateur** : Droit d'utilisation de la Solution conféré à l'Utilisateur du fait de la Licence conféré au Client, de qui il détient son droit.
- **Partie** : l'une des parties au Contrat, à savoir Billabex ou le Client.
- **Période d'abonnement** : durée de validité de l'Abonnement à la Solution et aux Services tel que décrit dans les Conditions d'abonnement.
- **Prestataire de paiement** : prestataire de Billabex assurant les opérations de paiement du prix de l'abonnement.
- **Portefeuille Virtuel** : solde prépayé associé au Compte du Client, permettant de déclencher les Services proposés par la Solution, débité à l'usage.
- **Services** : ensemble des fonctionnalités offertes par la Solution, incluant notamment la génération automatisée de relances de factures via des

agents IA autonomes.

- **Single Sign On (« SSO »)** : système d'authentification unique permettant à l'Utilisateur de se connecter à de multiples services avec un seul identifiant.
- **Site** : le site web édité par Billabex accessible depuis l'adresse <https://www.billabex.com> .
- **Service Level Agreement (« SLA »)** : Engagements pris par Billabex en matière de niveaux des performances de la Solution ainsi que des modalités du Support.
- **Solution** : plateforme logicielle éditée par Billabex, accessible en mode SaaS à l'adresse <https://app.billabex.com>, permettant au Client de gérer ses relances de manière autonome, assistée ou automatisée.
- **Support** : Prestation d'aide à l'utilisation de la Solution et/ou à la résolution des difficultés d'accès ou d'utilisation de la Solution par le Client.
- **Utilisateur** : toute personne éligible et habilitée par le Client à utiliser la Solution via son Compte.

ARTICLE 5 – DESCRIPTION DE LA SOLUTION ET DES SERVICES

La Solution est une plateforme logicielle d'aide à la relance amiable de créances, automatisant l'envoi de messages de relance via différents canaux (email, SMS, courrier, WhatsApp, messages vocaux etc.). Elle est accessible via le site <https://app.billabex.com>. Billabex fournit un outil, sans intervenir comme société de recouvrement de créances. La Solution inclut des agents logiciels dotés d'une capacité d'autonomie décisionnelle reposant sur des technologies d'intelligence artificielle.

Ces agents sont conçus pour optimiser les relances amiables de créances, en analysant les situations et en formulant des messages adaptés. Billabex édite également un site <https://www.billabex.com> (ci-après le « **Site** ») comprenant un blog dédié à l'utilisation de la Solution et des Services (ci-après le « **Blog** »).

Il est rappelé que la Solution Billabex est un outil technologique d'aide à la relance amiable de créances. Billabex n'intervient à aucun moment comme mandataire de ses Clients dans la gestion de leur poste clients, ni comme société de recouvrement de créances. Le Client conserve l'entière maîtrise de la stratégie, des contenus, et de la relation avec ses propres clients.

Conditions d'accès à la Solution :

L'utilisation de la Solution est réservée exclusivement aux personnes morales ou physiques disposant de la capacité juridique d'agir à des fins professionnelles. L'accès nécessite la création d'un Compte Utilisateur et un rechargement préalable du Portefeuille Virtuel.

Souscription à la Solution :

Le Client peut souscrire soit une formule d'Abonnement, soit une tarification à l'usage. Le Client peut souscrire un Abonnement lui permettant d'acquérir une ou plusieurs licences d'utilisation de la Solution (ci-après l'« **Abonnement** »), qu'il pourra distribuer aux personnes de son choix (ci-après le ou les « **Utilisateur(s)** ») dans les conditions définies ci-après.

Le Client reconnaît et accepte expressément que toute souscription d'un Abonnement, selon quelque modalité que ce soit, vaut commande ferme et définitive d'une souscription à l'utilisation de la Solution. Toute annulation ou rétractation intervenant postérieurement au paiement sera régie par les dispositions de l'article 8. De même, le Client reconnaît et accepte expressément que toute recharge du Portefeuille Virtuel vaut commande ferme et définitive d'une souscription à l'utilisation de la Solution.

