

Conditions Générales de Prestation de Services - GenerosIT

PRÉAMBULE

GenerosIT (ci-après « **le Prestataire** »), société par actions simplifiée unipersonnelle au capital de 100 €, dont le siège social est situé 144 rue Aristide Briand, 92300 Levallois-Perret, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 919 341 784, est spécialisée dans le conseil et les solutions numériques pour les organismes à but non lucratif.

Le Prestataire propose une offre d'abonnement à des services numériques modulaires, combinant conseil stratégique, intégration de solutions logicielles tierces (notamment Salesforce Nonprofit Cloud, HelloAsso, Airtable, Make, etc.) et accompagnement personnalisé.

L'abonnement inclut selon le Pack choisi : la configuration d'un environnement digital adapté au client, le suivi opérationnel, la maintenance évolutive, ainsi qu'un accès à des ressources expertes selon les besoins identifiés lors du diagnostic préalable.

Les présentes **Conditions Générales de Prestations de Services** (ci-après « **CGPS** ») ont pour objet de définir les termes et conditions selon lesquels le Client bénéficie des services de GenerosIT. Tout souscripteur de l'offre GenerosIT (ci-après « **le Client** ») accepte sans réserve les présentes CGPS, qui prévaudront sur tout autre document du Client, sauf conditions particulières acceptées par le Prestataire. Un pré-diagnostic optionnel (**Diagnostic**) peut être réalisé en amont de l'abonnement, sans engagement, afin d'orienter le Client vers la formule la plus adaptée (voir Article 5).

Article 1 – Objet et Champ d'Application

Les présentes CGPS encadrent l'ensemble des prestations fournies par le Prestataire au Client dans le cadre de l'abonnement GenerosIT. Cet abonnement comprend la mise en place, pour le compte du Client, d'un environnement logiciel personnalisé fondé sur des outils cloud tiers, dédiés à la gestion de la générosité (collecte, CRM, communication...), ainsi que l'accompagnement, les prestations d'intégration, de configuration, de support et de formation associés, selon la formule choisie.

Les CGPS s'appliquent à tout Contrat conclu entre le Prestataire et le Client, que ce soit par souscription en ligne ou par signature d'un devis ou bon de commande. Elles définissent les droits et obligations respectifs du Prestataire et du Client dans le cadre de l'utilisation des services sous abonnement, y compris les éventuelles prestations additionnelles ou optionnelles.

Article 2 – Offres d'Abonnement et Services Inclus

Le Prestataire propose trois formules d'abonnement **GenerosIT** afin de s'adapter aux besoins et à la taille de chaque organisation. Chaque formule (ci-après « **Pack** ») inclut un ensemble de livrables et de services standard décrits ci-dessous :

- **Pack Starter** – 500 € (cinq cents euros) par mois, ou 5 400 € par an (paiement annuel en une échéance, avec une remise de 10 %). Cette formule de base permet de lancer une première campagne digitale et de centraliser les informations essentielles. Elle inclut notamment l'implémentation d'un **CRM** de base pour la gestion des contacts et des dons, la création d'une **page de dons en ligne** et son formulaire associé pour une campagne, l'automatisation standard entre cette page de don et le CRM (ex. mise à jour des données et envoi de remerciements automatiques), ainsi que le suivi des dons et promesses de dons via des rapports simples. Elle s'adresse aux organisations démarrant dans la digitalisation de la collecte.
- **Pack Essentiel** – 1 000 € (mille euros) par mois, ou 10 800 € par an (paiement annuel avec remise de 10 %). Cette formule intermédiaire vise à optimiser la communication multicanale et la personnalisation de la relation donneur. En plus des éléments du Pack Starter (CRM, page de don, automatisations de base), le Pack Essentiel comprend des fonctionnalités avancées de **collecte multicanale personnalisée** (emailings, formulaires supplémentaires, etc.), des outils de **segmentation par profil/persona** pour adapter les parcours donateurs, ainsi qu'un accompagnement accru du Prestataire (conseil, configuration) pour mettre en place des campagnes de communication et de fidélisation plus élaborées. Ce pack est conçu pour les organisations souhaitant segmenter leur base de contacts et automatiser leurs communications tout en améliorant la gestion des donateurs.
- **Pack Stratégique** – 2 000 € (deux mille euros) par mois, ou 21 600 € par an (paiement annuel avec remise de 10 %). Cette formule avancée s'adresse aux organisations matures dans leur collecte, qui souhaitent mesurer l'impact et changer d'échelle. Le Pack Stratégique inclut l'ensemble des services du Pack Essentiel, et y ajoute des livrables premium tels qu'un **portail donneur** en ligne (permettant aux donateurs d'accéder à leurs informations, reçus fiscaux, etc.), des **tableaux de bord de suivi d'impact** et de reporting avancé, ainsi que des automatisations et intégrations supplémentaires (par ex. outils de BI, connecteurs externes). L'accompagnement par le Prestataire est le plus complet dans cette formule (volume de jours de prestation conséquent pour configuration, formation et support). Ce pack vise à aider le Client à fidéliser ses soutiens, mieux connaître ses donateurs et maximiser l'efficacité de ses campagnes à grande échelle.

Chaque Pack inclut un certain volume de prestation d'accompagnement (atelier de cadrage, configuration, formation des utilisateurs, support au démarrage, etc.) proportionnel à la formule choisie. Le détail précis des fonctionnalités et services fournis dans chaque Pack peut être communiqué au Client via une documentation commerciale ou un devis descriptif. En l'absence de contrat distinct, les présentes CGPS font foi pour définir le périmètre standard de chaque formule.

