



PACTEM

Conditions Générales de Service

Service d'analyse standardisée et auditable de contrats — B2B

Version 1.0

Date d'entrée en vigueur À compléter à la signature

Parties Pactem SAS (Prestataire) / Client Prestataire (Intégrateur)

Droit applicable Droit français

Juridiction Tribunaux compétents de Paris

Préambule

Pactem SAS (ci-après « Pactem ») édite un service SaaS B2B permettant aux entreprises intégratrices (ci-après « le Client ») d'analyser automatiquement des contrats PDF à destination de leurs propres clients finaux (ci-après « les Signataires »), au moyen d'un widget embarquable dans leurs tunnels de signature existants.

Le service Pactem produit une classification standardisée des clauses contractuelles selon une méthodologie publique, versionnée et soumise à validation juridique externe (la « Charte méthodologique »). Il ne constitue pas un conseil juridique, une évaluation de la qualité commerciale des contrats du Client, ni une recommandation de signer ou de ne pas signer.

Neutralité méthodologique. Pactem est rémunéré par le Client Prestataire. Cette relation commerciale ne modifie pas la méthodologie d'analyse, identique pour tous les clients. L'auditabilité de la méthode constitue la garantie de neutralité de Pactem, non une indépendance financière. Aucun Client ne peut obtenir la modification de la classification d'une clause.

Les présentes Conditions Générales de Service (« CGS ») régissent l'ensemble des relations contractuelles entre Pactem et le Client. Elles prévalent sur tout document du Client, sauf accord écrit contraire signé par un représentant légal de Pactem.

I Définitions

« Service »

L'ensemble des fonctionnalités accessibles via l'API Pactem et le widget embarquable : analyse de contrats PDF, classification des clauses, génération d'attestations horodatées, espace client, dashboard administrateur, webhooks sortants.

« Widget »

Le composant JavaScript fourni par Pactem, intégré par le Client dans son tunnel de signature, qui déclenche automatiquement l'analyse du contrat et affiche le résumé classifié au Signataire.

« Analyse »

Le traitement d'un contrat PDF par le moteur IA de Pactem, produisant une classification structurée des clauses selon la Charte méthodologique, une attestation horodatée et les métadonnées de traçabilité associées.

« Attestation »

Le document horodaté généré par Pactem à l'issue de chaque Analyse, attestant que le Signataire a eu accès à une synthèse structurée du contrat avant signature. L'Attestation constitue un élément de preuve d'information précontractuelle au sens de l'article L.112-2-1 du Code des assurances.

« Charte méthodologique »

Le document public décrivant la grille de classification des clauses, les règles de combinaison des critères, les seuils sectoriels et les engagements de neutralité de Pactem. Disponible sur pactem.io/charte.

« Clé API »

L'identifiant technique unique attribué au Client à l'activation du Service, permettant l'authentification des requêtes vers l'API Pactem.

« Contrat-type »

Un modèle de contrat récurrent identifié par son empreinte SHA-256, pour lequel Pactem peut activer un mécanisme de cache TTL conformément à l'article 6.

« Flag rouge »

Une clause classifiée au niveau « À vérifier » selon la Charte méthodologique, déclenchant une notification automatique vers le Client et une procédure de révision humaine selon l'article 7.

« MRR »

Revenu mensuel récurrent facturé au Client, calculé sur la base du volume d'Analyses réalisées dans le mois calendaire écoulé.

« Espace Client »

L'interface web sécurisée accessible au Client sur pactem.io, permettant la consultation des Analyses, des métriques, des logs d'audit, des Attestations et la gestion des paramètres du Service.

II Accès au Service et activation

Article 2 — Conditions d'accès

Le Service est réservé aux personnes morales immatriculées (ci-après le « Client »). Toute souscription par une personne physique agissant à titre personnel est exclue du périmètre des présentes CGS.

Le Client garantit disposer des droits et autorisations nécessaires pour soumettre les contrats PDF à l'Analyse, notamment des droits de diffusion vis-à-vis des Signataires.

