Conditions générales de vente

Version du 16 novembre 2026 — offres professionnelles VaultysHub, VaultysClaw, intégrations et services associés. Les passages surlignés sont à valider en interne avant usage contractuel.

1. Parties et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») sont proposées par **VAULTYS**, société par actions simplifiée au capital de 39 864 €, dont le siège est situé 157 Grand Rue, 67500 Haguenau, France, immatriculée au RCS de Strasbourg sous le numéro 918 578 220, TVA intracommunautaire FR77 918 578 220 (« Vaultys »).

Elles s'appliquent à toute vente de licences, abonnements et prestations conclue avec une personne morale ou physique agissant à des fins professionnelles (le « Client »). **Les offres payantes de Vaultys sont exclusivement destinées aux professionnels.** L'application VaultysID, distribuée gratuitement, relève des conditions générales d'utilisation (CGU). Les dispositions impératives protégeant les petits professionnels dans les contrats conclus hors établissement (article L. 221-3 du Code de la consommation) demeurent applicables lorsque leurs conditions sont réunies.

2. Définitions

- **Solutions** : les logiciels Vaultys désignés dans la Commande, notamment VaultysHub (plateforme de gestion des identités et des accès sans mot de passe), VaultysClaw (identité, gouvernance et révocation des agents d'intelligence artificielle) et leurs modules, connecteurs et mises à jour.
- **Services hébergés** : les Solutions exploitées par Vaultys et mises à disposition à distance, en mode SaaS.
- **Déploiement Client** : l'installation des Solutions sur l'infrastructure du Client ou sur un cloud choisi et administré par lui.
- **Commande** : le devis, bon de commande ou contrat particulier accepté par les parties, précisant le périmètre, les quantités, le mode de déploiement, les prix et la durée.
- **Utilisateur** : personne physique autorisée par le Client à utiliser les Solutions. **Agent** : programme ou agent d'IA doté d'une identité gérée par VaultysClaw.
- **Données Client** : données, contenus, configurations et journaux du Client traités au moyen des Solutions.
- **Incident** : dysfonctionnement reproductible des Solutions non conforme à la Documentation. **Incident de sécurité** : événement compromettant la disponibilité, l'intégrité ou la confidentialité des Solutions ou des Données Client.
- **Documentation** : la documentation technique publiée sur https://docs.vaultys.com ou remise au Client.

3. Documents contractuels

Le contrat est constitué, par ordre de priorité décroissant : (1) les conditions particulières signées ; (2) la Commande ; (3) l'Accord de traitement des données (Annexe A) ; (4) les présentes CGV ; (5) la Documentation. L'Annexe A prévaut sur toute autre stipulation pour ce qui concerne les données personnelles. Les conditions d'achat du Client ne s'appliquent que si Vaultys les a expressément acceptées par écrit.

4. Commande et formation du contrat

Sauf mention contraire, les propositions commerciales de Vaultys sont valables 30 jours. Le contrat est formé par la signature de la Commande par le Client ou par l'acceptation écrite d'une proposition, confirmée par Vaultys. Toute modification du périmètre fait l'objet d'un avenant ou d'une Commande complémentaire. Avant de commander, le Client s'assure, le cas échéant au moyen d'une démonstration ou d'un pilote, de l'adéquation des Solutions à ses besoins et communique ses contraintes techniques.

5. Modes de déploiement et partage des responsabilités

La Commande précise le mode de déploiement retenu. Pour les Services hébergés, Vaultys recourt à un hébergeur établi dans l'Union européenne, identifié dans la Commande, et les Données Client sont

hébergées dans l'Union européenne. Lorsque la Commande prévoit un hébergement qualifié SecNumCloud (par exemple chez 3DS OUTSCALE), cette qualification porte sur l'infrastructure de l'hébergeur et ne vaut pas qualification des Solutions ou prestations de Vaultys.

