

Conditions Générales de Prestation de Services – GenerosIT

Version du 04/09/2026

Préambule

GenerosIT, société par actions simplifiée unipersonnelle au capital de 100 euros, dont le siège social est situé 144 rue Aristide Briand, 92300 Levallois-Perret, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 919 341 784, ci-après le « **Prestataire** », accompagne les fondations, fonds de dotation, associations et organisations d'intérêt général dans leurs projets de structuration de la collecte, de la relation avec leurs soutiens, du pilotage de leur impact et de leur transformation numérique.

Le Prestataire intervient notamment en conseil, architecture fonctionnelle et technique, diagnostic, audit, cadrage, paramétrage, intégration, recette, mise en production, formation et accompagnement autour de Salesforce Nonprofit Cloud, de solutions no-code, d'outils de collecte, de communication, de reporting, de portails et, selon le périmètre convenu, d'usages responsables de l'intelligence artificielle.

Les présentes Conditions Générales de Prestations de Services, ci-après les « **CGPS** », régissent les relations contractuelles entre le Prestataire et ses clients professionnels, personnes morales ou personnes physiques agissant dans le cadre de leur activité, ci-après le « **Client** ».

Le devis, la proposition commerciale, le bon de commande, les éventuelles conditions particulières et leurs annexes, ainsi que les présentes CGPS, forment ensemble le « Contrat ».

En cas de contradiction, les documents prévalent dans l'ordre suivant :

1. les conditions particulières ou le devis signé ;
2. les annexes expressément visées au devis ;
3. les présentes CGPS ;
4. les documents commerciaux et supports de présentation.

Article 1 – Objet et Champ d’Application

Les présentes CGPS définissent les conditions dans lesquelles le Prestataire réalise des prestations de conseil, diagnostic, audit, cadrage, conception, paramétrage, intégration, assistance à la recette, mise en production, formation, accompagnement et support ponctuel.

Les prestations sont principalement organisées sous la forme de packs d’implémentation et de projets sur mesure réalisés au forfait. Le périmètre, les livrables, les hypothèses, le calendrier indicatif et le prix sont définis dans le devis.

Les présentes CGPS ne constituent pas un contrat d’abonnement, de maintenance continue, d’infogérance, de disponibilité garantie d’un logiciel tiers ou de fourniture de licences, sauf stipulation expresse contraire dans le devis.

Toute commande implique l’acceptation sans réserve des CGPS en vigueur à sa date de signature. Les conditions d’achat du Client ne s’appliquent qu’après acceptation écrite expresse du Prestataire.

Article 2 – Formation du Contrat

Le Contrat est formé à la première des dates suivantes :

- signature du devis ou du bon de commande par le Client ;
- validation électronique du devis ou de la commande ;
- versement de l’acompte demandé ;
- commencement d’exécution des prestations à la demande du Client.

La signature du devis emporte acceptation du périmètre, des livrables, du prix, de l’échéancier de paiement, des hypothèses, du calendrier indicatif et des présentes CGPS.

Le Prestataire peut refuser de débiter une prestation tant que les prérequis définis au devis ne sont pas réunis, notamment le règlement de l’acompte, l’obtention des licences et accès nécessaires, la désignation des interlocuteurs, la fourniture des informations utiles et la disponibilité des environnements techniques.

Article 3 – Nature des prestations

3.1 Diagnostic Générosité Augmentée

Le Prestataire peut mettre à disposition un questionnaire en ligne gratuit permettant au Client d'obtenir une première lecture de sa maturité sur les axes Fonds, Digital et Impact.

Ce questionnaire repose sur des règles et recommandations prédéfinies. Il ne constitue ni un audit exhaustif, ni un conseil juridique, ni une certification, ni une garantie de conformité réglementaire.

Il ne recourt pas, à la date de publication des présentes CGPS, à un système d'intelligence artificielle générative pour produire ses résultats.

Les résultats ont une valeur indicative. Ils ne remplacent pas un atelier de cadrage, un audit, une analyse juridique, une analyse de sécurité ou une étude d'architecture.

3.2 Repérage et diagnostic des usages de l'intelligence artificielle

Le Diagnostic Générosité Augmentée peut comporter un repérage bref des usages de l'intelligence artificielle. Ce repérage est distinct du score principal et a pour seul objet d'orienter le Client vers une démarche adaptée.

