

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Service LilyDocta · édité par Lilylearn SAS · Clients professionnels (B2B) · France et international · Version du 29 septembre 2026

Les présentes conditions sont établies en français et en anglais dans un même document. En cas de divergence d'interprétation entre les deux versions, la version française fait foi.

Préambule

Lilylearn SAS (« Lilylearn ») édite et exploite LilyDocta, une solution logicielle accessible en ligne, destinée aux professionnels de la rééducation du langage et de la communication (orthophonistes, logopèdes et professionnels assimilés) ainsi qu'aux cabinets, sociétés d'exercice et établissements qui les emploient ou les regroupent. LilyDocta est un support d'activité mis à la disposition du professionnel pour la conduite et le suivi de ses prises en charge, en séance et, lorsque le professionnel le décide, à distance.

Les présentes Conditions Générales de Vente (les « CGV ») définissent les conditions dans lesquelles Lilylearn fournit le Service à ses Clients professionnels, en France et dans le monde entier. Elles sont complétées par les Conditions Générales d'Utilisation (les « CGU »), qui s'appliquent à toute personne utilisant le Service, et par l'Accord de traitement des données à caractère personnel figurant en Annexe 1.

Les produits physiques Lilémo (station et cartes) sont vendus séparément par Lilylearn sur son site et sont régis par leurs propres conditions générales ; ils ne font pas l'objet des présentes.

Article 1. Identité de Lilylearn

Dénomination sociale : Lilylearn SAS

Forme : société par actions simplifiée de droit français

Siège social : 1-3 Place Martin Levasseur, 93400 Saint-Ouen-sur-Seine, France

Immatriculation : RCS Bobigny 848 088 993

Numéro de TVA intracommunautaire : FR59848088993

Service édité : LilyDocta (www.lilydocta.com et applications associées)

Contact : serviceclient@lilylearn.fr

Article 2. Définitions

Les termes ci-dessous, employés avec une majuscule, ont la signification suivante, au singulier comme au pluriel.

« Abonnement » : le droit d'accès au Service consenti au Client pour la durée et selon l'Offre souscrite.

« CGU » : les Conditions Générales d'Utilisation du Service, applicables à tout Utilisateur, accessibles sur la Plateforme.

« Changement de Fournisseur » : le processus par lequel le Client transfère ses Données Exportables vers un autre prestataire ou vers sa propre infrastructure, ou en demande la suppression, dans les conditions de l'article 16.

« Client » : toute personne physique ou morale qui souscrit au Service pour les besoins de son activité professionnelle, notamment tout professionnel de la rééducation du langage exerçant à titre libéral, toute société ou structure d'exercice, tout cabinet, tout établissement de santé, médico-social, éducatif ou de recherche, public ou privé, et toute autre entité agissant à des fins professionnelles.

« Commande » : la souscription à une Offre, effectuée en ligne sur la Plateforme, par acceptation d'un Devis ou par signature d'un contrat d'abonnement renvoyant aux CGV.

« Contrat » : l'ensemble contractuel formé par les CGV et leur Annexe, l'Offre souscrite et la Commande, le Devis ou le contrat d'abonnement le cas échéant, et les CGU.

« Devis » : toute proposition commerciale écrite émise par Lilylearn.

« Documentation » : les informations, notices et guides relatifs au Service mis à disposition par Lilylearn sur la Plateforme.

« Données Client » : l'ensemble des données, contenus et informations saisis, importés, transmis ou générés dans le Service par le Client ou ses Utilisateurs, ou pour leur compte, y compris les Données Patients.

« Données Exportables » : les Données Client ainsi que les données produites, directement ou indirectement, par l'utilisation du Service par le Client, y compris leurs métadonnées, à l'exclusion des éléments relatifs au fonctionnement interne du Service (journaux techniques, paramètres d'infrastructure, code, modèles, contenus et activités édités par Lilylearn) et de tout élément protégé par des droits de propriété intellectuelle ou des secrets d'affaires de Lilylearn ou de tiers.

« Données Patients » : les données à caractère personnel relatives aux patients pris en charge par le Client, y compris les données concernant la santé au sens de la réglementation applicable, ainsi que les données relatives à leurs représentants légaux.

« Matériel Lilémo » : les produits physiques commercialisés par Lilylearn sous la marque Lilémo (notamment la station interactive et ses cartes), vendus séparément sous leurs propres conditions générales.

« Offre » : la formule d'Abonnement choisie par le Client, telle que décrite sur la Plateforme, dans le Devis ou dans le contrat d'abonnement au moment de la Commande, comprenant notamment les fonctionnalités incluses, les Unités de Licence, la Période d'Engagement, la Période de Facturation et le prix.

« Période d'Engagement » : la durée ferme pour laquelle l'Abonnement est souscrit puis reconduit, telle que prévue par l'Offre.

« Période de Facturation » : la périodicité selon laquelle le prix de l'Abonnement est facturé (par exemple mensuelle, trimestrielle, semestrielle, annuelle, bisannuelle ou pluriannuelle), telle que prévue par l'Offre ; elle peut être égale ou inférieure à la Période d'Engagement.

« Plateforme » : le site www.lilydocta.com, les applications LilyDocta et tout autre moyen d'accès au Service mis à disposition par Lilylearn.

« Service » : la solution logicielle LilyDocta, accessible à distance en mode hébergé, ainsi que ses fonctionnalités, contenus, mises à jour et les prestations associées d'hébergement, de maintenance et d'assistance, telles que définies par l'Offre.

« Unité de Licence » : l'unité de mesure selon laquelle l'Offre est dimensionnée et facturée. Sauf stipulation contraire de l'Offre, l'Unité de Licence est l'Utilisateur Professionnel nommé. L'Offre peut retenir toute autre unité, notamment la structure, le site, le nombre de patients suivis, un volume d'utilisation ou un ensemble de fonctionnalités, ou combiner plusieurs unités.

« Utilisateur » : toute personne physique autorisée à utiliser le Service sous le compte du Client. Sont distingués : l'« Utilisateur Professionnel », c'est-à-dire le Client lui-même lorsqu'il est une personne physique et toute personne qu'il autorise à utiliser le Service dans le cadre de son activité (professionnel de la rééducation, collaborateur, remplaçant, salarié, stagiaire) ; et l'« Utilisateur Patient », c'est-à-dire tout patient du Client, ou son représentant légal, auquel un Utilisateur Professionnel donne accès à certaines fonctionnalités du Service, notamment pour réaliser des activités à distance.

Article 3. Objet, champ d'application et acceptation

3.1 **Objet.** Les CGV ont pour objet de définir les conditions de souscription, de fourniture, d'utilisation et de facturation du Service, ainsi que les droits et obligations respectifs de Lilylearn et du Client.

3.2 **Clientèle professionnelle exclusivement.** Le Service est exclusivement destiné à des professionnels agissant dans le cadre de leur activité professionnelle. En passant Commande, le Client déclare et garantit qu'il agit à des fins professionnelles, que le Service entre dans le champ de son activité principale et qu'il n'a pas la qualité de consommateur. Les dispositions protectrices des consommateurs ne sont pas applicables au Contrat. Lilylearn peut refuser, suspendre ou résilier toute souscription qui ne satisferait pas à cette condition.

3.3 **Acceptation.** Toute Commande implique l'acceptation pleine, entière et sans réserve des CGV, de leur Annexe et des CGU, dans leur version en vigueur à la date de la Commande. L'acceptation est matérialisée par une case à cocher lors de la souscription en ligne ou de la création du compte, par la signature ou l'acceptation électronique d'un Devis ou d'un contrat d'abonnement, ou par tout autre moyen prévu par Lilylearn. Toute personne acceptant les CGV pour le compte d'une personne morale déclare disposer des pouvoirs nécessaires pour l'engager.

3.4 **Documents contractuels et ordre de priorité.** En cas de contradiction entre les documents composant le Contrat, l'ordre de priorité décroissant est le suivant : (i) les conditions particulières convenues par écrit entre les parties, le cas échéant ; (ii) le contrat d'abonnement ou le Devis accepté ; (iii) l'Offre et la Commande ; (iv) l'Annexe 1 des CGV ; (v) les CGV ; (vi) les CGU ; (vii) la Documentation. Les CGV prévalent sur tout document émanant du Client, notamment ses conditions générales d'achat, qui sont inopposables à Lilylearn sauf acceptation expresse et écrite.

3.5 **Champ territorial.** Les CGV s'appliquent à tout Client, quel que soit le pays dans lequel il est établi ou dans lequel il utilise le Service, sous réserve des stipulations de l'article 22.

3.6 **Communication.** Le barème des prix en vigueur et les CGV sont accessibles sur la Plateforme et communiqués à tout Client ou prospect professionnel qui en fait la demande. Les CGV, y compris leurs stipulations relatives au Changement de Fournisseur, aux frais et aux conséquences d'une résiliation anticipée, sont mises à disposition du Client sous une forme permettant leur conservation et leur reproduction avant toute Commande.

Article 4. Description du Service

4.1 **Nature du Service.** Le Service est un logiciel accessible à distance, hébergé par Lilylearn ou ses prestataires, mis à la disposition du Client sous forme d'Abonnement. Les fonctionnalités incluses dans chaque Offre sont décrites sur la Plateforme, dans le Devis ou dans le contrat d'abonnement au moment de la Commande. Lilylearn ne garantit pas que le Service est disponible dans toutes les langues ni adapté aux usages de tous les pays.

4.2 **Support d'activité professionnelle.** Le Service constitue un outil d'aide à la pratique. Il propose des activités, des contenus et des fonctionnalités de suivi que le professionnel choisit, adapte et interprète sous sa seule responsabilité, conformément à ses compétences, à ses règles professionnelles et déontologiques et à la réglementation qui lui est applicable. Le Service ne se substitue ni au jugement clinique du professionnel, ni à ses bilans, ni à ses séances. Les indicateurs, scores, synthèses et suggestions restitués par le Service, y compris ceux issus de traitements automatisés, constituent des aides à l'organisation et au suivi et non des résultats cliniques, des diagnostics ou des prescriptions.

4.3 **Absence de qualification de dispositif médical.** Le Service n'est pas conçu ni présenté par Lilylearn comme un dispositif médical au sens de la réglementation applicable. Il n'a pas pour destination le diagnostic, la prévention, le contrôle, le pronostic ou le traitement d'une maladie, d'un trouble ou d'un handicap. Le Client s'interdit de l'utiliser ou de le présenter comme tel.

4.4 Prérequis techniques. L'utilisation du Service requiert un équipement et une connexion à Internet compatibles, dont les caractéristiques sont indiquées sur la Plateforme. Le Client s'assure, avant toute Commande, que son équipement satisfait à ces prérequis. Les coûts d'équipement, de connexion et de communication demeurent à sa charge.

4.5 Matériel Lilémo. Certaines fonctionnalités du Service peuvent nécessiter ou tirer parti du Matériel Lilémo. Le Matériel Lilémo ne fait pas partie de l'Abonnement ; il est acquis séparément par le Client auprès de Lilylearn, sous les conditions générales propres à ce matériel. La non-acquisition, l'indisponibilité, la défaillance ou l'incompatibilité du Matériel Lilémo n'affecte ni la validité de l'Abonnement ni les obligations de paiement du Client. Seul le Matériel Lilémo commercialisé par Lilylearn est pris en charge par le Service.

4.6 Évolutions. Lilylearn fait évoluer librement le Service (ajout, modification, remplacement ou suppression de fonctionnalités, de contenus ou de composants techniques), dans le respect de l'article 10.4. Les illustrations et captures d'écran figurant sur la Plateforme sont données à titre indicatif.

Article 5. Commande

5.1 Souscription en ligne. Le Client sélectionne une Offre sur la Plateforme, renseigne les informations demandées, vérifie le récapitulatif de sa Commande, accepte les CGV et les CGU, puis confirme sa Commande et enregistre son moyen de paiement. Lilylearn adresse une confirmation par courriel. Le Contrat est formé à la date de cette confirmation.

5.2 Souscription sur Devis ou par contrat d'abonnement. Le Client peut demander un Devis ou la conclusion d'un contrat d'abonnement, notamment pour une Offre regroupant plusieurs Unités de Licence ou plusieurs structures. Le Devis est valable pendant la durée qu'il indique ou, à défaut, trente (30) jours à compter de son émission. Le Contrat est formé à la date de réception par Lilylearn du Devis accepté ou du contrat d'abonnement signé (signature manuscrite ou électronique, acceptation électronique ou bon de commande s'y référant).

5.3 Exactitude des informations. Le Client garantit l'exactitude, la sincérité et la mise à jour des informations qu'il communique (identité, qualité professionnelle, coordonnées, informations de facturation et de paiement). Lilylearn peut demander tout justificatif de la qualité professionnelle du Client ou de ses Utilisateurs Professionnels (numéro d'enregistrement professionnel, diplôme, attestation d'exercice ou document équivalent selon le pays) et subordonner l'ouverture ou le maintien de l'accès à sa production.

5.4 Refus de Commande. Lilylearn peut refuser toute Commande pour un motif légitime, notamment en cas de doute sur la qualité professionnelle du Client, d'anomalie ou de suspicion de fraude au paiement, d'impayé antérieur, de litige en cours, de demande manifestement abusive ou de restriction applicable au pays du Client.

Article 6. Périodes d'essai, offres promotionnelles et fonctionnalités préliminaires

6.1 Périodes d'essai. Lilylearn peut proposer, sans y être tenue, une période d'essai ou de découverte du Service, gratuite ou payante. Les conditions de l'essai (durée, fonctionnalités, Unités de Licence, prix éventuel, modalités de fin et éventuelle conversion en Abonnement) sont indiquées avant la souscription de l'essai et prévalent sur les stipulations générales du présent article. Sauf indication contraire, l'essai est réservé aux professionnels, limité à un seul essai par Client et par structure, et peut être interrompu à tout moment par Lilylearn.

