

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE ET D'ABONNEMENT

Agent de prospection LinkedIn opéré — KAIZEN LABS · Version 1.3 — juin 2026 (remplace les versions 1.0, 1.1 et 1.2)

**Préambule.** KAIZEN LABS, SASU au capital de 3 250 €, siège social 30 rue Jean-Baptiste Potin, 92130 Issy-les-Moulineaux, RCS Nanterre 944 688 779, représentée par M. Geoffrey Cuberos, Président (« le Prestataire »), d'une part, et toute personne morale ou tout professionnel agissant pour les besoins de son activité professionnelle souscrivant à l'abonnement décrit ci-après (« le Client »), d'autre part, ensemble « les Parties ». Le présent service ne constitue pas une action de formation professionnelle : il s'agit d'une prestation de service commerciale récurrente, distincte des conditions générales applicables aux programmes de formation du Prestataire et n'en emportant aucune des modalités.

**Art. 1. Objet, acceptation et documents contractuels.** Les présentes Conditions Générales de Service et d'Abonnement (les « CGV ») régissent la fourniture par le Prestataire au Client d'un service d'abonnement consistant en l'opération d'un agent de prospection automatisée sur le réseau LinkedIn, sous l'identité du Client, selon le Mode (Prospecteur ou Autonome) et la Formule souscrits au bon de commande (le « Service »). La souscription emporte acceptation pleine et entière des présentes, le Client reconnaissant en avoir pris connaissance préalablement à sa commande. Le contrat est conclu par voie électronique : conformément aux articles 1366 et 1367 du Code civil, l'acceptation au moyen d'une case à cocher dédiée, suivie de la validation de la commande et de la communication des informations de paiement, a la même valeur juridique qu'une signature manuscrite. Le Client déclare disposer des pouvoirs et de la pleine capacité juridique pour engager la personne morale au nom de laquelle il souscrit. Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissant : le bon de commande, les présentes CGV, puis leurs annexes éventuelles (dont l'accord de sous-traitance sur les données personnelles) ; en cas de contradiction, le bon de commande prime. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

**Art. 2. Définitions.** Agent : le dispositif logiciel d'intelligence artificielle, paramétré et opéré par le Prestataire, réalisant les actions de prospection. Compte LinkedIn : le compte LinkedIn, personnel ou professionnel, du Client, depuis lequel l'Agent opère. Invitation : une demande de mise en relation adressée à un profil cible. Connexion : une mise en relation acceptée. Conversation engagée : un échange dans lequel un profil cible a répondu au message d'ouverture ou de relance. Mode : le périmètre fonctionnel souscrit, parmi le Mode Prospecteur et le Mode Autonome (article 3). Mode Prospecteur : l'Agent ouvre les conversations et rend la main au Client dès la première réponse (article 3.1). Mode Autonome : l'Agent conduit la conversation au-delà de la première réponse et déclenche l'action visée (article 3.2). Phase de calibration : la période d'environ trente (30) jours, en début d'abonnement, durant laquelle l'Agent est réglé contre les situations réelles avant la mise en service du Mode Autonome (article 3.3). Formule : la formule tarifaire et d'engagement souscrite au bon de commande (article 5).

**Art. 3. Description du Service.** Mode Prospecteur (3.1) : le Prestataire opère l'Agent pour le compte du Client afin d'identifier des profils cibles selon les critères définis, d'envoyer les Invitations, de rédiger et d'envoyer un message d'ouverture personnalisé à partir d'éléments publics du profil, d'effectuer les relances en l'absence de réponse, et de rendre la main au Client dès la première réponse ; la conduite des conversations au-delà appartient alors au Client. Mode Autonome (3.2) : en complément, l'Agent conduit la conversation au-delà de la première réponse, qualifie le profil et déclenche l'action visée (transmission d'une ressource, invitation à un rendez-vous via lien d'agenda, orientation vers un appel) ; le Client reprend la main sur les échanges à fort enjeu et conserve la conduite de la relation commerciale et de toute conclusion. Phase de calibration (3.3) : quel que soit le Mode, l'abonnement débute par une phase d'environ trente (30) jours en ouverture de conversations ; pour le Mode Autonome, la conduite autonome est mise en service à l'issue de cette phase. La souscription du Mode Autonome n'exige pas la souscription préalable ou distincte du Mode Prospecteur : la calibration est une étape intégrée, non une prestation séparée. Sont inclus (3.4), quel que soit le Mode : paramétrage initial et calibration, opération continue, ajustements de ciblage et de messages, reporting d'activité, ainsi que l'ensemble des outils et coûts techniques (article 6.4). Ne sont pas inclus (3.5) : l'abonnement LinkedIn du Client, le déploiement sur plusieurs comptes, les intégrations aux outils du Client (CRM, agenda), les autres agents ou canaux, et toute prestation de conseil, de création de contenu ou de conclusion ; en Mode Prospecteur, la conduite des conversations au-delà de la première réponse. Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens (3.6), sous réserve de la garantie de l'article 8.