Article 3 – Durée de l'Abonnement – Reconduction et Résiliation

L'abonnement aux services GenerosIT est conclu pour une **durée initiale d'un (1) an** à compter de la date de prise d'effet indiquée dans le Contrat (ou, à défaut, à compter de la date de souscription effective en ligne ou de signature du devis). À l'issue de cette période initiale, le Contrat se renouvellera **automatiquement par tacite reconduction** par périodes successives d'un an, sauf résiliation dans les conditions ci-dessous.

Le Client peut décider de ne pas reconduire l'abonnement à l'issue de la période en cours. Pour ce faire, il devra notifier sa **résiliation** au Prestataire au moins **15 jours** avant la date d'échéance annuelle, par écrit (courrier ou email avec accusé de réception). En cas de respect de ce préavis minimal, le Contrat prendra fin à l'expiration de la période annuelle en cours sans reconduction.

Résiliation anticipée :

Le Client demeure engagé pour l'année contractuelle en cours. Une résiliation en cours de période, même avec préavis de 15 jours, ne prendra effet qu'à l'échéance annuelle et n'exonère pas le Client du paiement des mensualités restant dues jusqu'à cette date. Autrement dit, toute année entamée est due en totalité. Le Client peut choisir de cesser d'utiliser les services avant la fin de l'abonnement, mais il restera redevable du solde de l'abonnement annuel initialement convenu.

Le Prestataire se réserve par ailleurs le droit de résilier le Contrat de plein droit en cas de manquement grave du Client à ses obligations (par ex. non-paiement persistant au-delà des délais, voir Article 9), et ce après mise en demeure restée infructueuse. En cas de résiliation anticipée du fait du Client ou pour manquement du Client, les sommes correspondant à la durée contractuelle restante deviennent immédiatement exigibles.

Article 4 – Commande et Souscription en Ligne

Le Client peut souscrire à l'une des formules d'abonnement soit **entièrement en ligne**, soit par le biais d'un **devis ou bon de commande** signé, selon les modalités suivantes :

- **Souscription en ligne :**

Le Prestataire met à disposition sur son site web (plateforme Wix ou autre solution de commerce en ligne) un parcours de commande numérique. Le Client sélectionne la formule souhaitée, fournit les informations demandées et accepte les présentes CGPS en cochant la case dédiée. La validation de la commande en ligne, matérialisée par l'acceptation du paiement (par carte bancaire) ou la validation de l'abonnement, **vaut acceptation ferme du contrat**. Ce processus numérique remplace la nécessité d'un devis papier signé : le contrat est conclu électroniquement, conformément aux articles 1125 et suivants du Code civil relatifs à la conclusion de contrats par voie électronique. Le Client reçoit une confirmation de son abonnement (par email ou via son espace en ligne) faisant foi de commande.

- **Souscription par devis ou bon de commande :**

Pour les projets complexes ou spécifiques, ou à la demande du Client, le Prestataire peut émettre un **devis personnalisé** ou accepter un **bon de commande** émis par le Client. Dans ce cas, le contrat n'est formé qu'à réception par le Prestataire du devis ou bon de commande dûment **daté, signé et portant la mention « Bon pour accord »** par le Client (y compris par signature électronique). Le devis précisera éventuellement les prestations complémentaires ou ajustements au Pack standard convenus entre les parties. Une fois signé, le devis ou bon de commande, ainsi que les présentes CGPS qui y sont jointes ou mentionnées, forment ensemble le Contrat liant les parties.

Dans tous les cas, que la souscription soit effectuée en ligne ou par devis papier, le Client reconnaît que l'acceptation de l'offre (électronique ou manuscrite) emporte acceptation sans réserve des **présentes CGPS**. Celles-ci resteront applicables tout au long de l'exécution du Contrat. Le Prestataire se réserve le droit de faire évoluer ses CGPS en cours d'abonnement; toute mise à jour sera notifiée au Client et, en cas de modification substantielle, le Client pourra résilier le contrat à la prochaine échéance annuelle s'il refuse les nouvelles conditions.

Article 5 – Diagnostic Diagnostic (Pré-diagnostic préalable)

Le **Diagnostic GenerosIT** est un service de diagnostic proposé en amont de l'abonnement, visant à aider le Client à évaluer ses besoins et à définir un plan d'action. Ce service est **distinct de l'abonnement** et **sans engagement**. Il est proposé sous deux formes :

- **Diagnostic automatisé (IA)**

Un questionnaire en ligne et une analyse automatisée par intelligence artificielle, fournissant au Client un rapport synthétique initial. **Ce service est offert gratuitement** et ne requiert aucune souscription préalable. Il permet au Client d'obtenir un aperçu de son niveau de maturité numérique et des recommandations générales, sans intervention humaine.

- **Diagnostic avancé (atelier expert)**

Un diagnostic approfondi réalisé par le Prestataire, incluant **un atelier personnalisé avec un expert** de GenerosIT (par visioconférence ou en présentiel) et la remise d'un **rapport détaillé de restitution** adapté aux spécificités du Client. Ce service est facturé **50 € HT** et peut être commandé ponctuellement, indépendamment de tout abonnement. Le Diagnostic avancé implique la collaboration du Client pour fournir les informations nécessaires lors de l'atelier, mais **n'engage en rien le Client** à souscrire par la suite un abonnement aux offres GenerosIT.

Le Diagnostic, qu'il soit automatisé ou avancé, constitue une **prestation ponctuelle** dont le résultat (rapport de diagnostic) est la propriété du Client. Il peut servir de point d'entrée et d'aide à la décision pour choisir l'une des formules d'abonnement, mais son acquisition ou sa gratuité n'ouvre pas droit, en soi, aux services de l'abonnement. L'abonnement devra faire l'objet d'une souscription distincte selon les modalités de l'Article 4.

