

ZI du Palays
32 rue des Cosmonautes
31400 Toulouse
Tél. 05 86 301 301
Courriel : contact@infogereur.fr

Conditions Générales de Vente

Version 2.1 – octobre 2026

ARTICLE 1 : Parties et objet

Les présentes conditions générales de vente (CGV) sont conclues entre la société Soft Systems Group, SAS au capital de 1 520 €, dont le siège social est situé 32 rue des Cosmonautes, 31400 Toulouse, immatriculée au RCS de Toulouse sous le numéro 798 804 688 (SIRET 798 804 688 00025, APE 6202A), exerçant sous la marque commerciale L'Infogéreur (ci-après « Soft Systems Group »), et toute personne morale ou physique agissant à titre professionnel qui commande ses produits ou services (ci-après le « CLIENT »). Elles s'appliquent aux services récurrents délivrés directement ou indirectement par Soft Systems Group, ainsi qu'aux biens, matériels, logiciels, licences et prestations de services ponctuelles qu'elle fournit.

ARTICLE 2 : Acceptation et documents contractuels

La signature du devis ou du bon de commande, y compris par voie électronique, vaut acceptation sans réserve des présentes CGV. Les CGV prévalent sur toutes conditions générales d'achat du CLIENT, sauf accord écrit et préalable de Soft Systems Group. En cas de contradiction, les conditions particulières figurant sur le devis prévalent sur les CGV.

ARTICLE 3 : Durée du contrat

Pour les ventes de biens et les prestations ponctuelles, le contrat prend effet à compter de l'acceptation de la commande et prend fin après exécution complète des obligations des parties. Pour les services récurrents, le contrat est conclu pour une durée de trois (3) ans à compter de sa signature et est renouvelable par tacite reconduction pour une période identique, sauf durée différente spécifiée sur le devis, le bon de commande ou imposée par un éditeur, constructeur ou fournisseur tiers. Le contrat pourra être dénoncé par l'une des parties au moins trois mois avant son échéance par lettre recommandée avec accusé de réception.

Clients publics – Lorsque le CLIENT est un acheteur soumis au Code de la commande publique, la durée du contrat et ses éventuelles reconductions sont celles fixées par les documents du marché, qui prévalent sur les présentes CGV. À défaut de stipulation, le contrat est conclu pour la durée ferme indiquée sur le devis, sans reconduction tacite.

ARTICLE 4 : Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-3 du Code de la consommation, le CLIENT professionnel employant cinq salariés au plus dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours lorsque le contrat a été conclu hors établissement et que son objet n'entre pas dans le champ de son activité principale. Ce délai court à compter de la conclusion du contrat pour les services, et de la réception des biens pour les ventes de biens.

ARTICLE 5 : Tarification et révision des prix

Les services mensuels peuvent être facturés mensuellement, trimestriellement, annuellement ou pour une période de trois ans dans le cadre de services prépayés. Les services tarifés à l'utilisateur peuvent être facturés mensuellement, trimestriellement ou annuellement. Toute évolution du nombre d'utilisateurs entraîne une révision proportionnelle de la facturation, sauf clause de minimum de facturation. Les prix sont exprimés en euros hors taxes.

Les prix des services récurrents sont révisés de plein droit le 1er janvier de chaque année selon la formule $P1 = P0 \times (S1 / S0)$, où $P0$ est le prix en vigueur, $S0$ la valeur de l'indice SYNTEC publiée à la date du dernier tarif appliqué et $S1$ la dernière valeur publiée de cet indice à la date de révision.

Les hausses de prix imposées par un éditeur, constructeur ou fournisseur tiers sont répercutées au CLIENT après notification au moins trente (30) jours avant leur entrée en vigueur. En cas de désaccord, le CLIENT peut résilier le service concerné dans les trente jours suivant la notification.

ARTICLE 6 : Modalités de paiement

Les factures sont payables à trente (30) jours date de facture, par virement bancaire ou prélèvement automatique au profit de Soft Systems Group. Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

Conformément à l'article L441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans rappel préalable, l'application de 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, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire sur justificatif.

Tout désaccord relatif à une facture devra être formulé par écrit dans un délai de trente jours suivant sa réception. La partie non contestée reste exigible à son échéance.

