CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE UPSTER.AI - 2026

ENTRE

La société SOARLY, SARL au capital de 2.000 €, dont le siège social est situé au 1 rue de la gare, 40100 Dax, immatriculée au greffe de DAX sous le n°939 920 591 R.C.S.

Ci-après dénommée le « Prestataire » ou «UPSTER »,
DE PREMIERE PART,

ET

Toute personne physique ou morale agissant à des fins professionnelles (commerçant, société, indépendant, profession libérale) utilisant la plateforme Upster.ai.

Ci-après dénommée le « Client »,
DE SECONDE PART.

PRÉAMBULE

La société SOARLY conçoit, développe et commercialise des solutions SaaS d'intelligence artificielle permettant l'automatisation des conversations Instagram via messages directs.

Le Client souhaite bénéficier des services de SOARLY pour intégrer des fonctionnalités d'intelligence artificielle et d'automatisation via la plateforme UPSTER.

Le Client reconnaît avoir reçu de SOARLY toutes les informations nécessaires pour évaluer la pertinence de la solution par rapport à ses besoins.

CECI EXPOSÉ, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 0 – DÉFINITIONS

Au sens du présent contrat, les termes suivants ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous :

- - "Solution SaaS" : logiciel en mode service (Software as a Service) Upster accessible via internet
- - "API" : interface de programmation applicative permettant l'interaction avec les services Instagram/Meta
- - "DM" : messages directs (Direct Messages) sur la plateforme Instagram
- - "Incident Critique" : dysfonctionnement empêchant l'utilisation normale de la Solution
- - "Incident Majeur" : dysfonctionnement affectant partiellement l'utilisation de la Solution
- - "Force Majeure" : événement imprévisible, insurmontable et extérieur aux parties
- - "SLA" : niveau de service garanti (Service Level Agreement)

ARTICLE 1 : ACCEPTATION DES CONDITIONS

L'accès à la solution Upster.ai est conditionné à l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Cette acceptation est matérialisée par :
1. Une case à cocher active ("J'accepte les Conditions Générales de Vente")
2. La certification d'identité du signataire
3. La validation du formulaire d'inscription ou de paiement

1.2 Identité du signataire

La personne cochant la case d'acceptation certifie être le Client titulaire du compte (ou son représentant légal dûment habilité).

En cas d'acceptation pour le compte d'une personne morale, le signataire garantit disposer des pouvoirs nécessaires pour engager ladite personne morale.

Tout défaut de pouvoir du signataire relève de la seule responsabilité du Client et ne saurait être opposable à UPSTER.

1.3 Preuve de l'acceptation

UPSTER conserve une preuve électronique de l'acceptation comprenant :
- Date et heure de validation (UTC)
- Adresse IP du signataire
- User-Agent (navigateur et système d'exploitation)
- Email du compte Client
- Version des CGV acceptées

1.4 Ratification tacite

Toute utilisation continue de la Solution et tout paiement effectué par le Client après l'acceptation des présentes CGV constituent une ratification tacite et irrévocable de l'ensemble des dispositions contractuelles.

ARTICLE 2 : DURÉE ET RÉSILIATION

2.1 Résiliation ordinaire
Le Contrat peut être résilié par chacune des parties à tout moment, avec un préavis de trente (30) jours calendaires.

La résiliation doit être notifiée par écrit (email) à l'adresse : contact@upster.ai

La résiliation prendra effet à l'issue du préavis de 30 jours.

2.2 Résiliation pour faute grave
En cas de faute grave, UPSTER peut résilier le contrat avec effet immédiat et sans préavis.

Sont notamment considérées comme fautes graves :
- Non-paiement persistant malgré mise en demeure
- Utilisation frauduleuse ou contraire à la loi
- Violation des conditions d'usage Instagram/Meta entraînant un blocage du compte
- Atteinte à la sécurité de la plateforme
- Rétro-ingénierie ou tentative de copie de la Solution

2.3 Obligations post-résiliation
En cas de résiliation, le Client s'engage à :
- Cesser immédiatement toute utilisation de la solution Upster
- Supprimer ses identifiants et codes d'accès
- Ne pas divulguer les informations confidentielles obtenues durant la relation contractuelle

UPSTER procédera à la suppression définitive des données du Client conformément aux dispositions du Contrat de Traitement de Données (DPA).