6.2 Fin de l'essai sans conversion. Sauf indication contraire dans les conditions de l'essai, l'essai prend fin automatiquement à son terme, sans conversion en Abonnement et sans formalité.

6.3 Essai avec conversion automatique. Lorsque les conditions de l'essai prévoient qu'il se poursuit, à son terme, par un Abonnement payant, le Client en est informé avant le début de l'essai (Offre, prix, Période d'Engagement, Période de Facturation, moyen de paiement) et peut renoncer à cette conversion à tout moment avant le terme de l'essai, depuis son espace de gestion ou par courriel à l'adresse indiquée à l'article 1. À défaut de renonciation, l'Abonnement prend effet au terme de l'essai, la Période d'Engagement court à compter de cette date et le prix est prélevé sur le moyen de paiement enregistré.

6.4 Essai payant. Lorsque l'essai est payant, son prix est indiqué avant la souscription, exigible à la souscription et non remboursable. Sauf indication contraire, la période d'essai payante ne s'impute pas sur la Période d'Engagement de l'Abonnement qui lui succède.

6.5 Données saisies pendant l'essai. Les Données Client saisies pendant l'essai sont conservées dans l'Abonnement qui lui succède. En l'absence de souscription, elles sont supprimées dans un délai raisonnable après le terme de l'essai ; le Client peut en demander la restitution avant cette suppression dans les conditions de l'article 16.

6.6 Régime applicable. Les CGV s'appliquent à toute période d'essai. Pendant un essai gratuit, Lilylearn n'est tenue d'aucune obligation de disponibilité, de maintien ou d'assistance particulière et sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute lourde ou dolosive.

6.7 Offres promotionnelles. Les conditions promotionnelles s'appliquent uniquement pour la durée et dans les conditions indiquées ; à leur terme, le tarif en vigueur de l'Offre s'applique.

6.8 Fonctionnalités préliminaires. Lilylearn peut proposer des fonctionnalités en version préliminaire (bêta, pilote, expérimentale), identifiées comme telles. Elles sont fournies en l'état, sans engagement de disponibilité, de maintien ni de performance, et peuvent être modifiées ou retirées à tout moment.

Article 7. Durée, reconduction tacite et fin de l'Abonnement

7.1 Période d'Engagement initiale. L'Abonnement prend effet à la date de formation du Contrat ou, si elle est postérieure, à la date d'ouverture des accès indiquée dans la Commande, pour la Période d'Engagement prévue par l'Offre. À défaut d'indication dans l'Offre, la Période d'Engagement initiale est de douze (12) mois. La Période d'Engagement est indépendante de la Période de Facturation : un Abonnement peut être souscrit pour une Période d'Engagement donnée et facturé selon une Période de Facturation plus courte.

7.2 Reconduction tacite. À l'expiration de la Période d'Engagement initiale, puis de chaque Période d'Engagement reconduite, l'Abonnement est reconduit tacitement pour des Périodes d'Engagement successives de même durée que la Période d'Engagement initiale, aux conditions en vigueur à la date de la reconduction, sauf dénonciation par l'une des parties dans les conditions de l'article 7.3. Lilylearn peut adresser au Client un rappel de l'échéance ; l'absence de rappel ne fait pas obstacle à la reconduction.

7.3 Dénonciation. Chaque partie peut s'opposer à la reconduction en le notifiant à l'autre au plus tard deux (2) mois avant l'échéance de la Période d'Engagement en cours ou, lorsque la Période d'Engagement est d'une durée inférieure ou égale à deux (2) mois, avant la fin de la Période d'Engagement en cours. Le Client notifie sa dénonciation depuis son espace de gestion sur la Plateforme lorsque cette fonctionnalité est disponible, ou par courriel à l'adresse indiquée à l'article 1. La dénonciation prend effet à l'échéance de la Période d'Engagement en cours ; les sommes dues au titre de cette période restent intégralement acquises à Lilylearn.

7.4 Résiliation anticipée par le Client. L'Abonnement est conclu pour une durée ferme. Sauf stipulation contraire de l'Offre, du Devis ou du contrat d'abonnement, le Client ne peut y mettre fin avant l'échéance de la Période d'Engagement en cours. En cas de résiliation anticipée, de fermeture du compte ou de Changement de Fournisseur achevé avant cette échéance, l'intégralité des sommes restant dues au titre de la Période d'Engagement en cours (soit l'ensemble des Périodes de

Facturation restant à courir) devient immédiatement exigible à titre d'indemnité de résiliation anticipée, et les sommes déjà versées ne sont pas remboursées. Cette indemnité est portée à la connaissance du Client avant la Commande conformément à l'article 3.6.

7.5 Résiliation pour manquement. En cas de manquement par une partie à l'une de ses obligations essentielles, non réparé dans un délai de trente (30) jours après mise en demeure écrite, l'autre partie peut résilier le Contrat de plein droit, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre. Lilylearn peut résilier sans préavis en cas de manquement grave insusceptible de réparation, notamment en cas d'utilisation du Service en violation de l'article 12, d'atteinte à la sécurité du Service, de fraude ou de non-paiement persistant après suspension.

7.6 Modification de l'Offre en cours d'Abonnement. Le Client peut à tout moment souscrire une Offre supérieure ou ajouter des Unités de Licence ; le complément de prix est facturé au tarif en vigueur, au prorata de la Période de Facturation en cours, et les Unités de Licence ajoutées suivent la Période d'Engagement de l'Abonnement auquel elles se rattachent. Le passage à une Offre inférieure ou la réduction du nombre d'Unités de Licence prend effet à la reconduction suivante, sous réserve d'une demande formulée dans le délai de l'article 7.3.

7.7 Effets de la fin du Contrat. À la fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit, les accès au Service sont fermés pour le Client et l'ensemble de ses Utilisateurs, y compris les Utilisateurs Patients, et les Données Client sont traitées conformément à l'article 16. Les stipulations qui, par leur nature, ont vocation à survivre demeurent applicables.

Article 8. Prix

8.1 Détermination du prix. Le prix de l'Abonnement est celui de l'Offre en vigueur au moment de la Commande, tel qu'affiché sur la Plateforme ou stipulé dans le Devis ou le contrat d'abonnement. Il est exprimé par Unité de Licence et par Période de Facturation. Le barème des prix en vigueur est accessible sur la Plateforme. Les prix s'entendent hors taxes, dans la devise indiquée par l'Offre et, à défaut, en euros.

8.2 Taxes. Le prix est majoré de la taxe sur la valeur ajoutée et de toute taxe, droit ou prélèvement applicable selon la réglementation en vigueur au lieu d'établissement du Client. Le Client établi dans l'Union européenne hors de France et disposant d'un numéro de TVA intracommunautaire valide est facturé hors taxes, la taxe étant autoliquidée par ses soins. Le Client établi hors de l'Union européenne fait son affaire des taxes locales, droits et prélèvements applicables dans son pays. Toutes les sommes dues à Lilylearn sont payables sans compensation, déduction ni retenue à la source ; si une retenue à la source est légalement obligatoire, le Client majore le montant payé de sorte que Lilylearn perçoive une somme nette égale au montant facturé, et lui remet les justificatifs de versement de la retenue.

8.3 Révision du prix à la reconduction. Lilylearn peut modifier ses prix à tout moment. Le nouveau prix s'applique à l'Abonnement en cours à compter de la Période d'Engagement reconduite suivante, sous réserve d'en avoir informé le Client au moins trois (3) mois avant l'échéance de la Période d'Engagement en cours. Le Client qui n'accepte pas le nouveau prix peut s'opposer à la reconduction dans les conditions de l'article 7.3 ; à défaut, le nouveau prix lui est applicable. Les modifications de prix résultant d'une évolution des taxes applicables s'appliquent de plein droit dès leur entrée en vigueur.

8.4 Indexation annuelle. Indépendamment de l'article 8.3, le prix de l'Abonnement est révisé de plein droit, sans formalité ni avenant, à chaque date anniversaire de la prise d'effet de l'Abonnement, en fonction de la variation de l'indice Syntec publié par la Fédération Syntec, indice en relation directe avec l'activité de Lilylearn, selon la formule : $P1 = P0 \times (S1 / S0)$, dans laquelle P0 est le prix en vigueur avant révision, S0 le dernier indice publié à la date de prise d'effet de l'Abonnement ou de la précédente révision, et S1 le dernier indice publié à la date de révision. Le prix révisé s'applique aux Périodes de Facturation postérieures à la date de révision ; il figure sur les factures correspondantes

et ne constitue pas une modification du Contrat. En cas de disparition de l'indice, il est remplacé par l'indice de substitution désigné par son éditeur ou, à défaut, par un indice équivalent en relation directe avec l'activité de services numériques, choisi par Lilylearn et notifié au Client.

8.5 Frais accessoires. Les frais bancaires, frais de change, commissions et frais de rejet de paiement demeurent à la charge du Client.

Article 9. Facturation et paiement

9.1 Périodicité et exigibilité. Le prix est facturé d'avance pour chaque Période de Facturation. Il est exigible à la Commande pour la première Période de Facturation puis, pour chaque Période de Facturation suivante, à sa date de début. Lorsque la Période d'Engagement comporte plusieurs Périodes de Facturation, chaque échéance est exigible à sa date, sans préjudice de l'article 7.4. Les prestations complémentaires sont facturées selon les modalités indiquées lors de leur souscription.

9.2 Moyens de paiement. Le paiement s'effectue exclusivement par prélèvement SEPA, au moyen d'un mandat de prélèvement signé par le Client, ou par carte de paiement, par l'intermédiaire du prestataire de services de paiement de Lilylearn. Aucun autre moyen de paiement n'est accepté, sous réserve de l'article 20. En passant Commande, le Client autorise Lilylearn ou son prestataire de paiement à prélever ou débiter, à chaque échéance et sans nouvelle autorisation, les sommes dues au titre du Contrat, y compris les compléments de prix, les révisions de l'article 8 et l'indemnité de l'article 7.4, sur le moyen de paiement enregistré. Le Client maintient un moyen de paiement valide et suffisamment approvisionné pendant toute la durée du Contrat et le met à jour sans délai. Le Client, qui agit en qualité de professionnel, s'engage à ne pas révoquer son mandat ni contester auprès de son établissement bancaire un prélèvement ou un paiement correspondant à une somme due au titre du Contrat ; tout rejet, opposition, révocation ou remboursement d'un tel paiement constitue un impayé au sens de l'article 9.5. Les données de paiement sont traitées par le prestataire de paiement et ne sont pas conservées par Lilylearn.

9.3 Factures et facturation électronique. Les factures sont émises sous forme électronique et mises à disposition dans l'espace de gestion du Client ou adressées par courriel. Le Client accepte de recevoir ses factures par voie électronique. Pour les Clients assujettis à la taxe sur la valeur ajoutée établis en France, les factures sont, lorsque la réglementation l'impose, émises et transmises par l'intermédiaire d'une plateforme de facturation électronique agréée, selon les formats et le calendrier prévus par la réglementation ; le Client communique et tient à jour les informations nécessaires à cette transmission (numéro d'identification, adresse électronique de réception, plateforme de réception) et fait son affaire de sa propre plateforme de réception. Toute contestation d'une facture doit être notifiée par écrit, motivée, dans un délai de quinze (15) jours à compter de son émission ; passé ce délai, la facture est réputée acceptée.

9.4 Retard de paiement. Toute somme non payée à son échéance porte de plein droit, sans mise en demeure préalable, des pénalités de retard calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, sans pouvoir être inférieur à trois fois le taux de l'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant est fixé par la réglementation française en vigueur (quarante (40) euros à la date des présentes), sans préjudice d'une indemnisation complémentaire sur justificatifs lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

9.5 Défaut de paiement. En cas de rejet de paiement, d'impayé ou de rétrofacturation injustifiée, Lilylearn peut représenter le prélèvement ou le paiement et, après notification au Client restée sans effet pendant quinze (15) jours, suspendre l'accès au Service dans les conditions de l'article 18, sans préjudice de l'exigibilité de la totalité des sommes dues au titre de la Période d'Engagement en cours. La suspension ne libère pas le Client du paiement des sommes dues pour la période de suspension. Les frais de rejet et de représentation sont refacturés au Client.

Article 10. Fourniture, disponibilité, maintenance et assistance

10.1 Ouverture des accès. Les accès au Service sont ouverts à compter de la confirmation de la Commande ou à la date indiquée dans celle-ci, selon les modalités indiquées sur la Plateforme.

10.2 Disponibilité. Lilylearn met en œuvre les moyens raisonnables, conformes aux usages professionnels, pour assurer la disponibilité et la continuité du Service, à l'exception des périodes de maintenance. Lilylearn est tenue d'une obligation de moyens. Elle ne garantit pas un fonctionnement ininterrompu, sans erreur ni sans interruption. Aucun niveau de service (délais de rétablissement, taux de disponibilité) n'est garanti, sauf engagement particulier convenu par écrit.

10.3 Maintenance. Lilylearn peut suspendre temporairement l'accès au Service pour des opérations de maintenance, de sécurité ou d'évolution. Elle s'efforce de programmer les opérations planifiées en dehors des heures ouvrées en France et d'en informer préalablement le Client lorsque leur durée prévisible est significative. Les interventions urgentes, notamment de sécurité, peuvent être réalisées sans préavis.

10.4 Mises à jour et évolutions. Lilylearn fournit les mises à jour qu'elle juge nécessaires, y compris de sécurité. Elle peut faire évoluer, remplacer ou supprimer des fonctionnalités. Lorsqu'une évolution supprime ou altère substantiellement une fonctionnalité essentielle de l'Offre souscrite, Lilylearn en informe le Client dans un délai raisonnable et, si le Client démontre que cette évolution le prive de l'usage principal du Service, le Client peut résilier l'Abonnement avec effet à la date d'entrée en vigueur de l'évolution ; les sommes correspondant à la période payée et non exécutée lui sont alors remboursées, à l'exclusion de toute autre indemnité.