Article 6 – Options Additionnelles et Prestations Complémentaires (Add-ons)

En plus des services inclus dans chaque Pack d'abonnement, le Client peut souscrire à des **options additionnelles** ou demander des **prestations complémentaires** afin d'étendre les fonctionnalités ou l'accompagnement proposé. Ces **Add-ons** ne sont pas obligatoires et viennent en sus de l'abonnement de base, selon les conditions ci-après :

- **Souscription des Add-ons :**

Les options additionnelles font l'objet soit d'un **avenant** au contrat d'abonnement, soit d'un **devis spécifique** détaillant le périmètre de l'option, son coût et sa durée. L'avenant ou le devis doit être accepté et signé par le Client pour que l'Add-on soit activé. Chaque Add-on peut être **activé mensuellement** : sauf stipulation contraire, le Client peut demander l'activation d'une option pour le mois suivant, sous réserve d'en faire la demande avec un préavis raisonnable permettant au Prestataire de la mettre en place (par exemple, souscription de l'Add-on avant le 20 du mois pour une activation le 1er du mois suivant).

- **Tarification des Add-ons :**

Les options peuvent être facturées **au forfait** (prestation ponctuelle unique) ou sous forme de **frais mensuels récurrents** ajoutés à l'abonnement. Le tarif applicable sera celui indiqué dans l'avenant/devis correspondant. Les tarifs des options standard sont consultables sur la **grille tarifaire publique** en vigueur sur le site du Prestataire, laquelle peut évoluer. Si un Add-on est souscrit en cours d'année d'abonnement, sa facturation sera **pro-rata temporis** sur le reste de la période en cours, sauf indication différente.

- **Durée et résiliation des Add-ons :**

Sauf mention d'une durée propre dans l'avenant, les options additionnelles sont souscrites pour une durée **coïncidant avec la durée de l'abonnement principal**. La fin ou résiliation de l'abonnement principal entraîne automatiquement la fin de l'Add-on correspondant. Inversement, le Client peut décider de stopper une option additionnelle à la fin de tout mois, moyennant un préavis minimal (généralement la fin du mois en cours pour arrêt le mois suivant, sauf indication contraire). La résiliation d'un Add-on n'affecte pas l'abonnement principal, qui continue jusqu'à son terme. À l'inverse, la renonciation à l'abonnement principal avant son terme n'exonère pas le Client du paiement des Add-ons souscrits pour la période initialement prévue.

- **Impact sur le contrat :**

L'ajout d'options en cours d'exécution du Contrat n'entraîne pas la création d'un nouveau contrat distinct, mais une **extension du périmètre** du Contrat existant. Les conditions des CGPS s'appliquent également aux Add-ons. En cas de contradiction entre l'avenant/devis de l'Add-on et les CGPS, les stipulations spécifiques de l'avenant prévaudront pour l'option concernée.

Article 7 – Livrables et Validation des Prestations

Livrables standards par Pack :

Chaque formule d'abonnement comprend la fourniture de livrables et de services clairement identifiés, tels que décrits à l'Article 2. À ce titre, le Prestataire s'engage à fournir au Client, durant la phase d'initialisation et de déploiement du Pack choisi, les principaux livrables suivants (liste non exhaustive) :

- **Pour le Pack Starter :**

- installation et configuration d'un **outil CRM de base** (incluant jusqu'à un certain nombre de licences utilisateurs définies dans l'offre),
- création et mise en service d'une **page de don en ligne** avec son formulaire personnalisé,
- mise en place des **automatisations essentielles** (ex. workflows entre le formulaire et le CRM pour intégrer les nouveaux dons, envoi automatique d'email de remerciement et de reçu fiscal),
- génération de **modèles de rapports standard** pour le suivi des dons,
- formation initiale succincte de l'équipe du Client à l'utilisation de ces outils (par exemple, sessions de prise en main jusqu'à 10 jours-homme cumulés d'accompagnement).

- **Pour le Pack Essentiel :**

- fourniture de l'ensemble des livrables du Pack Starter, plus des **fonctionnalités avancées** listées ci-après,
- paramétrage d'**intégrations multicanales** (ex. formulaires d'abonnement newsletter, emailings automatisés, connectivité avec les réseaux sociaux ou paiement en ligne avancé),
- mise en place de **parcours donneur personnalisés** avec segmentation par profil (donateurs récurrents, grands donateurs, nouveaux contacts, etc.),
- création de **tableaux de bord** supplémentaires (KPI de communication, taux d'ouverture d'emails, suivi de segments),
- ainsi qu'un **accompagnement renforcé** (environ 30 à 50 jours-homme) incluant ateliers de co-conception, conseils stratégiques pour optimiser la collecte digitale, et sessions de formation/utilisation plus approfondies pour les utilisateurs du Client).

- **Pour le Pack Stratégique :**

- fourniture de l'ensemble des livrables et fonctionnalités des Packs Starter et Essentiel, avec en sus des **outils et services premium**, listées ci-après,
- l'implémentation d'un **Portail Donateur** en ligne (espace personnalisé où les donateurs du Client peuvent se connecter pour accéder à leurs informations, effectuer des actes en self-service, consulter leurs reçus fiscaux, etc.),
- l'élaboration de **rapports d'impact et d'analyses avancées** (mesure de l'impact des programmes, visualisation des tendances de dons, etc.), l'intégration possible d'**outils de data analytics** ou de BI pour valoriser les données (selon faisabilité technique, éventuellement via des connecteurs ou exports de données),
- ainsi qu'un **support prioritaire** et une disponibilité accrue du Prestataire (environ 80 à 100 jours-homme d'accompagnement, couvrant un suivi régulier, du conseil stratégique continu, et une assistance technique réactive).
- Ce pack inclut généralement la co-construction d'indicateurs de performance spécifiques au Client et un travail étroit pour optimiser la fidélisation des donateurs et la portée des campagnes.