ARTICLE 3 – OBLIGATIONS D'UPSTER

3.1 Obligation de moyens

UPSTER s'engage à mobiliser tous les moyens nécessaires pour fournir au Client la solution SaaS dans le respect des termes de ce Contrat, en assurant une qualité de service optimale.

UPSTER ne garantit aucun résultat commercial ou performance spécifique.

3.2 Engagement spécifique Instagram

S'agissant de la prise de rendez-vous et de la génération de réponses via Instagram, UPSTER garantit un engagement de moyens (et non de résultat).

Tout résultat dépend de facteurs variables tels que :
- Le volume et la qualité des messages reçus par les utilisateurs
- Le niveau d'activité et d'engagement des utilisateurs Instagram
- La pertinence de la configuration par l'intelligence artificielle
- Le comportement des utilisateurs finaux
- Les modifications des algorithmes Instagram/Meta

3.3 Support technique

UPSTER fournit un support technique réactif pour tout incident ou question liée à la Solution via Slack.

Les délais de réponse sont définis à l'Article 3 bis (SLA).

3.4 Limitation des garanties

UPSTER ne formule aucune autre garantie expresse ou implicite :
- Aucune garantie de performance commerciale
- Aucune garantie d'adéquation à un objectif spécifique
- Aucune garantie d'absence totale de défauts ou d'interruptions

La solution est fournie "en l'état".

ARTICLE 3 BIS – NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

3.1 Disponibilité garantie

UPSTER s'engage sur un taux de disponibilité de la Solution de 99,5% sur base mensuelle, hors :
- Maintenance programmée (maximum 4 heures par mois, notifiée 48 heures à l'avance)
- Cas de force majeure
- Interruptions dues aux services Instagram/Meta ou autres services tiers
- Défaillances des réseaux internet non imputables à UPSTER

3.2 Temps de réponse du support technique

Les délais de prise en compte et de résolution sont les suivants :

Incident Critique (solution inaccessible) :
- Prise en compte : sous 2 heures ouvrées
- Résolution : sous 8 heures ouvrées

Incident Majeur (fonctionnalités dégradées) :
- Prise en compte : sous 4 heures ouvrées
- Résolution : sous 24 heures ouvrées

Demande Standard (questions, demandes d'évolution) :
- Prise en compte : sous 24 heures ouvrées
- Résolution : sous 72 heures ouvrées

3.3 Crédits SLA en cas de non-respect

En cas de non-respect des SLA de disponibilité, le Client bénéficiera de crédits automatiques calculés selon le barème suivant :

Disponibilité mensuelle	Crédit SLA
< 99,5% et ≥ 99%	10% du montant mensuel
< 99% et ≥ 98%	25% du montant mensuel
< 98%	50% du montant mensuel

Ces crédits seront appliqués sur la facture du mois suivant.

Les crédits SLA constituent l'unique recours du Client en cas de non-respect des engagements de disponibilité.

3.4 Exclusions des SLA

Ne sont pas pris en compte dans le calcul des SLA :
- Les interruptions dues à la maintenance programmée
- Les cas de force majeure
- Les dysfonctionnements des services Instagram/Meta
- Les problèmes liés à l'infrastructure du Client
- Les actes de malveillance ou attaques DDoS

ARTICLE 4 – DÉPENDANCE AUX SERVICES TIERS

4.1 Services Instagram/Meta

La Solution dépend des API et services fournis par Meta/Instagram.

UPSTER ne peut garantir :
- La continuité permanente des API Instagram
- La stabilité des fonctionnalités tierces
- Le maintien des conditions d'accès par Meta
- L'absence de modifications des politiques Instagram

4.2 Modifications des services tiers

En cas de modification substantielle des conditions d'accès aux API Instagram ou de suspension par Meta :

1. UPSTER informera le Client dans les 48 heures suivant la prise de connaissance
2. UPSTER s'efforcera d'adapter la Solution dans un délai techniquement raisonnable
3. Si l'adaptation s'avère techniquement impossible ou économiquement disproportionnée, le contrat pourra être résilié sans pénalité par l'une ou l'autre des parties

4.3 Limitation de responsabilité spécifique

UPSTER ne saurait être tenue responsable des dysfonctionnements, interruptions, limitations ou pertes de données résultant directement des services Instagram/Meta, de leurs modifications, suspensions ou indisponibilités.