Domaine	Services hébergés	Déploiement Client
Infrastructure, réseau, système	Vaultys (et son hébergeur)	Client
Installation et mises à jour des Solutions	Vaultys	Client, avec l'assistance de Vaultys
Correctifs de sécurité des Solutions	Vaultys les développe et les applique	Vaultys les développe, le Client les applique
Sauvegardes	Vaultys	Client
Supervision et journalisation de la plateforme	Vaultys	Client
Gestion des Utilisateurs, Agents, rôles et politiques d'accès	Client	Client
Sécurité des postes, smartphones et applications tierces connectées	Client	Client

6. Mise en service et prestations associées

Les prestations d'installation, d'intégration, de paramétrage, de formation ou d'accompagnement sont décrites dans la Commande avec leurs livrables et leur calendrier. Elles sont exécutées dans le cadre d'une obligation de moyens. À la livraison d'un livrable soumis à recette, le Client dispose de 10 jours ouvrés pour notifier par écrit les réserves motivées ; à défaut, ou en cas d'utilisation en production, le livrable est réputé accepté. Seules les anomalies bloquantes font obstacle à la recette.

Le Client désigne un interlocuteur référent, fournit les accès, informations et prérequis convenus et met à disposition des environnements de test. Tout retard résultant d'un manquement du Client décale d'autant le calendrier.

7. Droit d'utilisation

Sous réserve du paiement des sommes dues, Vaultys concède au Client, pour la durée de la Commande et pour le monde entier sauf restriction légale, un droit non exclusif, non cessible et non sous-licenciable d'utiliser les Solutions pour ses besoins internes et ceux de ses affiliés désignés, dans la limite des métriques prévues à la Commande (nombre d'Utilisateurs, d'Agents, d'applications connectées ou d'environnements).

Le Client s'interdit de revendre ou mettre les Solutions à disposition de tiers, de les décompiler au-delà de ce que permet l'article L. 122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle, et de contourner leurs mécanismes de licence ou de sécurité. Un dépassement des métriques est facturé au tarif en vigueur, à compter de sa constatation, après information du Client.

Les composants open source (notamment le protocole et le SDK VaultysID / VaultysConnect et VaultysClaw, sous licence MIT) restent régis par leurs licences, que les présentes CGV ne restreignent pas. Les engagements de support, de maintenance et de niveau de service ne portent que sur les versions distribuées par Vaultys au titre de la Commande.

8. Obligations du Client

Le Client est responsable de l'usage des Solutions par ses Utilisateurs et Agents. Il lui appartient notamment :

- de définir et tenir à jour les rôles, habilitations, politiques d'accès et seuils de validation humaine ;
- de révoquer sans délai les identités des Utilisateurs partis, des appareils perdus ou compromis et des Agents dont le comportement est anormal, en utilisant notamment la fonction de révocation (kill-switch) ;
- de superviser ses Agents d'IA et de procéder à sa propre analyse de risques, notamment au regard du règlement (UE) 2024/1689 sur l'intelligence artificielle ;
- de conserver les moyens de récupération et comptes administrateurs de secours prévus par la Documentation ;
- de notifier à Vaultys tout Incident de sécurité suspecté affectant les Solutions.

Les Solutions contribuent à la sécurité, à la traçabilité et à la conformité du Client (notamment NIS2, RGPD, DORA) ; elles ne le dispensent pas de ses propres obligations réglementaires. Aucune absence totale d'incident ni certification réglementaire n'est garantie sans engagement spécifique dans la Commande.

9. Prix, facturation et paiement

Les prix sont indiqués dans la Commande, en euros hors taxes ; la TVA est facturée en sus. Sauf stipulation contraire, les abonnements sont facturés annuellement et d'avance, et les prestations à l'avancement ou à la livraison. Les frais de déplacement ne sont facturés que s'ils sont prévus ou préalablement acceptés.

