

# Conditions générales de vente mises à jour le 27/12/2023

## PREAMBULE

Les présentes conditions générales de ventes sont conclues entre :

- **La société CLEOP, SARL au capital de 40000 euros immatriculée au RCS de Nantes sous le n° de Siren : 752237107, domiciliée 4, avenue Marcel Cerdan - 44000 Nantes et représentée par M. Ludovic De Beaurepaire, ci-dessous nommée CLEOP,**

- et entre toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, de droit privé ou de droit public souhaitant s'engager dans une ou plusieurs des prestations fournies par la société CLEOP, ci-après nommée le **Client**.

Sont concernés par ces conditions générales de ventes les outils et services de communication, d'animation et de gestion commerciale, administrative et logistique appelés également SOCLEO L'accès à ces prestations se fait par abonnement.

## ARTICLE 1 : OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles CLEOP s'engage avec le Client.

Les présentes conditions générales de service proposées par CLEOP sont applicables, à l'exclusion de toutes autres conditions et notamment celles du Client, à toute commande par le Client de prestations de la société CLEOP.

Les prestations offertes par CLEOP à titre gratuit sont également régies par les présentes conditions générales de service.

Tout Contrat passé auprès de CLEOP est réservé aux seuls Clients ayant préalablement pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales de Vente dans leur intégralité. Le fait de régler une facture ou de coordonner un circuit court vaut acceptation des celles-ci. Les Conditions Générales de vente peuvent être modifiées à tout moment par CLEOP. Seule la dernière version des Conditions Générales de vente fait foi.

Il est expressément convenu que le client n'a pas la possibilité de céder, à titre gracieux ou onéreux, les droits et obligations visés aux présentes, sans l'accord préalable et express de CLEOP. Le client signataire des présentes sera considéré comme seul co-contractant de CLEOP.

## ARTICLE 2 : INFORMATION DU CLIENT ET CONFORMITE DU SERVICE

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu de CLEOP toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

### **ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DE CLEOP**

CLEOP s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaires à la fourniture d'un Service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. CLEOP ne répond que d'une obligation de moyens.

### **ARTICLE 4 : RESPONSABILITE DE CLEOP**

La responsabilité de CLEOP ne sera pas engagée si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant à CLEOP au titre des présentes, est empêchée, limitée ou dérangée du fait de décès, invalidité, incendie, explosion, défaillance de l'infrastructure d'hébergement, défaillance des réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott, retrait d'autorisation de l'opérateur de télécommunication, ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable de CLEOP ("Cas de Force Majeure"), alors CLEOP devra être dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou dérangement, et le Client sera de la même manière dispensé de l'exécution de ses obligations dans la mesure où les obligations de cette partie sont relatives à l'exécution ainsi empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie ainsi affectée fasse ses meilleurs efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux parties procèdent avec promptitude dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées.

Les réparations dues par CLEOP en cas de défaillance du Service qui résulterait d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain, lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de tout dommage indirect tel que, notamment, préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de Clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système, action d'un tiers contre le Client, etc.).

En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts qui pourraient être mis à la charge de CLEOP, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant de l'abonnement effectivement versé par le Client à CLEOP pour la période considérée ou facturées au Client par CLEOP ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du service pour laquelle la responsabilité de CLEOP a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.

Le Client reconnaît qu'aucune stipulation des présentes ne le dégagera de l'obligation de payer tous les montants dus à CLEOP au titre des prestations réalisées.

### **ARTICLE 5 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT**

Le Client s'engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

CLEOP recommande au Client de lire les mentions légales sur le site :

<https://www.socleo.fr>

et de respecter ces règles pour toute communication sur Internet.

Le Client s'engage à communiquer, lors de la création de son compte client et à chaque modification de celles-ci, ses coordonnées exactes et mises à jour à CLEOP.

Le Client est le responsable entier et exclusif des mots de passe nécessaires à l'utilisation de son Service. CLEOP dégage toute responsabilité pour toute utilisation illicite ou frauduleuse des mots de passe mis à la disposition du Client. La fourniture des mots de passe est considérée comme confidentielle. Toute suspicion d'une divulgation, intentionnelle ou non, des mots de passe fournis, engage la responsabilité unique du Client à l'exclusion de celle d'CLEOP.

Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du service consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura fourni son (ou ses) mot(s) de passe. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte du ou des mots de passe précités.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur, et en particulier celles relatives à l'informatique, aux fichiers, aux libertés et à la propriété intellectuelle, ainsi que les droits des tiers.

Le client s'engage à rédiger ses propres conditions générales de ventes et mettre en ligne les mentions légales de son espace ou site internet, ainsi que sa politique en matière de gestion des données privées.

Le Client s'engage par ailleurs à prendre toutes les assurances nécessaires auprès d'un organisme notoirement solvable afin de couvrir tous les dommages qui lui seraient imputables dans le cadre du présent contrat ou de son exécution.

Le Client déclare accepter pleinement toutes les obligations légales découlant son activité et accepte que l'utilisation des services applicatifs de la société CLEOP sont conçus pour faciliter son activité mais ne lui assurent pas le respect de ces obligations.

Le Client déclare accepter pleinement toutes les obligations légales découlant de l'utilisation des services de la société CLEOP, CLEOP ne pouvant être recherché ni inquiété à cet égard pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de violation de lois ou règlements applicables aux activités et services du Client. Le non-respect par le Client des points visés ci-dessus, et notamment toute activité susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale entraînera le droit pour CLEOP d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable les services du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages et intérêts auxquels CLEOP pourrait prétendre.

Le Client s'engage à régler directement à l'auteur de la réclamation toute somme que celui-ci exigerait de CLEOP. En outre, le Client s'engage à intervenir sur demande de CLEOP à toute instance engagée contre cette dernière ainsi qu'à garantir CLEOP de toutes les condamnations qui seraient prononcées contre elle à cette occasion. En conséquence, le Client s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation et/ou procédure quelle qu'en soit la forme, l'objet ou la nature qui serait formée contre CLEOP et qui se rattacherait aux obligations mises à la charge du Client au titre du présent contrat.

Le Client s'engage à informer CLEOP dans les 48 heures de toute modification concernant sa situation.

Le Client, pour tout contact avec CLEOP, s'engage à formuler clairement sa demande, selon les règles d'usage.

## ARTICLE 6 : ASSISTANCE

CLEOP met à la disposition du Client un service d'assistance concernant l'utilisation du logiciel.

L'assistance est accessible à partir du site internet du client pour poser des questions précises ou effectuer des demandes particulières. Le client a aussi la possibilité de demander un créneau d'accompagnement d'une heure avec un chargé d'accompagnement. En cas d'urgence ou de blocage uniquement, le client a la possibilité de joindre l'assistance par téléphone en semaine sur des horaires indiquées sur le site du client. La ligne du bureau est le 02 85 52 30 01.

Pour optimiser l'efficacité du support technique proposé par CLEOP, le client s'engage à désigner un interlocuteur unique, seul à même de solliciter l'assistance.

CLEOP n'est pas engagé à traiter les demandes d'assistance concernant les prestations offertes par CLEOP à titre gratuit.

CLEOP n'est pas engagé à traiter les demandes d'assistance extérieures à l'utilisation du logiciel. Ainsi la responsabilité de CLEOP ne pourra être recherchée pour des conseils concernant les services du client.

Le Client a accès aux services suivants :

> **Assistance & maintenance corrective:** CLEOP s'engage à remédier aux dysfonctionnements relevant de sa responsabilité exclusive.

> **Maintenance évolutive :** CLEOP propose à ses clients de partager leurs souhaits d'évolution et de les intégrer dans un planning d'évolution.

Dans le cas où cette demande est urgente et/ou spécifique à l'usage du client, des solutions peuvent être étudiées, soit en finançant tout ou partie des coûts de réalisation, soit en la traitant d'une autre façon qui bénéficie aux autres utilisateurs.

## ARTICLE 7 : EXECUTION, TARIF et PAIEMENT

### 7.1. Modalités de souscription & exécution des prestations

Pour accéder aux services proposés via un espace internet, la souscription se fait soit en ligne sur la page « Essai gratuit 30 jours », soit en contactant la société CLEOP pour l'obtention d'un bon de commande.

Le client a directement accès aux services proposés. Il peut alors disposer librement des services de SOCLEO à des fins d'évaluation durant 30 jours. Le client s'engage à contacter le service d'assistance CLEOP dès lors qu'il prend la décision d'utiliser pleinement services de SOCLEO.

