Conditions générales de vente – Guidya

1. Objet et documents contractuels

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») régissent la fourniture du Service Guidya aux entreprises et organisations clientes. Le Service est fourni par Guidya SARL AU, siège Appt 15, Imm. 12, Lot Sine, boulevard Allal Al Fassi, 40070 Marrakech, Maroc, RC Marrakech 175377, ICE 003876986000092 (« Guidya »).

Les CGV s'adressent exclusivement à des professionnels agissant pour les besoins de leur activité. Elles s'appliquent à l'exclusion de toutes conditions d'achat du Client, sauf accord écrit et signé de Guidya.

Le contrat est formé des documents suivants, par ordre de priorité décroissant (ensemble, le « Contrat ») :

- le Bon de commande signé et ses éventuels avenants ;
- les présentes CGV ;
- l'Accord de traitement des données (DPA), qui prévaut toutefois sur tout autre document pour ce qui concerne le traitement des données personnelles pour le compte du Client ;
- les Conditions générales d'utilisation (CGU), la Politique de confidentialité et la Politique cookies.

Une dérogation aux CGV n'est valable que si elle figure expressément dans le Bon de commande ou un avenant signé.

2. Définitions

Les termes définis dans les CGU ont le même sens dans les CGV. En outre :

- Bon de commande : le document signé par les deux parties qui précise le plan souscrit, le nombre d'Utilisateurs Clients, les modules, le prix, la Période d'abonnement et les conditions particulières.
- Période d'abonnement : la période de 12 mois indiquée dans le Bon de commande.
- Données du Client : les données, offres, candidatures et documents saisis ou importés dans l'espace du Client, ou générés pour lui, y compris les Résultats IA.
- Redevances : les sommes dues par le Client au titre du Contrat.

3. Commande et période d'essai

Le Contrat entre en vigueur à la signature du Bon de commande par les deux parties. La signature emporte acceptation des CGV, du DPA et des CGU, que le Client déclare avoir reçus et lus.

Guidya peut accorder une période d'essai gratuite, dont la durée et le périmètre figurent dans un Bon de commande d'essai. Pendant l'essai, le Service est fourni « en l'état », sans engagement de Guidya et sans redevance. Les CGV, le DPA et les CGU s'appliquent. À la fin de l'essai, l'accès est fermé sauf signature d'un Bon de commande payant. Les Données du Client sont alors traitées selon la section 17.

4. Services

4.1 Périmètre

Guidya met à la disposition du Client, en mode logiciel hébergé (SaaS), les fonctionnalités du plan indiqué au Bon de commande.

4.2 Modules optionnels

Certaines fonctionnalités, dont les entretiens assistés par IA, ne sont pas incluses dans l'offre standard. Elles ne sont activées qu'après la signature d'un avenant précisant leur prix et leurs conditions spécifiques.

4.3 Évolutions

Guidya peut faire évoluer le Service. Elle ne peut pas, pendant une Période d'abonnement en cours, supprimer une fonctionnalité essentielle du plan souscrit sans proposer une fonctionnalité équivalente ou une réduction de prix proportionnelle.

4.4 Prestataires

Le Service repose sur des sous-traitants techniques (hébergement, IA, emailing), listés dans la Politique de confidentialité et le DPA. Guidya reste responsable de leur choix et de leur encadrement contractuel, dans les limites de la section 13.

5. Durée et renouvellement

5.1 Durée ferme

L'abonnement est souscrit pour une Période d'abonnement ferme de 12 mois, à compter de la date de début indiquée au Bon de commande. Le Client ne peut pas le résilier par convenance avant son terme. Les Redevances de la Période restent dues en totalité, sauf résiliation pour manquement de Guidya (section 16).

5.2 Pas de reconduction tacite

L'abonnement prend fin automatiquement au terme de la Période d'abonnement. Il ne se renouvelle que par la signature d'un nouveau Bon de commande. Guidya adresse au Client une proposition de renouvellement au moins 60 jours avant l'échéance. Sans renouvellement signé, l'accès est fermé au terme et la section 17 s'applique.

5.3 Prix au renouvellement

Le prix d'une nouvelle Période est celui de la proposition de renouvellement. Les prix sont fermes pendant la Période d'abonnement en cours.

6. Prix, facturation et paiement

6.1 Prix

Les prix sont indiqués au Bon de commande, en dirhams hors taxes. La TVA au taux en vigueur et toute taxe applicable s'y ajoutent.

6.2 Facturation

Les Redevances annuelles sont facturées d'avance, à la signature du Bon de commande. Les ajouts en cours de Période (utilisateurs, modules) sont facturés à leur souscription, au prorata de la durée restante.