Validation des livrables et prestations personnalisées :

Les livrables standard mentionnés ci-dessus sont réputés acceptés par le Client au fur et à mesure de leur mise à disposition, sauf signalement d'une non-conformité majeure dans un délai raisonnable (par exemple 15 jours) suivant leur livraison. Pour toute **prestation spécifique hors forfait** (développement sur mesure, intégration complexe, livrable additionnel non prévu dans l'offre standard) réalisée par le Prestataire, une **validation formelle** sera organisée. Le Prestataire soumettra au Client un document de **recette** ou un procès-verbal de réception décrivant le livrable ou la prestation personnalisée. Le Client s'engage à tester ou examiner ladite livraison dans les délais convenus et à émettre soit une acceptation écrite, soit des réserves précises en cas de non-conformité. En l'absence de réponse du Client dans le délai défini (par défaut 15 jours à compter de la livraison du livrable concerné), celui-ci sera réputé **validé tacitement** et conforme à la commande.

En cas de réserves émises par le Client sur un livrable hors périmètre standard, le Prestataire procédera aux corrections nécessaires dans un délai raisonnable, en concertation avec le Client. La prestation sera alors à nouveau soumise à validation. Aucune exploitation en production d'un livrable spécifique ne devrait débuter sans une acceptation formelle ou tacite. Le Prestataire garantit mettre en œuvre les moyens appropriés pour délivrer des prestations conformes aux spécifications convenues, dans le respect des règles de l'art.

Article 8 – Tarifs et Modalités de Paiement

Tarifs d'abonnement :

Les prix des trois Packs d'abonnement sont indiqués à l'Article 2. Sauf mention contraire, ces tarifs s'entendent **hors taxes** (TVA en vigueur en sus). Le choix du paiement **mensuel** entraîne une facturation chaque mois au tarif indiqué, tandis qu'un paiement **annuel** en une seule fois bénéficie d'une **remise de 10 %** (soit l'équivalent de deux mois de réduction environ). Par exemple, un Pack Starter facturé 500 € HT par mois pourra être réglé 5 400 € HT pour 12 mois réglés d'avance. Les tarifs incluent les prestations standard décrites pour chaque Pack. Toute demande de prestation supplémentaire ou d'Add-on fera l'objet d'une tarification distincte (selon Article 6).

Révision des prix :

Les tarifs des abonnements peuvent être amenés à évoluer lors des renouvellements annuels, en fonction de la politique tarifaire du Prestataire ou de l'indice des prix. Le cas échéant, le Prestataire informera le Client au moins **2 mois** avant la date de renouvellement de la nouvelle grille tarifaire applicable. En l'absence de contestation ou de résiliation par le Client avant la reconduction, celui-ci sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. Les prix en cours de contrat sont fermes et non révisables, sauf dispositions contraires (ex: indexation prévue au contrat, modification du périmètre sur demande du Client, etc.).

Modalités de facturation :

Les abonnements sont facturés **à échoir**, c'est-à-dire au début de chaque période concernée. En cas de paiement mensuel, une facture est émise chaque mois (généralement en début de mois) pour la période mensuelle à venir. En cas de paiement annuel, la facture de l'année entière est émise au début de la période d'abonnement. Le Prestataire peut proposer des factures électroniques transmises par email ou disponibles sur l'espace en ligne du Client.

Modalités de paiement :

Le paiement des factures peut s'effectuer, au choix du Client et selon les options proposées par le Prestataire :

- **Par prélèvement automatique mensuel** sur le compte bancaire du Client (le Client fournira un mandat de prélèvement SEPA valide lors de la souscription), chaque mois à date convenue.
- **Par carte bancaire** via la plateforme de paiement en ligne sécurisée du Prestataire (notamment pour le paiement annuel en ligne ou les clients ne souhaitant pas de prélèvement).
- **Par virement bancaire** ou chèque éventuellement, pour les paiements annuels sur facture (cette modalité doit être convenue avec le Prestataire, et le paiement doit intervenir dans les délais impartis).

Sauf délai de paiement particulier mentionné sur la facture, les paiements sont **exigibles à réception** de facture (paiement comptant). Le paiement effectif est réalisé lorsque les fonds sont crédités sur le compte bancaire du Prestataire.

Tous les frais bancaires éventuels (frais de virement international, commissions, etc.) sont à la charge du Client. Le Prestataire se réserve le droit de suspendre toute nouvelle souscription ou activation d'option si des factures antérieures restent impayées.

Article 9 – Retard de Paiement et Suspension de Service

Le respect des échéances de paiement est une condition essentielle du Contrat. En cas de **retard de paiement** total ou partiel d'une facture arrivée à échéance, les mesures suivantes s'appliquent de plein droit, sans préjudice des autres droits du Prestataire :

- **Pénalités de retard :**

Tout montant non payé à l'échéance produit des intérêts de retard calculés **au taux légal majoré de 10 points** (conformément à l'article L441-10 du Code de commerce), à compter du premier jour de retard et jusqu'au complet paiement. Ces pénalités sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire. Par exemple, si le taux d'intérêt légal en vigueur est de 2%, les pénalités seront calculées sur la base de 12% l'an. En outre, le Client en situation de retard de paiement sera de plein droit redevable d'une **indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €**, conformément aux articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce, sans préjudice de la faculté pour le Prestataire de réclamer une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement exposés dépassent ce montant.

- **Suspension du service :**

Si le retard de paiement dépasse 15 jours après relance écrite du Prestataire, ce dernier se réserve le droit de suspendre l'accès du Client aux services numériques sous abonnement et aux prestations associées et prestations associées, jusqu'au règlement complet des sommes dues. La suspension du service n'équivaut pas à une résiliation : le Client reste tenu de payer l'abonnement pendant la période de suspension, même s'il ne peut pas utiliser le service tant que le paiement n'est pas régularisé. Le Prestataire informera le Client par écrit préalablement à une telle suspension (par exemple, par un email de mise en demeure resté sans effet). Dès réception du paiement par le Prestataire, le service sera rétabli dans les plus brefs délais.