**Art. 4. Conditions d'accès, accès au compte et obligations du Client.** Le Client dispose ou se doit

d'un Compte LinkedIn actif et conforme aux conditions d'utilisation de LinkedIn, ainsi que d'un abonnement LinkedIn adapté le cas échéant. Il mandate expressément le Prestataire pour opérer l'Agent sous son identité et en son nom, pour la durée de l'abonnement, mandat révocable dans les conditions de l'article 5. Il fournit en temps utile les éléments de calibration (cible, offre, ton, messages types) et valide les messages avant la mise en service, disposant d'un délai raisonnable pour ses observations. Il s'engage à un usage licite, sans contenus trompeurs, illicites ou contraires à l'ordre public, et reprend la conduite des conversations dès la première réponse en Mode Prospecteur. Il est seul responsable du contenu de son offre et des engagements pris dans les conversations qu'il reprend. Il est responsable de ses identifiants LinkedIn, garanti être autorisé à en confier l'opération, fournit des accès valides, informe le Prestataire de toute modification et signale toute compromission dans les quarante-huit (48) heures. Il garantit l'exactitude des informations fournies (identité, facturation, coordonnées bancaires) et les tient à jour.

**Art. 5. Formules, durée, engagement et reconduction.** L'abonnement prend effet à la date d'activation du Service ; le Mode, la Formule et son prix figurent au bon de commande. Formule Prospecteur Mensuelle (Mode Prospecteur) : durée initiale ferme de trois (3) mois (Période d'Engagement) payée par mensualités, puis reconduction tacite par périodes d'un (1) mois ; résiliation pour le terme de la Période d'Engagement puis de toute période mensuelle, moyennant préavis de trente (30) jours. Formule Prospecteur Annuelle (Mode Prospecteur) : durée ferme de douze (12) mois payée en une fois à tarif préférentiel, reconduction tacite par périodes de douze (12) mois sauf résiliation au moins un (1) mois avant le terme. Formule Autonome avec engagement (Mode Autonome) : durée initiale ferme de douze (12) mois payée par mensualités à tarif préférentiel, puis reconduction tacite par périodes d'un (1) mois, préavis de trente (30) jours. Formule Autonome sans engagement (Mode Autonome) : sans durée d'engagement, payée par mensualités, reconduction tacite mensuelle, résiliable à tout moment pour le terme de la période en cours, préavis de trente (30) jours. La durée d'engagement est une condition déterminante de la tarification : pour les Formules à Période d'Engagement payées par mensualités (Prospecteur Mensuelle, Autonome avec engagement), toute résiliation avant le terme rend immédiatement exigible l'intégralité des mensualités dues jusqu'à ce terme, à titre d'indemnité ; pour la Prospecteur Annuelle, le règlement d'avance reste acquis ; la Autonome sans engagement ne donne lieu à aucune indemnité. Le Client agissant en professionnel, l'article L.215-1 du Code de la consommation ne s'applique pas. Le Prestataire peut résilier moyennant préavis raisonnable en cas de manquement ou d'impossibilité durable d'opérer, et de plein droit en cas de cessation d'activité, sauvegarde, redressement ou liquidation judiciaire du Client.

**Art. 6. Prix et modalités de paiement.** Prix hors taxes, majorés de la TVA au taux en vigueur de 20 %. À titre indicatif, sauf tarif particulier au bon de commande qui prévaut : Prospecteur Mensuelle 149 € HT/mois (178,80 € TTC) ; Prospecteur Annuelle 1 609,20 € HT (1 931,04 € TTC), remise de 10 %, payés en une fois ; Autonome avec engagement 199 € HT/mois (238,80 € TTC) ; Autonome sans engagement 249 € HT/mois (298,80 € TTC). Paiement via Stripe : prélèvement automatique mensuel d'avance pour les Formules mensualisées (le Client autorisant les prélèvements récurrents), paiement unique d'avance par carte ou virement pour l'Annuelle ; le prix mensualisé est exigible d'avance à chaque échéance, l'Annuelle en totalité à la souscription. Tout est compris dans l'abonnement, aucun coût technique à la charge du Client : le Prestataire souscrit, paie et pilote à sa charge exclusive l'ensemble des outils et coûts nécessaires (outil de connexion et d'automatisation LinkedIn, modèles de langage et services d'IA, hébergement et infrastructure) ; le Client ne reçoit aucune facture d'éditeur tiers, ne règle qu'une facture unique au Prestataire, sans frais de mise en route, restant seulement à sa charge l'abonnement LinkedIn de son Compte et les prestations exclues à l'article 3.5. En cas d'échec ou de retard, le Prestataire peut représenter le prélèvement puis, après relance restée sans effet pendant huit (8) jours, suspendre le Service

