

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Logiciel SaaS • Conseil QSE • Audits • Accompagnement • Formation

**Version en vigueur au 26 août 2026**

**Relations exclusivement professionnelles (B2B)**

## SOMMAIRE

---

1. Identification et cadre contractuel
2. Définitions
3. Formation du contrat et hiérarchie documentaire
4. Dispositions communes à toutes les prestations
5. Conditions particulières du logiciel SaaS INÉOSA
6. Données, sécurité et réversibilité
7. Protection des données personnelles
8. Conditions particulières des prestations de conseil et d'audit
9. Accompagnement, paramétrage et formation
10. Propriété intellectuelle
11. Confidentialité et références commerciales
12. Garanties, responsabilité et assurance
13. Suspension, résiliation et fin de contrat
14. Dispositions générales
15. Droit applicable et règlement des litiges

**Annexe 1 — Niveaux de service et support**

**Annexe 2 — Accord de traitement des données (DPA)**

**Annexe 3 — Politique de réversibilité**

Acceptation du Client

## PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (les « CGV ») régissent les relations contractuelles entre INÉOSA, éditeur de la plateforme logicielle SaaS INÉOSA et prestataire de services QSE, et tout client professionnel qui souscrit un abonnement, commande une mission de conseil, un audit, une prestation d'accompagnement, de paramétrage ou de formation.

Elles constituent le socle unique de la négociation commerciale au sens du Code de commerce. Elles sont réservées aux personnes agissant à des fins professionnelles et ne s'appliquent pas aux consommateurs.

Toute commande, signature d'un devis, validation d'un bon de commande, activation d'un compte ou utilisation de la Plateforme emporte acceptation pleine et entière des présentes CGV et CGU, sous réserve des conditions particulières expressément convenues par écrit.

## 1. IDENTIFICATION ET CADRE CONTRACTUEL

### 1.1 Identification d'INÉOSA

| Information                   | Mention                                                     |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Dénomination / nom commercial | INÉOSA                                                      |
| Forme juridique               | Société à responsabilité limitée (société à associé unique) |
| Capital social                | 500,00 €                                                    |
| Siège social                  | 130 allée des Charmilles, 86130 Dissay, France              |
| RCS / SIREN                   | 108 978 560 R.C.S. Poitiers                                 |
| Représentant légal            | Aurélien Clarebout, gérant                                  |
| Courriel contractuel          | <a href="mailto:contact@ineosa.com">contact@ineosa.com</a>  |
| Courriel données personnelles | <a href="mailto:contact@ineosa.com">contact@ineosa.com</a>  |
| Site internet                 | <a href="https://ineosa.com">https://ineosa.com</a>         |

|             |                                                             |
|-------------|-------------------------------------------------------------|
| Application | <a href="https://app.ineosa.com">https://app.ineosa.com</a> |
|-------------|-------------------------------------------------------------|

## 1.2 Champ d'application

Les CGV s'appliquent à l'ensemble des offres commercialisées par INÉOSA, notamment :

- abonnements à la plateforme SaaS INÉOSA et à ses modules ;
- mise à disposition de comptes, hébergement, maintenance, mises à jour et support ;
- paramétrage, reprise ou import de données, assistance au déploiement et prestations de réversibilité ;
- conseil QSE, diagnostic, audit interne, audit réglementaire, études, analyses et assistance opérationnelle ;
- accompagnement à la mise en place, à la certification ou à l'amélioration de systèmes de management ;
- formation, sensibilisation, ateliers, masterclass et transfert de compétences ;
- développements, intégrations ou prestations spécifiques lorsqu'ils sont prévus au devis.

## 2. DÉFINITIONS

**Abonnement :** droit temporaire d'accès et d'utilisation de la Plateforme selon l'offre souscrite.

**Administrateur :** Utilisateur désigné par le Client pour gérer son Compte, ses Utilisateurs et leurs droits.

**Bon de commande :** document commercial, devis, proposition ou formulaire accepté décrivant l'offre, le prix, la durée et les éventuelles conditions particulières.

**Client :** personne physique ou morale agissant à des fins professionnelles et contractant avec INÉOSA.

**Compte Client :** environnement privatif attribué au Client dans l'architecture multi-tenant.

**Données Client :** données, contenus, documents, fichiers, paramétrages et informations importés, saisis, créés ou générés par le Client ou pour son compte.

**Éditeur / Prestataire :** INÉOSA.

**Livrable :** tout document ou résultat expressément identifié comme tel au Bon de commande.

**Plateforme :** solution SaaS INÉOSA, ses interfaces, modules, bases, API, documentations et mises à jour.

**Services :** ensemble des prestations SaaS, de conseil, d'audit, d'accompagnement, de formation ou spécifiques.

**Utilisateur :** personne physique autorisée par le Client à accéder à la Plateforme au moyen d'identifiants nominatifs.