Droit d'utilisation de la Solution (Licence) :

Aux termes du Contrat, Billabex concède au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation de la Solution (la « **Licence** »), pour la durée du Contrat, selon les caractéristiques de l'Offre souscrite et les conditions stipulées aux présentes CGUS et aux éventuelles CPS.

La Licence s'entend du droit d'accéder et de recourir à la Solution et aux Services conformément à leur destination, en mode Saas via une connexion à un réseau de communications électroniques, le Client s'interdisant toute autre utilisation, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative.

Le Client ne pourra en aucun cas louer, sous-louer ou mettre la Solution à disposition de tiers autres qu'un Utilisateur, dans les conditions et limites prévues aux présentes CGUS. Les conditions d'accès à la Solution sont celles prévues dans l'Abonnement souscrit et/ou les éventuelles CPS signées par le Client.

Toute modification de tout ou partie des éléments de l'Offre souscrite devra faire l'objet d'un accord exprès des Parties. La Licence concédée au Client par le Contrat inclut le droit de désigner et modifier la liste des Utilisateurs qui pourront accéder à, et utiliser, la Solution, moyennant la création d'un Compte et dans la limite du nombre de Licences Utilisateurs prévu à l'Offre souscrite.

Le Client est seul responsable des conditions dans lesquelles les Utilisateurs qu'il aura choisis et désignés utilisent la Solution, et répond, seul, de leurs manquements. Billabex se réserve le droit d'intégrer des systèmes de filtrage automatique pour refuser la génération ou l'envoi de tout contenu contrevenant à la loi ou aux bonnes mœurs, sans notification préalable.

ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DE BILLABEX

Il est rappelé que la société Billabex n'intervient en aucun cas en tant que mandataire ou prestataire de recouvrement amiable pour le compte du Client, mais agit exclusivement comme éditeur d'une solution logicielle permettant au Client de gérer, d'automatiser, en utilisant l'intelligence artificielle, ses propres relances de factures impayées de manière autonome.

Le Prestataire s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à :

- assurer l'accessibilité et le bon fonctionnement de la Solution, dans les conditions prévues aux présentes CGUS ;

- fournir une assistance technique de niveau standard, au moyen notamment du Support, via les moyens de contact indiqués sur le Site (via email, chatbox ou visio) aux horaires définis dans les conditions commerciales applicables ou entre 9h-18h les jours ouvrables ;
- fournir la Solution et conserver les Contenus avec diligence et selon les règles de l'art ;
- garantir un haut niveau de sécurité, notamment en ce qui concerne la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données traitées par la Solution ;
- assurer un niveau de services et de performance de la Solution conformes aux engagements formalisés dans l'annexe **Service Level Agreement (« SLA »)** applicable selon l'Abonnement souscrit ;
- informer le Client en cas d'incident critique ou bug affectant l'accès ou le fonctionnement de la Solution ;
- mettre en œuvre des mécanismes de contrôle sur les agents IA, afin de prévenir la génération de contenus manifestement illicites ou contraires aux bonnes mœurs ;
- respecter ses obligations en matière de protection des données personnelles, conformément au RGPD et à sa Politique de Confidentialité.

La Solution et les Services pourront faire l'objet à tout moment de changements, de variations, ou d'extensions par Billabex, sous réserve que ces modifications ne compromettent pas de façon substantielle la nature ou la qualité de la Solution et des Services auxquels le Client a souscrit.

ARTICLE 7 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client (incluant l'ensemble des Utilisateurs auxquels le Client a consenti le droit d'utiliser son Compte), s'engage à :

- respecter le lois et règlement en vigueur et les droits des tiers ;
- utiliser la Solution de manière conforme à sa destination, dans un cadre strictement professionnel ;

- s'assurer de l'exactitude, de la licéité et de la pertinence des contenus, factures, fichiers ou données qu'il intègre ou transmet via la Solution ;
- ne pas détourner la Solution de son usage normal, notamment à des fins frauduleuses, illicites ou en violation des droits des tiers ;
- assumer seul la responsabilité et les conséquences des développements et connexions qu'il peut faire ou mettre en œuvre pour connecter les intégrations et/ou l'API de Billabex à ses propres outils ;
- maintenir la confidentialité de ses Identifiants et garantir leur usage strictement personnel ;
- contrôler le ou les agents autonomes d'intelligence artificielle (IA) ;
- informer Billabex sans délai en cas d'usage non autorisé ou suspect de son Compte ou d'un comportement anormal d'un agent IA ;
- régler le prix des Services ou de l'Abonnement souscrit ;
- maintenir un solde positif dans son Portefeuille Virtuel pour garantir la continuité du Service ;
- s'abstenir de toute action susceptible d'altérer la sécurité, la stabilité ou la performance de la Solution.