Le Prestataire peut proposer un diagnostic approfondi de maîtrise des usages de l'intelligence artificielle. Cette prestation peut porter notamment sur la cartographie des usages, les données traitées, le périmètre technique, les habilitations, la supervision humaine, la traçabilité, les décisions sensibles et la gouvernance.

Ce diagnostic est un outil d'aide à la priorisation. Il ne constitue pas une consultation juridique, un audit exhaustif de conformité, une certification ISO/IEC 42001 ni une garantie de conformité au RGPD ou au règlement européen sur l'intelligence artificielle.

3.3 Audit, atelier de cadrage et analyse approfondie

Un premier échange de découverte ou de clarification peut être proposé dans la limite de deux heures, à la discrétion du Prestataire.

Toute intervention dépassant ce cadre, notamment tout audit, atelier de cadrage, analyse documentaire, analyse de données, étude de reprise, étude d'architecture

ou restitution mobilisant plus de deux heures, peut faire l'objet d'une facturation spécifique à partir d'une demi-journée, sur devis ou bon de commande.

Sauf mention contraire au devis, les conclusions d'un audit ou d'un atelier sont fournies sous la forme d'une restitution, d'une note de cadrage, d'une feuille de route ou de recommandations. Elles ne valent pas engagement du Prestataire à réaliser les actions recommandées.

3.4 Packs d'implémentation et projets sur mesure

Le Prestataire propose notamment des packs d'implémentation, tels que Starter, Essentiel et Stratégique, ainsi que des projets sur mesure.

Selon le devis, ces prestations peuvent comprendre :

- une note de cadrage ;
- des ateliers de spécifications ;
- un cahier de paramétrage ou une spécification fonctionnelle ;
- la configuration de données, processus, profils, permissions, formulaires, automatisations, rapports ou tableaux de bord ;
- l'intégration de solutions tierces ;
- la préparation, la reprise ou la migration de données ;
- la réalisation ou la configuration de portails externes ;
- l'accompagnement à la recette ;
- l'assistance à la mise en production ;
- la vérification du service régulier ;
- la formation et le transfert de compétences.

Le devis détermine exclusivement le périmètre contractuel. Les exemples, démonstrations, maquettes, contenus du site internet ou supports de présentation ne constituent pas un engagement contractuel s'ils ne sont pas repris dans le devis ou dans une annexe signée.

3.5 Formation professionnelle

Le Prestataire propose des actions de formation professionnelle, notamment relatives à Salesforce Nonprofit Cloud, à l'administration de CRM, aux usages de l'intelligence artificielle et à l'appropriation des outils déployés dans le cadre des projets.

Chaque action de formation fait l'objet d'un document contractuel propre, tel qu'un devis, une convention de formation ou une annexe au devis. Ce document précise notamment l'intitulé, les objectifs, le public, les prérequis, la durée, les modalités pédagogiques et techniques, les modalités de suivi, d'évaluation et les conditions financières applicables.

À l'issue de la formation, le Prestataire remet au Client ou aux participants, selon le cas, une attestation de réalisation et, lorsque cela est prévu, une attestation d'évaluation des acquis.

Le numéro de déclaration d'activité du Prestataire est : **11922830792**.

GenerosIT est enregistrée comme organisme de formation sous le numéro 11922830792. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Les formations dispensées directement par le Prestataire ne sont pas, à la date de version des présentes CGPS, certifiées Qualiopi. Elles peuvent donc ne pas être éligibles à une prise en charge par les fonds publics ou mutualisés de la formation professionnelle.

Lorsqu'une formation est réalisée dans le cadre d'un partenariat avec un organisme de formation certifié Qualiopi, les conditions de prise en charge, de facturation, de conventionnement, de suivi administratif et d'émission des attestations sont celles de l'organisme partenaire. Les documents contractuels identifient alors expressément cet organisme ainsi que le rôle du Prestataire.

Article 4 – Déroulement des projets

Sauf stipulation contraire, un projet suit les étapes suivantes :

1. **Cadrage** : clarification des objectifs, priorités, parties prenantes, parcours, données, hypothèses et prérequis ;

2. **Conception et paramétrage** : préparation des spécifications, configuration et intégration des éléments prévus au devis ;
3. **Livraison en environnement de recette** : mise à disposition des éléments convenus pour tests par le Client ;
4. **Recette et procès-verbal de livraison** : exécution des tests convenus, traitement des réserves et validation ;
5. **Mise en production** : déploiement en environnement de production, sous réserve de la validation du Client et des prérequis techniques ;
6. **Vérification du service régulier** : période limitée de vérification après mise en production, selon les conditions définies au devis.