**Jour ouvré :** jour du lundi au vendredi, hors jours fériés en France métropolitaine.

## 3. FORMATION DU CONTRAT ET HIÉRARCHIE DOCUMENTAIRE

---

### 3.1 Formation

Le contrat est formé à la date de la première des opérations suivantes : signature du Bon de commande, acceptation électronique du devis, paiement initial, activation du Compte Client ou début d'exécution demandé par le Client.

### 3.2 Documents contractuels

Le contrat comprend, par ordre de priorité décroissant :

1. le Bon de commande ou devis signé et ses conditions particulières ;
2. le cas échéant, le cahier des charges ou la fiche de mission expressément accepté par INÉOSA ;
3. le DPA et ses annexes pour les traitements de données personnelles ;
4. les présentes CGV ;
5. la documentation utilisateur et la politique de support en vigueur.

Les conditions générales d'achat du Client sont inopposables, sauf acceptation écrite et expresse d'INÉOSA.

### 3.3 Modification de la commande

Toute modification de périmètre, de calendrier, de volumétrie, de nombre d'Utilisateurs, de modules ou de livrables fait l'objet d'un écrit et peut entraîner une révision du prix et des délais. INÉOSA n'est pas tenu d'exécuter des demandes hors périmètre sans accord préalable et ce réserve le droit de mettre fin à la mission ou à la demande client, si celle ci est modifiée par le client.

## 4. DISPOSITIONS COMMUNES À TOUTES LES PRESTATIONS

---

### 4.1 Obligations d'INÉOSA

INÉOSA exécute les Services avec diligence, compétence et selon les usages professionnels, dans le cadre d'une obligation de moyens. Sauf engagement écrit contraire, INÉOSA ne garantit ni l'obtention d'une certification, ni l'absence de non-conformité, ni un résultat économique, réglementaire, commercial ou opérationnel déterminé.

## 4.2 Obligations du Client

Le Client s'engage à coopérer activement et notamment à :

- désigner un interlocuteur disposant de l'autorité et des disponibilités nécessaires ;
- fournir des informations exactes, complètes, à jour et exploitables ;
- donner accès, dans des conditions sécurisées, aux sites, personnes, documents et systèmes utiles ;
- prendre les décisions, valider les livrables et fournir les retours dans les délais convenus ;
- respecter les prérequis techniques, organisationnels, légaux et de sécurité ;
- informer INÉOSA de toute contrainte particulière, donnée sensible, secret d'affaires ou risque spécifique ;
- assumer les décisions de gestion, de conformité, de prévention et de certification qui lui incombent.

Tout retard, défaut de coopération ou information inexacte peut entraîner un décalage du calendrier, une suspension ou une facturation complémentaire.

## 4.3 Sous-traitance

INÉOSA peut sous-traiter tout ou partie des Services à des prestataires qualifiés, tout en demeurant responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles, sous réserve des limites prévues aux présentes.

## 4.4 Prix, frais et taxes

Les prix sont exprimés en euros hors taxes. Les taxes applicables sont facturées en sus. Sauf indication contraire, les frais de déplacement, hébergement, restauration, location de salle, impressions spécifiques, outils tiers et achats nécessaires à la mission sont facturés en sus après accord ou selon le barème indiqué au Bon de commande.

## 4.5 Facturation et paiement

Sauf stipulation contraire, les abonnements sont facturés d'avance selon la périodicité prévue au Bon de commande. Les prestations sont facturées à la commande, par acompte, par jalon, au temps passé ou à l'achèvement selon le devis. Les factures sont payables à trente (30) jours date de facture par virement bancaire, sans escompte.

## 4.6 Retard de paiement

Tout retard entraîne, de plein droit et sans rappel : l'exigibilité de pénalités calculées au taux de refinancement de la Banque centrale européenne le plus récent majoré de dix (10) points, sans pouvoir être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal ; une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros par facture pour frais de recouvrement ; et, sur justification, une indemnisation

complémentaire lorsque les frais exposés sont supérieurs. INÉOSA peut également suspendre les Services et rendre immédiatement exigibles les sommes restant dues.

#### **4.7 Contestation d'une facture**

Toute contestation doit être motivée et notifiée dans un délai de quinze (15) jours suivant l'émission de la facture. Elle ne dispense pas du paiement de la partie non contestée. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée, sauf erreur matérielle manifeste.