6.3 Paiement

Les factures sont payables par virement dans un délai de 60 jours à compter de leur date d'émission, conformément à la loi n° 69-21 relative aux délais de paiement. Les frais bancaires sont à la charge du Client. Le Client conteste une facture par écrit dans les 15 jours de sa réception, en précisant le motif. La partie non contestée reste payable à l'échéance.

6.4 Retard de paiement

En cas de retard, et sans préjudice des sanctions prévues par la loi n° 69-21 :

- après une mise en demeure restée sans effet pendant 15 jours, Guidya peut suspendre l'accès au Service jusqu'au paiement complet, sans que cette suspension suspende les Redevances ni ouvre droit à indemnité ;
- après 30 jours de suspension, Guidya peut résilier le Contrat dans les conditions de la section 16.

6.5 Absence de compensation

Le Client ne peut pas compenser les Redevances avec une somme qu'il estimerait lui être due par Guidya, sauf accord écrit de Guidya ou décision de justice.

7. Obligations de Guidya

Guidya s'engage, au titre d'une obligation de moyens, à :

- fournir le Service conformément au Bon de commande et à sa documentation ;
- mettre en œuvre des mesures de sécurité conformes aux règles de l'art et décrites dans le DPA ;
- assurer la maintenance corrective et évolutive du Service ;
- fournir le support décrit à la section 10 ;
- traiter les Données du Client conformément au DPA et à ses seules instructions.

8. Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- utiliser le Service conformément au Contrat, aux CGU et à la loi, et à les faire respecter par ses Utilisateurs Clients, dont il répond comme de lui-même ;
- ne pas dépasser le nombre d'Utilisateurs Clients souscrit, ni partager des identifiants ;
- être seul responsable du contenu de ses offres, de ses critères de sélection, de ses processus et de ses décisions de recrutement, et respecter le Code du travail, notamment l'interdiction des discriminations (article 9) ;
- remplir ses obligations de responsable du traitement envers les candidats : information, base légale, formalités CNDP, durées de conservation, réponse aux demandes d'exercice de droits ;
- respecter les règles d'usage de l'IA prévues à la section 9 ;
- collaborer de bonne foi à l'exécution du Contrat : fournir les informations nécessaires, désigner un interlocuteur, signaler sans délai tout incident ou usage frauduleux constaté ;
- payer les Redevances aux échéances convenues.

9. Intelligence artificielle

9.1 Aide à la décision

Les fonctionnalités d'IA du Service (extraction de CV, scores et classements, résumés, assistance, et en option les entretiens assistés par IA) produisent des Résultats IA qui sont des aides à la décision. Guidya ne garantit ni leur exactitude, ni leur exhaustivité, ni leur adéquation à un besoin particulier.

9.2 Engagements du Client

Le Client s'engage à :

- faire examiner chaque dossier par une personne qualifiée avant toute décision de rejet, de présélection ou d'embauche, et ne jamais décider sur la seule base d'un Résultat IA ;
- définir des critères objectifs, liés au poste et non discriminatoires ;
- informer les candidats que des outils d'IA sont utilisés dans son processus, et leur permettre de demander un réexamen humain et de contester une évaluation ;
- ne pas utiliser les fonctionnalités d'IA en violation de la loi ou des politiques d'utilisation des fournisseurs d'IA de Guidya, que Guidya peut communiquer sur demande.

9.3 Conséquences

Le Client reste seul responsable des décisions prises à partir des Résultats IA. Le non-respect de la section 9.2 est un manquement grave permettant à Guidya de suspendre les fonctionnalités d'IA ou le Service.

9.4 Fournisseurs

Guidya peut changer de modèle ou de fournisseur d'IA, à condition de maintenir un niveau de fonctionnalité équivalent et les garanties du DPA.

10. Disponibilité et support

10.1 Disponibilité

Guidya s'efforce d'assurer l'accès au Service 24 h/24 et 7 j/7, sans s'engager sur un taux de disponibilité chiffré. Elle annonce les maintenances planifiées au moins 48 heures à l'avance, et les réalise de préférence en dehors des heures ouvrables. Les maintenances d'urgence peuvent intervenir sans préavis.

10.2 Support

Le support est assuré directement par votre Account Manager dédié, joignable par email ou messagerie directe (WhatsApp / téléphone), les jours ouvrables de 9h00 à 18h00 (heure du Maroc). Guidya accuse réception de toute demande sous un jour ouvrable et traite en priorité les incidents bloquants.

10.3 Exclusions

Guidya n'est pas responsable des indisponibilités causées par le Client, ses équipements ou son réseau, par l'internet, par un tiers ou par un cas de force majeure.