L'activation du Service est subordonnée à : (i) l'acceptation des présentes CGS, (ii) la fourniture d'informations de facturation valides, (iii) la validation du compte par les équipes Pactem.

Article 3 — Intégration technique

Le Client intègre le Widget en insérant une balise script sur sa page de signature, avec les attributs requis : URL du contrat PDF, clé API, langue d'affichage. La documentation d'intégration est disponible dans l'Espace Client.

Le Client est seul responsable de la conformité de son environnement technique avec les prérequis d'intégration documentés. Pactem n'effectue pas de développements d'intégration pour le compte du Client.

Le Client s'engage à ne pas modifier, désassembler, décompiler ou tenter de contourner les mécanismes de sécurité du Widget. Toute tentative de modification de la classification affichée est journalisée et constitue une violation des présentes CGS.

Pactem met à disposition un environnement de test (sandbox) permettant au Client de valider son intégration avant mise en production, sans facturation des Analyses de test.

III Description du Service

Article 4 — Fonctionnalités incluses

Le Service comprend les fonctionnalités suivantes, selon le plan souscrit :

Fonctionnalité	Description
Analyse asynchrone	Traitement du contrat PDF via job asynchrone (réponse < 200 ms avec job_id, résultat disponible par polling). Aucune limite de taille de contrat.
Classification des clauses	Application de la Charte méthodologique : 4 niveaux (vert, cyan, orange, rouge), 6 sections d'analyse (garanties, exclusions, obligations, résiliation, franchise, clauses spéciales).
Attestation horodatée	Génération d'une attestation PDF horodatée (UTC, hash SHA-256 du contrat) pour chaque Analyse. Constitue un élément de preuve DDA.
Cache contrats-types	Mise en cache des résultats par empreinte SHA-256 du contrat (TTL 30 jours). Invalidation automatique si le contrat est modifié.
Espace Client	Dashboard : métriques, historique des Analyses, export CSV, rapport mensuel enrichi, indicateur de santé du service.
Webhooks sortants	Notifications HTTPS signées HMAC-SHA256 vers l'endpoint du Client à chaque Analyse terminée. Retry exponentiel sur échec.
Révision Flag rouge	Toute Analyse contenant un Flag rouge est soumise à révision humaine par les équipes Pactem dans un délai de 2 jours ouvrés. Résultat notifié au Client par email et dans l'Espace Client.
Logs d'audit exportables	Export des métadonnées de traçabilité pour chaque Analyse (modèle IA, version prompt, hash contrat, horodatage, score de confiance). Conservation 10 ans.
Alertes email	Notifications automatiques : Flag rouge détecté, quota 80 % atteint, fallback IA activé, erreur critique de traitement.
API RESTful	Accès programmatique complet : POST /analyze, GET /analyze/:id, POST /cache/preload, GET /cache, GET /health. Documentation OpenAPI disponible dans l'Espace Client.

Article 5 — Niveaux de service (SLA)

Pactem s'engage sur les niveaux de service suivants en environnement de production :

Indicateur	Engagement	Mesure
Disponibilité API	99,5 % mensuel	Hors maintenance planifiée notifiée 48h à l'avance
Temps de réponse POST /analyze	< 200 ms (p99)	Réponse avec job_id, hors temps d'analyse IA
Délai d'analyse moyen	< 30 secondes	Contrats jusqu'à 50 pages, hors cache
Résultat depuis cache	< 1 seconde	Contrat-type déjà analysé dans le TTL

Révision Flag rouge	2 jours ouvrés	Notification email + Espace Client à réception du flag
Réponse contestation	5 jours ouvrés	À compter de la réception de la demande formalisée
Support technique	J+1 ouvré	Par email : support@pactem.io

Article 6 — Cache et pré-chargement des contrats-types

Le Client peut activer le mécanisme de cache pour ses contrats-types récurrents via l'endpoint POST /cache/preload ou depuis l'Espace Client. Le résultat d'Analyse est conservé pendant 30 jours (TTL configurable sur demande).

Le cache est invalidé automatiquement si l'empreinte SHA-256 du contrat change, garantissant que toute modification du contrat-type déclenche une nouvelle Analyse complète.