#### **4.8 Révision tarifaire**

Les prix des abonnements peuvent être révisés à chaque renouvellement moyennant un préavis de soixante (60) jours. Les prestations pluriannuelles ou récurrentes peuvent également être révisées annuellement selon l'indice Syntec ou, si cet indice disparaît, selon un indice de remplacement pertinent.

### **5. CONDITIONS PARTICULIÈRES DU LOGICIEL SAAS INÉOSA**

---

#### **5.1 Objet de la licence**

INÉOSA concède au Client, pour la durée de l'Abonnement et pour ses seuls besoins internes, un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'accéder à la Plateforme et d'utiliser les modules souscrits. Aucun droit de propriété n'est transféré.

#### **5.2 Création et administration des comptes**

Sauf évolution du modèle d'exploitation, seul INÉOSA, en qualité de Super Administrateur, crée le Compte Client et désigne l'Administrateur principal. L'Administrateur gère ensuite les Utilisateurs et leurs droits dans la limite de l'offre souscrite. L'inscription autonome ou le contournement des mécanismes d'accès est interdit.

#### **5.3 Identifiants et sécurité des accès**

Les identifiants sont nominatifs, confidentiels et inaccessibles. Le Client est responsable des comptes créés, de l'attribution des habilitations, de leur retrait en cas de départ ou de changement de fonction et de toute utilisation effectuée sous ses identifiants, sauf preuve d'une compromission exclusivement imputable à INÉOSA. Toute compromission doit être signalée sans délai.

#### **5.4 Usages interdits**

- utiliser la Plateforme à des fins illicites, frauduleuses ou contraires aux droits de tiers ;
- copier, revendre, louer, sous-licencier ou mettre les accès à disposition d'un tiers non autorisé ;

- décompiler, désassembler, effectuer une ingénierie inverse ou tenter d'accéder au code source, sauf droit impératif contraire ;
- contourner les limitations, quotas, contrôles d'accès ou mesures de sécurité ;
- introduire des logiciels malveillants, scripts abusifs, requêtes massives ou attaques par déni de service ;
- importer des contenus illicites, contrefaisants, diffamatoires ou portant atteinte à la vie privée ;
- réaliser des tests d'intrusion sans autorisation écrite préalable ;
- utiliser la Plateforme pour entraîner ou constituer un produit concurrent sans accord écrit.

## 5.5 Durée et renouvellement

L'Abonnement est souscrit pour la durée indiquée au Bon de commande ou Devis signé, par défaut douze (12) mois. Il se renouvelle tacitement pour des périodes identiques, sauf dénonciation écrite reçue au moins soixante (60) jours avant l'échéance. Toute période commencée est due en totalité, sauf disposition impérative ou manquement d'INÉOSA justifiant une résiliation.

## 5.6 Volumétrie et dépassements

L'abonnement souscrit peut comporter des limites relatives notamment au nombre d'Utilisateurs, de comptes, de sites, de modules, à la capacité de stockage documentaire, aux imports, à l'archivage ou à l'utilisation de certaines fonctionnalités.

La capacité de stockage incluse dans l'abonnement est précisée dans le devis ou le Bon de commande. Sauf mention contraire, cette capacité est mutualisée entre l'ensemble des Utilisateurs, sites et modules rattachés au Compte Client.

INÉOSA peut informer le Client lorsque la capacité de stockage approche de sa limite. Lorsque la capacité maximale souscrite est atteinte, INÉOSA peut limiter ou suspendre les nouveaux dépôts de fichiers jusqu'à régularisation, sans que cela entraîne la suppression des fichiers déjà enregistrés.

Toute capacité de stockage supplémentaire peut faire l'objet d'une extension, d'une option ou d'un devis complémentaire. Les conditions tarifaires applicables sont communiquées au Client avant toute facturation supplémentaire.

## 5.7 Disponibilité et maintenance

INÉOSA met en œuvre des moyens raisonnables pour rendre la Plateforme accessible 24 h/24 et 7 j/7, hors maintenances, incidents, force majeure, indisponibilité des réseaux ou services tiers. Les niveaux de service, exclusions et modalités de support figurent en Annexe 1. Les maintenances d'urgence peuvent être réalisées sans préavis.

## 5.8 Mises à jour et évolutions

La Plateforme évolue en continu. INÉOSA peut ajouter, modifier, remplacer ou retirer des fonctionnalités afin d'améliorer le service, assurer sa sécurité, respecter la réglementation ou maintenir sa viabilité technique. INÉOSA s'efforce de ne pas dégrader substantiellement les fonctions essentielles de l'offre souscrite. En cas de suppression substantielle non compensée, le Client peut résilier la partie concernée dans les trente (30) jours suivant notification.