En cas d'impayé, Soft Systems Group pourra suspendre tout ou partie des prestations ou services huit (8) jours après une mise en demeure restée sans effet, sans que cette suspension ouvre droit à une quelconque indemnité.

Les abonnements, licences et services prépayés ne pourront donner lieu à aucun remboursement, sauf disposition légale contraire.

ARTICLE 7 : Réserve de propriété et transfert des risques

Les biens et matériels vendus demeurent la propriété de Soft Systems Group jusqu'au paiement intégral de leur prix en principal et accessoires. À défaut de paiement à l'échéance, Soft Systems Group pourra revendiquer les biens, aux frais du CLIENT. Les risques de perte et de détérioration sont toutefois transférés au CLIENT dès la livraison ou la mise à disposition des biens.

ARTICLE 8 : Résiliation pour manquement

En cas de manquement grave de l'une des parties à ses obligations, l'autre partie pourra résilier de plein droit le contrat concerné quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, sans préjudice de toute demande de dommages et intérêts. Le défaut de paiement constitue un manquement grave.

ARTICLE 9 : Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement à ses obligations résultant d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil, c'est-à-dire d'un événement échappant à son contrôle, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées. L'exécution de l'obligation est suspendue pendant la durée de l'empêchement. Si celui-ci se prolonge au-delà de trente (30) jours, chaque partie pourra résilier le contrat concerné par lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnité.

ARTICLE 10 : Responsabilité

Soft Systems Group est tenue à une obligation de moyens, y compris pour les prestations relatives à la sécurité informatique, à la sauvegarde, à la supervision ou à la protection des systèmes d'information. Le CLIENT reconnaît qu'aucune solution informatique ou de cybersécurité ne garantit une protection absolue contre les incidents, intrusions, virus, malwares, ransomwares ou autres cyberattaques.

Le CLIENT demeure responsable des données qu'il exploite, stocke ou transmet, de leur conformité réglementaire ainsi que du respect des droits de propriété intellectuelle attachés aux contenus utilisés. Sauf lorsqu'il a confié la sauvegarde de ses données à Soft Systems Group au titre d'un service souscrit, il lui appartient de mettre en œuvre et de vérifier régulièrement des procédures de sauvegarde adaptées à son activité.

La responsabilité de Soft Systems Group ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée de sa part. Elle ne pourra notamment pas être engagée en cas d'erreur d'utilisation, de mauvaise configuration ou d'usage non conforme des matériels, logiciels ou services par le CLIENT, ni en cas de défaillance, retard ou interruption imputable à un opérateur, fournisseur, éditeur, constructeur, hébergeur, prestataire cloud ou transporteur. Les logiciels, licences, matériels et services tiers restent soumis aux garanties et conditions définies par leurs éditeurs ou constructeurs.

En toute hypothèse, et sauf faute lourde ou dolosive, la responsabilité totale de Soft Systems Group, toutes causes confondues, est limitée au montant hors taxes effectivement facturé au CLIENT au titre de la prestation ou du produit à l'origine du dommage au cours des douze (12) derniers mois. Sont exclus les dommages indirects, notamment les pertes d'exploitation, de bénéfices, de chiffre d'affaires ou de clientèle, et les atteintes à l'image.

ARTICLE 11 : Obligations des parties et niveaux de service

Soft Systems Group s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires afin d'assurer la meilleure qualité de service possible et pourra faire évoluer ses infrastructures, matériels, logiciels ou procédures lorsque cela s'avère nécessaire. Le CLIENT s'engage à fournir toutes les informations, accès et autorisations nécessaires à la bonne exécution des prestations, à respecter les prérequis techniques communiqués et à utiliser les services conformément à leur destination.

Le support est joignable du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 17h30, hors jours fériés, par téléphone au 05 86 301 301 ou par courriel à support@linfogreur.fr. À titre indicatif, et sauf

niveaux de service spécifiques prévus au devis, Soft Systems Group s'efforce de prendre en charge les demandes dans un délai de quatre (4) heures ouvrées pour un incident bloquant et de quarante-huit (48) heures ouvrées pour les autres demandes.