L'acceptation du bon de commande engage le client sur les prestations demandées, et sur le mois d'abonnement en cours.

S'il s'agit d'une commande de prestations complémentaires, CLEOP lance la réalisation des prestations à compter de la validation de la commande. Un retard n'autorise pas le Client à annuler le contrat.

## 7.2 Durée et résiliation du service

Le contrat est un contrat d'abonnement souscrit pour une durée précisée dans la facture, en général le semestre, et renouvelable par tacite reconduction pour les périodes suivantes.

Le contrat peut être résilié à tout moment et sans indemnité par le client par simple mail, ou par lettre recommandée à **CLEOP, 2 rue Jean Emile Laboureur - 44000 Nantes**.

Si la résiliation intervient avant la fin de la période indiquée dans la facture, un avoir est envoyé au client avec les mois non démarrés.

Toute demande de résiliation du contrat par le Client sera effective à la fin du mois de réception de la demande par CLEOP, sous réserve que le Client ait précisé l'ensemble des informations requises permettant son identification. Le client pourra demander une date ultérieure lors de sa demande de résiliation. Le service restera opérationnel jusqu'à cette date et le client sera responsable d'accéder au service pour récupérer ses données durant cette période, ensuite le service sera définitivement supprimé. Aucune demande de donnée ne pourra être honorée au-delà de cette date.

En cas de manquement par l'une des parties à l'une ou l'autre de ses obligations, le contrat sera résilié de plein droit dans un délai de 7 jours à compter soit d'un courrier électronique adressé par la partie plaignante notifiant les manquements en cause, soit de toute autre forme de notification faisant foi adressée par ladite partie, sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

La date de notification de la lettre comportant les manquements en cause sera la date du cachet de la poste, lors de la première présentation de la lettre.

CLEOP se réserve le droit d'interrompre le service du Client si ce service constitue un danger pour le maintien de la sécurité ou de la stabilité des services SOCLEO. Dans la mesure du possible, CLEOP informera préalablement le Client.

En cas de nécessité, CLEOP se réserve la possibilité d'interrompre le service pour procéder à une intervention technique, afin d'améliorer son fonctionnement ou pour toute opération de maintenance.

## 7.3. Offre gratuite

CLEOP propose la gratuité de ses services à certains clients. CLEOP n'est pas engagé à traiter les demandes d'assistance concernant les prestations offertes par CLEOP à titre gratuit.

## 7.4. Prix et facturation

Les prix des services fournis par CLEOP au titre du contrat de prestations de services de CLEOP font l'objet de plusieurs tarifs.

Les tarifs en vigueur sont ceux disponibles en consultation en ligne sur le site <http://www.socleo.fr>

Les services ou prestations commandés sont mentionnés dans les bons de commande émis par CLEOP; ils s'entendent hors taxe sauf indication contraire et sont payables en euros.

CLEOP se réserve la faculté de modifier ses prix sous réserve d'en informer le Client par courrier électronique ou par un avertissement en ligne sur le site <https://www.socleo.fr> un mois à l'avance si les nouveaux tarifs hors taxes sont moins favorables au Client. CLEOP se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

Les modifications de tarifs seront applicables à tous les renouvellements de contrats.

Le montant de l'abonnement au service peut varier en fonction de l'activité du client

- Remise de solidarité au démarrage en deçà d'un certain montant des ventes
- Remise pour les producteurs et/ou transformateurs qui commercialisent uniquement leurs produits
- Abonnement variable en fonction du montant des ventes
- Autres conditions particulières

Dans ce cas le montant de l'abonnement est évalué en début de semestre pour le semestre à venir.

Il est calculé en analysant les commandes enregistrées dans le logiciel, y compris si ce sont les fournisseurs qui commercialisent leurs produits sur la plateforme du client.

Dans le cas où le client a plus de 12 mois d'activité sur le logiciel, c'est l'activité des 12 mois qui est considérée, en deçà seuls les derniers mois avec une activité représentative sont considérés.

Le client a la possibilité d'opter pour une facturation semestrielle ou mensuelle.

## **7.5. Paiement**

Les factures mensuelles émises par CLEOP sont uniquement payables par prélèvement le 20 du mois en cours.