Le calendrier est indicatif, sauf engagement écrit exprès du Prestataire. Il dépend notamment de la disponibilité des interlocuteurs du Client, de la qualité des données fournies, de l'obtention des accès, de la disponibilité des licences, des décisions du Client et des contraintes des éditeurs ou plateformes tierces.

Tout retard, indisponibilité ou décision tardive imputable au Client peut entraîner un décalage du calendrier, sans engager la responsabilité du Prestataire.

Article 5 – Livrables, recette et validation

Les livrables sont ceux expressément prévus au devis ou dans une annexe contractualisée. Ils peuvent notamment comprendre une note de cadrage, un cahier de paramétrage, une spécification fonctionnelle, un paramétrage dans un environnement de recette, une matrice de tests, un procès-verbal de livraison, un procès-verbal de recette, une documentation utilisateur ou une restitution d'audit.

À la livraison, le Client dispose d'un délai de dix jours ouvrés, sauf délai différent prévu au devis, pour :

- signer le procès-verbal de livraison ou de recette ;
- émettre des réserves écrites, précises, documentées et directement liées au périmètre contractuel ;
- ou demander des précisions complémentaires.

À défaut de retour dans ce délai, le livrable est réputé accepté, sous réserve que le Prestataire ait mis le Client en mesure de le tester ou de l'examiner.

Les réserves mineures, c'est-à-dire celles qui n'empêchent pas l'utilisation conforme de la fonctionnalité principale prévue au devis, ne font pas obstacle à la signature du procès-verbal de livraison ni à la facturation correspondante. Elles sont traitées dans un délai raisonnable convenu entre les parties.

Toute demande excédant le périmètre convenu, y compris une évolution fonctionnelle, une modification d'architecture, l'ajout d'un connecteur, d'un canal, d'une population d'utilisateurs, d'un formulaire, d'un portail ou d'un flux de données, constitue une demande de changement. Elle fait l'objet d'une analyse et, si nécessaire, d'un devis complémentaire.

Article 6 – Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- désigner un interlocuteur disposant de l'autorité nécessaire pour prendre les décisions et valider les livrables ;
- fournir, dans les délais convenus, des informations exactes, complètes et licites ;
- assurer la disponibilité des personnes participant aux ateliers, tests, formations et validations ;
- obtenir et maintenir les licences, abonnements, accès, autorisations et droits nécessaires auprès des éditeurs ou plateformes tierces ;
- fournir des données dont il garantit la licéité, l'exactitude et le droit d'utilisation ;
- effectuer les tests de recette avec diligence ;
- préserver la confidentialité des accès remis ;
- former et informer ses utilisateurs internes conformément à ses propres obligations ;
- ne pas utiliser les livrables, outils ou recommandations à une finalité illicite ou contraire aux droits de tiers.



Le Client demeure seul responsable de ses choix de gestion, de ses décisions relatives aux donateurs, bénéficiaires, bénévoles, salariés, partenaires ou tiers, ainsi que des actions déclenchées dans ses outils.

Lorsqu'un usage d'intelligence artificielle, d'automatisation ou d'agent est mis en œuvre, le Client demeure responsable de ses finalités, de ses règles de validation humaine, de ses habilitations, de ses contenus, de sa gouvernance et de l'utilisation finale de l'outil.

Article 7 – Solutions tierces et licences

Les prestations peuvent nécessiter l'utilisation de logiciels, plateformes, connecteurs, services d'hébergement, solutions de paiement, outils de collecte, messageries, plateformes de formulaires, solutions no-code, services d'intelligence artificielle ou autres services exploités par des tiers.

Ces solutions tierces sont régies par leurs propres conditions contractuelles, politiques tarifaires, règles de disponibilité et politiques de sécurité. Le Client est responsable de leur acceptation, de leur souscription et de leur maintien, sauf stipulation contraire expresse du devis.

Le Prestataire peut recommander, configurer ou intégrer des solutions tierces, sans être l'éditeur de ces solutions ni garantir leur disponibilité continue, l'évolution de leurs fonctionnalités, le maintien de leurs tarifs, leur compatibilité future, l'obtention ou le maintien d'une licence, ou leur adéquation totale à un besoin particulier du Client.