Les Analyses servies depuis le cache sont facturées au même tarif que les Analyses complètes, sauf accord contractuel spécifique.

IV Procédure de révision Flag rouge

Article 7 — Déclenchement et traitement

Toute Analyse contenant au moins un Flag rouge déclenche automatiquement :

- Une notification email immédiate vers l'adresse d'alerte configurée par le Client dans l'Espace Client.
- La création d'une tâche de révision dans le tableau de bord administrateur Pactem, visible par les équipes Pactem.
- Un marquage de l'Analyse comme « en attente de révision humaine » dans l'Espace Client.

La révision humaine consiste en une vérification de la classification du ou des Flags rouges par un opérateur Pactem qualifié, selon la Charte méthodologique en vigueur. L'opérateur peut : (i) confirmer la classification rouge, (ii) la corriger vers un niveau inférieur avec justification documentée, (iii) signaler une limite d'analyse (contrat hors périmètre, qualité OCR insuffisante).

Le résultat de la révision est notifié au Client par email et mis à jour dans l'Espace Client dans un délai de 2 jours ouvrés. En cas de correction de classification, l'Attestation est régénérée avec le niveau révisé et la mention de la révision humaine.

Les données de révision (classification initiale IA, classification révisée, justification, identifiant opérateur) sont conservées dans les logs d'audit et constituent un dataset d'amélioration du modèle.

V Conditions financières

Article 8 — Tarification et facturation

Le Service est facturé mensuellement au réel, sur la base du nombre d'Analyses réalisées dans le mois calendaire écoulé, selon la grille tarifaire en vigueur communiquée au Client lors de la souscription.

La grille tarifaire standard est la suivante (tarifs indicatifs hors taxes, soumis à négociation contractuelle) :

Volume annuel	Tarif affiché / Analyse	Tarif plancher / Analyse
5 000 – 50 000 contrats	0,80 €	0,60 €
50 000 – 200 000 contrats	0,60 €	0,45 €
200 000 – 1 000 000 contrats	0,40 €	0,30 €
+ 1 000 000 contrats	Sur devis	Sur devis

Le volume de référence pour la grille tarifaire est le volume annuel prévisionnel déclaré par le Client à la souscription. En cas de dépassement de tranche, le tarif de la tranche supérieure s'applique rétroactivement à partir du premier contrat du mois en cours. Une alerte email est envoyée au Client lorsque 80 % du volume prévisionnel mensuel est atteint.

Article 9 — Modalités de paiement

Les factures sont émises le premier jour ouvré du mois suivant la période de service. Le délai de paiement est de 30 jours nets à compter de la date d'émission.

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard sont applicables au taux légal majoré de 5 points, exigibles sans mise en demeure préalable. Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement est également due.

Pactem se réserve le droit de suspendre l'accès au Service en cas de facture impayée depuis plus de 15 jours, après mise en demeure restée sans effet pendant 5 jours ouvrés.

Les prix sont exprimés hors taxes. La TVA applicable est celle en vigueur au jour de la facturation.

Article 10 — Révision tarifaire

Pactem peut réviser ses tarifs une fois par an, avec un préavis de 60 jours calendaires notifié par email. Le Client peut résilier le contrat sans pénalité dans les 30 jours suivant la notification d'une hausse tarifaire.

Les tarifs négociés contractuellement sont garantis pour la durée du contrat initial. Toute reconduction est soumise aux tarifs en vigueur à la date de reconduction.

VI Données, confidentialité et RGPD

Article 11 — Traitement des données personnelles

Dans le cadre du Service, Pactem agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD, le Client étant le responsable de traitement. Un accord de traitement des données (DPA) est annexé aux présentes CGS et en fait partie intégrante.

Les contrats PDF soumis à Analyse peuvent contenir des données personnelles des Signataires. Le Client garantit disposer d'une base légale valide pour ce traitement et avoir informé les Signataires.

Pactem ne conserve aucun contrat PDF après Analyse. Le document est traité en mémoire vive et détruit immédiatement après extraction du texte. Seuls les résultats structurés (classification JSON) et les métadonnées de traçabilité sont conservés.

