Conditions générales de vente

Services d'abonnement au logiciel MS-CRM Hôtel social et prestations associées — clientèle professionnelle

ARTICLE 1 — IDENTIFICATION DU PRESTATAIRE

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») sont proposées par Mehdi SMAIL, entrepreneur individuel (EI), exerçant sous le nom commercial « MS PRO », immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Pontoise sous le numéro 800 620 361, dont l'établissement est situé 2 rue de Cergy, 95000 Neuville-sur-Oise, éditeur du logiciel « MS-CRM », joignable à l'adresse électronique msprocrm@gmail.com et au 06 26 87 56 61 (ci-après le « Prestataire »).

TVA non applicable, article 293 B du code général des impôts.

ARTICLE 2 — CHAMP D'APPLICATION

Les CGV s'appliquent à toute commande passée par un client professionnel, exploitant un ou plusieurs établissements d'hébergement (ci-après le « Client »), portant sur l'abonnement au logiciel MS-CRM Hôtel social (ci-après le « Logiciel »), sa mise en service et les prestations optionnelles décrites à l'article 4. Elles constituent, avec le bon de commande ou le contrat d'abonnement signé et leurs annexes, l'intégralité de l'accord entre les parties. Elles prévalent sur les conditions générales d'achat du Client, sauf dérogation écrite et expresse du Prestataire.

Le Client déclare agir pour les besoins de son activité professionnelle. Les dispositions du code de la consommation relatives au droit de rétractation ne s'appliquent pas.

ARTICLE 3 — DESCRIPTION DU LOGICIEL

Le Logiciel est une application de gestion du quotidien des hôtels sociaux, accessible depuis un navigateur internet sur ordinateur et sur téléphone, et installable sous forme d'icône sur l'écran d'accueil des appareils (application web). Il comprend notamment, selon l'offre souscrite : tableau de bord, import des exports du portail Delta, plan des chambres et suivi des résidents, attestations d'hébergement, signalements, maintenance, agenda, communication avec les résidents, registre de sécurité, audits internes, rapports, facturation et registre du personnel.

Architecture et hébergement des données. Les données du Client (résidents, documents, photos, factures, personnel) sont stockées dans un compte Google appartenant au Client (Google Sheets, Google Drive, Gmail). Le Prestataire n'héberge aucune donnée du Client sur ses propres serveurs ; il met à disposition l'interface du Logiciel et le programme serveur installé dans le compte Google du Client. Le Client conserve la maîtrise de son compte Google et en reste seul titulaire ; il est responsable du respect des conditions d'utilisation de Google et de la sécurité de ses identifiants.

ARTICLE 4 — OFFRES, MISE EN SERVICE ET OPTIONS

Les offres disponibles (Essentiel, Conformité, Groupe), leur contenu et leurs tarifs figurent dans la grille tarifaire en vigueur au jour de la commande, reproduite au bon de commande ou en annexe du contrat d'abonnement.

4.1 Mise en service

La mise en service, facturée une fois, comprend : l'installation du programme serveur dans le compte Google du Client et la mise en ligne de son espace ; l'installation de l'icône du Logiciel sur les téléphones et ordinateurs désignés par le Client ; la saisie des chambres, bâtiments et étages et le premier import Delta ; le paramétrage des destinataires des signalements, des modèles d'attestation et de messages ; pour l'offre Conformité, le paramétrage du registre de sécurité et de l'annuaire des prestataires ; une formation de deux heures, sur site en Île-de-France ou à distance. Toute prestation non listée fait l'objet d'un devis.

4.2 Options

- **Formation ou accompagnement supplémentaire**, facturé à l'heure.
- **Reprise du registre de sécurité papier** (forfait) : saisie de l'historique des vérifications des trois dernières années, dans la limite de vingt-cinq types de vérification, création de l'annuaire des prestataires et classement des rapports fournis par le Client sous forme de fichiers PDF ou de photographies. Au-delà, sur devis.
- **Reprise du registre du personnel** (prix par salarié, avec un minimum de facturation) : création de la fiche de chaque salarié et classement de ses justificatifs fournis numérisés par le Client, dans la limite de huit pièces par salarié.
- **Modèles de documents personnalisés** : sur devis.

Pour les reprises, le Client fournit des documents lisibles et exacts ; le Prestataire saisit les informations telles qu'elles figurent sur ces documents et n'en vérifie ni la conformité réglementaire ni l'exactitude. Le Client contrôle la saisie et signale toute erreur dans les quinze jours suivant sa livraison.

ARTICLE 5 — COMMANDE

La commande est formée par la signature du bon de commande ou du contrat d'abonnement par le Client, ou par l'acceptation écrite d'un devis. Elle emporte acceptation des CGV. La mise en service est planifiée d'un commun accord dans un délai indicatif de quinze jours à compter de la commande et, le cas échéant, du paiement prévu à l'article 8.

