Conditions générales de vente

Services d'abonnement au logiciel Hébéo 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 « Hébéo » (anciennement « 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 Hébéo (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, registre du personnel et, avec le service Hébéo Direct, suivi et envoi des disponibilités.

Architecture et hébergement des données. Les données du Client (résidents, documents, photos, factures, personnel) sont hébergées sur la plateforme Hébéo, exploitée par le Prestataire : la base de données et les fichiers sont confiés à Supabase, dans sa région de Paris, et le serveur d'application ainsi que l'interface à Cloudflare. Chaque Client dispose d'un espace séparé. Le Client reste propriétaire de ses données. Lorsque ce service est activé pour le Client, l'envoi de courriels depuis le Logiciel repose sur le service de messagerie désigné à cette occasion. Le Client peut enregistrer dans le Logiciel les paramètres de sa propre messagerie afin que les courriels partent de son adresse ; le mot de passe est conservé chiffré, n'est jamais affiché et le Client peut le retirer à tout moment. Le fournisseur de cette messagerie est choisi et contracté directement par le Client.

Installations dans un compte Google. Pour un Client dont l'installation a été réalisée dans son propre compte Google, et tant qu'elle n'a pas été transférée, ses données y restent stockées. Il reste seul titulaire de ce compte, qui doit être dédié au Logiciel, et respecte les conditions d'utilisation de Google.

ARTICLE 4 — OFFRES, MISE EN SERVICE ET OPTIONS

Les offres disponibles (Essentiel, Conformité, Groupe), le service Hébéo Direct, 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 : la création et la mise en ligne de son espace sur la plateforme Hébéo ; 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 les offres Conformité et Groupe, 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** (15 € HT par salarié, avec un minimum de facturation de 150 € HT) : 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.

4.3 Service Hébéo Direct

Objet. Hébéo Direct permet au Client de proposer lui-même ses chambres libres au Samusocial, qui réserve directement auprès de lui, sans recourir à un intermédiaire de gestion. C'est un service distinct des offres d'abonnement : il peut être souscrit seul, ou en complément d'une offre Essentiel, Conformité ou Groupe.

Le Prestataire n'est pas un intermédiaire. Il n'est partie à aucune réservation, ne place aucun résident, ne négocie aucun prix au nom du Client et ne perçoit aucune somme au titre des réservations. Il fournit l'outil qui permet au Client de traiter directement avec le Samusocial.

Contenu. Le service comprend : l'accès aux fonctions du Logiciel qui lui sont nécessaires, notamment l'import de l'export Delta et l'onglet Disponibilités ; l'envoi des disponibilités au Samusocial deux fois par jour, depuis une adresse Hébéo propre à l'établissement ; la tenue de l'occupation à partir des bons de réservation reçus par courriel sur cette adresse ; la réception sur cette même adresse des réponses du Samusocial, rangées dans le Logiciel avec une copie par courriel au Client ; le paramétrage de ces adresses et des destinataires du Samusocial ; un accompagnement pendant le premier mois, au cours duquel le Prestataire réalise avec le Client les premiers envois ; un modèle de lettre de résiliation du contrat le liant à son intermédiaire de gestion.

Mise en service. Souscrit seul, Hébéo Direct fait l'objet d'une mise en service facturée 490 € HT, qui comprend la création de l'espace du Client, l'installation de l'icône du Logiciel, la saisie des chambres et le premier import Delta, le paramétrage des adresses Hébéo et des destinataires du Samusocial, et une formation de deux heures. Souscrit en même temps qu'une offre, son paramétrage est compris dans la mise en service de cette offre.

Limites. Le Client reste seul maître de ses envois, de ses tarifs et de ses relations avec le Samusocial ; au-delà du premier mois, le Prestataire n'effectue pas la commercialisation à sa place. Le Prestataire ne garantit ni un taux de remplissage, ni un volume de réservations, ni un chiffre d'affaires. Le modèle de lettre de résiliation est fourni à titre indicatif : il appartient au Client de vérifier la durée, le préavis et les conditions de son contrat avec l'intermédiaire, et le Prestataire n'est pas partie à ce contrat.

Condition d'utilisation. Les disponibilités affichées et envoyées, ainsi que les nuitées servant au calcul du prix, sont établies à partir des exports du portail Delta importés dans le Logiciel. Le Client s'engage à importer l'export Delta chaque jour. Le Prestataire n'est pas responsable de disponibilités inexactes résultant d'un import absent ou tardif.

Prix. Hébéo Direct est facturé par personne et par nuit, sur les nuitées Samusocial (Ville et État) du mois civil, une nuitée correspondant à une personne hébergée pendant une nuit, figurant dans les exports Delta importés pour l'établissement, hors réservations à vide. Souscrit seul : 0,40 € HT par nuitée, dans la limite de 990 € HT par mois et par établissement. Souscrit en complément d'une offre Essentiel, Conformité ou Groupe : 0,30 € HT par nuitée, dans la limite de 740 € HT par mois et par établissement ; si l'abonnement prend fin, le tarif du service seul s'applique à compter du mois suivant. Lorsque le service porte sur plusieurs établissements, le montant est calculé et plafonné établissement par établissement, puis additionné.