sans préavis supplémentaire et sans dispense des sommes dues ; tout prélèvement rejeté entraîne la refacturation des frais de rejet majorés de 10 %. Tout retard entraîne de plein droit (article L.441-10 du Code de commerce) des pénalités au taux légal majoré de dix (10) points et une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros. Déchéance du terme : pour les Formules à Période d'Engagement, le défaut de paiement d'une échéance rend immédiatement exigible l'ensemble des sommes dues jusqu'au terme, le Prestataire pouvant suspendre le Service et supprimer toute remise. Le Prestataire peut réviser le prix pour les reconductions moyennant information au moins un (1) mois avant l'échéance ; à défaut d'acceptation, le Client peut résilier selon l'article 5.

**Art. 7. Absence de droit de rétractation.** Le contrat étant conclu entre professionnels et la prestation entrant dans le champ de l'activité principale du Client, le droit de rétractation de l'article L.221-3 du Code de la consommation ne s'applique pas. En tout état de cause, le Client demande l'exécution du Service dès la souscription et y consent expressément.

**Art. 8. Garantie.** Le Prestataire garantit cent cinquante (150) Conversations engagées sur douze (12) mois d'abonnement continu et effectif, toutes sources confondues (prospection à froid et réactivation du réseau existant), quel que soit le Mode souscrit. Elle s'apprécie au terme des douze (12) mois ; en cas de résiliation anticipée par le Client, au prorata de la durée effective. Elle est subordonnée au respect par le Client de ses obligations : fourniture des éléments de ciblage et de l'offre, mise à disposition d'un Compte LinkedIn opérationnel et non restreint de son fait, validation des messages dans les délais, non-interruption des actions de l'Agent de son fait. Si la cible n'est pas atteinte malgré le respect de ces conditions, le Prestataire prolonge gratuitement le Service jusqu'à son atteinte ; à défaut au terme de cette prolongation, le Client peut obtenir le remboursement des sommes versées, dans la limite du montant effectivement réglé.

**Art. 9. Conformité LinkedIn et usage raisonnable.** Le Prestataire met en œuvre des cadences d'envoi mesurées et des pratiques visant à respecter les conditions d'utilisation de LinkedIn et à préserver le Compte du Client. LinkedIn est une plateforme tierce dont les règles, fonctionnalités et algorithmes peuvent évoluer unilatéralement ; le Prestataire ne saurait être tenu responsable d'une restriction, limitation ou suspension du Compte décidée par LinkedIn dès lors qu'il a mis en œuvre les précautions d'usage. Le Client reconnaît être informé de ce risque, inhérent à tout outil de prospection opérant sur une plateforme tierce.

**Art. 10. Données à caractère personnel (RGPD).** Dans le cadre du Service, le Prestataire traite des données personnelles de prospects pour le compte du Client : le Client est responsable de traitement au titre de sa prospection commerciale et le Prestataire agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD. À ce titre, le Prestataire ne traite ces données que sur instruction du Client et pour les seules finalités du Service, en garantissant la confidentialité et la sécurité, et les supprime ou les restitue au terme du contrat, ces engagements pouvant être formalisés dans un accord de sous-traitance (DPA) annexé. Le Client garantit disposer d'une base légale pour la prospection réalisée et respecter ses obligations de responsable de traitement, notamment l'information des personnes concernées et le respect de leurs droits. Les données personnelles du Client lui-même sont traitées aux fins de gestion de la relation contractuelle ; il dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité, exerçables auprès de geoffrey@kaizenia.fr.