Les factures sont payables à 30 jours à compter de leur date d'émission, par virement. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé. Les prix des abonnements peuvent être révisés à chaque date anniversaire en fonction de l'évolution de l'indice Syntec, selon la formule P1 = P0 × (S1 / S0), S0 étant le dernier indice publié à la date de la Commande et S1 le dernier indice publié à la date de révision.

Tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans mise en demeure, des pénalités calculées au taux de refinancement de la Banque centrale européenne majoré de 10 points, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € par facture (article L. 441-10 du Code de commerce), sans préjudice d'une indemnisation complémentaire sur justificatifs. Après une mise en demeure restée sans effet pendant 15 jours, Vaultys peut suspendre les Services hébergés concernés par un impayé non sérieusement contesté ; l'accès est rétabli dès régularisation.

10. Durée, renouvellement et résiliation

Le contrat prend effet à la date indiquée dans la Commande pour une durée initiale de un, deux ou trois ans selon la formule choisie. Toute période gratuite ou pilote est décrite dans la Commande (dates, inclusion ou non dans la durée initiale, prix applicable ensuite).

Sauf stipulation contraire de la Commande, le contrat est ensuite renouvelé tacitement par périodes successives de 12 mois, sauf dénonciation par l'une des parties par lettre recommandée avec accusé de réception ou par e-mail avec accusé de réception, au moins 3 mois avant l'échéance en cours.

En cas de manquement grave d'une partie non réparé dans les 30 jours suivant une mise en demeure écrite le décrivant précisément, l'autre partie peut résilier le contrat de plein droit, sans préjudice de dommages et intérêts. La résiliation pour manquement du Client ne donne lieu à aucun remboursement des sommes payées ; les sommes restant dues jusqu'au terme de la période en cours deviennent exigibles.

11. Support et niveaux de service

Le support est accessible les jours ouvrés, de 9 h à 18 h (heure de Paris), hors jours fériés en France, via le canal indiqué dans la Commande ou, à défaut, à support@vaultys.com. Les Incidents sont qualifiés comme suit :

Priorité	Prise en charge	Objectif de contournement
P1 — Critique : Service hébergé indisponible pour l'ensemble des Utilisateurs, ou Incident de sécurité avéré	2 heures ouvrées	8 heures ouvrées
P2 — Majeur : fonction importante dégradée, sans contournement	4 heures ouvrées	2 jours ouvrés
P3 — Mineur : anomalie avec contournement, demande d'information	1 jour ouvré	Version corrective suivante

Pour les Services hébergés, Vaultys vise une disponibilité mensuelle de 99,5 %, hors maintenances planifiées (annoncées au moins 5 jours ouvrés à l'avance et réalisées en dehors des heures ouvrées dans la mesure du possible), interventions urgentes de sécurité et causes imputables au Client ou à un tiers non contrôlé par Vaultys. Si la disponibilité constatée est inférieure à cet objectif, le Client peut demander, dans les 30 jours suivant la fin du mois concerné, un avoir égal à 5 % de la redevance mensuelle du Service concerné par tranche de 0,5 % manquante, plafonné à 20 % de cette redevance. Cet avoir constitue l'indemnisation forfaitaire et exclusive de l'indisponibilité, sauf faute lourde.

La maintenance comprend la correction des Incidents, les correctifs de sécurité et les mises à jour mineures et majeures des Solutions souscrites. Les développements spécifiques sont exclus sauf mention dans la Commande.

12. Sécurité

Vaultys met en œuvre des mesures de sécurité conformes à l'état de l'art et adaptées aux risques, comprenant notamment : architecture sans mot de passe et sans secret partagé ; chiffrement des données en transit et au repos ; signature et horodatage des journaux d'événements ; gestion des accès selon le moindre privilège et authentification forte des administrateurs ; cloisonnement des environnements des clients ; sauvegardes chiffrées quotidiennes conservées 30 jours dans l'Union européenne pour les Services hébergés ; veille et gestion des vulnérabilités, avec application des correctifs critiques dans les meilleurs délais ; tests d'intrusion réguliers ; plan de continuité ; sensibilisation et engagement de confidentialité du personnel.