10.5 Assistance. Lilylearn fournit aux Utilisateurs Professionnels une assistance à l'utilisation du Service par courriel, les jours ouvrés en France, selon les modalités indiquées sur la Plateforme. L'assistance ne couvre ni la formation, ni le conseil professionnel, ni les difficultés liées à l'équipement, aux réseaux ou aux logiciels tiers du Client. Lilylearn n'assure pas d'assistance directe aux Utilisateurs Patients, qui s'adressent à leur professionnel.

10.6 Arrêt du Service. En cas d'arrêt définitif du Service, Lilylearn en informe le Client au moins quatre-vingt-dix (90) jours à l'avance et lui rembourse les sommes correspondant à la période payée et non exécutée, à l'exclusion de toute autre indemnité.

Article 11. Obligations du Client

11.1 Qualité et conformité professionnelles. Le Client garantit que lui-même et ses Utilisateurs Professionnels disposent des qualifications, titres, enregistrements et autorisations requis pour exercer leur activité dans le pays où ils l'exercent et utilisent le Service dans le respect des règles légales, professionnelles et déontologiques qui leur sont applicables, notamment en matière de secret professionnel, d'information et de consentement des patients et de tenue des dossiers.

11.2 Usage conforme. Le Client utilise le Service conformément au Contrat, à la Documentation, à la loi et à l'ordre public, pour les seuls besoins de son activité professionnelle et dans les limites de l'Offre souscrite.

11.3 Utilisateurs. Le Client désigne les Utilisateurs Professionnels autorisés, dans la limite des Unités de Licence prévues par l'Offre, administre leurs accès et retire sans délai les accès des personnes qui ne sont plus autorisées. Il porte les CGU à la connaissance de ses Utilisateurs et veille à leur respect. Le Client répond de l'ensemble des actes et omissions de ses Utilisateurs comme des siens propres.

11.4 Utilisateurs Patients. Lorsque le Client donne accès à des Utilisateurs Patients, il le fait sous sa seule responsabilité, dans le cadre de la prise en charge de ses patients. Il décide seul des activités proposées et de leur adaptation ; il informe les patients ou leurs représentants légaux de l'utilisation du Service, recueille les consentements et autorisations éventuellement requis et demeure leur

interlocuteur. Lilylearn ne fournit aucune prestation aux Utilisateurs Patients et n'entretient aucune relation contractuelle de soin ou de service avec eux.

11.5 Données Client. Le Client est seul responsable des Données Client, de leur licéité, de leur exactitude, de leur pertinence et de leur mise à jour. Il s'engage à ne saisir dans le Service que les données strictement nécessaires à l'utilisation des fonctionnalités et à ne pas y stocker de données dont la nature ou le volume excèdent l'usage normal du Service. Le Service n'a pas vocation à constituer le dossier patient au sens de la réglementation applicable au Client ; il appartient au Client de tenir et de conserver ses dossiers conformément à ses obligations, y compris au moyen des restitutions prévues à l'article 16.

11.6 Sécurité des accès. Le Client et ses Utilisateurs conservent la confidentialité de leurs identifiants, utilisent des moyens d'authentification robustes, ne partagent pas leurs comptes et informent Lilylearn sans délai de toute utilisation non autorisée ou de tout incident de sécurité dont ils ont connaissance.

11.7 Collaboration. Le Client fournit à Lilylearn les informations et la coopération raisonnablement nécessaires à l'exécution du Contrat et l'informe sans délai de toute réclamation d'un tiers ou d'une autorité relative à l'utilisation du Service.

Article 12. Licence d'utilisation, Unités de Licence et restrictions

12.1 Licence. Sous réserve du paiement du prix et du respect du Contrat, Lilylearn concède au Client, pour la durée de l'Abonnement, un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'accéder au Service et de l'utiliser, par l'intermédiaire de ses Utilisateurs, pour les besoins de son activité professionnelle, dans les limites de l'Offre et pour le monde entier. Le Service est concédé en licence et non vendu.

12.2 Unités de Licence. Lorsque l'Unité de Licence est l'Utilisateur Professionnel nommé, chaque licence est attribuée à une personne physique identifiée, ne peut être utilisée que par elle et ne peut être partagée ; elle peut être réattribuée à une autre personne en cas de départ, d'absence ou de remplacement, par l'intermédiaire de l'administrateur du Client. Lorsque l'Offre retient une autre Unité de Licence (structure, site, nombre de patients suivis, volume d'utilisation, ensemble de fonctionnalités ou combinaison d'unités), l'utilisation du Service est autorisée dans les limites ainsi définies. Toute utilisation excédant les Unités de Licence souscrites donne lieu à facturation dans les conditions de l'article 12.4.

12.3 Restrictions. Le Client s'interdit, et interdit à ses Utilisateurs : (a) de copier, reproduire, adapter, modifier, traduire, décompiler, désassembler ou tenter d'accéder au code source du Service, hors les cas expressément autorisés par la loi ; (b) de louer, prêter, sous-licencier, distribuer, revendre ou mettre à disposition de tiers le Service, en tout ou partie, ou de l'utiliser au profit de personnes autres que ses propres patients ; (c) de contourner ou neutraliser les mesures techniques de protection ou de limitation ; (d) d'accéder au Service par des moyens automatisés non autorisés, d'en extraire systématiquement les contenus ou données, ou d'en surcharger l'infrastructure ; (e) d'utiliser le Service pour développer un produit ou service concurrent ou pour entraîner des systèmes automatisés à partir de ses contenus ; (f) d'utiliser le Service en violation de la loi, des droits de tiers ou des règles professionnelles applicables ; (g) de supprimer ou d'altérer les mentions de propriété.

12.4 Contrôle. Lilylearn peut vérifier, par des moyens techniques et sans accéder au contenu des Données Patients au-delà de ce qui est nécessaire, que l'utilisation du Service est conforme à l'Offre souscrite. Tout dépassement des Unités de Licence donne lieu à facturation au tarif en vigueur, à compter de la date du dépassement et pour la durée restant à courir de la Période d'Engagement, sans préjudice des autres droits de Lilylearn.

Article 13. Propriété intellectuelle

13.1 Droits de Lilylearn. Le Service, la Plateforme, la Documentation et l'ensemble de leurs éléments (logiciels, architectures, bases de données, interfaces, contenus pédagogiques, activités, sons, images, textes, marques, logos, noms de domaine, savoir-faire) sont et demeurent la propriété exclusive de Lilylearn ou de ses concédants, et sont protégés par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Le Contrat n'emporte aucun transfert de droits de propriété intellectuelle au profit du Client. Toute utilisation non expressément autorisée est interdite et peut donner lieu à des poursuites.

13.2 Données Client. Le Client demeure titulaire des Données Client. Il concède à Lilylearn, pour la durée du Contrat et pour la période de restitution, une licence non exclusive et gratuite d'héberger, reproduire, traiter et afficher les Données Client dans la seule mesure nécessaire à la fourniture du Service, à sa sécurité et à l'exécution du Contrat.

13.3 Données d'usage et données anonymisées. Lilylearn peut collecter et exploiter les données techniques et d'usage relatives au fonctionnement du Service (journaux, mesures de performance, statistiques d'utilisation) pour l'exploitation, la sécurité et l'amélioration du Service. Lilylearn peut en outre produire, à partir des Données Client, des données anonymisées au sens de la réglementation applicable, c'est-à-dire ne permettant plus, par aucun moyen raisonnable, d'identifier une personne, et les exploiter librement, notamment à des fins statistiques, d'amélioration du Service, de recherche et de développement. Les données anonymisées sont la propriété de Lilylearn.

13.4 Suggestions. Toute suggestion, idée ou proposition d'amélioration communiquée par le Client ou ses Utilisateurs peut être librement utilisée par Lilylearn, sans contrepartie ni restriction.

13.5 Contrefaçon alléguée. Lilylearn défend le Client contre toute action d'un tiers fondée sur ce que le Service, utilisé conformément au Contrat, contreferait un droit de propriété intellectuelle en vigueur en France ou dans l'Union européenne, à condition que le Client notifie promptly la réclamation, laisse à Lilylearn la direction de la défense et de la transaction, et lui apporte sa coopération. Lilylearn peut, à son choix, obtenir le droit de poursuivre l'utilisation, modifier ou remplacer l'élément litigieux, ou résilier l'Abonnement en remboursant les sommes payées pour la période non exécutée. Cette garantie ne s'applique pas lorsque la réclamation résulte des Données Client, d'une modification ou d'une utilisation non conforme du Service, ou de sa combinaison avec des éléments non fournis par Lilylearn. Elle constitue le seul recours du Client en matière de contrefaçon.

Article 14. Données à caractère personnel et données de santé

14.1 Rôles. Dans le cadre du Service, le Client détermine les finalités et les moyens du traitement des Données Patients et des données de ses Utilisateurs saisies dans le Service : il en est le responsable de traitement. Lilylearn traite ces données pour le compte du Client, en qualité de sous-traitant, dans les conditions de l'Annexe 1 (Accord de traitement des données à caractère personnel), qui fait partie intégrante du Contrat.

14.2 Données traitées par Lilylearn pour son propre compte. Lilylearn traite en qualité de responsable de traitement les données relatives au Client, à ses Utilisateurs Professionnels et à la relation contractuelle (identification, compte, facturation, assistance, données de connexion et d'usage, communications), pour la gestion de la relation client, la fourniture, la sécurité et l'amélioration du Service, le respect de ses obligations légales et, dans les conditions prévues par la loi, la prospection. Les modalités de ces traitements et les droits des personnes figurent dans la Politique de confidentialité accessible sur la Plateforme.

14.3 Données de santé et hébergement. Les Données Patients peuvent comporter des données concernant la santé. Lilylearn héberge les Données Client au sein de l'Union européenne, auprès d'hébergeurs disposant des certifications requises par la réglementation applicable à l'hébergement de données de santé, notamment la certification « Hébergeur de données de santé » (HDS) prévue

par le Code de la santé publique français, et met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles décrites en Annexe 1.

14.4 Obligations du Client. Le Client garantit qu'il dispose d'une base légale pour le traitement des Données Patients dans le Service, qu'il a délivré aux personnes concernées (ou à leurs représentants légaux) l'information requise, qu'il recueille les consentements ou autorisations éventuellement nécessaires, notamment s'agissant de patients mineurs, et qu'il traite les demandes d'exercice des droits des personnes. Le Client est seul responsable du respect de la réglementation relative à la protection des données et au secret professionnel qui lui est applicable dans son pays d'établissement.

14.5 Clients établis hors de l'Union européenne. Lorsque le Client est établi hors de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen, il reconnaît que les Données Client sont hébergées et traitées dans l'Union européenne, qu'il lui appartient de vérifier que cette localisation et le Service sont compatibles avec la réglementation qui lui est applicable, et que les stipulations de l'Annexe 1 relatives aux transferts s'appliquent.

Article 15. Sécurité et confidentialité

15.1 Sécurité. Lilylearn met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées, conformes à l'état de l'art et à la réglementation applicable, pour préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité du Service et des Données Client, notamment en matière de contrôle des accès, de chiffrement, de journalisation, de sauvegarde et de gestion des incidents. Le Client reconnaît que la sécurité d'un service accessible par Internet ne peut être absolue et qu'il lui incombe de mettre en œuvre les mesures relevant de son propre environnement (équipements, réseaux, gestion des accès de ses Utilisateurs).

15.2 Confidentialité. Chaque partie s'engage à garder confidentielles les informations de l'autre partie identifiées comme telles ou dont la nature confidentielle est manifeste (notamment les conditions financières du Devis, les informations techniques relatives au Service et les Données Client), à ne les utiliser que pour l'exécution du Contrat et à ne les communiquer qu'à ses personnels, sous-traitants et conseils soumis à une obligation de confidentialité équivalente. Cette obligation dure pendant le Contrat et cinq (5) ans après sa fin ; elle est sans limitation de durée pour les Données Patients. Elle ne s'applique pas aux informations publiques, déjà connues de la partie réceptrice, obtenues licitement de tiers ou dont la divulgation est requise par la loi ou une autorité, sous réserve d'en informer l'autre partie lorsque la loi le permet.

Article 16. Restitution des données, Changement de Fournisseur et sort des Données Client

16.1 Restitution sur demande. Sur demande écrite du Client, Lilylearn met à sa disposition les Données Exportables dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, dans les conditions et délais du présent article. Lilylearn n'est pas tenue de fournir des fonctionnalités d'export en libre-service ; les informations relatives aux procédures de restitution, aux formats utilisés et à leurs limites techniques sont publiées sur la Plateforme ou communiquées sur demande. Toute prestation de restitution, de conversion ou de migration excédant la mise à disposition des Données Exportables fait l'objet d'un Devis.

16.2 Changement de Fournisseur. Le Client peut, à tout moment, notifier à Lilylearn par écrit sa décision de transférer ses Données Exportables vers un autre prestataire ou vers sa propre infrastructure, ou d'en obtenir la suppression, moyennant un préavis de deux (2) mois au plus, courant à compter de la réception de la notification. À l'issue du préavis s'ouvre une période de transition de trente (30) jours calendaires pendant laquelle Lilylearn : (a) apporte au Client une assistance raisonnable ; (b) maintient le Service en fonctionnement avec un niveau de sécurité et de continuité conforme au Contrat ; (c) informe le Client des risques connus pour la continuité de ses

activités ; (d) met à disposition les Données Exportables dans les conditions de l'article 16.1. Le Client peut prolonger une fois la période de transition, pour la durée qu'il indique. Si la période de transition de trente (30) jours est techniquement irréalisable, Lilylearn en informe le Client dans les quatorze (14) jours ouvrables suivant la notification, en justifie et indique une période de transition alternative n'excédant pas sept (7) mois, le Service demeurant fourni dans l'intervalle. À l'issue de la période de transition, le Client dispose d'une période de récupération d'au moins trente (30) jours calendaires pour récupérer ses Données Exportables. Le Contrat est réputé résilié, et le Client en est informé : (i) à l'achèvement du Changement de Fournisseur ; ou (ii) à l'issue du préavis, lorsque le Client demande la suppression de ses Données Exportables sans transfert. Aucun frais de Changement de Fournisseur n'est facturé au Client. Le Changement de Fournisseur ne dispense pas le Client du paiement des sommes dues au titre de la Période d'Engagement en cours, y compris l'indemnité de résiliation anticipée prévue à l'article 7.4, laquelle constitue la seule pénalité applicable en cas de résiliation anticipée.