11. Données personnelles

Pour les candidatures et données de recrutement traitées dans son espace, le Client est responsable du traitement et Guidya est son sous-traitant. Les obligations de chacun, les mesures de sécurité, les sous-traitants ultérieurs, les transferts hors du Maroc, la notification des violations et l'assistance de Guidya figurent dans le DPA, qui fait partie du Contrat.

Pour les comptes des Utilisateurs Clients, la facturation et la relation commerciale, Guidya est responsable du traitement, conformément à sa Politique de confidentialité.

12. Propriété intellectuelle, confidentialité et référence

12.1 Service

Guidya conserve tous les droits sur le Service, ses logiciels, modèles, documentation et marques. Le Client reçoit un droit d'utilisation non exclusif, non cessible et limité à la Période d'abonnement, pour ses besoins internes de recrutement.

12.2 Données du Client

Le Client reste propriétaire des Données du Client et peut utiliser librement, pour ses besoins internes, les Résultats IA produits pour lui. Il concède à Guidya les droits nécessaires à la fourniture du Service, dans les conditions des CGU et du DPA.

12.3 Confidentialité

Chaque partie garde confidentielles les informations non publiques de l'autre (conditions commerciales, documentation technique, données de recrutement, informations sur ses activités). Elle ne les utilise que pour exécuter le Contrat et ne les communique qu'aux personnes qui en ont besoin et sont tenues à la même obligation. Cette obligation dure pendant le Contrat et 3 ans après sa fin. Elle ne vise pas les informations publiques, déjà connues légalement, ou dont la communication est exigée par la loi ou une autorité.

12.4 Référence commerciale

Guidya peut citer le nom et le logo du Client comme référence sur ses supports commerciaux, sauf opposition écrite du Client, possible à tout moment.

13. Responsabilité

13.1 Principe

Guidya ne répond que des dommages directs subis par le Client et causés par un manquement prouvé de Guidya à ses obligations contractuelles.

13.2 Exclusions

Guidya n'est en aucun cas responsable :

- des dommages indirects ou immatériels, notamment la perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de clientèle, d'image, de chance ou d'opportunité de recrutement, ni du coût d'un recrutement manqué ou inadapté ;
- des décisions de recrutement du Client et de leurs conséquences, y compris les réclamations de candidats ;
- des conséquences de l'utilisation d'un Résultat IA sans l'examen humain exigé à la section 9.2 ;
- des Contenus et offres du Client, et des traitements que le Client réalise en qualité de responsable du traitement, y compris après export des données hors du Service ;
- des dommages résultant d'un manquement du Client ou de ses Utilisateurs Clients, d'instructions du Client, ou d'un usage non autorisé de leurs identifiants ;
- de la perte ou de l'altération de données, au-delà de la restauration de la dernière sauvegarde disponible ;
- des indisponibilités visées à la section 10.3 et des cas de force majeure.

13.3 Plafond

La responsabilité totale et cumulée de Guidya, toutes causes confondues et y compris au titre du DPA, est limitée au montant des Redevances effectivement payées par le Client au titre du Contrat pendant les 12 mois précédant le fait générateur du premier dommage. Pendant une période d'essai gratuite, la responsabilité de Guidya est exclue, sous réserve de la section 13.4.

13.4 Limites légales

Les limitations et exclusions de la présente section ne s'appliquent pas en cas de dol ou de faute lourde de Guidya, ni lorsque la loi interdit de les stipuler.

13.5 Équilibre du Contrat

Le Client reconnaît que les prix du Service tiennent compte de la répartition des risques prévue à la présente section, qui constitue un élément déterminant de l'accord des parties.

14. Garantie du Client

14.1 Engagement

Le Client garantit Guidya, ses dirigeants et salariés, contre toute réclamation, action, sanction ou condamnation d'un tiers, y compris un candidat, un salarié, la CNDP ou toute autre autorité, ou un titulaire de droits, résultant :

- de ses offres, Contenus et Données du Client ;
- de ses critères de sélection et de ses décisions de recrutement, notamment en cas de discrimination ;
- de ses traitements de données en qualité de responsable du traitement, y compris un manquement à ses obligations d'information, de base légale ou de formalités ;
- d'un manquement à la section 9.2 ;
- d'un manquement de ses Utilisateurs Clients au Contrat ou aux CGU.

La garantie couvre les sommes mises à la charge de Guidya et les frais raisonnables de défense, honoraires d'avocat compris. Elle n'est pas soumise au plafond de la section 13.3.

14.2 Procédure

Guidya informe le Client de la réclamation dans un délai raisonnable et lui fournit les informations utiles. Le Client peut assurer la défense, en concertation avec Guidya. Aucune transaction reconnaissant une faute de Guidya ou mettant une obligation à sa charge ne peut être conclue sans son accord écrit.