Le Client est seul responsable de la bonne utilisation de la Solution et des Services, des informations qui seront communiquées dans le cadre des Services, et de tous les droits et autorisations nécessaires à la diffusion de ces contenus.

ARTICLE 8 – DUREE ET RESILIATION

Le Contrat prend effet à la date de sa souscription. Selon le modèle tarifaire choisi :

Formule par abonnement mensuel :

Le Contrat est renouvelé tacitement par périodes mensuelles. Le Client peut mettre fin au Contrat à tout moment en adressant une demande de résiliation au moins un (1) mois avant la date de renouvellement mensuel. La résiliation

prendra effet à l'issue de la période en cours et ne donnera lieu à aucun remboursement prorata temporis.

Formule à l'usage :

Le Contrat est activé à chaque recharge du Portefeuille Virtuel, sans engagement de durée, et reste valable tant que le solde est positif. Le Client peut mettre fin à cette formule à tout moment en cessant d'utiliser la Solution. Toute recharge du Portefeuille Virtuel vaut commande ferme et définitive et ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

Billabex se réserve la faculté de résilier le Contrat de plein droit en cas de violation substantielle des CGUS ou d'absence prolongée d'activité (plus de 6 mois).

La suppression du Compte par l'Utilisateur entraîne la destruction de toutes les données relatives au Compte.

ARTICLE 9 – CONDITIONS FINANCIERES ET PRIX DES SERVICES

Modalités tarifaires-prix des Services :

Sauf mention contraire, les prix sont exprimés en euros et hors taxes. Les Services sont accessibles selon différents modèles au choix du Client :

- **Tarification à l'acte** : 8 € HT par facture téléversée ou transférée à un agent IA ;
- **Tarification au message** : 0,90 € HT par message envoyé par un agent IA ;
- **Abonnement mensuel fixe**, incluant un certain volume d'actions (selon le plan choisi).

Évolution tarifaire :

Billabex informera le Client un (1) mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. À défaut de résiliation, ceux-ci seront réputés acceptés.

Portefeuille Virtuel :

L'accès aux Services est conditionné au rechargement préalable d'un Portefeuille Virtuel. Chaque recharge vaut commande ferme et définitive, non remboursable.

Modalités de facturation :

Toutes les factures sont émises en format électronique uniquement, mises à disposition dans l'espace Client ou envoyées par e-mail.

Retards et incidents de paiement :

Tout retard de paiement entraîne la facturation d'intérêts de retard (3x taux légal) et d'une indemnité forfaitaire de 40 euros, ainsi que la suspension immédiate du Service.

ARTICLE 10 – PROPRIETE DES DONNEES

Le Client est et reste seul propriétaire des Contenus. Billabex est propriétaire de toutes les données d'usage générées par le Client et/ou ses Utilisateurs, exploitées à des fins statistiques et d'amélioration de la Solution et des Services.

ARTICLE 11 – DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Billabex et le Client s'engagent à respecter les dispositions de la loi Informatique et Libertés et le RGPD.

Le Client agit en tant que **responsable de traitement** pour les données des tiers (débiteurs) et Billabex en tant que **sous-traitant** au sens de l'article 28

du RGPD. Billabex agit en tant que **responsable de traitement** pour les données du Client lui-même.

Accord de traitement des données (DPA)

Lorsque Billabex traite des données personnelles pour le compte du Client en qualité de sous-traitant, les Parties concluent un Accord de Traitement des Données (DPA) conforme à l'article 28 du RGPD. Le DPA précise notamment :

- la nature et la finalité du traitement ;
- les types de données personnelles traitées et les catégories de personnes concernées ;
- les obligations de Billabex en matière de sécurité, de confidentialité et d'assistance ;
- les conditions de recours à des sous-traitants ultérieurs ;
- les modalités de notification en cas de violation de données ;
- les conditions de restitution ou de suppression des données en fin de contrat ;
- les droits d'audit du Client.