16.3 Fin du Contrat. Lorsque le Contrat prend fin pour toute autre cause, le Client dispose de trente (30) jours calendaires à compter de la fin du Contrat pour demander la restitution de ses Données Exportables dans les conditions de l'article 16.1, Lilylearn les mettant à disposition dans un délai raisonnable. À l'issue de la période de récupération applicable, Lilylearn supprime les Données Client de ses systèmes de production dans un délai maximal de quatre-vingt-dix (90) jours, puis de ses sauvegardes selon leur cycle de renouvellement, sous réserve des obligations légales de conservation. Lilylearn confirme la suppression sur demande.

16.4 Responsabilité du Client. Il appartient au Client de demander et de récupérer ses Données Exportables dans les délais du présent article et de les conserver conformément aux obligations de conservation des dossiers qui lui incombent. Lilylearn ne pourra être tenue responsable de la perte de Données Client résultant de leur suppression conformément au présent article.

Article 17. Garanties et responsabilité

17.1 Garanties. Lilylearn garantit qu'elle dispose des droits nécessaires pour concéder la licence prévue à l'article 12 et que le Service est fourni avec le soin et la compétence raisonnables d'un professionnel. Le Service est par ailleurs fourni en l'état. Lilylearn ne garantit pas que le Service répondra aux besoins particuliers du Client, qu'il sera exempt d'erreurs ou d'interruptions, ni qu'il produira des résultats déterminés, notamment thérapeutiques, pédagogiques ou d'organisation. Le Client reconnaît qu'il a apprécié l'adéquation du Service à ses besoins avant de souscrire.

17.2 Responsabilité de Lilylearn. Lilylearn est responsable des seuls dommages directs, prévisibles et prouvés résultant d'un manquement à ses obligations contractuelles. Sont exclus de sa responsabilité, quelle qu'en soit la cause, les dommages indirects et immatériels, notamment les pertes de chiffre d'affaires, de bénéfices, de clientèle, d'opportunité, d'image, les pertes de données non imputables à un manquement de Lilylearn, les surcoûts, les actions de tiers et les préjudices résultant de décisions prises par le Client ou ses Utilisateurs sur la base des informations restituées par le Service.

17.3 Plafond. La responsabilité totale de Lilylearn au titre du Contrat, toutes causes et tous préjudices confondus, est limitée au montant hors taxes effectivement payé par le Client à Lilylearn au titre de l'Abonnement concerné pendant les douze (12) mois précédant le fait générateur de la responsabilité.

17.4 Limites. Les exclusions et limitations ci-dessus ne s'appliquent pas en cas de faute lourde ou dolosive de Lilylearn, de dommage corporel, ni dans les cas où la loi applicable interdit une telle limitation. Le Client reconnaît que le prix du Service tient compte de la répartition des risques prévue au présent article.

17.5 Causes d'exonération. Lilylearn n'est pas responsable des dommages résultant : d'une utilisation du Service non conforme au Contrat ou à la Documentation ; des Données Client et des décisions professionnelles du Client ; des équipements, réseaux, logiciels ou services tiers du Client ; d'un

défaut d'application des mises à jour ou des consignes de sécurité ; d'une intrusion ou d'un acte malveillant d'un tiers malgré les mesures de sécurité mises en œuvre ; d'une suspension ou d'une résiliation intervenue conformément au Contrat ; d'un cas de force majeure.

17.6 Garantie du Client. Le Client garantit Lilylearn contre toute réclamation, action, condamnation ou frais (y compris les honoraires raisonnables de conseils) résultant d'un manquement du Client ou de ses Utilisateurs au Contrat, des Données Client, de la violation des droits d'un tiers ou de la réglementation applicable au Client, ou de la prise en charge de ses patients.

17.7 Prescription. Toute action du Client à l'encontre de Lilylearn au titre du Contrat est prescrite à l'expiration d'un délai d'un (1) an à compter du fait générateur, dans la mesure permise par la loi applicable.

Article 18. Suspension

18.1 Motifs. Lilylearn peut suspendre, en tout ou partie, l'accès au Service ou à un compte Utilisateur : (a) en cas de défaut de paiement dans les conditions de l'article 9.5 ; (b) en cas de manquement au Contrat, notamment à l'article 12, ou d'utilisation présentant un risque pour la sécurité, l'intégrité ou la disponibilité du Service, des Données Client ou de tiers ; (c) sur demande d'une autorité compétente ou pour se conformer à la loi ; (d) en cas de suspicion sérieuse de fraude ou d'accès non autorisé.

18.2 Modalités. Sauf urgence, obligation légale ou risque de sécurité, la suspension est précédée d'une notification indiquant le motif et, lorsqu'il est possible, le moyen d'y remédier. La suspension est proportionnée et levée dès que le motif a disparu. Elle n'ouvre droit à aucune indemnité ni à aucun remboursement et ne suspend pas l'obligation de paiement.

Article 19. Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement à ses obligations (autres que de paiement) résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, y compris notamment catastrophe naturelle, incendie, épidémie, conflit armé, acte de terrorisme, décision des autorités, grève externe à la partie concernée, défaillance généralisée des réseaux d'énergie ou de télécommunications, ou cyberattaque d'ampleur affectant les infrastructures utilisées par Lilylearn ou ses prestataires. Les obligations affectées sont suspendues pendant la durée de l'événement. Si l'événement se prolonge au-delà de soixante (60) jours, chaque partie peut résilier le Contrat par notification écrite, sans indemnité, les sommes correspondant à la période payée et non exécutée étant remboursées au Client.

Article 20. Dispositions applicables aux personnes publiques

Lorsque le Client est une personne publique ou un organisme soumis à des règles de commande publique : (a) la Commande est subordonnée à la réception d'un bon de commande ou d'un acte d'engagement émanant de l'autorité compétente ; (b) les factures sont émises et transmises selon les modalités imposées par la réglementation applicable (en France, par la plateforme de facturation électronique de l'État) ; (c) par dérogation à l'article 9.2, le paiement intervient selon les modalités et dans les délais imposés par la réglementation applicable à la comptabilité de l'acheteur public, les intérêts moratoires étant ceux fixés par cette réglementation ; (d) lorsque la réglementation applicable interdit la reconduction tacite, l'Abonnement prend fin à l'échéance de la Période d'Engagement en cours sauf reconduction expresse. Les autres stipulations des CGV s'appliquent dans la mesure où elles ne sont pas contraires aux règles impératives applicables à l'acheteur public.

Article 21. Distributeurs et partenaires

Lorsque le Client souscrit au Service par l'intermédiaire d'un distributeur, revendeur ou partenaire agréé par Lilylearn, les conditions financières et de commande relèvent de la relation entre le Client et

ce partenaire ; l'utilisation du Service demeure régie par les CGV, à l'exception de leurs stipulations relatives au prix et au paiement, et par les CGU. Les relations entre Lilylearn et ses partenaires font l'objet de contrats séparés.

Article 22. Commercialisation internationale, conformité locale et contrôle des exportations

22.1 Conformité locale. Le Service est conçu et exploité depuis la France, conformément au droit français et au droit de l'Union européenne. Le Client établi hors de France est seul responsable de vérifier, avant la Commande, que l'accès au Service, son utilisation dans le cadre de son activité, l'hébergement des Données Client dans l'Union européenne et les traitements réalisés sont licites au regard de la réglementation qui lui est applicable (notamment en matière d'exercice professionnel, de données de santé, de protection des données et de dossiers patients). Lilylearn ne garantit pas la conformité du Service aux réglementations sectorielles étrangères et ne souscrit aucun engagement particulier imposé par ces réglementations (tel qu'un accord de partenaire commercial au sens de la législation américaine sur les données de santé), sauf accord écrit et distinct.

22.2 Localisation et transparence. Lilylearn publie sur la Plateforme la juridiction dont relève l'infrastructure d'hébergement du Service ainsi qu'une description générale des mesures mises en œuvre pour prévenir tout accès ou transfert international des Données Client qui serait contraire au droit de l'Union européenne ou au droit français, ainsi que les informations relatives aux procédures de Changement de Fournisseur, aux formats de restitution et aux éventuelles indemnités de résiliation anticipée.

22.3 Langues. Le Service et l'assistance sont fournis dans les langues indiquées sur la Plateforme.

22.4 Contrôle des exportations et sanctions. Le Service peut être soumis aux réglementations française, européenne et internationales en matière de contrôle des exportations et de sanctions économiques. Lilylearn ne fournit pas le Service dans les pays ou territoires faisant l'objet d'un embargo ou de mesures restrictives, ni à des personnes ou entités désignées sur une liste de sanctions. En passant Commande, le Client déclare ne pas être visé par de telles mesures et s'engage à ne pas permettre l'accès au Service en violation de ces réglementations. Lilylearn peut suspendre ou résilier le Contrat de plein droit si son exécution devenait contraire à ces réglementations.

Article 23. Références commerciales

Lilylearn peut mentionner le nom, la dénomination et le logo du Client, à titre de référence commerciale, sur la Plateforme et dans ses supports de communication, dans le respect des règles applicables au Client. Le Client peut s'y opposer à tout moment par simple notification à Lilylearn, avec effet pour l'avenir. Tout témoignage ou étude de cas nominatif est soumis à l'accord préalable du Client.

Article 24. Cession et sous-traitance

Le Client ne peut céder ni transférer le Contrat, en tout ou partie, sans l'accord préalable et écrit de Lilylearn. Lilylearn peut céder ou transférer le Contrat à toute société qui lui est affiliée ou à tout successeur dans le cadre d'une fusion, d'une scission, d'un apport, d'une cession de fonds ou d'activité, sous réserve d'en informer le Client. Lilylearn peut recourir à des sous-traitants pour l'exécution du Contrat, dont elle demeure responsable, dans les conditions de l'Annexe 1 s'agissant des traitements de données à caractère personnel.

Article 25. Modification des CGV

Lilylearn peut modifier les CGV, leur Annexe et les CGU à tout moment. Le Client est informé de toute modification substantielle par tout moyen utile (notamment par courriel ou par notification sur la Plateforme). Les modifications s'appliquent à l'Abonnement en cours à compter de la Période d'Engagement reconduite qui suit leur notification, à condition que celle-ci intervienne au moins trois (3) mois avant l'échéance de la Période d'Engagement en cours ; à défaut, elles s'appliquent à compter de la Période d'Engagement suivante. Le Client qui les refuse peut s'opposer à la reconduction dans les conditions de l'article 7.3. Par exception, les modifications rendues nécessaires par une évolution légale, réglementaire ou de sécurité, ainsi que celles qui n'affectent pas défavorablement les droits du Client, peuvent entrer en vigueur immédiatement. Toute nouvelle Commande est soumise à la version des CGV en vigueur à sa date.

Article 26. Dispositions générales

26.1 Intégralité. Le Contrat exprime l'intégralité de l'accord des parties relatif à son objet et remplace tout accord, proposition ou échange antérieur.

26.2 Nullité partielle. Si une stipulation du Contrat est déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations conservent leur pleine valeur et la stipulation concernée est remplacée par une stipulation valable d'effet économique équivalent.

26.3 Renonciation. Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre partie ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

26.4 Indépendance. Les parties sont indépendantes ; le Contrat ne crée ni mandat, ni société, ni lien de subordination.

26.5 Notifications. Les notifications prévues au Contrat sont valablement effectuées par courriel à l'adresse de contact de chaque partie (pour Lilylearn, celle indiquée à l'article 1 ; pour le Client, celle renseignée dans son compte), par notification sur la Plateforme ou par lettre recommandée.

26.6 Preuve. Les parties conviennent que les enregistrements, journaux et données conservés dans les systèmes de Lilylearn font foi des Commandes, acceptations, notifications et opérations effectuées, sauf preuve contraire.

26.7 Imprévision. Chaque partie accepte d'assumer le risque d'un changement de circonstances imprévisible rendant l'exécution du Contrat excessivement onéreuse et renonce à se prévaloir de l'article 1195 du Code civil.

26.8 Langue. Le Contrat est rédigé en français et en anglais ; en cas de divergence, la version française prévaut.

26.9 Survie. Les articles 7.4, 7.7, 8, 9, 13, 15, 16, 17, 26 et 27 survivent à la fin du Contrat.

Article 27. Droit applicable et règlement des litiges

27.1 Droit applicable. Le Contrat est régi par le droit français, à l'exclusion de ses règles de conflit de lois et de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises.

27.2 Règlement amiable. Les parties s'efforcent de résoudre à l'amiable tout différend relatif au Contrat. Toute réclamation est adressée par écrit à l'autre partie ; à défaut d'accord dans un délai de trente (30) jours à compter de sa réception, chaque partie peut saisir la juridiction compétente. La recherche d'une solution amiable ne fait pas obstacle aux mesures conservatoires ou d'urgence ni au recouvrement des sommes dues.

27.3 Juridiction. Tout litige relatif à la formation, la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du Contrat est soumis à la compétence exclusive des tribunaux compétents du ressort du siège social

de Lilylearn, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs, sous réserve des règles de compétence impératives applicables.

Annexe 1. Accord de traitement des données à caractère personnel

1. Objet

Le présent accord (l'« Accord ») définit les conditions dans lesquelles Lilylearn (le « Sous-traitant ») traite, pour le compte du Client (le « Responsable de traitement »), les données à caractère personnel contenues dans les Données Client, en application de l'article 28 du Règlement (UE) 2016/679 (le « RGPD ») et de la réglementation applicable. Il fait partie intégrante du Contrat. Les termes commençant par une majuscule ont le sens qui leur est donné dans les CGV ou dans le RGPD.