Les factures semestrielles émises par CLEOP sont payables

- Par prélèvement par prélèvement le 20 du mois
- Par virement bancaire à 30 jours

Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes dues au titre du contrat de prestations de services CLEOP.

De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par CLEOP de manière particulière et écrite, le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de toute somme due au titre du contrat entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Client au titre du contrat quel que soit le mode de règlement prévu ainsi que la facturation d'une indemnité légale précisée en pied de facture
- l'impossibilité de souscrire de nouvelles prestations ou de les renouveler
- durant les 30 premiers jours suivant la date d'échéance, la suspension du service d'assistance
- au-delà de 30 jours, la suspension de tous les services, quels que soient leur nature, sans préjudice pour CLEOP d'user de la faculté de résiliation du contrat

Tout désaccord concernant la facturation et la nature des services devront être exprimés par courrier électronique à l'adresse [comptabilite@socleo.com](mailto:comptabilite@socleo.com) dans un délai d'un mois après émission de la facture.

## **ARTICLE 8 : RENOUELEMENT DU SERVICE**

CLEOP notifiera au Client par le biais de courriers électroniques ou par voies postales adressés au contact de facturation du Client (adresse e-mail ou postale à tenir à jour, sous la

responsabilité du Client) la facture pour le renouvellement du service, lorsque celui-ci est possible.

Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier, c'est à dire, notamment, d'un montant erroné, ou incomplet, ou ne comportant pas les références requises, ou effectué par un moyen ou une procédure non acceptés par CLEOP, sera purement et simplement ignoré et provoquera le rejet par CLEOP de la demande de renouvellement.

CLEOP ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de non renouvellement d'un service suite à un paiement non honoré ou non régularisé par le Client.

Le Client est expressément informé et accepte qu'en cas de non respect des dispositions qui précèdent, le service sera immédiatement suspendu et un délai de 48 heures, sauf mention expresse, sera accordé au Client pour récupérer les données. A l'expiration de ce délai, l'ensemble des données sera effacé par CLEOP. Il appartient en conséquence au Client de procéder à toutes les sauvegardes nécessaires.

En cas de renouvellement du Service, un nouveau contrat d'une durée identique débute.

## ARTICLE 9 : **CONDITIONS D'EXPLOITATION**

CLEOP s'efforce de proposer un accès permanent au site, soit 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Toutefois, l'accès au site peut être suspendu, à tout moment et sans préavis, notamment du fait de pannes, de défaillances ou de paralysie du réseau, du système et/ou des moyens de communication, ainsi que du fait des interventions de maintenance et de corrections rendues nécessaires par la mise à jour et le bon fonctionnement du site.

L'utilisateur s'engage à ne pas entraver l'accès au site et/ou le bon fonctionnement du site de quelque manière que ce soit, susceptible d'endommager, d'intercepter, d'interférer tout ou partie du site.

CLEOP ne peut être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect dû à une interruption, à un dysfonctionnement quel qu'il soit, à une suspension ou à l'arrêt du site et/ou des services, et ce pour quelque raison que ce soit ou encore de tout dommage direct ou indirect qui résulterait d'une quelconque façon de l'accès au site et/ou aux services. L'utilisateur de ce site reconnaît disposer de la compétence et des moyens nécessaires pour accéder et utiliser ce site. Les protocoles de communication utilisés sont ceux en usage sur l'Internet.

CLEOP ne saurait être tenu responsable des éléments en dehors de son contrôle et des dommages qui pourraient éventuellement être subis par l'environnement technique de l'utilisateur et notamment, ses ordinateurs, logiciels, équipements réseaux et tout autre matériel utilisé pour accéder ou utiliser le site et/ou les services.

Il est rappelé que le fait d'accéder ou de se maintenir frauduleusement dans un système informatique, d'entraver ou de fausser le fonctionnement d'un tel système, d'introduire ou de modifier frauduleusement des données dans un système informatique constitue des délits passibles de sanctions pénales.

Les frais d'accès et d'utilisation du réseau de télécommunication sont à la charge du client, selon les modalités fixées par ses fournisseurs d'accès et opérateurs de télécommunication.

## ARTICLE 10 : LIMITES D'UTILISATIONS

Socleo fournit des services pour gérer la communication Web, incluant le stockage de fichiers et l'envoi de messages. Ces services sont mutualisés pour permettre à l'ensemble des clients Socleo de bénéficier de services performants et accessibles.

