Conditions Générales de Vente et d'Utilisation — kore product

Version 1.0 — En vigueur à compter du 11/09/2026 — Dernière mise à jour :11/09/2026

Préambule — Qui sommes-nous

La plateforme **kore product** (la « Plateforme ») est éditée par **kore software**, SAS au capital de 100€, immatriculée au RCS de Nantes sous le n° 109 826 586, dont le siège social est situé 1(rue Raphael 44240 Sucé sur Erdre, TVA intracommunautaire ***FR64 109 826 586***, joignable à contact@koreproduct.io (l'« Éditeur »).

Hébergement : la Plateforme est hébergée par Vercel Inc., 440 N Barranca Ave #4133, Covina, CA 91723, États-Unis (vercel.com). Les données sont stockées dans la région de Dublin (Irlande, Union européenne).

Directeur de la publication : Baptiste Dhuvettere.

Article 1 — Objet, champ d'application et acceptation

1.1 Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (les « CGV ») régissent l'accès et l'utilisation de la Plateforme, service de gestion du cycle de vie produit proposé en mode SaaS, ainsi que les services associés (hébergement, support, maintenance).

1.2 Clientèle professionnelle uniquement. La Plateforme est destinée exclusivement à des **professionnels** agissant pour les besoins de leur activité. Elle n'est pas proposée aux consommateurs. En s'inscrivant, la personne déclare agir pour le compte d'une entité professionnelle et avoir le pouvoir de l'engager.

1.3 Acceptation. Les CGV sont acceptées par le Client lors de la création de son compte ou de la souscription d'une Offre, en cochant la case prévue à cet effet. Cette acceptation vaut signature électronique et accord sur l'ensemble des stipulations. L'Éditeur conserve la preuve de l'acceptation (date, identifiant, version des CGV).

1.4 Hiérarchie des documents. Le contrat est constitué, par ordre de priorité décroissant : (i) le Bon de Commande ou l'avenant signé avec le Client, le cas échéant (les « Conditions Particulières ») ; (ii) les présentes CGV ; (iii) l'Accord de Traitement des Données (le « DPA ») publié [à l'adresse : URL] ; (iv) la documentation en ligne.

1.5 Toute condition générale d'achat du Client est exclue, sauf accord écrit et signé de l'Éditeur.

Article 2 — Définitions

- **Client** : l'entité professionnelle qui crée un compte ou souscrit une Offre.
- **Utilisateur PM** : personne désignée par le Client disposant d'un siège payant donnant accès aux fonctionnalités de Product Management de l'Offre.
- **Utilisateur Non-PM** : collaborateur du Client exerçant un rôle de Sales, CSM, Support, direction (C-Level) ou développement, bénéficiant d'un accès gratuit et illimité selon l'Article 6.
- **Offre** : la formule souscrite (Free, Prime ou Champions), décrite à l'Article 7.
- **AI Coins** : crédits d'utilisation des fonctionnalités d'intelligence artificielle de la Plateforme.
- **Serveur MCP** : le serveur Model Context Protocol de la Plateforme permettant de connecter des agents IA externes.
- **Connecteurs** : intégrations avec des services tiers (par exemple Jira, GitHub, Azure DevOps, Zendesk, Intercom, Slack, Outlook, Qualtrics, ServiceNow, HubSpot, Salesforce).
- **Données Client** : toutes les données et contenus saisis, importés, synchronisés ou générés par le Client ou ses Utilisateurs via la Plateforme.
- **Données Personnelles**, **Responsable de traitement**, **Sous-traitant** : ont le sens du Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »).

Article 3 — Création de compte et sécurité des accès

3.1 Le Client crée un compte en fournissant des informations exactes, complètes et à jour, et s'engage à les actualiser.

3.2 Chaque compte Utilisateur PM est nominatif et ne peut pas être partagé. Le Client est responsable de la confidentialité des identifiants et de toute action réalisée depuis ses comptes. Il informe l'Éditeur sans délai de tout accès non autorisé à [e-mail de sécurité].

3.3 Le Client désigne un ou plusieurs administrateurs, qui gèrent les accès, les rôles et la facturation.

Article 4 — Période d'essai (Offre Free)

4.1 L'Offre Free est accessible pendant **trente (30) jours**, sans engagement et sans carte bancaire. Elle comprend 50 AI Coins, des collaborateurs illimités, ainsi que les Connecteurs et le Serveur MCP.

4.2 À l'issue de l'essai, l'accès est suspendu, sauf souscription d'une Offre payante. Les Données Client sont conservées [30] jours après la fin de l'essai pour permettre l'export ou la souscription, puis supprimées.