2. Description du traitement

- **Objet** : fourniture du Service au Responsable de traitement, incluant l'hébergement, le stockage, l'affichage, le traitement automatisé nécessaire au fonctionnement des fonctionnalités, la sauvegarde, la restitution et l'assistance.
- **Nature et finalité** : traitements nécessaires à l'utilisation du Service par le Responsable de traitement dans le cadre de la prise en charge de ses patients, et à l'exécution du Contrat.
- **Durée** : durée du Contrat et période de restitution prévue à l'article 16 des CGV.
- **Catégories de personnes concernées** : patients du Responsable de traitement, y compris mineurs ; représentants légaux des patients ; Utilisateurs Professionnels.
- **Catégories de données** : données d'identification et de contact ; données relatives à la prise en charge et au suivi (activités réalisées, résultats, observations, documents saisis par les Utilisateurs Professionnels), pouvant constituer des données concernant la santé ; données de connexion et d'utilisation.
- Le Responsable de traitement s'engage à ne pas faire traiter, via le Service, d'autres catégories de données sans accord préalable écrit du Sous-traitant.

3. Obligations du Sous-traitant

Le Sous-traitant s'engage à :

- (a) traiter les données uniquement pour les finalités ci-dessus et sur instruction documentée du Responsable de traitement, le Contrat et l'utilisation des fonctionnalités du Service constituant ces instructions ; toute instruction complémentaire est notifiée par écrit et peut donner lieu à facturation si elle excède le Service ; le Sous-traitant informe le Responsable de traitement si une instruction constitue, selon lui, une violation de la réglementation ;
- (b) informer le Responsable de traitement, avant de traiter les données, s'il est tenu par le droit de l'Union ou d'un État membre de procéder à un transfert ou à une divulgation, sauf interdiction légale ;
- (c) garantir que les personnes autorisées à traiter les données sont soumises à une obligation de confidentialité contractuelle ou légale et reçoivent une formation appropriée ;
- (d) mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles décrites au point 6 ;
- (e) respecter les conditions du point 4 pour le recrutement de sous-traitants ultérieurs ;
- (f) aider le Responsable de traitement, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, à répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées ; le Responsable de traitement traite lui-même ces demandes au moyen des fonctionnalités du Service ; le Sous-traitant transmet sans délai indu toute demande qu'il recevrait directement, sans y répondre lui-même sauf instruction contraire ;
- (g) aider le Responsable de traitement à garantir le respect de ses obligations de sécurité, de notification des violations et, le cas échéant, d'analyse d'impact et de consultation préalable, compte tenu de la nature du traitement et des informations à sa disposition ;

- (h) notifier au Responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel affectant les données traitées pour son compte, sans retard indu après en avoir pris connaissance, en lui fournissant les informations disponibles pour lui permettre de satisfaire à ses propres obligations de notification, puis en les complétant au fur et à mesure ;
- (i) à la fin des prestations, supprimer ou restituer les données dans les conditions de l'article 16 des CGV, et détruire les copies existantes, sauf obligation légale de conservation ;
- (j) mettre à la disposition du Responsable de traitement les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations et permettre la réalisation d'audits dans les conditions du point 8 ;
- (k) tenir un registre des catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Responsable de traitement.

4. Sous-traitants ultérieurs

Le Responsable de traitement autorise de manière générale le Sous-traitant à recourir à des sous-traitants ultérieurs (notamment hébergeurs, prestataires d'infrastructure, de sauvegarde, d'envoi de courriels, d'assistance et de supervision). La liste des sous-traitants ultérieurs est accessible sur la Plateforme ou sur demande. Le Sous-traitant informe le Responsable de traitement de tout ajout ou remplacement au moins trente (30) jours avant sa prise d'effet, par tout moyen utile. Le Responsable de traitement peut s'y opposer par écrit, pour un motif légitime tenant à la protection des données, dans ce délai ; si les parties ne parviennent pas à une solution, le Responsable de traitement peut résilier l'Abonnement concerné, la résiliation prenant effet à la date de prise d'effet du changement et les sommes correspondant à la période non exécutée lui étant remboursées. Le Sous-traitant impose à ses sous-traitants ultérieurs, par contrat, des obligations de protection des données équivalentes à celles du présent Accord et demeure responsable envers le Responsable de traitement de leur exécution.

5. Localisation et transferts

Les données sont hébergées et traitées au sein de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen. Tout transfert vers un pays tiers, y compris l'accès à distance par un sous-traitant ultérieur, n'intervient que dans le respect du chapitre V du RGPD (décision d'adéquation, clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne ou tout autre mécanisme valide). Lorsque le Responsable de traitement est établi hors de l'Espace économique européen, les parties conviennent que la mise à disposition des données au Responsable de traitement s'effectue sous les clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne applicables aux transferts d'un sous-traitant vers un responsable de traitement, qui sont réputées incorporées au présent Accord ; en cas de contradiction, ces clauses prévalent.

6. Mesures de sécurité

Le Sous-traitant met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées au regard des risques, incluant notamment : hébergement des données auprès d'hébergeurs certifiés pour l'hébergement de données de santé lorsque la réglementation l'exige ; chiffrement des données en transit et au repos ; contrôle et journalisation des accès, authentification renforcée, principe du moindre privilège ; cloisonnement logique des données de chaque Client ; sauvegardes régulières et procédures de restauration ; supervision, détection et gestion des incidents ; tests et revues de sécurité périodiques ; sensibilisation du personnel ; procédures de gestion des violations de données. Le Sous-traitant peut faire évoluer ces mesures, sans en réduire le niveau global de protection.

7. Obligations du Responsable de traitement

Le Responsable de traitement : (a) détermine la base légale des traitements, délivre l'information requise aux personnes concernées ou à leurs représentants légaux et recueille les consentements ou autorisations nécessaires ; (b) veille à la licéité, à l'exactitude et à la minimisation des données

saisies ; (c) documente ses instructions et s'assure qu'elles sont conformes à la réglementation ; (d) administre les accès de ses Utilisateurs et met en œuvre les mesures de sécurité relevant de son environnement ; (e) traite les demandes des personnes concernées ; (f) effectue, le cas échéant, les analyses d'impact et formalités qui lui incombent ; (g) informe sans délai le Sous-traitant de toute réclamation ou demande d'une autorité de contrôle relative aux traitements réalisés via le Service.

8. Audit

Le Sous-traitant met à disposition du Responsable de traitement, sur demande, les certifications, attestations et rapports d'audit disponibles concernant ses mesures de sécurité et celles de ses hébergeurs. Si ces éléments ne suffisent pas à démontrer le respect de l'Accord, le Responsable de traitement peut faire réaliser, au plus une fois par période de douze (12) mois, sauf demande d'une autorité de contrôle ou violation de données avérée, un audit par un auditeur indépendant soumis à une obligation de confidentialité, moyennant un préavis écrit de trente (30) jours, aux jours et heures ouvrés, sans perturber les activités du Sous-traitant, sans accès aux données d'autres clients et à ses propres frais. Le rapport d'audit est confidentiel et communiqué au Sous-traitant.

9. Durée et fin

L'Accord s'applique pendant toute la durée des traitements réalisés pour le compte du Responsable de traitement, y compris la période de restitution. Les données de sauvegarde sont supprimées selon le cycle de renouvellement des sauvegardes et demeurent, jusqu'à leur suppression, soumises aux obligations de sécurité et de confidentialité de l'Accord.

10. Responsabilité

La responsabilité de chaque partie au titre de l'Accord est régie par l'article 17 des CGV, y compris son plafond, sauf dans la mesure où la réglementation applicable s'y oppose.

11. Contact

Les questions relatives au présent Accord et à la protection des données sont adressées à Lilylearn à l'adresse indiquée à l'article 1 des CGV ou, lorsqu'elles sont publiées sur la Plateforme, aux coordonnées du délégué à la protection des données.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF SALE

LilyDocta Service · published by Lilylearn SAS · Business customers (B2B) · France and international ·
Version dated 29 September 2026

These terms are drawn up in French and in English within a single document. In the event of any discrepancy of interpretation between the two versions, the French version shall prevail.

Preamble

Lilylearn SAS ("Lilylearn") publishes and operates LilyDocta, an online software solution intended for speech, language and communication therapy professionals (speech and language therapists, speech-language pathologists, logopedists and similar professionals) and for the practices, professional companies and institutions that employ or group them. LilyDocta is a practice-support tool made available to the professional for conducting and monitoring the care they provide, during sessions and, where the professional so decides, remotely.

These General Terms and Conditions of Sale (the "Terms of Sale") set out the conditions under which Lilylearn supplies the Service to its business Customers, in France and worldwide. They are supplemented by the General Terms of Use (the "Terms of Use"), which apply to every person using the Service, and by the Data Processing Agreement set out in Schedule 1.

Liléo physical products (station and cards) are sold separately by Lilylearn on its website and are governed by their own terms and conditions; they are not covered by these Terms of Sale.

Article 1. Identity of Lilylearn

Company name: Lilylearn SAS

Legal form: French simplified joint-stock company (société par actions simplifiée)

Registered office: 1-3 Place Martin Levasseur, 93400 Saint-Ouen-sur-Seine, France

Registration: Bobigny Trade and Companies Register (RCS) 848 088 993

Intra-Community VAT number: FR59848088993

Service published: LilyDocta (www.lilydocta.com and associated applications)

Contact: serviceclient@lilylearn.fr

Article 2. Definitions

Capitalised terms have the following meanings, in the singular and in the plural.

"Subscription": the right of access to the Service granted to the Customer for the term and under the Plan subscribed.

"Terms of Use": the General Terms of Use of the Service, applicable to every User, available on the Platform.

"Switching": the process by which the Customer transfers its Exportable Data to another provider or to its own infrastructure, or requests its erasure, under the conditions of Article 16.

"Customer": any natural or legal person who subscribes to the Service for the purposes of their professional activity, including any speech and language therapy professional in private practice, any professional company or practice structure, any practice, any healthcare, medico-social, educational or research institution, whether public or private, and any other entity acting for professional purposes.

"Order": the subscription to a Plan, placed online on the Platform, by acceptance of a Quotation or by signature of a subscription agreement referring to the Terms of Sale.

"Agreement": the contractual whole formed by the Terms of Sale and their Schedule, the Plan subscribed and the Order, the Quotation or subscription agreement where applicable, and the Terms of Use.

"Quotation": any written commercial proposal issued by Lilylearn.

"Documentation": the information, instructions and guides relating to the Service made available by Lilylearn on the Platform.

"Customer Data": all data, content and information entered, imported, transmitted or generated in the Service by or on behalf of the Customer or its Users, including Patient Data.

"Exportable Data": Customer Data and the data generated, directly or indirectly, by the Customer's use of the Service, including their metadata, excluding elements relating to the internal functioning of the Service (technical logs, infrastructure settings, code, models, content and activities published by Lilylearn) and any element protected by intellectual property rights or trade secrets of Lilylearn or of third parties.

"Patient Data": personal data relating to the patients cared for by the Customer, including data concerning health within the meaning of applicable regulations, and data relating to their legal representatives.

"Lilémo Hardware": the physical products marketed by Lilylearn under the Lilémo brand (in particular the interactive station and its cards), sold separately under their own terms and conditions.

"Plan": the Subscription formula chosen by the Customer, as described on the Platform, in the Quotation or in the subscription agreement at the time of the Order, including in particular the features included, the Licence Units, the Commitment Period, the Billing Period and the price.

"Commitment Period": the fixed term for which the Subscription is taken out and then renewed, as provided by the Plan.

"Billing Period": the frequency at which the price of the Subscription is invoiced (for example monthly, quarterly, half-yearly, annually, every two years or multi-year), as provided by the Plan; it may be equal to or shorter than the Commitment Period.

"Platform": the website www.lilydocta.com, the LilyDocta applications and any other means of access to the Service made available by Lilylearn.

"Service": the LilyDocta software solution, accessible remotely as a hosted service, together with its features, content and updates and the associated hosting, maintenance and support services, as defined by the Plan.

"Licence Unit": the unit of measurement by which the Plan is sized and invoiced. Unless otherwise stated in the Plan, the Licence Unit is the named Professional User. The Plan may use any other unit, in particular the structure, the site, the number of patients followed, a volume of use or a set of features, or combine several units.

"User": any natural person authorised to use the Service under the Customer's account. A distinction is made between: the "Professional User", meaning the Customer itself where it is a natural person and any person it authorises to use the Service in the course of its activity (therapy professional, associate, locum, employee, trainee); and the "Patient User", meaning any patient of the Customer, or their legal representative, to whom a Professional User gives access to certain features of the Service, in particular to carry out activities remotely.

Article 3. Purpose, scope and acceptance

3.1 Purpose. The Terms of Sale define the conditions of subscription, supply, use and invoicing of the Service, and the respective rights and obligations of Lilylearn and the Customer.

3.2 Business customers only. The Service is intended exclusively for professionals acting in the course of their professional activity. By placing an Order, the Customer represents and warrants that it acts for professional purposes, that the Service falls within the scope of its main activity and that it is not a consumer. Consumer protection provisions do not apply to the Agreement. Lilylearn may refuse, suspend or terminate any subscription that does not meet this condition.

3.3 Acceptance. Any Order implies full, entire and unreserved acceptance of the Terms of Sale, their Schedule and the Terms of Use, in the version in force on the date of the Order. Acceptance is evidenced by a tick box when subscribing online or creating the account, by the signature or electronic acceptance of a Quotation or of a subscription agreement, or by any other means provided by Lilylearn. Any person accepting the Terms of Sale on behalf of a legal entity represents that they have the authority to bind it.