Le Client fournit au Prestataire, pour la mise en service, un accès temporaire à son compte Google ou réalise avec lui les opérations nécessaires, ainsi que les informations utiles (liste des chambres, export Delta, adresses de destination des mails, liste des utilisateurs). Les retards imputables au Client décalent d'autant la mise en service.

ARTICLE 6 — DURÉE DE L'ABONNEMENT

Paiement mensuel. L'abonnement est conclu pour une durée indéterminée, sans engagement de durée minimale. Il prend effet à la date de mise en service et est facturé par mois civil, le premier mois au prorata.

Paiement annuel. Le Client peut opter pour un paiement annuel d'avance. L'abonnement couvre alors douze mois à compter de la date de mise en service ou de la date d'échéance annuelle, pour un prix correspondant à dix mois d'abonnement (avantage « deux mois offerts »). Il se renouvelle ensuite par périodes successives de douze mois, sauf résiliation dans les conditions de l'article 12.

ARTICLE 7 — PRIX

Les prix sont exprimés en euros hors taxes. Tant que le Prestataire bénéficie de la franchise en base de TVA, aucune TVA n'est facturée ; s'il y devient assujetti, la TVA est ajoutée au taux en vigueur. Ils comprennent les mises à jour du Logiciel et l'assistance définies à l'article 10. Ils ne comprennent pas les coûts éventuels des services tiers utilisés par le Client (abonnement Google payant, téléphones, connexion internet), qui restent à sa charge.

Le Prestataire peut faire évoluer ses tarifs au 1er janvier de chaque année. Il en informe le Client par écrit au moins deux mois à l'avance ; le Client qui refuse la hausse peut résilier son abonnement sans frais avant sa prise d'effet. Pour un abonnement annuel, le nouveau tarif s'applique à la période annuelle suivante.

Une offre promotionnelle (offre de lancement notamment) ne s'applique que dans les conditions et limites indiquées lors de sa présentation, et n'est pas cumulable avec une autre offre, sauf mention contraire.

ARTICLE 8 — FACTURATION ET PAIEMENT

- Mise en service : 50 % à la commande, solde à la fin de la mise en service.
- Abonnement mensuel : facture émise en début de mois, payable à réception, par virement ou prélèvement.
- Abonnement annuel : facture émise à la mise en service puis à chaque échéance annuelle, payable à réception.
- Options et prestations sur devis : à la livraison, sauf stipulation contraire du devis.

Sauf mention contraire sur la facture, les factures sont payables à trente jours au plus à compter de leur date d'émission. Conformément à l'article L. 441-10 du code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans rappel préalable, des pénalités de retard calculées au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante euros. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

En cas de défaut de paiement persistant quinze jours après une mise en demeure restée sans effet, le Prestataire peut suspendre l'accès aux fonctions du Logiciel autres que la consultation et l'export des données, jusqu'au complet paiement. La suspension ne prive pas le Client de l'accès à ses données, qui restent dans son compte Google.

ARTICLE 9 — OBLIGATIONS DU CLIENT

- Utiliser le Logiciel conformément à sa destination et aux instructions du Prestataire.
- Désigner les utilisateurs, leur attribuer les droits adaptés et veiller à la confidentialité de leurs identifiants et codes.
- Saisir des informations exactes, et vérifier le contenu des documents produits avant leur envoi ou leur remise à des tiers (mails de signalement, attestations, factures, registre de sécurité, rapports).
- Respecter la réglementation qui lui est applicable, notamment en matière de protection des données personnelles, de sécurité incendie, de droit du travail et de facturation : le Logiciel est un outil d'aide, il ne se substitue ni aux obligations du Client ni aux conseils de professionnels qualifiés. Les périodicités, modèles et objectifs proposés par défaut sont indicatifs et doivent être validés par le Client.
- Maintenir actif et sécurisé le compte Google hébergeant ses données, et procéder à des exports de sauvegarde réguliers.

ARTICLE 10 — OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE, ASSISTANCE ET DISPONIBILITÉ

Le Prestataire met le Logiciel à disposition du Client, en assure la maintenance corrective et évolutive et fournit une assistance par courrier électronique, les jours ouvrés, avec un premier retour sous un jour ouvré. Il s'efforce de corriger dans les meilleurs délais les anomalies bloquantes qui lui sont signalées.

Le Logiciel repose sur des services tiers (Google, hébergement de l'interface, réseaux de télécommunication) dont le Prestataire ne maîtrise pas la disponibilité. Le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens. Les interruptions programmées pour maintenance sont, autant que possible, réalisées en dehors des heures ouvrées et annoncées à l'avance. L'application mobile permet de poursuivre certaines saisies sans réseau ; elles sont transmises automatiquement au retour de la connexion.