4.3 L'essai est destiné à l'évaluation de la Plateforme. L'Éditeur peut limiter ou refuser un nouvel essai en cas d'abus (essais successifs pour une même entité, par exemple). Le SLA de l'Article 12 ne s'applique pas à l'essai.

4.4 Si le Client utilise des Données Personnelles réelles pendant l'essai, le DPA s'applique dès l'inscription.

Article 5 — Droit d'utilisation et restrictions

5.1 Licence. L'Éditeur concède au Client, pour la durée du contrat, un droit personnel, non exclusif, non cessible, non sous-licenciable et mondial d'accéder à la Plateforme et de l'utiliser pour ses besoins internes de gestion de produit, dans la limite de l'Offre souscrite.

5.2 Restrictions. Le Client s'interdit notamment : (i) de copier, modifier, décompiler ou tenter d'extraire le code source de la Plateforme, sauf dans les limites impératives de la loi ; (ii) de revendre, louer ou mettre la Plateforme à disposition de tiers, hors portails prévus à cet effet ; (iii) de porter atteinte à la sécurité ou à la disponibilité de la Plateforme (tests d'intrusion non autorisés, surcharge volontaire) ; (iv) d'utiliser la Plateforme pour développer un produit concurrent ou à des fins illicites ; (v) de dépasser les limites techniques raisonnables d'usage (appels API, requêtes MCP) communiquées dans la documentation.

5.3 Portails de roadmap. Le Client est seul responsable des contenus publiés sur ses portails publics ou privés (y compris en marque blanche), et du respect des droits des tiers et de la réglementation applicable.

Article 6 — Utilisateurs Non-PM gratuits et illimités

Les Utilisateurs Non-PM (Sales, CSM, Support, C-Levels, Développeurs) du Client bénéficient d'un accès **gratuit et sans limitation de nombre**, quelle que soit l'Offre souscrite, dans les limites fonctionnelles décrites dans la documentation.

Cette gratuité s'applique aux collaborateurs du Client (et de ses sociétés affiliées détenues à plus de 50 %) pour ses besoins internes. Elle ne peut pas être invoquée pour faire bénéficier un tiers extérieur, ni pour contourner l'acquisition de sièges Utilisateur PM par des personnes exerçant en réalité des fonctions de Product Management. En cas d'abus manifeste, l'Éditeur peut demander la régularisation des sièges concernés dans un délai de [30] jours.

Article 7 — Offres et prix

7.1 Offres.

	FREE	PRIME	CHAMPIONS
Prix par Utilisateur PM	0 € HT (essai 30 jours, sans CB)	15 € HT/mois (annuel) ou 20 € HT/mois (mensuel)	40 € HT/mois (annuel) ou 50 € HT/mois (mensuel)
AI Coins par Utilisateur PM	50 (durée de l'essai)	200 par mois	500 par mois
Utilisateurs Non-PM	Illimités et gratuits	Illimités et gratuits	Illimités et gratuits
Connecteurs et Serveur MCP	Inclus	Inclus (connecteurs CRM/Tech)	Inclus
Portails en marque blanche	Inclus	Inclus	Inclus
Cockpit CPO, Cockpit Client 360°	Non	Non	Inclus
SSO SAML	Non	Non	Inclus

7.2 Les prix sont exprimés en euros hors taxes ; la TVA au taux en vigueur s'ajoute. Les tarifs en vigueur sont ceux affichés sur [URL de la page tarifs] à la date de la souscription ou du renouvellement.

7.3 Changement d'Offre. Le Client peut passer à une Offre supérieure ou ajouter des Utilisateurs PM à tout moment ; la différence est facturée au prorata. Le passage à une Offre inférieure ou la réduction du nombre de sièges prend effet au prochain renouvellement.

Article 8 — Durée, renouvellement et résiliation

8.1 Durée. L'abonnement est souscrit pour une durée **mensuelle** ou **annuelle**, selon l'Offre choisie, à compter de la date de souscription.

8.2 Renouvellement. À l'issue de chaque période, l'abonnement se renouvelle tacitement pour une période de même durée, au tarif en vigueur. L'Éditeur informe le Client de toute évolution tarifaire par e-mail au moins 60 jours avant le renouvellement annuel (15 jours pour le mensuel).

8.3 Résiliation à l'initiative du Client. Le Client peut s'opposer au renouvellement à tout moment depuis son espace d'administration ou par e-mail à resiliation@koreproduct.io , au plus tard 30 jours avant la fin de la période annuelle en cours, au plus tard 10 jours avant la fin de la période mensuelle en cours. L'accès reste ouvert jusqu'au terme de la période payée. Les sommes versées pour la période en cours ne sont pas remboursables, sauf cas prévus aux Articles 12.4 et 15.1.