15. Suspension

Guidya peut suspendre tout ou partie du Service, de manière proportionnée, en cas :

- de retard de paiement, dans les conditions de la section 6.4 ;
- de manquement grave du Client ou d'un Utilisateur Client aux CGU ou à la section 9.2 ;
- de menace pour la sécurité ou l'intégrité du Service, des données ou des autres clients ;
- de demande d'une autorité ou d'obligation légale.

Guidya informe le Client de la suspension et de ses motifs, au préalable sauf urgence, et rétablit l'accès dès que la cause a disparu. Une suspension imputable au Client ne suspend pas les Redevances.

16. Résiliation pour manquement

16.1 Procédure

Chaque partie peut résilier le Contrat en cas de manquement grave de l'autre partie, si ce manquement n'est pas corrigé dans les 30 jours suivant une mise en demeure écrite le décrivant. Guidya peut résilier sans délai, par notification écrite, en cas d'offre frauduleuse, de discrimination, d'atteinte délibérée à la sécurité du Service, ou de suspension pour non-paiement prolongée au-delà de 30 jours.

16.2 Effets financiers

En cas de résiliation pour manquement de Guidya, celle-ci rembourse au Client la part des Redevances prépayées correspondant à la période restant à courir. En cas de résiliation pour manquement du Client, les Redevances de la Période d'abonnement restent dues en totalité, sans préjudice de dommages-intérêts.

17. Fin du Contrat et réversibilité

17.1 Export

À la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client conserve un accès en lecture seule pendant 30 jours pour exporter ses Données du Client avec les fonctions d'export standard du Service. Une assistance à la migration au-delà de ces fonctions peut être fournie sur devis.

17.2 Suppression

Au plus tard 90 jours après la fin du Contrat, Guidya supprime les Données du Client de ses systèmes actifs. Les sauvegardes sont effacées selon leur cycle de rotation. Guidya conserve uniquement les données qu'une obligation légale l'oblige à garder (facturation, comptabilité) et des statistiques anonymisées. Elle confirme la suppression par écrit sur demande.

17.3 Survie

Les sections 6, 12.3, 13, 14, 17 et 19 survivent à la fin du Contrat.

18. Dispositions diverses

- Force majeure : Aucune partie n'est responsable d'un manquement causé par un événement de force majeure au sens de l'article 269 du Code des obligations et des contrats. Si l'événement dure plus de 60 jours, chaque partie peut résilier le Contrat par écrit, sans indemnité. Les obligations de paiement des Redevances déjà échues ne sont pas suspendues.
- Cession : Le Client ne peut céder le Contrat sans l'accord écrit préalable de Guidya. Guidya peut le céder à une société qui reprend tout ou partie de son activité, en en informant le Client.
- Sous-traitance : Guidya peut sous-traiter tout ou partie de ses obligations, dans le respect du DPA, et en reste responsable envers le Client dans les limites de la section 13.
- Indépendance : Les parties sont des contractants indépendants. Le Contrat ne crée ni mandat, ni société, ni lien de subordination.
- Notifications : Les notifications formelles (mise en demeure, résiliation) sont adressées par lettre recommandée avec accusé de réception ou par email avec accusé de réception, aux adresses du Bon de commande. Les autres échanges peuvent se faire par email.
- Signature électronique : Le Bon de commande peut être signé électroniquement, conformément à la loi n° 53-05. Les enregistrements de Guidya font foi, sauf preuve contraire.
- Modification des CGV : Une nouvelle version des CGV ne s'applique qu'à la Période d'abonnement suivante, sauf si une modification est imposée par la loi.
- Divisibilité, non-renonciation, intégralité : Une stipulation nulle est réputée non écrite sans affecter les autres. Ne pas se prévaloir d'un manquement ne vaut pas renonciation. Le Contrat exprime l'intégralité de l'accord des parties et remplace tout échange antérieur sur le même objet.
- Langue : En cas de divergence avec une traduction, la version française prévaut.

19. Droit applicable et litiges

Le Contrat est soumis au droit marocain. Les parties recherchent d'abord une solution amiable, pendant 30 jours à compter de la notification écrite du différend. À défaut, tout litige relatif au Contrat relève de la

compétence exclusive du Tribunal de commerce de Marrakech, y compris en référé, en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

20. Contact et version

Guidya SARL AU – Appt 15, Imm. 12, Lot Sine, boulevard Allal Al Fassi, 40070 Marrakech, Maroc – RC Marrakech 175377 – ICE 003876986000092 – hello@guidya.com.