Les coûts de licences, abonnements, frais de transaction, services de paiement, frais d'hébergement, crédits d'intelligence artificielle, développements d'éditeur, assistance éditeur ou prestations de tiers ne sont pas inclus, sauf mention expresse au devis.

Article 8 – Prix et modalités de règlement

Les prix sont exprimés en euros hors taxes. La TVA et toute taxe applicable sont facturées en sus au taux en vigueur.



Le prix total, les éventuels frais, les dépenses remboursables, les licences, le calendrier de facturation et les modalités de règlement applicables au projet sont indiqués au devis.

Sauf stipulation particulière, les packs d'implémentation sont réglés selon l'échéancier suivant :

- **30 % à la commande**, à titre d'acompte, à réception de facture ;
- **30 % à la signature du procès-verbal de livraison en environnement de recette**, ou à l'acceptation tacite prévue à l'article 5 ;
- **40 % à la mise en production**, à réception de facture.

Le démarrage du projet est conditionné au paiement de l'acompte et à la satisfaction des prérequis nécessaires.

Les acomptes versés correspondent à une partie du prix des prestations commandées. Ils restent acquis au Prestataire en cas d'annulation ou de résiliation imputable au Client, sans préjudice de la facturation des prestations réalisées, des engagements pris et des frais de tiers non récupérables.

Toute prestation supplémentaire, demande de changement ou intervention hors périmètre fait l'objet d'un devis complémentaire ou d'une facturation selon le tarif convenu.

Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard sont exigibles de plein droit à compter du jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture, sans rappel préalable. Leur taux est égal au taux directeur de la Banque centrale européenne applicable au 1er janvier ou au 1er juillet de l'année concernée, majoré de dix points.

Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros est également due de plein droit. Si les frais de recouvrement réellement exposés sont supérieurs à ce montant, le Prestataire peut demander une indemnisation complémentaire sur justification.

Le Prestataire peut suspendre toute prestation en cours en cas de retard de paiement, après notification écrite restée sans effet pendant huit jours calendaires.

Article 9 – Report, annulation et résiliation

Toute demande de report d'un atelier, d'une formation ou d'une intervention doit être adressée au Prestataire au moins cinq jours ouvrés avant la date prévue.

En cas d'annulation ou de report tardif imputable au Client, le Prestataire peut facturer le temps réservé, les frais engagés et les prestations préparatoires déjà réalisées.

En cas de manquement grave d'une partie à ses obligations contractuelles, l'autre partie peut résilier le Contrat de plein droit quinze jours après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

En cas de résiliation anticipée imputable au Client, le Prestataire facture les prestations réalisées jusqu'à la date de résiliation, le temps engagé et non récupérable, les frais, licences ou engagements de tiers déjà souscrits, ainsi que les livrables réalisés ou en cours de finalisation.

Les prestations déjà réalisées et les acomptes versés ne sont pas remboursables, sauf manquement prouvé du Prestataire.

Article 10 – Données personnelles

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Client peut confier au Prestataire des données à caractère personnel.

Sauf disposition contraire, le Client agit en qualité de responsable de traitement et le Prestataire agit en qualité de sous-traitant lorsqu'il traite des données personnelles pour le compte du Client.

Les modalités de traitement, les catégories de données, les finalités, les personnes concernées, les mesures de sécurité, les sous-traitants ultérieurs, l'assistance au Client et les conditions de restitution ou suppression des données sont précisées, lorsque nécessaire, dans un accord de traitement des données ou une annexe dédiée.

Le Client garantit qu'il dispose d'une base légale pour les traitements qu'il confie au Prestataire, qu'il a informé les personnes concernées lorsque cela est requis et qu'il a accompli les formalités qui lui incombent.



Le Prestataire ne traite les données personnelles que dans la limite des instructions documentées du Client et des besoins de la prestation.

Article 11 – Confidentialité

Chaque partie s'engage à conserver confidentielles les informations, documents, données, méthodes, accès, stratégies, projets, prix et savoir-faire de l'autre partie dont elle aurait connaissance dans le cadre du Contrat.

Cette obligation ne s'applique pas aux informations déjà publiques sans violation du Contrat, obtenues légitimement d'un tiers non tenu à une obligation de confidentialité, ou dont la divulgation est imposée par la loi, une autorité administrative ou une décision de justice.

L'obligation de confidentialité s'applique pendant toute la durée du Contrat et pendant cinq ans après son expiration.

Le Prestataire ne peut utiliser le nom, le logo ou le témoignage du Client comme référence commerciale qu'avec l'accord écrit préalable de ce dernier.