8.4 Résiliation pour manquement. En cas de manquement grave d'une Partie non corrigé dans un délai de trente (30) jours après mise en demeure par écrit, l'autre Partie peut résilier le contrat de plein droit, sans préjudice de dommages et intérêts.

8.5 Suspension. L'Éditeur peut suspendre immédiatement l'accès en cas de risque pour la sécurité ou l'intégrité de la Plateforme, d'usage illicite ou de violation de l'Article 5.2, en informant le Client dans les meilleurs délais.

8.6 Pas de droit de rétractation. Le Client, professionnel, ne bénéficie pas du droit de rétractation prévu en droit de la consommation. [À vérifier : l'article L221-3 du Code de la consommation étend certaines protections aux petites structures hors de leur champ d'activité principal ; prévoir une clause adaptée si votre cible inclut de très petites entités.]

Article 9 — Facturation et paiement

9.1 Facturation. Les offres annuelles sont facturées [annuellement à l'avance] ; les offres mensuelles, mensuellement à l'avance. Les factures sont émises par voie électronique et disponibles dans l'espace d'administration.

9.2 Moyens de paiement. Carte bancaire / prélèvement SEPA, selon l'Offre. Les paiements par carte sont traités par Stripe ; l'Éditeur ne stocke pas les numéros de carte.

9.3 Échéance. Les factures sont payables à 30 jours date de facture, ou immédiatement en cas de paiement par carte. Le délai de paiement ne peut excéder les plafonds de l'article L441-10 du Code de commerce.

9.4 Retard de paiement. Tout retard entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable, des pénalités au taux de trois (3) fois le taux d'intérêt légal ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de **40 €** (articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce), sans préjudice d'une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

9.5 Suspension pour impayé. Après mise en demeure restée sans effet pendant 15 jours, l'Éditeur peut suspendre l'accès jusqu'à régularisation.

9.6 Révision des prix. L'Éditeur peut réviser ses tarifs à chaque renouvellement, moyennant le préavis de l'Article 8.2. À défaut d'acceptation, le Client peut s'opposer au renouvellement.

Article 10 — Intelligence artificielle et AI Coins

10.1 Allocation. Les AI Coins sont alloués selon l'Offre (Article 7.1). Les AI Coins non utilisés ne sont pas reportables d'un mois sur l'autre. Des AI Coins supplémentaires peuvent être achetés aux conditions tarifaires en vigueur.

10.2 Nature des résultats. Les contenus générés par l'IA (clustering de verbatims, scoring, PRD, user stories, personas, analyses concurrentielles, etc.) sont des aides à la décision. Ils peuvent comporter des erreurs ou omissions. Le Client reste seul responsable des décisions prises et de la vérification des contenus avant toute utilisation ou diffusion.

10.3 Zero-Training. L'Éditeur s'engage à ce que les Données Client ne soient **jamais stockées, ni utilisées pour entraîner, affiner ou améliorer des modèles de langage publics** ou accessibles à des tiers, ni par lui, ni par ses fournisseurs de modèles agissant pour son compte.

Article 11 — Serveur MCP, Connecteurs et services tiers

11.1 Serveur MCP. Le Serveur MCP permet de connecter des agents IA tiers (par exemple Claude Desktop, Cursor, agents internes) à la Plateforme, en lecture et en écriture. Le Client est seul responsable du choix, de la configuration et de l'usage de ces agents, ainsi que des conditions de leurs éditeurs. Les données transmises à un agent tiers sortent du périmètre de contrôle de l'Éditeur. Le Client attribue aux agents des droits adaptés (principe du moindre privilège) et reste responsable des actions réalisées avec ses identifiants ou jetons.

11.2 Connecteurs. Les Connecteurs reposent sur des services tiers dont l'Éditeur ne maîtrise ni la disponibilité, ni les évolutions, ni les conditions. Le Client déclare disposer des droits et licences nécessaires auprès de ces tiers. L'Éditeur n'est pas responsable d'une indisponibilité, d'une modification d'API ou d'une restriction imposée par un fournisseur tiers, mais s'efforce d'adapter les Connecteurs dans des délais raisonnables.

Article 12 — Disponibilité, support et maintenance

12.1 Disponibilité. L'Éditeur met en œuvre ses meilleurs efforts pour assurer une disponibilité de la Plateforme de 99,5 % par mois, hors maintenances programmées, force majeure et défaillances de services tiers ou du Client.