ARTICLE 5 – CONDITIONS FINANCIÈRES

5.1 Prix des services

Le prix des Services est la contrepartie financière que le Client s'engage à verser au Prestataire pour bénéficier de la Solution.

Les tarifs en vigueur sont confirmés lors de la souscription.

5.2 Remises commerciales

Une remise peut être appliquée selon un pourcentage et une durée déterminés.

5.3 Abonnement et prélèvement automatique

Les paiements sont prélevés automatiquement sur le moyen de paiement enregistré (carte bancaire, SEPA, etc. via Stripe) à la date d'échéance mensuelle selon l'abonnement choisi.

Une facture électronique est générée et envoyée chaque période de facturation, reprenant :
- Le détail des services facturés
- Les éventuelles options supplémentaires
- Les crédits SLA le cas échéant

5.4 Offre Flex : crédits conversation

Dans le cadre de l'offre Flex, l'utilisation de l'intelligence artificielle est facturée par le débit de crédits prépayés (« Crédits conversation »), achetés par le Client ou offerts par UPSTER, et débités au fur et à mesure de l'activité de l'IA. Le solde et la consommation sont consultables à tout moment depuis l'interface Client.

Tout Crédit conversation consommé est définitivement acquis à UPSTER et ne donne lieu à aucun remboursement, avoir ou compensation, y compris en cas de résiliation du Contrat (quelle qu'en soit la cause ou la partie qui en prend l'initiative), de suspension ou de blocage du compte du Client par Instagram/Meta, ou d'insatisfaction quant aux réponses générées par l'IA. Les Crédits conversation non consommés à la date d'effet de la résiliation sont perdus et ne donnent lieu à aucun remboursement ; ils ne sont ni cessibles ni convertibles en numéraire.

5.5 Conditions de paiement

Le prélèvement est considéré comme dû dès la date d'échéance indiquée sur la facture.

En cas de refus de paiement ou d'échec du prélèvement :

1. UPSTER relance le prélèvement sous 48 heures
2. Une notification est envoyée au Client
3. Si le paiement n'est pas régularisé sous 7 jours, UPSTER peut suspendre l'accès après mise en demeure
4. En cas de non-régularisation sous 15 jours après mise en demeure, UPSTER peut résilier le contrat avec effet immédiat

Tout mois commencé est dû en intégralité. Aucun remboursement au prorata ne sera effectué.

5.6 Mise à jour des moyens de paiement
Le Client est responsable de maintenir son moyen de paiement valide et à jour.
En cas de moyen expiré ou rejeté, Stripe propose une procédure sécurisée de mise à jour accessible depuis l'interface Client.

5.7 Sécurisation et conformité des paiements
Stripe assure la conformité PCI DSS niveau 1 et protège les données de paiement selon les standards internationaux.
Le Client peut gérer lui-même son mode de paiement via le portail client sécurisé, sans intervention de UPSTER.

5.8 Révision tarifaire
Les tarifs peuvent être révisés avec un préavis de 30 jours calendaires.
Toute modification tarifaire sera notifiée au Client par courrier électronique à l'adresse renseignée dans son compte.
En cas de désaccord avec les nouveaux tarifs, le Client dispose d'un délai de 15 jours à compter de la notification pour résilier le contrat sans pénalité.
À défaut de résiliation dans ce délai, le Client sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions tarifaires.

5.9 Pénalités de retard et indemnité de recouvrement

Conformément aux articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable :
- Des pénalités de retard calculées à un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur, appliquées sur les sommes dues à compter de la date d'échéance jusqu'au paiement intégral ;
- Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros par facture impayée. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant, UPSTER peut demander une indemnisation
complémentaire sur justification.

Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

ARTICLE 6 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

6.1 Propriété exclusive d'UPSTER
Demeurent la propriété exclusive d'UPSTER :

- Le code source de la Solution et ses évolutions
- Les algorithmes d'intelligence artificielle et modèles d'apprentissage
- La base de connaissances et les corpus d'entraînement
- La documentation technique et utilisateur
- Les interfaces utilisateur et l'expérience utilisateur (UI/UX)
- La marque "UPSTER" et les éléments graphiques associés
- Les brevets et savoir-faire développés

6.2 Propriété du Client
Demeurent la propriété du Client :

- Les données clients saisies dans la Solution
- Les contenus personnalisés et templates créés
- Les configurations spécifiques développées
- Les données de contacts et prospects

6.3 Licence d'utilisation
UPSTER concède au Client une licence d'utilisation non exclusive, non cessible, révocable, limitée à la durée du contrat, pour l'utilisation de la Solution dans le cadre strictement défini par le présent contrat.

6.4 Restrictions
Le Client s'interdit expressément :

- La rétro-ingénierie, décompilation ou désassemblage de la Solution
- La reproduction, copie ou distribution du code source
- Le contournement des mesures techniques de protection
- L'utilisation des éléments propriétaires pour développer une solution concurrente

Toute violation de ces restrictions entraînera la résiliation immédiate du contrat et pourra donner lieu à des poursuites judiciaires.

ARTICLE 7 – LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

7.1 Plafond de responsabilité
La responsabilité d'UPSTER, toutes causes confondues, est limitée au montant total payé par le Client au cours des six (6) derniers mois précédant le fait générateur.
Cette limitation s'applique quelle que soit la nature de l'action (contractuelle, délictuelle ou autre).

Les présentes limitations ne s'appliquent pas en cas de faute lourde ou dolosive d'UPSTER, de dommage corporel, ni dans les cas où la loi prohibe une telle limitation.

7.2 Exclusion des dommages indirects
En aucun cas, UPSTER ne pourra être tenue responsable des préjudices indirects, notamment :

- La perte de données imputable à un manquement d'UPSTER à ses obligations de sécurité (Article 5 du Contrat de Traitement de Données) n'est pas exclue : la responsabilité d'UPSTER à ce titre est engagée dans la limite du plafond prévu à l'article 7.1.
- Perte de chiffre d'affaires
- Perte d'image ou de réputation
- Perte de clientèle
- Perte de bénéfices ou d'opportunités commerciales
- Coût de remplacement d'un service équivalent

7.3 Responsabilité du Client
Le Client est seul responsable :

- De l'utilisation qu'il fait de la Solution
- Du respect des conditions d'utilisation d'Instagram/Meta
- De la légalité des contenus qu'il diffuse via la Solution
- Du respect de la réglementation applicable (RGPD, etc.)

7.4 Garanties exclues
UPSTER ne garantit pas que la solution soit exempte de défauts ou d'interruptions.
La solution repose sur des algorithmes d'intelligence artificielle dépendant de données externes et du comportement des utilisateurs finaux.

UPSTER ne peut garantir l'exactitude, la pertinence ou la conformité des réponses générées par l'IA.

ARTICLE 8 – CONFIDENTIALITÉ

8.1 Obligation de confidentialité
Chaque partie s'engage à maintenir strictement confidentielles toutes les informations techniques, commerciales ou stratégiques de l'autre partie dont elle pourrait avoir connaissance dans le cadre du présent contrat.

8.2 Durée de l'obligation
Cette obligation de confidentialité perdure pendant toute la durée du contrat et pendant une période de cinq (5) ans après sa résiliation.