- **Résiliation pour impayé :**

Si malgré la suspension du service et les relances le Client ne procède pas au paiement des factures en souffrance, le Prestataire pourra décider de résilier le Contrat de manière anticipée pour manquement grave du Client (défaut de paiement constituant un manquement contractuel majeur). Cette résiliation interviendra 15 jours après l'envoi au Client d'une ultime mise en demeure de payer restée sans effet. Conformément à l'Article 3, une telle résiliation n'exonère pas le Client du paiement de l'intégralité des sommes restant dues au titre de la période contractuelle engagée, qui deviennent immédiatement exigibles, augmentées le cas échéant des pénalités de retard.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des conséquences dommageables qui pourraient résulter pour le Client de la suspension du service ou de la résiliation du Contrat en raison d'un impayé, dès lors que ces mesures résultent du non-respect par le Client de ses obligations de paiement.

Article 10 – Confiance et Conformité (Sécurité, Données, SLA)

Dans le cadre de ses services, GenerosIT met en œuvre les **garanties de confiance et de conformité** suivantes, afin d'assurer au Client un haut niveau de sécurité, de disponibilité et de transparence :

- **Hébergement des données en UE & Sécurité :**

L'ensemble des données du Client gérées dans le cadre des services est **hébergé au sein de l'Union Européenne** (serveurs situés en Europe), garantissant ainsi le respect des normes européennes de protection des données. Le Prestataire applique des mesures de sécurité de haut niveau, incluant le **chiffrement AES-256 des données au repos** (stockage chiffré) et le chiffrement **TLS 1.2+ des données en transit** sur le réseau. Les accès au système sont protégés et font l'objet de contrôles d'authentification renforcés. Le Prestataire s'engage à notifier le Client dans les meilleurs délais en cas de violation de sécurité affectant les données du Client, et à prendre toutes mesures correctives nécessaires.

- **Conformité RGPD & Traitement des données personnelles :**

GenerosIT respecte la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, et notamment le **RGPD** (Règlement Général sur la Protection des Données). À ce titre, lorsque le Prestataire traite des données personnelles pour le compte du Client (par ex. données de donateurs dans le CRM), il agit en qualité de **sous-traitant** et le Client en qualité de responsable de traitement. Le Prestataire met à disposition du Client un **accord de traitement des données** (Data Processing Addendum, **DPA**) conforme à l'article 28 du RGPD, définissant les engagements de chacune des parties pour assurer la protection des données personnelles (mesures de sécurité, finalités du traitement, sous-traitance ultérieure, etc.).

Le Prestataire tient un **registre des traitements** pour les activités réalisées pour le compte du Client et peut le fournir sur demande aux autorités de contrôle ou au Client. Par ailleurs, le service est conçu selon les principes de "**Privacy by Design**" et "**Privacy by Default**", afin de n'utiliser que les données nécessaires et de garantir leur confidentialité. Le Client, de son côté, s'engage à respecter la réglementation sur les données personnelles pour les données qu'il collecte et traite via les services du Prestataire, et notamment à informer ses utilisateurs finaux (donateurs) des traitements effectués.

- **Réversibilité des données :**

Le Prestataire garantit au Client la **réversibilité** des données et configurations à l'issue du Contrat. En cas de résiliation ou de fin d'abonnement, le Client pourra demander la restitution de l'ensemble de ses données hébergées dans le système. GenerosIT s'engage à fournir, dans un format ouvert et couramment utilisé, un **export complet** des données du Client (par exemple en CSV ou JSON pour les données tabulaires, accompagné d'un schéma ou d'une documentation décrivant la structure des données).

Sur demande, le Prestataire peut également fournir les **documents de conception** ou schémas relatifs à la configuration mise en place pour le Client, afin de faciliter la reprise par un tiers ou par le Client lui-même. De plus, le Prestataire offre **4 heures d'assistance technique gratuites** pour aider le Client à effectuer cet export et cette migration, à condition que la demande de réversibilité intervienne dans le mois suivant la fin du contrat. Au-delà, un devis peut être proposé pour une assistance supplémentaire.

La réversibilité n'implique aucun frais caché : hormis les coûts éventuellement liés à un support additionnel au-delà des 4 heures incluses, le Client ne sera pas captif de ses données et pourra les récupérer en totalité. Les données du Client seront ensuite supprimées des systèmes du Prestataire dans un délai raisonnable (sauf obligation légale contraire), conformément à la Politique de Protection des Données.

- **Engagements de support et de disponibilité :**

GenerosIT s'engage à fournir un accompagnement professionnel, structuré et réactif, conformément au niveau de service associé au Pack souscrit par le Client. Les prestations comprennent notamment : des points de suivi périodiques (selon la formule choisie), un crédit d'heures d'assistance mensuel, et la mise à disposition d'un interlocuteur dédié. La disponibilité des outils numériques utilisés (Salesforce Nonprofit Cloud, HelloAsso, Make, Airtable, etc.) relève de la responsabilité de leurs éditeurs respectifs. GenerosIT ne saurait garantir leur disponibilité technique, leur performance ou leur continuité de service. En cas d'incident affectant un outil tiers, GenerosIT s'efforcera d'apporter un soutien réactif au Client, notamment pour qualifier le dysfonctionnement, transmettre les éléments nécessaires aux éditeurs concernés, ou proposer un contournement temporaire lorsque cela est possible. Ces engagements relèvent d'une obligation de moyens renforcée et sont mis en œuvre dans les plages horaires d'ouverture suivantes : du lundi au vendredi de 9h à 17h (hors jours fériés). Le détail des délais de réponse et du périmètre d'assistance est précisé dans l'Offre ou la Politique de Service jointe en annexe, le cas échéant.