12.2 Maintenance et évolutions. L'Éditeur peut faire évoluer la Plateforme et procéder à des maintenances, en informant le Client à l'avance lorsqu'une interruption est prévisible. Il s'interdit toute évolution qui réduirait substantiellement les fonctionnalités essentielles de l'Offre souscrite en cours de période.

12.3 Support. Le support est accessible par e-mail à support@koreproduct.io les jours ouvrés de 9h à 18h (heure de Paris). Délai de première réponse cible : 24 heures ouvrées .

12.4 Manquement au niveau de service. En cas de non-respect répété du niveau de disponibilité sur 3 mois consécutifs, le Client peut résilier sans pénalité et obtenir le remboursement du prorata des sommes prépayées pour la période non couverte.

12.5 Sauvegardes. L'Éditeur réalise des sauvegardes régulières des Données Client quotidiennes, conservées 7 jours.

Article 13 — Propriété intellectuelle

13.1 Plateforme. L'Éditeur demeure seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur la Plateforme, ses évolutions, sa documentation, ses marques, ses modèles de données et ses algorithmes. Aucun droit n'est cédé au Client autre que le droit d'utilisation de l'Article 5.1.

13.2 Données Client. Le Client conserve l'entière propriété des Données Client. Il concède à l'Éditeur une licence limitée, non exclusive, pour la durée du contrat, aux seules fins de fournir le service au Client, dans le respect de l'Article 10.3.

13.3 Contenus générés. Sous réserve des droits des tiers et de la nature probabiliste de l'IA, les contenus générés à partir des Données Client à la demande du Client appartiennent au Client, qui en assume l'usage.

13.4 Retours. Les suggestions d'amélioration communiquées par le Client peuvent être librement exploitées par l'Éditeur, sans contrepartie et sans inclure de Données Client confidentielles.

13.5 Garantie d'éviction. L'Éditeur garantit le Client contre toute action de tiers alléguant que la Plateforme, utilisée conformément au contrat, contrefait un droit de propriété intellectuelle, et prend à sa charge les condamnations prononcées et les frais de défense raisonnables, sous réserve que le Client l'informe sans délai, lui laisse la direction de la défense et coopère. L'Éditeur pourra modifier la Plateforme, obtenir un droit d'usage ou, à défaut, résilier et rembourser le prorata des sommes prépayées.

Article 14 — Données personnelles

14.1 Rôles. Pour les Données Personnelles contenues dans les Données Client (par exemple, verbatims et coordonnées des utilisateurs finaux du Client), le Client est **Responsable de traitement** et l'Éditeur **Sous-traitant**, dans les conditions du DPA, qui fait partie intégrante du contrat. Pour les données de compte des Utilisateurs (identité, connexion, facturation), chaque Partie agit en responsable de traitement autonome pour ses propres finalités.

14.2 Localisation. Les Données Client sont hébergées au sein de l'Union européenne. Tout transfert hors Espace économique européen est soumis aux garanties du chapitre V du RGPD.

14.3 Sous-traitants ultérieurs. La liste des sous-traitants est disponible à la demande contact@koreproduct.io . L'Éditeur informe le Client de tout changement avec un préavis de 30 jours, durant lequel le Client peut s'opposer pour motif légitime.

14.4 Sécurité. L'Éditeur met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées, décrites dans le DPA. Il notifie le Client de toute violation de Données Personnelles dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 48 heures suivant sa découverte.

14.5 Obligations du Client. Le Client garantit avoir informé les personnes concernées et disposer des bases légales nécessaires pour l'ingestion de leurs données (notamment via les Connecteurs de support, messagerie et enquêtes), et s'engage à ne pas importer de données sensibles (article 9 du RGPD) sans accord préalable écrit de l'Éditeur.

14.6 Données de l'Éditeur. Les traitements réalisés par l'Éditeur comme responsable de traitement sont décrits dans sa politique de confidentialité sur www.koreproduct.io/rgpd/ .

Article 15 — Garanties et responsabilité

15.1 Garantie de conformité. L'Éditeur garantit que la Plateforme fonctionne substantiellement conformément à sa documentation. En cas de non-conformité signalée par écrit, il la corrige dans un délai raisonnable ; à défaut de correction dans 90 jours, le Client peut résilier et obtenir le remboursement du prorata des sommes prépayées pour la période non couverte.

15.2 Limites de garantie. Pour le surplus, la Plateforme est fournie « en l'état ». L'Éditeur ne garantit pas l'absence de toute interruption ou erreur, ni l'exactitude ou l'adéquation des résultats générés par l'IA à un usage particulier.