3.4 Contractual documents and order of precedence. In the event of conflict between the documents making up the Agreement, the following descending order of precedence applies: (i) any special conditions agreed in writing between the parties; (ii) the subscription agreement or the accepted Quotation; (iii) the Plan and the Order; (iv) Schedule 1 to the Terms of Sale; (v) the Terms of Sale; (vi) the Terms of Use; (vii) the Documentation. The Terms of Sale prevail over any document issued by the Customer, in particular its general terms of purchase, which are not enforceable against Lilylearn unless expressly accepted in writing.

3.5 Territorial scope. The Terms of Sale apply to every Customer, whatever the country in which it is established or in which it uses the Service, subject to Article 22.

3.6 Communication. The current price list and the Terms of Sale are available on the Platform and are communicated to any Customer or business prospect who requests them. The Terms of Sale, including their provisions on Switching, on charges and on the consequences of early termination, are made available to the Customer before any Order in a form that allows them to be stored and reproduced.

Article 4. Description of the Service

4.1 Nature of the Service. The Service is remotely accessible software, hosted by Lilylearn or its providers, made available to the Customer by way of a Subscription. The features included in each Plan are described on the Platform, in the Quotation or in the subscription agreement at the time of the Order. Lilylearn does not warrant that the Service is available in every language or suited to the practices of every country.

4.2 Professional practice support. The Service is a practice-support tool. It offers activities, content and monitoring features that the professional selects, adapts and interprets under their sole responsibility, in accordance with their skills, their professional and ethical rules and the regulations applicable to them. The Service replaces neither the professional's clinical judgement, nor their assessments, nor their sessions. The indicators, scores, summaries and suggestions returned by the Service, including those resulting from automated processing, are aids to organisation and monitoring and not clinical results, diagnoses or prescriptions.

4.3 No medical device classification. The Service is neither designed nor presented by Lilylearn as a medical device within the meaning of applicable regulations. It is not intended for the diagnosis, prevention, monitoring, prognosis or treatment of any disease, disorder or disability. The Customer shall not use or present it as such.

4.4 Technical requirements. Use of the Service requires compatible equipment and Internet connection, the specifications of which are stated on the Platform. The Customer shall ensure, before any Order, that its equipment meets those requirements. Equipment, connection and communication costs remain the Customer's responsibility.

4.5 Lilémo Hardware. Certain features of the Service may require or make use of Lilémo Hardware. Lilémo Hardware is not part of the Subscription; it is purchased separately by the Customer from Lilylearn, under the terms and conditions specific to that hardware. Failure to purchase, unavailability, failure or incompatibility of Lilémo Hardware affects neither the validity of the Subscription nor the Customer's payment obligations. Only Lilémo Hardware marketed by Lilylearn is supported by the Service.

4.6 Developments. Lilylearn is free to develop the Service (adding, modifying, replacing or removing features, content or technical components), in accordance with Article 10.4. Illustrations and screenshots on the Platform are provided for information only.

Article 5. Orders

5.1 Online subscription. The Customer selects a Plan on the Platform, provides the requested information, checks the summary of its Order, accepts the Terms of Sale and the Terms of Use, then confirms its Order and registers its means of payment. Lilylearn sends a confirmation by email. The Agreement is formed on the date of that confirmation.

5.2 Subscription by Quotation or subscription agreement. The Customer may request a Quotation or the conclusion of a subscription agreement, in particular for a Plan covering several Licence Units or several structures. The Quotation is valid for the period it states or, failing that, thirty (30) days from its issue. The Agreement is formed on the date Lilylearn receives the accepted Quotation or the signed subscription agreement (handwritten or electronic signature, electronic acceptance or purchase order referring to it).

5.3 Accuracy of information. The Customer warrants the accuracy, truthfulness and currency of the information it provides (identity, professional status, contact details, billing and payment information). Lilylearn may request any evidence of the professional status of the Customer or its Professional Users (professional registration number, diploma, certificate of practice or equivalent document depending on the country) and make the opening or continuation of access conditional upon its production.

5.4 Refusal of Orders. Lilylearn may refuse any Order on legitimate grounds, in particular in the event of doubt as to the Customer's professional status, payment anomaly or suspected fraud, prior unpaid amounts, pending dispute, manifestly abusive request or restriction applicable to the Customer's country.

Article 6. Trial periods, promotional offers and preliminary features

6.1 Trial periods. Lilylearn may offer, without being obliged to, a trial or discovery period of the Service, free of charge or against payment. The conditions of the trial (duration, features, Licence Units, price if any, end arrangements and any conversion into a Subscription) are stated before the trial is taken out and prevail over the general provisions of this Article. Unless otherwise stated, the trial is reserved for professionals, limited to one trial per Customer and per structure, and may be discontinued at any time by Lilylearn.

6.2 End of the trial without conversion. Unless otherwise stated in the conditions of the trial, the trial ends automatically at its term, without conversion into a Subscription and without formality.

6.3 Trial with automatic conversion. Where the conditions of the trial provide that it continues, at its term, as a paid Subscription, the Customer is informed before the start of the trial (Plan, price, Commitment Period, Billing Period, means of payment) and may opt out of that conversion at any time before the end of the trial, from its management area or by email to the address stated in Article 1. Failing such opt-out, the Subscription takes effect at the end of the trial, the Commitment Period runs from that date and the price is charged to the registered means of payment.

6.4 Paid trial. Where the trial is subject to payment, its price is stated before subscription, payable on subscription and non-refundable. Unless otherwise stated, a paid trial period does not count towards the Commitment Period of the Subscription that follows it.

6.5 Data entered during the trial. Customer Data entered during the trial is retained in the Subscription that follows it. If no Subscription is taken out, it is deleted within a reasonable period after the end of the trial; the Customer may request its return before deletion under the conditions of Article 16.

6.6 Applicable regime. The Terms of Sale apply to any trial period. During a free trial, Lilylearn is under no obligation of availability, continuation or specific support and its liability may be engaged only in the event of gross negligence or wilful misconduct.

6.7 Promotional offers. Promotional conditions apply only for the period and under the conditions stated; at their end, the current price of the Plan applies.

6.8 Preliminary features. Lilylearn may offer features in preliminary version (beta, pilot, experimental), identified as such. They are provided as is, without any commitment as to availability, continuation or performance, and may be modified or withdrawn at any time.

Article 7. Term, tacit renewal and end of the Subscription

7.1 Initial Commitment Period. The Subscription takes effect on the date the Agreement is formed or, if later, on the access opening date stated in the Order, for the Commitment Period provided by the Plan. Where the Plan does not state one, the initial Commitment Period is twelve (12) months. The Commitment Period is independent of the Billing Period: a Subscription may be taken out for a given Commitment Period and invoiced at a shorter Billing Period.

7.2 Tacit renewal. On expiry of the initial Commitment Period, and then of each renewed Commitment Period, the Subscription is tacitly renewed for successive Commitment Periods of the same duration as the initial Commitment Period, on the conditions in force on the renewal date, unless either party gives notice of non-renewal in accordance with Article 7.3. Lilylearn may send the Customer a reminder of the expiry date; the absence of a reminder does not prevent renewal.

7.3 Notice of non-renewal. Either party may oppose renewal by notifying the other no later than two (2) months before the expiry of the current Commitment Period or, where the Commitment Period is two (2) months or less, before the end of the current Commitment Period. The Customer gives notice from its management area on the Platform where that feature is available, or by email to the address stated in Article 1. Notice takes effect on expiry of the current Commitment Period; the sums due for that period remain fully payable to Lilylearn.

7.4 Early termination by the Customer. The Subscription is entered into for a fixed term. Unless otherwise stated in the Plan, the Quotation or the subscription agreement, the Customer may not terminate it before the expiry of the current Commitment Period. In the event of early termination, closure of the account or Switching completed before that expiry, all sums remaining due for the current Commitment Period (that is, all remaining Billing Periods) become immediately payable as an early termination indemnity, and sums already paid are not refunded. This indemnity is brought to the Customer's attention before the Order in accordance with Article 3.6.

7.5 Termination for breach. If a party breaches one of its essential obligations and fails to remedy the breach within thirty (30) days of written formal notice, the other party may terminate the Agreement as of right, without prejudice to any damages it may claim. Lilylearn may terminate without notice in the event of a serious breach that cannot be remedied, in particular use of the Service in breach of Article 12, a threat to the security of the Service, fraud or persistent non-payment after suspension.

7.6 Changes to the Plan during the Subscription. The Customer may at any time subscribe to a higher Plan or add Licence Units; the additional price is invoiced at the current rate, pro rata to the current Billing Period, and the added Licence Units follow the Commitment Period of the Subscription to

which they relate. A move to a lower Plan or a reduction in the number of Licence Units takes effect at the next renewal, provided the request is made within the period stated in Article 7.3.

7.7 Effects of the end of the Agreement. At the end of the Agreement, for whatever reason, access to the Service is closed for the Customer and all its Users, including Patient Users, and Customer Data is handled in accordance with Article 16. Provisions which by their nature are intended to survive remain applicable.

Article 8. Prices

8.1 Determination of the price. The price of the Subscription is that of the Plan in force at the time of the Order, as displayed on the Platform or stated in the Quotation or the subscription agreement. It is expressed per Licence Unit and per Billing Period. The current price list is available on the Platform. Prices are exclusive of taxes, in the currency stated by the Plan and, failing that, in euros.

8.2 Taxes. The price is increased by value added tax and by any tax, duty or levy applicable under the regulations in force at the Customer's place of establishment. A Customer established in the European Union outside France and holding a valid intra-Community VAT number is invoiced exclusive of tax, the tax being accounted for by the Customer under the reverse-charge mechanism. A Customer established outside the European Union is responsible for the local taxes, duties and levies applicable in its country. All sums due to Lilylearn are payable without set-off, deduction or withholding; where withholding tax is legally required, the Customer shall gross up the amount paid so that Lilylearn receives a net sum equal to the invoiced amount, and shall provide evidence of payment of the withholding.

8.3 Price revision on renewal. Lilylearn may change its prices at any time. The new price applies to a current Subscription from the next renewed Commitment Period, provided the Customer has been informed at least three (3) months before the expiry of the current Commitment Period. A Customer who does not accept the new price may oppose renewal under Article 7.3; failing that, the new price applies. Price changes resulting from a change in applicable taxes apply as of right from their entry into force.

8.4 Annual indexation. Independently of Article 8.3, the price of the Subscription is revised as of right, without formality or amendment, on each anniversary of the effective date of the Subscription, according to the variation of the Syntec index published by the Fédération Syntec, an index directly related to Lilylearn's activity, using the formula: $P1 = P0 \times (S1 / S0)$, where $P0$ is the price in force before revision, $S0$ is the last index published on the effective date of the Subscription or on the date of the previous revision, and $S1$ is the last index published on the revision date. The revised price applies to the Billing Periods following the revision date; it appears on the corresponding invoices and does not constitute an amendment of the Agreement. Should the index cease to be published, it is replaced by the substitute index designated by its publisher or, failing that, by an equivalent index directly related to digital services activity, chosen by Lilylearn and notified to the Customer.

8.5 Ancillary costs. Bank charges, exchange costs, commissions and payment rejection fees remain the Customer's responsibility.

Article 9. Invoicing and payment

9.1 Frequency and due date. The price is invoiced in advance for each Billing Period. It is payable on the Order for the first Billing Period and, for each subsequent Billing Period, on its first day. Where the Commitment Period comprises several Billing Periods, each instalment is payable on its due date, without prejudice to Article 7.4. Additional services are invoiced in accordance with the terms stated when they are subscribed.

9.2 Means of payment. Payment is made exclusively by SEPA direct debit, under a direct debit mandate signed by the Customer, or by payment card, through Lilylearn's payment service provider.

No other means of payment is accepted, subject to Article 20. By placing an Order, the Customer authorises Lilylearn or its payment provider to debit or charge, on each due date and without further authorisation, the sums due under the Agreement, including additional prices, the revisions provided for in Article 8 and the indemnity provided for in Article 7.4, to the registered means of payment. The Customer maintains a valid and sufficiently funded means of payment throughout the term of the Agreement and updates it without delay. The Customer, acting as a professional, undertakes not to revoke its mandate and not to dispute with its bank a direct debit or payment corresponding to a sum due under the Agreement; any rejection, objection, revocation or refund of such a payment constitutes a payment default within the meaning of Article 9.5. Payment data is processed by the payment provider and is not retained by Lilylearn.

9.3 Invoices and electronic invoicing. Invoices are issued electronically and made available in the Customer's management area or sent by email. The Customer agrees to receive its invoices electronically. For Customers subject to value added tax established in France, invoices are, where regulations so require, issued and transmitted through an accredited electronic invoicing platform, in the formats and according to the timetable laid down by regulations; the Customer provides and keeps up to date the information necessary for that transmission (identification number, electronic receipt address, receiving platform) and is responsible for its own receiving platform. Any dispute of an invoice must be notified in writing, with reasons, within fifteen (15) days of its issue; after that period, the invoice is deemed accepted.

9.4 Late payment. Any sum not paid by its due date automatically bears, without prior formal notice, late payment interest at the rate applied by the European Central Bank to its most recent refinancing operation plus ten (10) percentage points, which may not be lower than three times the French statutory interest rate, together with a fixed indemnity for recovery costs in the amount set by French regulations in force (forty (40) euros at the date hereof), without prejudice to additional compensation on production of supporting documents where the recovery costs incurred are higher. No discount is granted for early payment.

9.5 Payment default. In the event of a rejected payment, unpaid amount or unjustified chargeback, Lilylearn may re-present the direct debit or payment and, after notice to the Customer remaining without effect for fifteen (15) days, suspend access to the Service under Article 18, without prejudice to all sums due for the current Commitment Period becoming payable. Suspension does not release the Customer from payment of the sums due for the period of suspension. Rejection and re-presentation fees are re-invoiced to the Customer.

Article 10. Supply, availability, maintenance and support

10.1 Opening of access. Access to the Service is opened from confirmation of the Order or on the date stated in it, in accordance with the arrangements stated on the Platform.