Vaultys notifie au Client tout Incident de sécurité affectant ses Données Client ou ses Services hébergés dans un délai de 24 heures après en avoir confirmé l'existence, avec les informations disponibles, puis lui communique un rapport d'analyse et les mesures correctives. Ces délais permettent au Client de respecter ses propres obligations de notification, notamment au titre de NIS2 et du RGPD.

Sur demande raisonnable et au plus une fois par an, Vaultys répond aux questionnaires de sécurité du Client et lui communique une synthèse des derniers tests d'intrusion, sous réserve de confidentialité.

13. Données Client et réversibilité

Le Client reste seul propriétaire des Données Client. Vaultys ne les utilise qu'aux fins d'exécution du contrat ; elle peut exploiter des données techniques agrégées et anonymisées pour améliorer et sécuriser les Solutions. Par conception, Vaultys n'a accès ni aux clés privées des Utilisateurs et Agents, ni à leurs données biométriques.

Pour les Services hébergés, le Client peut, à tout moment et au plus tard 30 jours après la fin du contrat, exporter ses Données Client (configurations, référentiel des identités et droits, journaux) dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine (JSON ou CSV). Conformément au chapitre VI du règlement (UE) 2023/2854 (« Data Act »), le Client peut demander le changement de fournisseur moyennant un préavis de 2 mois au plus ; Vaultys l'assiste pendant une période de transition de 30 jours, prolongeable dans les conditions du règlement, et maintient la sécurité pendant cette période. Les frais de changement sont limités aux coûts directement engagés jusqu'au 12 janvier 2027, puis supprimés.

À l'issue de la période de récupération, Vaultys supprime les Données Client de ses systèmes de production sous 30 jours, puis de ses sauvegardes au terme de leur cycle de rotation, et délivre une attestation de suppression sur demande. La réversibilité n'emporte pas remise du code source propriétaire ni des secrets d'affaires de Vaultys.

14. Propriété intellectuelle et garantie d'éviction

Vaultys conserve l'ensemble des droits sur les Solutions, la Documentation, ses méthodes et savoir-faire. Les développements spécifiques sont soumis aux conditions de la Commande ; à défaut, ils sont concédés au Client dans les mêmes conditions que les Solutions.

Vaultys garantit le Client contre toute action d'un tiers alléguant que les Solutions contrefont un droit de propriété intellectuelle en France ou dans l'Union européenne, à condition que le Client l'en informe promptement, lui laisse la maîtrise de la défense et coopère raisonnablement. Vaultys prend en charge les condamnations définitives et peut, à son choix, obtenir le droit de poursuivre l'utilisation, modifier la Solution ou, à défaut, résilier la Commande et rembourser les sommes prépayées pour la période restante. Cette garantie ne s'applique pas aux composants open source, aux modifications non réalisées par Vaultys ni à une utilisation non conforme.

15. Confidentialité

Chaque partie protège les informations confidentielles reçues de l'autre (notamment architecture, configurations, journaux, rapports de sécurité, conditions commerciales) avec le même soin que ses propres informations, et au minimum avec un soin raisonnable. Elle ne les utilise que pour l'exécution du contrat et ne les divulgue qu'aux personnes qui ont besoin d'en connaître et sont tenues à une obligation équivalente. Cette obligation, qui ne couvre pas les informations publiques, déjà connues licitement ou dont la divulgation est imposée par la loi, perdure 5 ans après la fin du contrat.

16. Responsabilité

Chaque partie est responsable des dommages directs et prévisibles causés à l'autre par ses manquements prouvés. Aucune partie n'est responsable des dommages indirects, tels que perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de clientèle ou atteinte à l'image. Pour les Déploiements Client, Vaultys n'est pas responsable de la perte de données que des sauvegardes régulières réalisées par le Client auraient permis d'éviter.