15.3 Obligation de moyens. L'Éditeur est tenu d'une obligation de moyens.

15.4 Plafond. Dans la limite autorisée par la loi, la responsabilité totale de l'Éditeur au titre du contrat, toutes causes confondues, est limitée au montant des sommes effectivement payées par le Client au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur.

15.5 Dommages indirects. L'Éditeur n'est pas responsable des dommages indirects (perte de chiffre d'affaires, d'exploitation, de clientèle, d'opportunité, atteinte à l'image, coûts de substitution), ni de la perte de données imputable au Client ou à un tiers hors de son contrôle.

15.6 Exceptions. Ces limitations ne s'appliquent pas en cas de faute lourde ou dolosive, de dommage corporel, ni pour toute responsabilité qui ne peut être légalement limitée.

Article 16 — Confidentialité

Chaque Partie s'engage, pendant la durée du contrat et cinq (5) ans après son terme, à garder strictement confidentielles les informations non publiques de l'autre Partie, à ne les utiliser que pour l'exécution du contrat et à ne les divulguer qu'aux personnes ayant besoin d'en connaître et soumises à des obligations équivalentes. Ne sont pas confidentielles les informations tombées dans le domaine public sans faute de la Partie réceptrice, déjà connues d'elle, reçues légitimement d'un tiers ou développées indépendamment. La divulgation imposée par la loi ou une autorité est autorisée, après information préalable de l'autre Partie lorsque c'est possible.

Article 17 — Force majeure

Aucune Partie n'est responsable d'un manquement dû à un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil (y compris défaillance généralisée des réseaux, cyberattaque malgré des mesures de sécurité raisonnables, panne majeure d'un hébergeur ou d'un fournisseur d'IA). Si l'événement dure plus de trente (30) jours, chaque Partie peut résilier le contrat par écrit, sans indemnité.

Article 18 — Réversibilité et restitution des données

Pendant trente (30) jours suivant la fin du contrat, le Client peut exporter ses Données Client dans un format structuré et couramment utilisé (CSV, JSON). Passé ce délai, l'Éditeur supprime définitivement les Données Client de ses systèmes actifs dans un délai de 30 jours, puis de ses sauvegardes selon leur cycle de rotation, et en atteste par écrit sur demande. Une assistance à la migration au-delà de l'export standard peut faire l'objet d'un devis.

Article 19 — Références commerciales

Sauf opposition écrite du Client, l'Éditeur peut mentionner sa dénomination et son logo à titre de référence commerciale.

Article 20 — Modification des CGV

20.1 L'Éditeur peut modifier les CGV, notamment pour tenir compte d'évolutions légales, techniques ou de l'Offre. La version applicable est celle en vigueur à la date de souscription ou de renouvellement, sauf pour les modifications imposées par la loi.

20.2 Toute modification substantielle est notifiée au Client par e-mail ou dans la Plateforme au moins 30 jours avant son entrée en vigueur. Le Client qui la refuse peut s'opposer au renouvellement ou résilier sans pénalité avant cette date. À défaut, il est réputé l'avoir acceptée en continuant à utiliser la Plateforme.

20.3 Les versions antérieures des CGV sont archivées et consultables à la demande contact@koreproduct.io .

Article 21 — Dispositions générales

21.1 Cession. Le Client ne peut céder ou transférer le contrat sans l'accord écrit préalable de l'Éditeur. L'Éditeur peut le céder à une société de son groupe ou à l'acquéreur de tout ou partie de son activité, en en informant le Client.

21.2 Sous-traitance. L'Éditeur peut recourir à des sous-traitants et reste responsable de leurs prestations.

21.3 Intégralité. Le contrat exprime l'intégralité de l'accord des Parties et remplace tout accord antérieur portant sur le même objet.

21.4 Nullité partielle. Si une stipulation est déclarée nulle ou inapplicable, les autres demeurent en vigueur.

21.5 Non-renonciation. L'absence d'exercice d'un droit ne vaut pas renonciation à celui-ci.

21.6 Notifications. Les notifications s'effectuent par e-mail aux adresses de contact renseignées dans la Plateforme, ou par écrit au siège de l'Éditeur.

21.7 Preuve. Les Parties reconnaissent la validité des écrits et signatures électroniques, ainsi que des journaux de connexion comme éléments de preuve.

21.8 Langues. Les CGV sont rédigées en français. Toute traduction est fournie à titre indicatif ; la version française fait foi.

Article 22 — Droit applicable et juridiction compétente

Les CGV sont soumises au **droit français**. Les Parties s'efforcent de résoudre à l'amiable tout différend. À défaut d'accord dans un délai de trente (30) jours à compter de sa notification, **le Tribunal de commerce de Nantes sera seul compétent**, y compris en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de procédure en référé.