10.2 Availability. Lilylearn uses reasonable endeavours, in line with professional practice, to ensure the availability and continuity of the Service, except during maintenance periods. Lilylearn is bound by a best-endeavours obligation only. It does not warrant uninterrupted, error-free or fault-free operation. No service level (recovery times, availability rate) is guaranteed, unless specifically agreed in writing.

10.3 Maintenance. Lilylearn may temporarily suspend access to the Service for maintenance, security or development operations. It endeavours to schedule planned operations outside French business hours and to inform the Customer in advance where their expected duration is significant. Urgent interventions, in particular for security, may be carried out without notice.

10.4 Updates and developments. Lilylearn supplies the updates it considers necessary, including security updates. It may develop, replace or remove features. Where a development removes or substantially impairs an essential feature of the Plan subscribed, Lilylearn informs the Customer within a reasonable period and, if the Customer demonstrates that the development deprives it of the principal use of the Service, the Customer may terminate the Subscription with effect from the date

the development takes effect; the sums corresponding to the paid and unperformed period are then refunded, to the exclusion of any other compensation.

10.5 Support. Lilylearn provides Professional Users with support in using the Service by email, on French business days, in accordance with the arrangements stated on the Platform. Support covers neither training, nor professional advice, nor difficulties relating to the Customer's equipment, networks or third-party software. Lilylearn does not provide direct support to Patient Users, who should contact their professional.

10.6 Discontinuation of the Service. In the event of permanent discontinuation of the Service, Lilylearn informs the Customer at least ninety (90) days in advance and refunds the sums corresponding to the paid and unperformed period, to the exclusion of any other compensation.

Article 11. Customer's obligations

11.1 Professional status and compliance. The Customer warrants that it and its Professional Users hold the qualifications, titles, registrations and authorisations required to practise their activity in the country where they practise, and that they use the Service in compliance with the legal, professional and ethical rules applicable to them, in particular regarding professional secrecy, patient information and consent, and record keeping.

11.2 Compliant use. The Customer uses the Service in accordance with the Agreement, the Documentation, the law and public policy, solely for the needs of its professional activity and within the limits of the Plan subscribed.

11.3 Users. The Customer designates the authorised Professional Users, within the limit of the Licence Units provided by the Plan, administers their access and withdraws without delay the access of persons who are no longer authorised. It brings the Terms of Use to the attention of its Users and ensures their compliance. The Customer is liable for all acts and omissions of its Users as for its own.

11.4 Patient Users. Where the Customer gives access to Patient Users, it does so under its sole responsibility, as part of the care of its patients. It alone decides on the activities offered and their adaptation; it informs patients or their legal representatives of the use of the Service, obtains any consents and authorisations required and remains their point of contact. Lilylearn provides no service to Patient Users and has no contractual care or service relationship with them.

11.5 Customer Data. The Customer is solely responsible for Customer Data and for its lawfulness, accuracy, relevance and currency. It undertakes to enter into the Service only the data strictly necessary for the use of the features and not to store in it data whose nature or volume exceeds normal use of the Service. The Service is not intended to constitute the patient record within the meaning of the regulations applicable to the Customer; it is for the Customer to keep and retain its records in accordance with its obligations, including by means of the returns of data provided for in Article 16.

11.6 Access security. The Customer and its Users keep their credentials confidential, use robust authentication means, do not share their accounts and inform Lilylearn without delay of any unauthorised use or any security incident of which they become aware.

11.7 Cooperation. The Customer provides Lilylearn with the information and cooperation reasonably necessary for the performance of the Agreement and informs it without delay of any claim by a third party or an authority relating to the use of the Service.

Article 12. Licence, Licence Units and restrictions

12.1 Licence. Subject to payment of the price and compliance with the Agreement, Lilylearn grants the Customer, for the term of the Subscription, a personal, non-exclusive, non-assignable and

non-transferable right to access and use the Service, through its Users, for the needs of its professional activity, within the limits of the Plan and worldwide. The Service is licensed, not sold.

12.2 Licence Units. Where the Licence Unit is the named Professional User, each licence is assigned to an identified natural person, may be used only by that person and may not be shared; it may be reassigned to another person in the event of departure, absence or replacement, through the Customer's administrator. Where the Plan uses another Licence Unit (structure, site, number of patients followed, volume of use, set of features or combination of units), use of the Service is authorised within the limits so defined. Any use exceeding the Licence Units subscribed is invoiced under the conditions of Article 12.4.

12.3 Restrictions. The Customer shall not, and shall not permit its Users to: (a) copy, reproduce, adapt, modify, translate, decompile, disassemble or attempt to access the source code of the Service, except as expressly permitted by law; (b) rent, lend, sublicense, distribute, resell or make the Service available to third parties, in whole or in part, or use it for the benefit of persons other than its own patients; (c) circumvent or disable technical protection or limitation measures; (d) access the Service by unauthorised automated means, systematically extract its content or data, or overload its infrastructure; (e) use the Service to develop a competing product or service or to train automated systems from its content; (f) use the Service in breach of the law, third-party rights or applicable professional rules; (g) remove or alter proprietary notices.

12.4 Verification. Lilylearn may verify, by technical means and without accessing the content of Patient Data beyond what is necessary, that use of the Service complies with the Plan subscribed. Any excess over the Licence Units is invoiced at the current rate from the date of the excess and for the remainder of the Commitment Period, without prejudice to Lilylearn's other rights.

Article 13. Intellectual property

13.1 Lilylearn's rights. The Service, the Platform, the Documentation and all their components (software, architectures, databases, interfaces, educational content, activities, sounds, images, texts, trademarks, logos, domain names, know-how) are and remain the exclusive property of Lilylearn or its licensors and are protected by French and international intellectual property laws. The Agreement does not transfer any intellectual property rights to the Customer. Any use not expressly authorised is prohibited and may give rise to proceedings.

13.2 Customer Data. The Customer remains the owner of Customer Data. It grants Lilylearn, for the term of the Agreement and the retrieval period, a non-exclusive, royalty-free licence to host, reproduce, process and display Customer Data solely to the extent necessary to supply the Service, ensure its security and perform the Agreement.

13.3 Usage data and anonymised data. Lilylearn may collect and use technical and usage data relating to the operation of the Service (logs, performance metrics, usage statistics) for the operation, security and improvement of the Service. Lilylearn may also produce, from Customer Data, anonymised data within the meaning of applicable regulations, that is, data which no longer allows an individual to be identified by any reasonable means, and use it freely, in particular for statistical purposes, improvement of the Service, research and development. Anonymised data is the property of Lilylearn.

13.4 Suggestions. Any suggestion, idea or improvement proposal communicated by the Customer or its Users may be freely used by Lilylearn, without consideration or restriction.

13.5 Alleged infringement. Lilylearn shall defend the Customer against any third-party claim alleging that the Service, used in accordance with the Agreement, infringes an intellectual property right in force in France or in the European Union, provided that the Customer promptly notifies the claim, allows Lilylearn to control the defence and any settlement, and cooperates with it. Lilylearn may, at its option, obtain the right to continue use, modify or replace the disputed element, or terminate the

Subscription and refund the sums paid for the unperformed period. This warranty does not apply where the claim results from Customer Data, from a modification or non-compliant use of the Service, or from its combination with elements not supplied by Lilylearn. It constitutes the Customer's sole remedy for infringement.

Article 14. Personal data and health data

14.1 Roles. In the context of the Service, the Customer determines the purposes and means of the processing of Patient Data and of the data of its Users entered in the Service: it is the controller. Lilylearn processes that data on behalf of the Customer, as processor, under the conditions of Schedule 1 (Data Processing Agreement), which forms an integral part of the Agreement.

14.2 Data processed by Lilylearn on its own behalf. Lilylearn processes, as controller, data relating to the Customer, its Professional Users and the contractual relationship (identification, account, invoicing, support, connection and usage data, communications), for the management of the customer relationship, the supply, security and improvement of the Service, compliance with its legal obligations and, subject to the conditions provided by law, marketing. The details of that processing and the rights of data subjects are set out in the Privacy Policy available on the Platform.

14.3 Health data and hosting. Patient Data may include data concerning health. Lilylearn hosts Customer Data within the European Union, with hosting providers holding the certifications required by the regulations applicable to the hosting of health data, in particular the "Hébergeur de données de santé" (HDS) certification provided for by the French Public Health Code, and implements the technical and organisational measures described in Schedule 1.

14.4 Customer's obligations. The Customer warrants that it has a lawful basis for the processing of Patient Data in the Service, that it has provided data subjects (or their legal representatives) with the required information, that it obtains any consents or authorisations required, in particular for minor patients, and that it handles requests to exercise data subject rights. The Customer is solely responsible for compliance with the data protection and professional secrecy regulations applicable to it in its country of establishment.

14.5 Customers established outside the European Union. Where the Customer is established outside the European Union or the European Economic Area, it acknowledges that Customer Data is hosted and processed in the European Union, that it is for the Customer to verify that this location and the Service are compatible with the regulations applicable to it, and that the transfer provisions of Schedule 1 apply.

Article 15. Security and confidentiality

15.1 Security. Lilylearn implements appropriate technical and organisational measures, in line with the state of the art and applicable regulations, to preserve the security, integrity and confidentiality of the Service and Customer Data, in particular regarding access control, encryption, logging, backup and incident management. The Customer acknowledges that the security of a service accessible via the Internet cannot be absolute and that it is responsible for implementing the measures falling within its own environment (equipment, networks, management of its Users' access).

15.2 Confidentiality. Each party undertakes to keep confidential the other party's information identified as such or whose confidential nature is obvious (in particular the financial terms of the Quotation, technical information relating to the Service and Customer Data), to use it only for the performance of the Agreement and to disclose it only to its staff, subcontractors and advisers bound by an equivalent confidentiality obligation. This obligation lasts for the term of the Agreement and five (5) years after its end; it is unlimited in time for Patient Data. It does not apply to information that is public, already known to the receiving party, lawfully obtained from third parties or whose disclosure is required by law or by an authority, subject to informing the other party where the law permits.

Article 16. Return of data, Switching and fate of Customer Data

16.1 Return on request. On the Customer's written request, Lilylearn makes the Exportable Data available to it in a structured, commonly used and machine-readable format, under the conditions and within the periods set out in this Article. Lilylearn is not required to provide self-service export features; information on return procedures, the formats used and their technical limitations is published on the Platform or communicated on request. Any return, conversion or migration service going beyond making the Exportable Data available is the subject of a Quotation.

16.2 Switching. The Customer may, at any time, notify Lilylearn in writing of its decision to transfer its Exportable Data to another provider or to its own infrastructure, or to have it erased, subject to a notice period of no more than two (2) months running from receipt of the notification. On expiry of the notice period, a transitional period of thirty (30) calendar days begins, during which Lilylearn: (a) provides the Customer with reasonable assistance; (b) keeps the Service in operation with a level of security and continuity in accordance with the Agreement; (c) informs the Customer of known risks to the continuity of its activities; (d) makes the Exportable Data available under the conditions of Article 16.1. The Customer may extend the transitional period once, for the period it indicates. If the thirty (30) day transitional period is technically unfeasible, Lilylearn informs the Customer within fourteen (14) working days of the notification, gives reasons and indicates an alternative transitional period not exceeding seven (7) months, the Service continuing to be supplied in the meantime. On expiry of the transitional period, the Customer has a retrieval period of at least thirty (30) calendar days to retrieve its Exportable Data. The Agreement is deemed terminated, and the Customer is so informed: (i) upon completion of the Switching; or (ii) on expiry of the notice period, where the Customer requests the erasure of its Exportable Data without transfer. No Switching charges are invoiced to the Customer. Switching does not release the Customer from payment of the sums due for the current Commitment Period, including the early termination indemnity provided for in Article 7.4, which is the only penalty applicable in the event of early termination.

16.3 End of the Agreement. Where the Agreement ends for any other reason, the Customer has thirty (30) calendar days from the end of the Agreement to request the return of its Exportable Data under the conditions of Article 16.1, Lilylearn making it available within a reasonable period. On expiry of the applicable retrieval period, Lilylearn deletes Customer Data from its production systems within a maximum of ninety (90) days, and then from its backups in accordance with their rotation cycle, subject to legal retention obligations. Lilylearn confirms deletion on request.

16.4 Customer's responsibility. It is for the Customer to request and retrieve its Exportable Data within the periods set out in this Article and to retain it in accordance with the record-retention obligations incumbent upon it. Lilylearn shall not be liable for the loss of Customer Data resulting from its deletion in accordance with this Article.

Article 17. Warranties and liability

17.1 Warranties. Lilylearn warrants that it holds the rights necessary to grant the licence provided for in Article 12 and that the Service is supplied with the reasonable care and skill of a professional. The Service is otherwise supplied as is. Lilylearn does not warrant that the Service will meet the Customer's particular needs, that it will be free from errors or interruptions, or that it will produce specific results, whether therapeutic, educational or organisational. The Customer acknowledges that it assessed the suitability of the Service for its needs before subscribing.

17.2 Lilylearn's liability. Lilylearn is liable only for direct, foreseeable and proven damage resulting from a breach of its contractual obligations. Excluded from its liability, whatever the cause, are indirect and consequential loss, including loss of revenue, profit, patients, opportunity or reputation, loss of data not attributable to a breach by Lilylearn, additional costs, third-party claims and loss resulting from decisions taken by the Customer or its Users on the basis of information returned by the Service.

17.3 Cap. Lilylearn's total liability under the Agreement, all causes and all losses combined, is limited to the amount exclusive of taxes actually paid by the Customer to Lilylearn under the Subscription concerned during the twelve (12) months preceding the event giving rise to liability.

17.4 Limits. The above exclusions and limitations do not apply in the event of gross negligence or wilful misconduct by Lilylearn, personal injury, or where applicable law prohibits such a limitation. The Customer acknowledges that the price of the Service reflects the allocation of risk provided for in this Article.

17.5 Grounds for exemption. Lilylearn is not liable for damage resulting from: use of the Service not in accordance with the Agreement or the Documentation; Customer Data and the Customer's professional decisions; the Customer's equipment, networks, software or third-party services; failure to apply updates or security instructions; an intrusion or malicious act by a third party despite the security measures implemented; a suspension or termination carried out in accordance with the Agreement; an event of force majeure.