La responsabilité totale de chaque partie au titre du contrat, toutes causes confondues, est plafonnée au montant hors taxes payé ou dû par le Client au cours des 12 mois précédant le fait générateur. Ce plafond ne s'applique pas en cas de faute lourde ou dolosive, de dommage corporel, de manquement à l'obligation de confidentialité, ni aux sommes dues au titre de la garantie d'éviction et du paiement du prix. Les parties reconnaissent que ce plafond reflète la répartition des risques prise en compte dans le prix.

Vaultys déclare être titulaire d'une police d'assurance responsabilité civile professionnelle couvrant son activité, dont elle justifie sur demande.

17. Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Elle en informe l'autre sans délai et prend toute mesure raisonnable pour en limiter les effets. Si l'empêchement dure plus de 60 jours, chaque partie peut résilier la Commande concernée par écrit, sans indemnité.

18. Conformité réglementaire

Les Solutions mettent en œuvre des moyens de cryptologie relevant, selon les cas, de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 et du règlement (UE) 2021/821 relatif aux biens à double usage. Le Client s'engage à ne pas exporter, réexporter ou mettre les Solutions à disposition en violation de ces réglementations ou des mesures de sanctions internationales. Chaque partie respecte la réglementation applicable en matière de lutte contre la corruption (loi « Sapin II »).

19. Dispositions diverses

- **Sous-traitance et cession** : Vaultys peut sous-traiter une partie de ses obligations et en demeure responsable ; aucune partie ne peut céder le contrat sans l'accord écrit de l'autre, sauf à une société de son groupe ou dans le cadre d'une opération de fusion ou de cession d'activité, après information.
- **Non-sollicitation** : pendant la durée du contrat et 12 mois après, chaque partie s'interdit de solliciter un salarié de l'autre ayant participé à son exécution, sauf accord écrit.
- **Référence commerciale** : Vaultys peut mentionner le nom et le logo du Client comme référence, sauf opposition écrite de celui-ci.
- **Notifications** : elles sont valablement adressées aux interlocuteurs désignés dans la Commande, par lettre recommandée ou par e-mail avec accusé de réception.
- **Divers** : la nullité d'une clause n'affecte pas les autres ; le fait de ne pas se prévaloir d'un manquement ne vaut pas renonciation. Vaultys peut modifier les CGV ; la version applicable est celle acceptée lors de la Commande, une nouvelle version ne s'appliquant qu'au renouvellement suivant sa notification.

20. Droit applicable et litiges

Le contrat est régi par le droit français et rédigé en français, version qui prévaut. Toute réclamation est adressée à contact@vaultys.com ou à l'interlocuteur contractuel ; les parties recherchent une solution amiable pendant 30 jours. À défaut, **tout litige relatif à la formation, l'exécution ou la fin du contrat est soumis à la compétence exclusive du tribunal judiciaire de Strasbourg (chambre commerciale)**, y compris en référé, en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, lorsque les deux parties ont la qualité de commerçant.

Annexe A — Accord de traitement des données (article 28 du RGPD)

A.1 Rôles et objet

Le Client agit en qualité de responsable du traitement et Vaultys en qualité de sous-traitant pour les données personnelles qu'elle traite pour le compte du Client au titre des Services hébergés, de l'intégration et du

support. Pour un Déploiement Client, Vaultys n'agit comme sous-traitant que lorsqu'elle accède aux données du Client dans le cadre du support. La présente annexe s'applique pendant toute la durée du traitement.