- **Charte éthique et Intelligence Artificielle :**

Dans le cadre de l'utilisation éventuelle de solutions d'**Intelligence Artificielle (IA)** au sein des services (par ex. outils d'analyse prédictive de générosité, scoring de prospects, etc.), GenerosIT applique une **charte éthique IA** stricte. Cela se traduit par les principes suivants : un **humain reste dans la boucle** de toute décision (l'IA apporte une aide à la décision mais ne prend pas de décision autonome engageant le Client ou impactant un utilisateur sans intervention humaine), une **auditabilité et transparence** des algorithmes (le fonctionnement des modèles utilisés peut être expliqué dans ses grandes lignes, et le Client peut obtenir des informations sur les critères utilisés, afin de détecter d'éventuels biais), et l'**absence de décision entièrement automatisée** ayant un effet significatif sur les personnes sans consentement ou validation humaine préalable. Le Prestataire s'engage à ce que ses outils d'IA respectent les réglementations en vigueur et les recommandations de la CNIL en matière d'IA responsable. En cas d'évolution majeure dans l'utilisation de l'IA, le Client sera informé et aura la possibilité de désactiver certaines fonctionnalités fondées sur l'IA s'il le souhaite (opt-out).

Ces engagements de confiance et conformité visent à assurer au Client une prestation non seulement performante, mais aussi conforme aux exigences légales et éthiques actuelles. Le Prestataire peut fournir, sur demande, les documents détaillant ces différents engagements (politique de sécurité, certificat de conformité RGPD, charte éthique, etc.).

Article 11 – Responsabilité et Assurance

Obligation de moyens :

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens dans l'exécution de la prestation. Il s'engage à déployer toutes les ressources humaines et techniques raisonnablement nécessaires pour fournir les services conformément aux règles de l'art et aux termes du Contrat. Cependant, le Prestataire n'est pas tenu à une obligation de résultat quant aux objectifs que le Client cherche à atteindre (par exemple, augmentation des dons, obtention d'un certain montant de collecte, etc.), ces résultats dépendant de nombreux facteurs extérieurs au Prestataire (tels que l'implication du Client, la conjoncture, l'action des donateurs, etc.).

Limitation de responsabilité :

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée et uniquement pour les **dommages directs** subis par le Client, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif. Sont considérés comme dommages indirects (sans que cette liste soit limitative) : perte de revenus ou de financement, perte de données (sauf dans le cas où la perte résulte d'un manquement du Prestataire à son obligation de sauvegarde), préjudice d'image, perte de chance, ou coûts liés à une interruption de service prolongée (dans la mesure où ceux-ci dépasseraient les éventuels avoirs prévus au titre du SLA). En tout état de cause, dans l'hypothèse où la responsabilité du Prestataire serait retenue, le **montant total des dommages-intérêts** et indemnisations mis à sa charge ne pourra excéder le montant total payé par le Client au titre de l'abonnement sur les 12 derniers mois précédent le fait générateur du dommage. Cette limitation s'applique tous faits générateurs et dommages confondus sur la durée du Contrat.

Exclusions :

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de manquement du Client à ses propres obligations contractuelles ou légales, ou en cas d'utilisation non conforme des services (par exemple non-respect des procédures, utilisation par du personnel non formé, modification non autorisée du paramétrage). Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des dommages résultant de la faute exclusive du Client ou d'un tiers (intrusion malveillante due à un manque de sécurité côté Client, fourniture de données erronées par le Client, etc.) ou d'un cas de **force majeure** au sens de l'article 1218 du Code civil.

Assurance :

Le Prestataire déclare avoir souscrit une police d'**assurance responsabilité civile professionnelle** couvrant les dommages pouvant survenir pendant l'exécution des prestations, y compris les dommages causés aux tiers et au Client, du fait d'une faute prouvée du Prestataire. Sur demande, le Prestataire peut fournir une attestation d'assurance en cours de validité. Le Client de son côté est invité à souscrire les assurances nécessaires couvrant ses propres risques (assurance cyber, assurance pertes d'exploitation en cas d'indisponibilité du service au-delà du SLA garanti, etc.).

Aucune disposition des présentes CGPS ne saurait limiter ou exclure la responsabilité du Prestataire en cas de dommages corporels ou en cas de faute lourde ou dolosive avérée de sa part, dans la mesure où de telles exclusions seraient interdites par la loi.

Article 12 – Propriété Intellectuelle

Outils et méthodologies de GenerosIT :

Le Prestataire conserve l'entièvre **propriété intellectuelle** sur les outils, logiciels, développements, savoir-faire, méthodologies ou documentations qu'il utilise ou fournit dans le cadre de ses services, dès lors qu'ils sont de sa propre création ou qu'il en détient les droits. L'abonnement confère au Client un **droit d'usage** limité, non-exclusif et non-transférable sur les éléments mis à disposition pendant la durée du Contrat, pour les besoins internes du Client exclusivement. Par exemple, le Client est autorisé à utiliser le CRM configuré, les formulaires, les tableaux de bord et autres livrables fournis, mais uniquement dans le cadre de ses activités propres et conformément à la destination prévue par le Contrat. Le code source de modules spécifiques développés par le Prestataire pour le Client pourra, le cas échéant, être mis à disposition du Client sous forme exécutable ou de configuration, sans cession du code source sauf accord particulier.