ARTICLE 11 — DONNÉES PERSONNELLES

Le Client est responsable des traitements de données personnelles qu'il réalise au moyen du Logiciel (données des résidents, des salariés et des prestataires). Dans la mesure où le Prestataire accède à ces données pour la mise en service, l'assistance ou les reprises de données, il agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du règlement (UE) 2016/679 (RGPD), dans les conditions de l'accord de sous-traitance annexé au contrat d'abonnement. Le Prestataire n'utilise pas les données du Client à d'autres fins et ne les communique à aucun tiers.

Les données relatives aux interlocuteurs du Client (nom, coordonnées professionnelles) sont traitées par le Prestataire pour la gestion de la relation commerciale, pendant la durée de celle-ci et le délai de prescription applicable. Les personnes concernées disposent des droits prévus par la réglementation, qu'elles exercent auprès du Prestataire à l'adresse indiquée à l'article 1.

ARTICLE 12 — RÉSILIATION

Abonnement mensuel. Chaque partie peut y mettre fin à tout moment, par écrit (courrier électronique avec accusé de réception ou lettre recommandée), avec un préavis d'un mois ; l'abonnement prend fin au dernier jour du mois suivant celui de la notification.

Abonnement annuel. Chaque partie peut s'opposer à son renouvellement par écrit, au moins un mois avant l'échéance annuelle. Le prix d'une période annuelle commencée reste acquis au Prestataire et n'est pas remboursé, sauf résiliation pour manquement du Prestataire, auquel cas la part correspondant à la période restant à courir est remboursée au prorata.

Manquement. En cas de manquement grave de l'une des parties à ses obligations, non réparé dans les trente jours suivant une mise en demeure, l'autre partie peut résilier de plein droit, sans préjudice de dommages et intérêts.

La mise en service et les options réalisées restent dues en toute hypothèse.

ARTICLE 13 — RÉVERSIBILITÉ

Les données du Client étant stockées dans son propre compte Google, elles demeurent à sa disposition à la fin de l'abonnement, dans un format lisible (classeur et fichiers) et exportables en un fichier unique depuis le Logiciel. À la demande du Client formulée avant la fin de l'abonnement, le Prestataire l'assiste pour récupérer ses données ; cette assistance est facturée au tarif horaire en vigueur au-delà d'une heure. À la fin de l'abonnement, le Prestataire supprime tout accès qu'il détenait au compte du Client et toute copie de données du Client qu'il aurait obtenue pour l'assistance.

ARTICLE 14 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Logiciel, son code, sa documentation et ses marques restent la propriété exclusive du Prestataire. L'abonnement confère au Client un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non transférable, pour les besoins de ses établissements et pour la durée de l'abonnement. Toute reproduction, modification, décompilation, revente ou mise à disposition de tiers est interdite, sauf dans les limites autorisées par la loi. Les données et documents produits par le Client avec le Logiciel restent sa propriété.

ARTICLE 15 — RESPONSABILITÉ

Le Prestataire est responsable des dommages directs et prévisibles causés par un manquement prouvé à ses obligations. Il n'est pas responsable des dommages indirects (perte de chiffre d'affaires, de clientèle ou de subvention, sanction administrative notamment), ni des conséquences d'une saisie erronée, d'un document envoyé

sans relecture, d'une utilisation non conforme, d'une défaillance des services tiers ou d'un usage frauduleux des identifiants du Client. Sauf faute lourde ou dolosive, la responsabilité totale du Prestataire, toutes causes confondues, est limitée aux sommes hors taxes payées par le Client au titre de l'abonnement au cours des douze mois précédant le fait générateur.

ARTICLE 16 — FORCE MAJEURE

Aucune partie n'est responsable d'un manquement résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil. Si l'empêchement dure plus de trente jours, chaque partie peut résilier l'abonnement sans indemnité.

ARTICLE 17 — CONFIDENTIALITÉ ET RÉFÉRENCE COMMERCIALE

Chaque partie garde confidentielles les informations de l'autre dont elle a connaissance à l'occasion de la relation, pendant toute sa durée et deux ans après sa fin. Sauf opposition écrite du Client, le Prestataire peut citer son nom et son logo comme référence commerciale ; aucune donnée ni capture d'écran comportant des informations du Client n'est utilisée sans son accord exprès.

ARTICLE 18 — DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Les CGV sont soumises au droit français. En cas de différend, les parties recherchent une solution amiable pendant trente jours avant toute action. À défaut, compétence est attribuée au tribunal de commerce de Pontoise, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.