La durée de conservation des données d'Analyse est de 10 ans, conformément aux obligations légales de preuve en matière contractuelle (article 2224 du Code civil).

Article 12 — Confidentialité

Chaque partie s'engage à maintenir confidentielles les informations de l'autre partie désignées comme confidentielles ou dont la nature confidentielle est manifeste, pendant la durée du contrat et pour une période de 3 ans après sa résiliation.

Sont exclues de l'obligation de confidentialité : les informations publiquement disponibles, celles développées indépendamment par la partie réceptrice, ou celles dont la divulgation est requise par la loi ou une autorité compétente.

La Charte méthodologique de Pactem est publique et n'est pas soumise à confidentialité. Les données d'Analyse du Client sont strictement confidentielles et ne sont jamais partagées avec d'autres clients.

Pactem peut utiliser les données d'Analyse de manière agrégée et anonymisée à des fins d'amélioration du Service et de publication de statistiques sectorielles. Aucune donnée permettant d'identifier le Client ou ses Signataires n'est incluse.

Article 13 — Sécurité

Pactem met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité et la confidentialité des données traitées, incluant notamment : chiffrement en transit (TLS 1.3), authentification par clé API avec rotation possible, signature HMAC-SHA256 des webhooks sortants, journalisation complète des accès.

Le Client est responsable de la sécurité de sa Clé API. Toute compromission supposée doit être signalée immédiatement à security@pactem.io. Pactem procède à la révocation et au renouvellement de la clé dans un délai de 2 heures suivant la notification.

Pactem maintient une page de statut public (pactem.io/status) indiquant en temps réel la disponibilité du Service et l'historique des incidents.

VII Responsabilité et garanties

Avertissement important. Le Service Pactem est une aide à la compréhension standardisée. Il ne constitue pas un conseil juridique, ne garantit pas l'exhaustivité de l'analyse, et ne se substitue pas à la lecture du contrat ni à la consultation d'un professionnel du droit. La décision de signer appartient exclusivement au Signataire.

Article 14 — Limitation de responsabilité de Pactem

La responsabilité de Pactem au titre des présentes CGS est limitée, toutes causes confondues, au montant des sommes effectivement versées par le Client à Pactem au cours des 6 mois précédant l'événement dommageable.

Pactem ne peut être tenu responsable des préjudices indirects, consécutifs ou immatériels, incluant sans limitation : perte de chiffre d'affaires, perte de clients, atteinte à l'image, décisions prises par les Signataires sur la base de l'Analyse.

Pactem n'est pas responsable des décisions de signer ou de ne pas signer prises par les Signataires, quelle que soit la classification produite.

La limitation de responsabilité ne s'applique pas en cas de dol, de faute lourde de Pactem, ou de violation des obligations de confidentialité.

Le Client reconnaît que la classification produite par le Service est une analyse standardisée susceptible de comporter des imprécisions, et qu'il lui appartient de mettre en place les contrôles appropriés dans son environnement de production.

Article 15 — Obligations et garanties du Client

Le Client garantit :

- N'utiliser le Service qu'à des fins licites et conformes aux présentes CGS.
- Ne pas tenter de modifier, contourner ou désactiver les mécanismes de classification du Widget.
- Ne pas présenter l'Analyse comme un conseil juridique ou comme une évaluation par Pactem de la qualité de ses propres contrats.
- Informer ses Signataires de la présence du Widget et de sa nature (analyse standardisée, méthodologie publique) conformément aux obligations d'information précontractuelle applicables.
- Ne pas utiliser les Attestations dans un sens qui induirait en erreur les Signataires sur la portée de l'Analyse.
- Maintenir la confidentialité de sa Clé API et notifier immédiatement Pactem de toute compromission.

Article 16 — Neutralité méthodologique — garantie contractuelle

Pactem garantit contractuellement :

- L'application de la même Charte méthodologique à tous les Clients, sans exception.