8.3 Exceptions
Ne sont pas couvertes par l'obligation de confidentialité :

- Les informations du domaine public
- Les informations déjà connues de la partie réceptrice
- Les informations divulguées avec l'accord écrit de l'autre partie
- Les informations devant être divulguées en vertu d'une obligation légale ou réglementaire

ARTICLE 9 – RÉVERSIBILITÉ / FIN DE CONTRAT

9.1 Récupération des données
À la fin du contrat (résiliation, non-renouvellement ou suppression de compte), le Client peut demander la récupération de ses données dans un format standard exploitable (.csv, .json, .xml selon la nature des données).
Cette prestation de récupération comprend :

- Les historiques de conversations (si techniquement possible et légalement autorisé)
- Les statistiques d'utilisation

9.2 Délai de demande
La demande de récupération doit être formulée par écrit dans un délai de 15 jours calendaires suivant la fin effective du contrat.
Au-delà de ce délai, les données seront définitivement supprimées conformément à la politique de rétention d'UPSTER.

9.3 Modalités de livraison
Les données sont mises à disposition via demande à l’équipe de UPSTER.
Le Client est responsable de la sauvegarde et de la récupération de ses données dans ce délai.

9.4 Suppression définitive
Après expiration du délai de récupération ou après livraison des données, UPSTER procède à la suppression définitive et sécurisée de toutes les données du Client.

ARTICLE 10 – SUSPENSION DU SERVICE

10.1 Causes de suspension
UPSTER se réserve le droit de suspendre l'accès à la solution :

- En cas d'incident de paiement non résolu dans un délai de 7 jours
- En cas d'utilisation frauduleuse ou contraire à la loi
- En cas de risque grave pour la sécurité de la plateforme
- En cas de violation des conditions d'utilisation Instagram/Meta

10.2 Notification
Le Client sera informé préalablement de toute suspension, sauf en cas d'urgence (sécurité, fraude, injonction légale).

ARTICLE 11 – MODIFICATION DES CONDITIONS

11.1 Droit de modification
UPSTER se réserve le droit de modifier les termes du présent contrat.
Toute modification sera notifiée au Client au moins 30 jours avant leur entrée en vigueur.

11.2 Acceptation des modifications
En l'absence de refus écrit du Client dans ce délai de 30 jours, les modifications seront réputées acceptées.
En cas de refus, le Client pourra résilier le contrat sans pénalité.

ARTICLE 12 – FORCE MAJEURE

12.1 Définition
Aucune des parties ne sera tenue responsable de la non-exécution ou du retard dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations en cas de force majeure.
Sont notamment considérés comme cas de force majeure :

- Catastrophes naturelles
- Incendies, inondations
- Guerres, attentats
- Grèves générales
- Pannes d'infrastructure internet majeures
- Modifications ou suspensions imposées par Instagram/Meta
- Actes des autorités publiques

12.2 Notification
La partie invoquant la force majeure doit en informer l'autre partie dans les 48 heures et justifier son impossibilité d'exécuter ses obligations.

12.3 Résiliation
Si le cas de force majeure persiste au-delà de 30 jours, chaque partie pourra résilier le contrat sans pénalité.

ARTICLE 13 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

13.1 Intégralité du contrat
Les présentes CGV constituent l'intégralité de l'accord entre les parties et remplacent tout accord antérieur, écrit ou oral, relatif au même objet.

13.2 Nullité partielle
Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

13.3 Renonciation
Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

13.4 Cession
Le Client ne peut céder, transférer ou sous-traiter tout ou partie de ses droits ou obligations sans l'accord préalable écrit d'UPSTER.

UPSTER peut librement céder le contrat à toute entité la contrôlant, contrôlée par elle ou sous contrôle commun.

ARTICLE 14 – LOI APPLICABLE ET JURIDICTION

14.1 Loi applicable
Les présentes CGV sont soumises au droit français.

14.2 Juridiction compétente
Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes relève de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de DAX, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

14.3 Médiation
Préalablement à toute action judiciaire, les parties s'engagent à tenter de résoudre leur différend à l'amiable par voie de médiation.

Date d'entrée en vigueur : 29 octobre 2026

Version : 2026.02

ANNEXE – COORDONNÉES

SOARLY / UPSTER

- Adresse : 1 av. de la gare, 40100 Dax
- Email support : contact@upster.ai
- 939 920 591 R.C.S. Dax
- SIRET : 93992059100012
- TVA intracommunautaire : FR12939920591

Pour toute question relative aux présentes CGV :

📧 contact@upster.ai
🌐 upster.ai