**Art. 11. Propriété intellectuelle et propriété du réseau.** L'Agent, ses paramétrages, les méthodes, prompts, modèles et savoir-faire mis en œuvre par le Prestataire demeurent sa propriété exclusive ; le Client bénéficie d'un droit d'usage du Service, non exclusif et non cessible, limité à la durée de l'abonnement. Le Compte LinkedIn du Client, son réseau, l'ensemble des Connexions acquises pendant l'abonnement et les conversations menées demeurent à tout moment la propriété du Client ; les Connexions et le réseau qualifié constitués pendant l'abonnement lui restent intégralement acquis à l'issue du contrat, quelle qu'en soit la cause, sans limitation de durée. Toute reproduction, revente, sous-licence ou exploitation de

l'Agent, des méthodes ou des contenus du Prestataire, sans autorisation écrite préalable, est interdite.

**Art. 12. Confidentialité et références.** Chaque Partie s'engage à préserver la confidentialité des informations échangées dans le cadre de l'exécution du contrat. Le Prestataire pourra mentionner le nom et le logo du Client dans ses références commerciales, sauf opposition écrite adressée à [geoffrey@kaizenia.fr](mailto:geoffrey@kaizenia.fr).

**Art. 13. Fin du contrat et réversibilité.** À l'issue du contrat, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire cesse d'opérer l'Agent sous l'identité du Client. Le Client conserve l'usage de son Compte LinkedIn et de l'ensemble du réseau et des conversations acquis pendant l'abonnement (article 11.2) ; l'Agent, ses paramètres et les éléments propriétaires du Prestataire ne lui sont pas remis. À la demande du Client formulée dans les quinze (15) jours suivant la fin du contrat, le Prestataire restitue ou supprime les données de prospection détenues pour son compte, sous réserve des obligations légales de conservation, notamment comptables.

**Art. 14. Responsabilité.** Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens. Sa responsabilité est limitée au préjudice direct, personnel et certain, à l'exclusion expresse de tout dommage indirect, tel que notamment la perte de chiffre d'affaires, le manque à gagner, la perte de clientèle, l'atteinte à l'image, le trouble commercial, la perte de données ou la perte de chance. En tout état de cause, sa responsabilité est plafonnée au montant des sommes effectivement

réglées par le Client au titre des trois (3) mois précédant le fait générateur, le montant le plus faible étant retenu entre ce plafond et le prix de la prestation concernée. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des fautes ou défaillances des plateformes et prestataires tiers, notamment LinkedIn et le prestataire de paiement, sur lesquels il n'exerce aucun contrôle.

**Art. 15. Force majeure.** La responsabilité des Parties ne peut être engagée en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, en ce compris toute défaillance ou décision unilatérale d'une plateforme tierce (LinkedIn, prestataire de paiement) ou toute défaillance technique majeure indépendante de la volonté de la Partie concernée. Si la force majeure se prolonge au-delà de trente (30) jours consécutifs, chaque Partie pourra résilier l'abonnement de plein droit, sans indemnité.

**Art. 16. Modification du Service et des CGV.** Le Prestataire se réserve le droit de faire évoluer le Service et de modifier les présentes CGV. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande. Toute modification substantielle affectant un abonnement en cours est notifiée au Client, qui peut, à défaut d'acceptation, résilier dans les conditions de l'article 5.

**Art. 17. Support.** Le Prestataire fournit un support par courriel, avec un délai de réponse moyen de quarante-huit (48) heures ouvrées.

**Art. 18. Dispositions diverses.** Indépendance des stipulations : la nullité d'une stipulation n'affecte pas la validité des autres, sauf clause déterminante ayant amené une Partie à contracter. Non-renonciation : le fait de ne pas se prévaloir d'une clause ou de tolérer un manquement ne vaut pas renonciation ultérieure. Cession : le Prestataire pourra céder ou transférer le présent contrat à toute société de son groupe, ou dans le cadre d'une restructuration, sans accord préalable du Client, qui en sera informé.

**Art. 19. Droit applicable et juridiction.** Les présentes CGV sont régies par le droit français. À défaut de résolution amiable recherchée dans un délai raisonnable, tout litige relatif à leur interprétation ou à leur exécution sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux compétents de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

**Acceptation.** Les présentes CGV sont acceptées par le Client lors de sa commande en ligne, par le cochage de la case « J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales de Service et d'Abonnement » et la validation de son paiement. Le Mode, la Formule souscrite et son prix figurent au bon de commande. Le Client reconnaît avoir reçu confirmation de sa commande ainsi qu'un exemplaire des présentes sur support durable. Identité du Client renseignée lors de la commande : raison sociale, forme juridique, numéro SIREN, adresse du siège, nom et qualité du signataire, adresse de courriel.