- L'impossibilité technique et contractuelle pour tout Client d'obtenir la modification de la classification d'une clause.
- La journalisation de toute demande de modification de classification et la notification au responsable conformité Pactem.
- La publication de toute modification de la Charte méthodologique avec un préavis minimum de 30 jours calendaires.
- La conservation de toutes les versions antérieures de la Charte pour une durée minimale de 10 ans.

VIII Durée, résiliation et suspension

Article 17 — Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée initiale d'un an à compter de la date d'activation du Service. Il se renouvelle ensuite tacitement par périodes successives d'un an, sauf résiliation notifiée par l'une des parties avec un préavis de 60 jours calendaires avant l'échéance.

Article 18 — Résiliation pour faute

Chaque partie peut résilier le contrat de plein droit, sans préavis ni indemnité, en cas de manquement grave de l'autre partie à ses obligations essentielles, si ce manquement n'est pas remédié dans les 15 jours ouvrés suivant une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception.

Constituent notamment des manquements graves du Client justifiant résiliation immédiate : tentative de manipulation de la classification, défaut de paiement persistant, utilisation du Service à des fins frauduleuses ou illicites.

Article 19 — Effets de la résiliation

À la résiliation du contrat, quelle qu'en soit la cause : (i) l'accès au Service est désactivé à la date d'effet ; (ii) les Analyses et Attestations antérieures restent accessibles pendant 90 jours via l'Espace Client pour permettre leur export ; (iii) les données sont conservées par Pactem conformément aux obligations légales.

La résiliation ne donne lieu à aucun remboursement des sommes déjà facturées pour des Analyses réalisées.

Article 20 — Suspension du Service

Pactem peut suspendre l'accès au Service sans préavis en cas : (i) d'usage frauduleux ou abusif détecté ; (ii) de compromission de sécurité affectant l'intégrité du Service ; (iii) de non-paiement selon les conditions de l'article 9.

Les maintenances planifiées sont notifiées au Client avec un préavis minimum de 48 heures. Les maintenances d'urgence peuvent être effectuées sans préavis, avec notification simultanée sur pactem.io/status.

IX Dispositions générales

Article 21 — Modification des CGS

Pactem peut modifier les présentes CGS avec un préavis de 30 jours calendaires notifié par email. Le Client peut résilier le contrat sans pénalité dans ce délai s'il n'accepte pas les modifications.

La poursuite de l'utilisation du Service après l'entrée en vigueur des modifications vaut acceptation.

Article 22 — Cession

Le Client ne peut céder tout ou partie de ses droits et obligations issus des présentes CGS sans l'accord écrit préalable de Pactem.

Pactem peut céder le contrat dans le cadre d'une opération de fusion, acquisition ou cession d'activité, sous réserve d'en informer le Client dans un délai de 30 jours.

Article 23 — Intégralité de l'accord

Les présentes CGS, la Charte méthodologique, le DPA et les conditions tarifaires spécifiques négociées constituent l'intégralité de l'accord entre les parties et remplacent tout accord antérieur portant sur le même objet.

Article 24 — Droit applicable et juridiction

Les présentes CGS sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable dans un délai de 30 jours. À défaut, les tribunaux compétents de Paris sont seuls compétents.

Article 25 — Procédure de contestation d'une classification

Le Client peut contester la classification d'une clause via l'Espace Client ou par email à contestation@pactem.io, en précisant : l'identifiant de l'Analyse, la clause contestée, et le motif de la contestation.

Pactem accuse réception dans un délai de 24 heures ouvrées et communique sa réponse motivée dans un délai de 5 jours ouvrés.

La contestation ne suspend pas l'affichage de la classification au Signataire pendant l'instruction. Si la contestation est fondée, l'Attestation est régénérée et le Client notifié.

En cas de désaccord persistant, le Client peut saisir un cabinet juridique indépendant pour avis. Si cet avis contredit la Charte méthodologique, Pactem s'engage à l'examiner lors de la prochaine révision semestrielle.

Signatures

Pour Pactem SAS	Pour le Client
Nom : _____ Fonction : _____ _____ Date : _____ _____ Signature : _____	Nom : _____ Fonction : _____ _____ Date : _____ _____ Signature : _____