Dans le cas où une utilisation massive serait constatée, qui pourrait impacter la qualité de service ou le coût de la solution, le client sera invité à souscrire des services externes de stockage ou d'envoi de messages.

Au niveau du stockage, aucun seuil n'est déterminé à ce jour.  
Au niveau de la messagerie, le seuil est de 5000 mails mensuels envoyés.

## ARTICLE 11 : DONNEES PERSONNELLES

La politique de gestion des données privées est décrite sur le site <https://www.socleo.fr/>

Les données transmises par le Client sont conservées le temps légal nécessaire à l'administration de la preuve. CLEOP s'interdit toute divulgation, toute revente des données nominatives relatives au Client, mais s'autorise, sauf mention contraire, l'utilisation du site du client à des fins de démonstrations, de tests ou de statistiques.

## ARTICLE 12 : DROIT DE RETRACTATION

Par dérogation à l'article L.121-20-1, 1° du Code Français de la Consommation et pour tout nouveau contrat souscrit, CLEOP accorde au Client un droit de rétractation de 7 (sept) jours francs à compter de la date de fourniture de services, même si l'exécution de la prestation a déjà commencé sur demande du Client et donne droit pour le Client au remboursement par tout moyen de paiement des sommes déjà versées dans les meilleurs délais et au plus tard trente (30) jours après la date à laquelle le Client a exercé son droit de rétractation.

Ce droit de rétractation s'effectue de préférence par e-mail sur le service support qui se trouve à l'adresse suivante : [assistance@socleo.com](mailto:assistance@socleo.com) ou par téléphone aux numéros de téléphone indiqués sur le site de CLEOP, ou par courrier à l'adresse **CLEOP, 2 rue Jean Emile Laboureur 44000 Nantes**.

Toute demande de rétractation qui ne respecterait pas le délai légal ou les formalités de l'alinéa précédent ne sera pas prise en considération.

## ARTICLE 13 : MODIFICATION

Les conditions générales en ligne prévalent sur les conditions générales imprimées. Les parties conviennent que CLEOP peut, de plein droit, modifier son service sans autre formalité que d'en informer le Client par un avertissement en ligne et/ou de porter ses modifications dans les conditions générales en ligne.

Ces modifications sont applicables aux factures de renouvellement.

## ARTICLE 14 : DISPOSITIONS GENERALES

### 13.1 Divisibilité

La nullité d'une des clauses du contrat de prestations de services souscrit auprès de CLEOP, en application notamment d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une Juridiction compétente passée en force de chose jugée n'entraînera pas la nullité des autres clauses du contrat de prestations de services qui garderont leur plein effet et portée. Dans ce cas, les parties devront dans la mesure du possible remplacer la disposition annulée par une disposition valable correspondant à l'esprit et à l'objet des Conditions contractuelles.

### 13.2 Intitulés

Les intitulés des articles des Conditions contractuelles ont pour seul but de faciliter les références et n'ont pas par eux-mêmes, une valeur contractuelle ou une signification particulière.

### 13.3 Communications

Toutes les notifications, communications, mises en demeure prévues par les Conditions générales seront réputées avoir été valablement délivrées si elles sont adressées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à :

>Pour **CLEOP : 2 rue Jean Emile Laboureur 44000 Nantes.**

>Pour le Client : à l'adresse postale et/ou e-mail qu'il a fourni à CLEOP

### 13.4 Publicité et promotion

CLEOP pourra à l'occasion de publicité, manifestations, dans les colloques et publications spécialisées sur les marchés professionnels, se prévaloir des services fournis au Client ainsi que sur ses documents commerciaux et/ou sa plaquette.

## ARTICLE 15 : ATTRIBUTION DE COMPETENCE

En cas de litige avec un client non considéré comme consommateur au sens du code de la Consommation, la compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce de NANTES (France), nonobstant pluralité de défendeur ou appel en garantie, y compris pour les mesures d'urgence, conservatoires en référé ou sur requête.

## ARTICLE 16 : LOI APPLICABLE

Le présent contrat est régi par la loi française. Il est en ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme, à l'exclusion, d'une part, des règles de conflit prévues par la loi Française, et d'autre part, des dispositions de la loi Française qui seraient contraires au présent Contrat.