ARTICLE 12 : Réversibilité

À la fin du contrat, pour quelque cause que ce soit, et sous réserve du paiement intégral des sommes dues, Soft Systems Group restitue au CLIENT, à sa demande formulée au plus tard dans les trente (30) jours suivant la fin du contrat, ses données ainsi que les accès et identifiants d'administration de ses systèmes et services, dans un format standard du marché. Les prestations d'assistance à la réversibilité allant au-delà de cette restitution font l'objet d'un devis. Réciproquement, le CLIENT restitue à Soft Systems Group l'ensemble des équipements, matériels, documentations ou logiciels mis à sa disposition.

ARTICLE 13 : Confidentialité

Chaque partie s'engage à conserver confidentielles les informations techniques, commerciales, financières ou stratégiques obtenues dans le cadre du présent contrat, et à ne pas les utiliser ni les divulguer sans l'accord préalable de l'autre partie. Cette obligation demeure en vigueur pendant trois (3) ans à compter de la fin du contrat.

ARTICLE 14 : Logiciels, licences et services tiers

Les logiciels, licences, abonnements et services fournis par Soft Systems Group peuvent être soumis aux conditions contractuelles des éditeurs, constructeurs ou fournisseurs concernés. Le CLIENT reconnaît les accepter et s'engage à les respecter. Les modifications tarifaires, techniques, fonctionnelles ou contractuelles imposées par les éditeurs s'imposent au CLIENT. Les abonnements ou licences assortis d'un engagement annuel ou pluriannuel demeurent dus jusqu'à leur échéance et ne sont pas remboursables, sauf disposition contraire de l'éditeur concerné.

ARTICLE 15 : Protection des données personnelles

Chaque partie s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Lorsque Soft Systems Group traite des données personnelles pour le compte du CLIENT, elle agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD. Les obligations respectives des parties sont alors définies dans l'annexe « Protection des données personnelles », qui fait partie intégrante du contrat. Elle est consultable à l'adresse https://www.linfogereur.fr/_files/ugd/973816_ad0e7996607542b48ff672222d11c379.pdf et communiquée sur simple demande.

ARTICLE 16 : Propriété intellectuelle

Les méthodes, procédures, configurations, paramétrages, scripts, documentations, modèles, supports techniques, développements spécifiques et plus généralement tout élément intellectuel créé, utilisé ou fourni par Soft Systems Group dans le cadre de ses prestations demeurent sa propriété exclusive, sauf accord écrit contraire. Sous réserve du paiement intégral des prestations correspondantes, Soft Systems Group concède au CLIENT un droit d'utilisation non exclusif et non cessible des livrables et des configurations mis en place sur ses systèmes, pour ses besoins internes, pendant toute la durée de leur utilisation, y compris après la fin du contrat.

ARTICLE 17 : Sous-traitance, non-sollicitation et assurances

Soft Systems Group peut confier l'exécution de tout ou partie des prestations à des sous-traitants, dont elle demeure responsable vis-à-vis du CLIENT.

Le CLIENT s'interdit de solliciter ou d'employer, directement ou indirectement, tout salarié de Soft Systems Group ayant participé à l'exécution des prestations, pendant la durée du contrat et douze (12) mois après sa fin, sauf accord écrit de Soft Systems Group. En cas de manquement, le CLIENT versera une indemnité forfaitaire égale à six (6) mois du dernier salaire brut du salarié concerné.

Chaque partie déclare être titulaire d'une police d'assurance responsabilité civile couvrant les dommages pouvant résulter de l'exécution du contrat.

ARTICLE 18 : Droit applicable et juridiction

Le présent contrat est régi par le droit français. Tout différend relatif à son interprétation ou à son exécution sera soumis, à défaut d'accord amiable, à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Toulouse lorsque le CLIENT a la qualité de commerçant, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs. Dans les autres cas, la juridiction compétente est déterminée selon les règles de droit commun.

ARTICLE 19 : Dispositions générales

Toute modification des présentes conditions devra faire l'objet d'un avenant ou d'un accord écrit entre les parties. Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'une disposition des présentes ne pourra être interprété comme une renonciation à son bénéfice. Si l'une des stipulations des présentes était déclarée nulle, les autres stipulations conserveraient leur plein effet.

Lu et approuvé

Nom :

Date :

Qualité :

Cachet et signature :