Article 12 – Propriété intellectuelle

Le Prestataire conserve l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs à ses méthodes, modèles, outils, bibliothèques, configurations génériques, savoir-faire, documents, supports de formation, composants réutilisables et au Diagnostic Générosité Augmentée.

Sous réserve du paiement intégral des sommes dues, le Client bénéficie d'un droit non exclusif, non cessible et limité à ses besoins internes d'utiliser les livrables spécifiques remis dans le cadre du projet.

Les logiciels tiers, licences, applications, connecteurs et plateformes restent la propriété de leurs éditeurs respectifs.

Le Client demeure titulaire de ses données, de ses contenus, de ses marques et de ses éléments métiers. Il concède au Prestataire le droit limité de les utiliser pour la seule exécution du Contrat.

Toute cession de droits plus étendue, notamment sur un développement sur mesure ou du code source, doit faire l'objet d'un accord écrit distinct.

Article 13 – Responsabilité

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens. Il s'engage à exécuter les prestations avec soin, diligence et conformément aux règles de l'art applicables.

Le Prestataire ne garantit notamment pas l'augmentation d'un montant de collecte, l'obtention de dons, financements ou partenariats, l'atteinte d'un indicateur d'impact, l'adoption des outils par les utilisateurs, la disponibilité ou l'évolution des solutions tierces, la conformité juridique globale du Client, ni l'absence totale d'erreur ou d'interruption.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'au titre des dommages directs, certains et prouvés résultant d'une faute qui lui serait imputable.

Sont exclus, dans les limites autorisées par la loi, les dommages indirects, notamment la perte de chance, la perte de données imputable au Client ou à un tiers, la perte de chiffre d'affaires, la perte de dons, le préjudice d'image, la perte d'exploitation, la perte d'opportunité ou le coût de remplacement d'une solution tierce.

Le montant total de la responsabilité du Prestataire, tous faits générateurs confondus, est plafonné au montant hors taxes effectivement payé par le Client au titre de la prestation à l'origine du dommage au cours des douze mois précédant le fait générateur, sans pouvoir excéder le prix hors taxes de cette prestation.

Cette limitation ne s'applique pas aux cas dans lesquels elle serait interdite par une disposition d'ordre public.

Article 14 – Sous-traitance

Le Prestataire peut confier tout ou partie des prestations à des sous-traitants ou experts, notamment pour des compétences spécialisées.

Le Prestataire veille à ce que ces intervenants soient soumis à des obligations appropriées de confidentialité et, lorsqu'ils traitent des données personnelles, de sécurité et de protection des données.

Article 15 – Force majeure

Aucune partie ne peut être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Les obligations affectées sont suspendues pendant la durée de l'événement. Si celui-ci se prolonge au-delà de soixante jours calendaires, chaque partie peut résilier le Contrat par notification écrite, sans indemnité, sous réserve du paiement des prestations déjà réalisées et des frais irréversiblement engagés.

Article 16 – Dispositions générales

Toute modification du Contrat doit faire l'objet d'un écrit accepté par les deux parties.

Si une clause des CGPS est déclarée nulle, illégale ou inapplicable, les autres stipulations demeurent applicables.

Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir temporairement d'une stipulation ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Les notifications relatives au Contrat peuvent être adressées par courrier électronique aux coordonnées indiquées au devis, sous réserve des formalités particulières prévues par la loi pour certaines notifications.

Article 17 – Droit applicable et règlement des litiges

Le Contrat est soumis au droit français.

Les parties s'efforcent de résoudre amiablement tout différend relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du Contrat.

À défaut d'accord amiable dans un délai de trente jours, le litige relève des juridictions matériellement compétentes du Tribunal de Commerce de Nanterre ou Tribunal judiciaire de Nanterre, selon la nature du litige, sous réserve des règles impératives applicables.



Fait à Levallois-Perret, le, en deux exemplaires originaux.

Pour le Prestataire GenerosIT,
Sophie Ankri-Avy, Présidente

Pour le Client,
(Nom, fonction, signature)



GenerosIT

SASU au capital de 100 euros

144 rue Aristide Briand, 92300 Levallois-Perret

RCS Nanterre 919 341 784

Numéro de TVA intracommunautaire : FR17919341784

Adresse e-mail contractuelle : [contact\[at\]generosit.fr](mailto:contact[at]generosit.fr)