Solutions tierces :

Certaines composantes des services peuvent reposer sur des **logiciels tiers** (par ex. solutions CRM de l'éditeur Salesforce ou autres, applications tierces intégrées). Ces solutions restent la propriété de leurs éditeurs respectifs et sont généralement utilisées sous licence. Le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation de ces logiciels tiers telles que communiquées par le Prestataire ou accessibles auprès de l'éditeur. GenerosIT, dans la mesure du possible, fera en sorte que le Client bénéficie des droits d'utilisation nécessaires (soit par des licences concédées au Client, soit par un droit d'accès SaaS) pendant la durée du Contrat. À l'expiration du Contrat, tout droit d'accès à ces solutions tierces procuré via le Prestataire cessera, et il appartiendra au Client, s'il souhaite continuer à les utiliser, de souscrire ses propres licences auprès de l'éditeur.

Données du Client : Le Client demeure propriétaire de l'ensemble des **données** qu'il fournit ou qui sont générées par son utilisation des services (données importées dans le CRM, informations sur les donateurs, historiques de transactions, documents, etc.). Le Prestataire n'acquiert aucun droit de propriété sur ces données. Le Client accorde toutefois au Prestataire, pendant la durée du Contrat, une **licence d'utilisation** de ses données strictement limitée à l'exécution des services (y compris pour l'analyse technique, la sauvegarde, ou l'amélioration des services de manière agrégée et anonymisée). Le Prestataire s'interdit toute utilisation des données du Client à des fins autres que l'exécution du Contrat, et toute exploitation commerciale des données du Client (par ex. revente ou partage à des tiers) sans autorisation expresse. En cas de terminaison du Contrat, le Prestataire restituera ou détruira les données du Client conformément à la clause de réversibilité (Article 10) et n'en conservera aucune copie, sauf obligations légales contraires (archivage intermédiaire, etc.).

Livrables spécifiques :

Dans l'hypothèse où le Prestataire développerait à la demande du Client un livrable entièrement original et spécifique (par exemple un module logiciel sur mesure distinct de la plateforme standard), les droits de propriété intellectuelle sur ce livrable feront l'objet d'un accord particulier. Par défaut, et sauf mention dans le devis, le Prestataire reste titulaire des droits sur ses développements génériques, le Client bénéficiant d'un droit d'utilisation illimité dans le temps sur le livrable pour ses besoins internes. Le Prestataire pourra par ailleurs réutiliser les **bonnes pratiques, savoir-faire ou composants non exclusifs** mis en œuvre pour le Client dans le cadre d'autres missions, à condition de ne pas divulguer de données confidentielles du Client ni de reproduire des éléments propriétaires du Client.

Le Client garantit que les données, contenus et éléments qu'il utilise ou fournit au Prestataire dans le cadre du service **ne portent pas atteinte** aux droits de tiers (droit d'auteur, marques, protection des bases de données, etc.) et qu'il dispose de toutes les autorisations nécessaires pour les utiliser. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable en cas d'utilisation par le Client de matériel non-licencié ou violant des droits de propriété intellectuelle de tiers.

Article 13 – Confidentialité

Chacune des parties s'engage à conserver strictement **confidentiels** tous les documents, informations (écrites ou orales), données, savoir-faire, secrets d'affaires, auxquels elle aurait pu avoir accès dans le cadre de la préparation et de l'exécution du présent Contrat, concernant l'autre partie, ses activités, ses clients ou partenaires.

Le **Prestataire** reconnaît comme confidentielles notamment les informations suivantes sans que cette liste soit limitative : les données fournies par le Client (y compris les données personnelles des donateurs ou collaborateurs du Client), les informations financières, les stratégies de collecte, les projets, ainsi que toute information désignée comme confidentielle par le Client. De même, le **Client** considère comme confidentielles les informations suivantes sans limitation : les méthodes, outils et documentations du Prestataire non publics, les tarifs préférentiels éventuellement consentis, les retours d'expérience d'autres clients partagés dans un cadre privé, etc.

Les informations tombées dans le domaine public indépendamment de la faute ou du fait de la partie qui les reçoit, ou reçues de bonne foi d'un tiers autorisé à les divulguer, ne sont pas considérées comme confidentielles. De même, la divulgation d'informations confidentielles sera permise si elle est requise par une obligation légale ou réglementaire ou par une décision de justice (dans ce cas, uniquement les informations strictement nécessaires devront être divulguées et après en avoir, dans la mesure du possible, informé préalablement l'autre partie).

L'obligation de confidentialité s'impose pendant toute la durée du Contrat et pour une période de **cinq (5) ans** suivant son expiration ou sa résiliation. Durant cette période, les parties s'engagent à ne pas divulguer les informations confidentielles à quiconque, ni à les utiliser à des fins autres que l'exécution du Contrat, sans l'autorisation écrite préalable de l'autre partie. Elles feront respecter cette obligation par leurs employés, sous-traitants éventuels et agents.

À la fin du Contrat, et à première demande de la partie divulgatrice, chaque partie restituerait sans délai tous documents ou supports contenant des informations confidentielles appartenant à l'autre, ou atteste de leur destruction, à l'exception des copies de sauvegarde archivées automatiquement et difficiles à isoler (auxquelles s'appliquera toujours l'obligation de confidentialité).

Le Prestataire pourra toutefois mentionner l'existence de la relation commerciale avec le Client comme **référence commerciale** (nom du Client, logo, témoignage éventuel), sauf refus exprès du Client sur ce point. Cette mention ne divulguera aucune information confidentielle au sens de la présente clause, hormis le fait pour le Prestataire de citer le Client en tant qu'utilisateur de ses services. Le Client autorise ainsi le Prestataire à faire figurer son nom/logo sur une liste de références, à des fins purement promotionnelles, sous réserve de ne pas nuire à son image. Le Client pourra à tout moment notifier par écrit son opposition à figurer dans ces références, et le Prestataire retirera alors la référence concernée dans un délai raisonnable.