A.2 Description du traitement

Élément	Description
Objet	Fourniture des Solutions VaultysHub et/ou VaultysClaw, intégration et support, selon la Commande
Finalités	Authentification sans mot de passe ; gestion des identités, des accès et des cycles de vie (arrivées, départs) ; gestion des identités et révocation des Agents ; journalisation, audit et rapports de conformité ; support
Opérations	Hébergement, enregistrement, consultation, mise à jour, transmission aux applications connectées, export, suppression
Personnes concernées	Collaborateurs, administrateurs, prestataires et autres Utilisateurs autorisés par le Client ; responsables d'Agents
Données	Identité et coordonnées professionnelles ; clés publiques et certificats ; rôles, groupes et droits ; caractéristiques des appareils enrôlés ; journaux d'événements (connexions, élévations, révocations, actions des Agents) incluant adresses IP et horodatages. Ne sont pas traitées : clés privées, données biométriques, mots de passe.
Données sensibles	Aucune catégorie particulière de données n'est attendue ; le Client s'abstient d'en transmettre
Localisation	Union européenne, sans transfert hors EEE sauf stipulation contraire de la Commande
Durée	Durée du contrat ; journaux : durée paramétrée par le Client, 12 mois par défaut ; suppression selon l'article 13 des CGV

A.3 Obligations de Vaultys

Vaultys : (a) traite les données uniquement sur instruction documentée du Client, constituée par le contrat et les paramétrages des Solutions, et l'informe si une instruction lui paraît contraire à la réglementation ; (b) veille à ce que les personnes autorisées soient soumises à la confidentialité ; (c) met en œuvre les mesures de sécurité de l'article 12 des CGV ; (d) aide le Client, par des mesures techniques appropriées, à répondre aux demandes d'exercice des droits et à réaliser ses analyses d'impact ; (e) notifie au Client toute violation de données personnelles **dans un délai maximal de 48 heures** après en avoir pris connaissance, avec les informations prévues à l'article 33.3 du RGPD disponibles ; (f) tient un registre des traitements effectués pour le compte du Client.

A.4 Sous-traitants ultérieurs

Le Client accorde une autorisation générale de recours à des sous-traitants ultérieurs. La liste à jour figure ci-dessous ou dans la Commande. Vaultys informe le Client de tout ajout ou remplacement au moins 30 jours à l'avance ; le Client peut s'y opposer pour un motif légitime et, à défaut de solution, résilier le Service concerné sans pénalité. Vaultys impose à ses sous-traitants des obligations équivalentes et demeure responsable de leur exécution.

Sous-traitant	Prestation	Localisation
Hébergeur désigné dans la Commande (par ex. 3DS OUTSCALE, qualifié SecNumCloud)	Hébergement des Services hébergés	France / Union européenne

A.5 Audits

Vaultys met à la disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations. Le Client peut faire réaliser, au plus une fois par an et à ses frais, un audit par un auditeur indépendant non concurrent de Vaultys, tenu à la confidentialité, moyennant un préavis de 30 jours, selon des modalités préservant la sécurité, la confidentialité des autres clients et la continuité du service. Un audit supplémentaire est possible à la suite d'une violation de données.

A.6 Fin du traitement

Au terme du contrat, Vaultys restitue puis supprime les données selon l'article 13 des CGV, sauf obligation légale de conservation, et en fournit une attestation sur demande. Contact Vaultys : dpo@vaultys.com.

Annexe B — Contenu de chaque Commande

Chaque Commande identifie le Client, la version des CGV applicable et précise :

- les Solutions, modules et connecteurs, et les métriques (Utilisateurs, Agents, applications, environnements) ;
- le mode de déploiement, l'hébergeur et la localisation des données pour les Services hébergés ;
- les prestations de mise en service, formation et intégration, avec livrables et calendrier ;
- la date d'effet, la durée initiale, la période gratuite ou pilote éventuelle et les règles de renouvellement ;
- les prix unitaires et totaux, frais de mise en service, échéancier et modalités de paiement ;
- le canal de support et toute dérogation aux niveaux de service de l'article 11 ;
- les éventuels compléments à l'Annexe A (sous-traitants, transferts, durées de conservation spécifiques) ;
- les modalités de réversibilité spécifiques, le cas échéant.