17.6 Customer's indemnity. The Customer shall indemnify Lilylearn against any claim, action, judgment or cost (including reasonable advisers' fees) resulting from a breach of the Agreement by the Customer or its Users, from Customer Data, from the infringement of third-party rights or of regulations applicable to the Customer, or from the care of its patients.

17.7 Time bar. Any action by the Customer against Lilylearn under the Agreement is time-barred one (1) year after the event giving rise to it, to the extent permitted by applicable law.

Article 18. Suspension

18.1 Grounds. Lilylearn may suspend, in whole or in part, access to the Service or to a User account: (a) in the event of payment default under Article 9.5; (b) in the event of a breach of the Agreement, in particular of Article 12, or of use presenting a risk to the security, integrity or availability of the Service, Customer Data or third parties; (c) at the request of a competent authority or to comply with the law; (d) in the event of serious suspicion of fraud or unauthorised access.

18.2 Procedure. Save in cases of urgency, legal obligation or security risk, suspension is preceded by a notice stating the ground and, where possible, the means of remedying it. Suspension is proportionate and is lifted as soon as the ground has ceased. It gives rise to no compensation or refund and does not suspend the payment obligation.

Article 19. Force majeure

Neither party is liable for a failure to perform its obligations (other than payment obligations) resulting from an event of force majeure within the meaning of Article 1218 of the French Civil Code, including in particular natural disaster, fire, epidemic, armed conflict, act of terrorism, decision of the authorities, strike external to the party concerned, widespread failure of energy or telecommunications networks, or a large-scale cyberattack affecting the infrastructure used by Lilylearn or its providers. The affected obligations are suspended for the duration of the event. If the event continues for more than sixty (60) days, either party may terminate the Agreement by written notice, without compensation, the sums corresponding to the paid and unperformed period being refunded to the Customer.

Article 20. Provisions applicable to public bodies

Where the Customer is a public body or an organisation subject to public procurement rules: (a) the Order is conditional upon receipt of a purchase order or commitment document issued by the competent authority; (b) invoices are issued and transmitted in accordance with the procedures imposed by applicable regulations (in France, via the State's electronic invoicing platform); (c) by derogation from Article 9.2, payment is made in accordance with the procedures and within the periods imposed by the regulations applicable to the public purchaser's accounting, default interest

being that set by those regulations; (d) where applicable regulations prohibit tacit renewal, the Subscription ends on expiry of the current Commitment Period unless expressly renewed. The other provisions of the Terms of Sale apply to the extent that they are not contrary to the mandatory rules applicable to the public purchaser.

Article 21. Distributors and partners

Where the Customer subscribes to the Service through a distributor, reseller or partner approved by Lilylearn, the financial and ordering terms are a matter for the relationship between the Customer and that partner; use of the Service remains governed by the Terms of Sale, with the exception of their provisions on price and payment, and by the Terms of Use. Relations between Lilylearn and its partners are governed by separate agreements.

Article 22. International marketing, local compliance and export control

22.1 Local compliance. The Service is designed and operated from France, in accordance with French and European Union law. A Customer established outside France is solely responsible for verifying, before the Order, that access to the Service, its use in the course of its activity, the hosting of Customer Data in the European Union and the processing carried out are lawful under the regulations applicable to it (in particular regarding professional practice, health data, data protection and patient records). Lilylearn does not warrant the compliance of the Service with foreign sector-specific regulations and enters into no specific undertaking required by such regulations (such as a business associate agreement within the meaning of United States health data legislation), unless separately agreed in writing.

22.2 Location and transparency. Lilylearn publishes on the Platform the jurisdiction to which the hosting infrastructure of the Service is subject, together with a general description of the measures implemented to prevent any international access to or transfer of Customer Data that would be contrary to European Union or French law, and the information relating to Switching procedures, return formats and any early termination indemnities.

22.3 Languages. The Service and support are provided in the languages stated on the Platform.

22.4 Export control and sanctions. The Service may be subject to French, European and international export control and economic sanctions regulations. Lilylearn does not supply the Service in countries or territories subject to an embargo or restrictive measures, nor to persons or entities designated on a sanctions list. By placing an Order, the Customer represents that it is not targeted by such measures and undertakes not to allow access to the Service in breach of those regulations. Lilylearn may suspend or terminate the Agreement as of right if its performance were to become contrary to those regulations.

Article 23. Commercial references

Lilylearn may mention the Customer's name, business name and logo, as a commercial reference, on the Platform and in its communication materials, in compliance with the rules applicable to the Customer. The Customer may object at any time by simple notice to Lilylearn, with effect for the future. Any named testimonial or case study is subject to the Customer's prior agreement.

Article 24. Assignment and subcontracting

The Customer may not assign or transfer the Agreement, in whole or in part, without Lilylearn's prior written consent. Lilylearn may assign or transfer the Agreement to any affiliated company or to any successor in the context of a merger, demerger, contribution, or transfer of business or activity, subject to informing the Customer. Lilylearn may use subcontractors for the performance of the

Agreement, for whom it remains responsible, under the conditions of Schedule 1 as regards the processing of personal data.

Article 25. Amendment of the Terms of Sale

Lilylearn may amend the Terms of Sale, their Schedule and the Terms of Use at any time. The Customer is informed of any substantial amendment by any appropriate means (in particular by email or by notification on the Platform). Amendments apply to a current Subscription from the renewed Commitment Period following their notification, provided that the notification is given at least three (3) months before the expiry of the current Commitment Period; failing that, they apply from the following Commitment Period. A Customer who refuses them may oppose renewal under Article 7.3. By exception, amendments made necessary by a legal, regulatory or security development, and those which do not adversely affect the Customer's rights, may take effect immediately. Any new Order is subject to the version of the Terms of Sale in force on its date.

Article 26. General provisions

26.1 Entire agreement. The Agreement constitutes the entire agreement of the parties on its subject matter and supersedes any prior agreement, proposal or exchange.

26.2 Severability. If any provision of the Agreement is held void or unenforceable, the other provisions retain their full force and the provision concerned is replaced by a valid provision of equivalent economic effect.

26.3 Waiver. A party's failure to rely on a breach by the other party does not constitute a waiver of the right to rely on it subsequently.

26.4 Independence. The parties are independent; the Agreement creates no agency, partnership or employment relationship.

26.5 Notices. Notices provided for in the Agreement are validly given by email to each party's contact address (for Lilylearn, the address stated in Article 1; for the Customer, the address recorded in its account), by notification on the Platform or by registered letter.

26.6 Evidence. The parties agree that the records, logs and data kept in Lilylearn's systems constitute evidence of the Orders, acceptances, notices and transactions carried out, unless proven otherwise.

26.7 Hardship. Each party agrees to bear the risk of an unforeseeable change of circumstances making performance of the Agreement excessively onerous and waives the benefit of Article 1195 of the French Civil Code.

26.8 Language. The Agreement is drawn up in French and in English; in the event of discrepancy, the French version prevails.

26.9 Survival. Articles 7.4, 7.7, 8, 9, 13, 15, 16, 17, 26 and 27 survive the end of the Agreement.

Article 27. Governing law and dispute resolution

27.1 Governing law. The Agreement is governed by French law, to the exclusion of its conflict-of-laws rules and of the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods.

27.2 Amicable settlement. The parties shall endeavour to settle amicably any dispute relating to the Agreement. Any claim is sent in writing to the other party; failing agreement within thirty (30) days of its receipt, either party may bring the matter before the competent court. The search for an amicable solution does not prevent interim or urgent measures or the recovery of sums due.

27.3 Jurisdiction. Any dispute relating to the formation, validity, interpretation, performance or termination of the Agreement is submitted to the exclusive jurisdiction of the competent courts of the

place of Lilylearn's registered office, including for interim proceedings, third-party claims or multiple defendants, subject to applicable mandatory jurisdiction rules.

Schedule 1. Data Processing Agreement

1. Purpose

This agreement (the "DPA") sets out the conditions under which Lilylearn (the "Processor") processes, on behalf of the Customer (the "Controller"), the personal data contained in Customer Data, pursuant to Article 28 of Regulation (EU) 2016/679 (the "GDPR") and applicable regulations. It forms an integral part of the Agreement. Capitalised terms have the meaning given to them in the Terms of Sale or in the GDPR.

2. Description of the processing

- Subject matter: supply of the Service to the Controller, including hosting, storage, display, the automated processing required for the operation of the features, backup, return and support.
- Nature and purpose: processing necessary for the Controller's use of the Service in the care of its patients, and for the performance of the Agreement.
- Duration: the term of the Agreement and the retrieval period provided for in Article 16 of the Terms of Sale.
- Categories of data subjects: the Controller's patients, including minors; patients' legal representatives; Professional Users.
- Categories of data: identification and contact data; data relating to care and monitoring (activities carried out, results, observations, documents entered by Professional Users), which may constitute data concerning health; connection and usage data.
- The Controller undertakes not to have other categories of data processed through the Service without the Processor's prior written agreement.

3. Processor's obligations

The Processor undertakes to:

- (a) process the data only for the purposes above and on documented instructions from the Controller, the Agreement and the use of the features of the Service constituting those instructions; any additional instruction is notified in writing and may be invoiced where it goes beyond the Service; the Processor informs the Controller if, in its opinion, an instruction infringes the regulations;
- (b) inform the Controller, before processing, if it is required by Union or Member State law to make a transfer or disclosure, unless that law prohibits such information;
- (c) ensure that the persons authorised to process the data are bound by a contractual or statutory confidentiality obligation and receive appropriate training;
- (d) implement the technical and organisational measures described in section 6;
- (e) comply with the conditions of section 4 for engaging sub-processors;
- (f) assist the Controller, by appropriate technical and organisational measures, in responding to requests to exercise data subject rights; the Controller handles those requests itself using the features of the Service; the Processor forwards without undue delay any request it receives directly, without responding to it itself unless instructed otherwise;
- (g) assist the Controller in ensuring compliance with its obligations regarding security, notification of breaches and, where applicable, impact assessment and prior consultation, taking into account the nature of the processing and the information available to it;
- (h) notify the Controller of any personal data breach affecting the data processed on its behalf, without undue delay after becoming aware of it, providing the information available to enable

the Controller to meet its own notification obligations, and supplementing it as it becomes available;

(i) at the end of the services, delete or return the data under the conditions of Article 16 of the Terms of Sale, and destroy existing copies, unless retention is required by law;

(j) make available to the Controller the information necessary to demonstrate compliance with its obligations and allow for audits under the conditions of section 8;

(k) maintain a record of the categories of processing activities carried out on behalf of the Controller.

4. Sub-processors

The Controller gives the Processor general authorisation to engage sub-processors (in particular hosting, infrastructure, backup, email delivery, support and monitoring providers). The list of sub-processors is available on the Platform or on request. The Processor informs the Controller of any addition or replacement at least thirty (30) days before it takes effect, by any appropriate means. The Controller may object in writing, on legitimate grounds relating to data protection, within that period; if the parties fail to reach a solution, the Controller may terminate the Subscription concerned, termination taking effect on the date the change takes effect and the sums corresponding to the unperformed period being refunded. The Processor imposes on its sub-processors, by contract, data protection obligations equivalent to those of this DPA and remains liable to the Controller for their performance.

5. Location and transfers

The data is hosted and processed within the European Union or the European Economic Area. Any transfer to a third country, including remote access by a sub-processor, takes place only in compliance with Chapter V of the GDPR (adequacy decision, standard contractual clauses adopted by the European Commission or any other valid mechanism). Where the Controller is established outside the European Economic Area, the parties agree that the making available of the data to the Controller takes place under the standard contractual clauses adopted by the European Commission applicable to transfers from a processor to a controller, which are deemed incorporated into this DPA; in the event of conflict, those clauses prevail.

6. Security measures

The Processor implements technical and organisational measures appropriate to the risks, including in particular: hosting of the data with providers certified for the hosting of health data where regulations so require; encryption of data in transit and at rest; access control and logging, strong authentication, least-privilege principle; logical segregation of each Customer's data; regular backups and restoration procedures; monitoring, detection and incident management; periodic security testing and reviews; staff awareness; data breach management procedures. The Processor may update these measures without reducing the overall level of protection.

7. Controller's obligations

The Controller: (a) determines the lawful basis of the processing, provides the required information to data subjects or their legal representatives and obtains the necessary consents or authorisations; (b) ensures the lawfulness, accuracy and minimisation of the data entered; (c) documents its instructions and ensures that they comply with the regulations; (d) administers its Users' access and implements the security measures within its own environment; (e) handles data subject requests; (f) carries out, where applicable, the impact assessments and formalities incumbent upon it; (g) informs the Processor without delay of any complaint or request from a supervisory authority relating to processing carried out through the Service.

8. Audit

The Processor makes available to the Controller, on request, the available certifications, attestations and audit reports concerning its security measures and those of its hosting providers. If those elements are insufficient to demonstrate compliance with the DPA, the Controller may have an audit carried out, no more than once in any twelve (12) month period save at the request of a supervisory authority or following an established data breach, by an independent auditor bound by confidentiality, on thirty (30) days' written notice, on business days and during business hours, without disrupting the Processor's activities, without access to other customers' data and at the Controller's own expense. The audit report is confidential and is provided to the Processor.

9. Term and end

The DPA applies for the entire duration of the processing carried out on behalf of the Controller, including the retrieval period. Backup data is deleted in accordance with the backup rotation cycle and remains, until deletion, subject to the security and confidentiality obligations of the DPA.

10. Liability

Each party's liability under the DPA is governed by Article 17 of the Terms of Sale, including its cap, save to the extent that applicable regulations preclude this.

11. Contact

Questions relating to this DPA and to data protection are sent to Lilylearn at the address stated in Article 1 of the Terms of Sale or, where published on the Platform, to the contact details of the data protection officer.