Article 14 – Non-sollicitation de Personnel

Le Client reconnaît que le Prestataire a investi du temps et des ressources pour former et employer ses collaborateurs. En conséquence, le Client s'engage, sauf accord écrit préalable du Prestataire, à **ne pas solliciter, proposer d'embauche ni embaucher** directement ou indirectement tout collaborateur ou sous-traitant du Prestataire ayant participé à l'exécution des prestations, et ce pendant toute la durée du Contrat et une période de **douze (12) mois** à compter de son expiration ou résiliation.

Cette clause de non-sollicitation vise à préserver les intérêts du Prestataire et la continuité de son activité. En cas de violation avérée de cet engagement par le Client (par exemple, embauche ou collaboration directe avec un consultant du Prestataire sans accord), le Client reconnaît au Prestataire le droit de lui réclamer une **indemnité compensatoire**. Cette indemnité pourra correspondre, à titre de clause pénale, à un pourcentage des rémunérations brute annuelle du collaborateur débauché (par exemple 30%) ou à tout montant forfaitaire raisonnable représentant le préjudice subi (coûts de recrutement et de formation d'un remplaçant, manque à gagner, etc.), sans préjudice du droit pour le Prestataire de poursuivre le Client pour des dommages complémentaires si le préjudice réel excède cette indemnité forfaitaire.

La présente clause a été négociée de bonne foi entre les parties. Le Client déclare la trouver justifiée et proportionnée à la protection des intérêts légitimes du Prestataire. Elle n'affecte pas la liberté du Client de faire appel à d'autres prestataires ou consultants indépendants, sous réserve qu'ils ne soient pas des anciens collaborateurs du Prestataire visés par la clause ci-dessus.

Article 15 – Dispositions Générales

Intégralité du contrat :

Les présentes CGPS ainsi que, le cas échéant, le devis signé ou les conditions particulières convenues avec le Client, représentent l'intégralité de l'accord entre les parties relatif à son objet. Ils remplacent tout accord ou échange antérieur, oral ou écrit, concernant le même objet. En cas de contradiction entre les CGPS et un document contractuel d'ordre particulier signé entre les parties, les clauses particulières prévaudront pour l'objet qu'elles couvrent, les CGPS restant applicables pour le surplus.

Cession du contrat :

Le Contrat est conclu *intuitu personae* avec le Client. Ce dernier ne pourra céder ou transférer tout ou partie de ses droits et obligations, y compris par changement de contrôle, à un tiers sans l'accord préalable et écrit du Prestataire. Le Prestataire pourra librement céder le Contrat ou le transférer à toute société affiliée ou successeur (par exemple en cas de fusion-acquisition), sous réserve d'en informer le Client et de garantir le même niveau de service.

Sous-traitance :

Le Prestataire peut faire appel à des sous-traitants pour l'exécution de tout ou partie des prestations (notamment pour l'hébergement, ou des expertises spécifiques) sous sa responsabilité. Le Prestataire demeure responsable envers le Client de la bonne exécution des obligations confiées à ses sous-traitants, dans les mêmes conditions que s'il les exécutait lui-même. Il s'assurera que ses sous-traitants respectent des obligations de confidentialité et de sécurité équivalentes à celles des présentes CGPS, notamment s'ils traitent des données du Client.

Force majeure :

Aucune des parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement à ses obligations contractuelles qui résulterait d'un événement de **force majeure** tel que défini par la jurisprudence des tribunaux français et l'article 1218 du Code civil. Dans un premier temps, les obligations nées du Contrat seront suspendues. Si le cas de force majeure se poursuit au-delà d'une durée de 60 jours consécutifs, chaque partie aura la faculté de résilier de plein droit le Contrat, par lettre recommandée, sans indemnité de part et d'autre.

Nullité partielle :

Si l'une quelconque des clauses des présentes CGPS était déclarée nulle, illégale ou inapplicable par une juridiction compétente, elle serait réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité du Contrat ni altérer la validité des autres stipulations, sous réserve que l'économie générale du Contrat puisse être sauvegardée. Les parties négocieront de bonne foi une clause de remplacement valable reflétant au mieux leur intention initiale.

Tolérance :

Le fait pour l'une des parties de ne pas exiger l'application d'une clause quelconque du Contrat ou de tarder à exercer un droit quelconque ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation tacite audit droit ou à ladite clause, qui pourra toujours être pleinement exigée ultérieurement.

Notifications :

Toutes notifications, mises en demeure ou correspondances requises ou effectuées en application du Contrat devront être faites par écrit et transmises à l'adresse du siège du Prestataire ou à l'adresse du Client indiquée dans le devis/bon de commande, ou à toute autre adresse que l'une des parties aurait notifiée à l'autre. Les envois par courrier recommandé avec AR feront foi quant à leur date de réception. Les échanges par email pourront être admis comme preuves, notamment pour les demandes opérationnelles, sous réserve d'accusé de réception ou de réponse.

Article 16 – Droit Applicable et Juridiction Compétente

Les présentes Conditions Générales et le Contrat auquel elles s'appliquent sont régis par le **droit français**. Il en est ainsi tant pour les règles de fond que pour les règles de forme, nonobstant le lieu d'exécution des obligations contractuelles.

En cas de différend relatif à l'interprétation, la formation, l'exécution ou la cessation du Contrat, les parties s'efforceront de le résoudre à l'amiable dans un esprit de coopération. À défaut d'un accord amiable dans un délai raisonnable, **compétence expresse est attribuée aux tribunaux matériellement compétents du ressort du siège social du Prestataire** (Tribunal de Commerce de Nanterre ou Tribunal judiciaire de Nanterre, selon la nature du litige), y compris en cas de référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie. Cette clause s'applique sous réserve des dispositions légales d'ordre public contraires, si le Client est considéré comme une partie faible protégée par la loi (ce qui n'est en principe pas le cas pour une personne morale non-consommateur).

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