Le DPA est fourni sur demande par Billabex et doit être signé préalablement à tout traitement de données personnelles pour le compte du Client. En cas de contradiction entre les présentes CGUS et le DPA, les dispositions du DPA prévalent pour ce qui concerne le traitement des données personnelles.

Hébergement et sécurité

Les données sont hébergées au sein de l'Union européenne (AWS, région Irlande). Les mesures de sécurité mises en œuvre par Billabex sont détaillées sur la [page Sécurité](#). La liste des sous-traitants ultérieurs est disponible sur la [page dédiée](#).

Droits des personnes

Le Client peut exercer ses droits en adressant une demande sur la page [contactez-nous](#) ou via les moyens précisés dans la [Politique de confidentialité](#).

ARTICLE 12 - USAGE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET LIMITATION DE RESPONSABILITÉ ASSOCIÉE

Le Client accepte expressément que Billabex ne pourra être tenue responsable des conséquences d'un message formulé par l'agent IA, sauf en cas de faute lourde ou négligence grave avérée et prouvée. Billabex ne pourra en aucun cas être tenue responsable des préjudices commerciaux indirects (perte de CA, image, rupture de relation commerciale).

La responsabilité de Billabex est plafonnée à deux (2) mois de consommation moyenne sur le Portefeuille Virtuel au cours des six (6) derniers mois.

ARTICLE 13 - RESPONSABILITES ET GARANTIES DU PRESTATAIRE

Billabex est tenu à une **obligation de moyens**. Sa responsabilité ne saurait être engagée qu'en cas de faute prouvée.

Limitation de responsabilité :

La responsabilité de Billabex est strictement limitée aux dommages directs prévisibles et le montant de l'indemnisation est plafonné à 2 mensualités payées par le Client (ou 1/6ème de la redevance annuelle).

Cas d'exonération :

La responsabilité de Billabex est exclue en cas de :

- mauvaise utilisation ou mauvaise configuration par le Client ;
- indisponibilité résultant de l'hébergeur ou du Prestataire de Paiement ;

- intervention d'un tiers non autorisé ou force majeure ;
- difficulté d'accès liée au réseau internet ou virus/malware introduit par un tiers.

ARTICLE 14 - RESPONSABILITES ET GARANTIES DU CLIENT

Le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait de la Solution et des Agents IA. Il lui appartient de vérifier la pertinence et la légalité des messages générés. Le Client garantit Billabex contre toute réclamation d'un tiers résultant de son utilisation de la Solution ou des actions des Agents IA.

ARTICLE 15 - CONFIDENTIALITE

Chaque Partie assurera la protection de toute information portée à sa connaissance par l'autre Partie et s'interdit d'en divulguer les détails techniques ou concepts.

ARTICLE 16 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE DU PRESTATAIRE

Tous les éléments de la Solution demeurent la propriété exclusive de **Billabex**. Le Client n'est pas autorisé à copier, vendre, louer, modifier ou décompiler la Solution.

ARTICLE 17 – DROIT APPLICABLE – JURIDICTION

Les présentes CGUS sont régies par la **Loi française**. En cas de litige, les tribunaux de **Paris** seront exclusivement compétents après une tentative de conciliation amiable.

ARTICLE 18 – DISPOSITIONS DIVERSES

- **Références commerciales** : Le Client autorise Billabex à citer sa marque ou son logo à titre de référence commerciale.
- **Cession** : Le Client ne peut céder ses obligations sans accord écrit de Billabex.
- **Modifications** : Billabex peut modifier les CGUS moyennant un préavis de 30 jours.
- **Convention de preuve** : Les données de Billabex font foi entre les Parties.
- **Langue** : La langue d'interprétation est le français.

Les présentes Conditions Générales sont entrées en vigueur le **25/04/2025** et demeurent disponibles sur le Site de Billabex.