Facturation et paiement. Hébéo Direct fait l'objet d'une facture distincte de celle de l'abonnement, émise chaque mois à terme échu, au début du mois suivant, avec le détail par établissement (nuitées retenues, montant, plafond appliqué le cas échéant). Elle est réglée par un prélèvement distinct, sur mandat signé par le Client, ou par virement. Le paiement annuel d'un abonnement ne s'étend pas à Hébéo Direct.

Résiliation. Hébéo Direct est sans engagement de durée. Chaque partie peut y mettre fin par écrit avec un préavis d'un mois, sans incidence sur l'abonnement éventuel. Souscrit seul, sa fin met fin à l'accès au Logiciel ; la réversibilité des données prévue à l'article 13 s'applique.

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 et l'assistance, les accès prévus à l'article 10.1, 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.
- Hébéo Direct : facture distincte, émise chaque mois à terme échu, au début du mois suivant, réglée par un prélèvement distinct ou par virement (article 4.3).
- 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.

Suspension pour impayé. En cas de défaut de paiement persistant quinze jours après une mise en demeure mentionnant ce risque et restée sans effet, le Prestataire peut suspendre l'accès au Logiciel pour l'ensemble des utilisateurs du Client, jusqu'au complet paiement. Pendant la suspension, les données du Client sont conservées et les sommes dues restent exigibles. L'accès est rétabli au plus tard le jour ouvré suivant l'encaissement du complet paiement.

La suspension ne prive pas le Client de ses données : sur simple demande écrite, le Prestataire lui en remet une copie sous huit jours ouvrés, sans que cette remise soit subordonnée au paiement.

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, veiller à la confidentialité de leurs identifiants et codes, et signaler au Prestataire tout changement des accès qui lui sont confiés.
- 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.
- Sécuriser ses identifiants et, le cas échéant, le compte Google qu'il confie ou utilise, 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 (Supabase, Cloudflare, Google, 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.

10.1 Assistance à distance et conservation des accès

Pour la mise en service, la maintenance et l'assistance, le Client autorise expressément le Prestataire à ouvrir le Logiciel depuis sa console d'administration au moyen d'un compte « Support Hébéo », par sessions de deux heures au plus ; à conserver dans un coffre chiffré les identifiants du compte gérant et, lorsque le Client confie un compte Google dédié, son adresse, son mot de passe, ses codes de secours et le numéro de validation ; à être désigné comme adresse de récupération du Logiciel et, le cas échéant, de ce compte Google.

Ces accès ne sont utilisés que pour la mise en service, à la demande du Client, ou pour une maintenance ou la correction d'une anomalie du Logiciel, dans la limite de ce qui est nécessaire. Le Prestataire ne change aucun mot de passe sans la demande du Client. Chaque connexion par le compte Support est inscrite au journal des accès du Client. Les éléments d'accès ne sont jamais transmis par courriel, SMS ou messagerie instantanée.

Google Drive. À la demande du Client, le Prestataire peut connecter à sa place le Google Drive de l'hôtel au Logiciel depuis le compte Support, pour classer factures, avoirs et relevés de commission dans un dossier COMPTABILITE. Cet accès est limité aux dossiers et fichiers créés par le Logiciel, inscrit au journal des accès et révocable à tout moment.

Le Client peut retirer ces autorisations à tout moment ; l'assistance peut alors être limitée. Au terme du contrat, ou sur demande, le Prestataire supprime sous huit jours les éléments d'accès conservés.

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, sous réserve des sous-traitants ultérieurs autorisés dans cet accord (Supabase, Cloudflare et Google). Certains de ces prestataires ou de leurs affiliés étant établis hors de l'Union européenne, un accès ou un transfert hors de l'Union reste possible ; il est encadré par les garanties du chapitre V du RGPD prévues dans leurs accords de traitement.

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

Restitution. Les données du Client lui appartiennent. À la fin de l'abonnement, quelle qu'en soit la cause, y compris un impayé, le Client peut les obtenir dans un format lisible et réutilisable, avec ses fichiers : par export depuis le Logiciel tant que son accès est ouvert, ou sur demande écrite, par une copie remise gratuitement par le Prestataire sous huit jours ouvrés. Toute autre assistance à la récupération est facturée au tarif horaire en vigueur au-delà d'une heure.

Suppression. Le Prestataire conserve les données hébergées sur sa plateforme pendant trente jours après la fin de l'abonnement, afin de permettre leur restitution, puis les supprime définitivement, fichiers compris, sauf obligation légale de conservation. Il peut les supprimer plus tôt sur demande écrite du Client. Cette suppression est irréversible. Aucune suppression n'intervient pendant une simple suspension.

Compte Google du Client. Pour une installation dans le compte Google du Client, les données y demeurent à sa disposition. Sous huit jours après la fin de l'abonnement, le Prestataire supprime les éléments d'accès conservés, cesse d'utiliser tout accès à ce compte et supprime toute copie de données obtenue pour l'assistance. Le Client est invité à changer ses mots de passe et à retirer l'adresse de récupération et les partages.

Le Prestataire conserve ses propres documents contractuels, factures et preuves de signature pendant les durées légales de conservation et de prescription.

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 qui ne résulte pas d'un manquement du Prestataire à ses obligations de sécurité. 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.