## 5.9 Services tiers et interopérabilité

Certaines fonctionnalités peuvent dépendre de services tiers, notamment hébergement, authentification, messagerie, stockage, API ou visioconférence. INÉOSA ne garantit pas la permanence de ces services ni leur compatibilité avec tous les environnements du Client. Les intégrations non expressément incluses relèvent d'une prestation spécifique.

## 5.10 Versions bêta

Les fonctionnalités identifiées comme bêta, test, preview ou expérimentales peuvent être instables, modifiées ou retirées sans préavis. Elles sont utilisées sous la responsabilité du Client et peuvent être exclues des engagements de service.

# 6. DONNÉES, SÉCURITÉ ET RÉVERSIBILITÉ

---

## 6.1 Propriété des Données Client

Les Données Client demeurent la propriété du Client ou de leurs titulaires légitimes. Le Client accorde à INÉOSA un droit limité de les héberger, reproduire, traiter, sauvegarder et transmettre exclusivement pour exécuter les Services, assurer la sécurité, le support et respecter ses obligations légales.

## 6.2 Qualité et licéité des données

Le Client garantit qu'il dispose de tous droits, autorisations et bases légales nécessaires pour importer et traiter les Données Client. Il est seul responsable de leur exactitude, pertinence, licéité, conservation et mise à jour.

## 6.3 Mesures de sécurité

INÉOSA met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles proportionnées aux risques, incluant notamment, selon l'architecture applicable : chiffrement des flux, contrôles d'accès, cloisonnement logique multi-tenant, Row-Level Security, journalisation des opérations sensibles, sauvegardes, gestion des vulnérabilités et procédures d'incident. Ces mesures ne constituent pas une garantie de sécurité absolue.



## 6.4 Sauvegardes

Les sauvegardes opérées par INÉOSA ou ses hébergeurs visent la continuité et la restauration globale du service. Elles ne remplacent pas une politique de sauvegarde ou d'archivage propre au Client. Le Client doit exporter régulièrement les données critiques lorsque cette fonction est disponible.

## 6.5 Réversibilité et portabilité

À la fin du contrat, le Client peut demander, pendant trente (30) jours, un export de ses données dans un format standard disponible, notamment CSV, XLSX, PDF ou JSON selon les modules. Les prestations complexes de migration, transformation, assistance ou extraction spécifique sont facturables. Les modalités détaillées figurent en Annexe 4.

## 6.6 Suppression

Après l'expiration du délai de réversibilité, les Données Client sont supprimées ou anonymisées dans un délai raisonnable, sous réserve des sauvegardes résiduelles, obligations légales, contentieux et contraintes techniques. Les sauvegardes sont purgées selon leur cycle normal de rétention.

## 6.7 Changement de fournisseur

Lorsque les dispositions européennes relatives au changement de fournisseur de services de traitement de données sont applicables, INÉOSA coopère de bonne foi à la migration, communique les informations utiles, évite les obstacles commerciaux, techniques et contractuels injustifiés et applique les frais de changement dans les limites autorisées par la réglementation et le Bon de commande.

# 7. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

---

## 7.1 Rôles des parties

Pour les données traitées par la Plateforme pour le compte du Client, le Client agit comme responsable de traitement et INÉOSA comme sous-traitant. Pour la gestion commerciale, contractuelle, comptable, de sécurité, de support et de prospection d'INÉOSA, INÉOSA agit comme responsable de traitement.

## 7.2 Accord de sous-traitance

L'Annexe 2 constitue l'accord de traitement des données exigé par l'article 28 du RGPD. Elle précise l'objet, la durée, la nature, les finalités, les catégories de données, les personnes concernées, les instructions documentées, les mesures de sécurité, les sous-traitants ultérieurs, les audits, l'assistance et la fin du traitement.

### **7.3 Sous-traitants ultérieurs et transferts**

Le Client autorise de manière générale le recours aux sous-traitants techniques listés par INÉOSA. Toute modification significative est portée à sa connaissance afin qu'il puisse formuler une objection motivée. Tout transfert hors de l'Espace économique européen repose sur un mécanisme reconnu par le RGPD et, si nécessaire, sur des mesures supplémentaires.

### **7.4 Violations de données**

INÉOSA informe le Client sans retard injustifié après avoir pris connaissance d'une violation affectant les données traitées pour son compte et lui communique les informations raisonnablement disponibles. Le délai de soixante-douze heures concerne l'obligation de notification du responsable de traitement à l'autorité ; il ne constitue pas un délai maximal automatiquement applicable à l'information du Client.

### **7.5 Droits des personnes et coopération**

INÉOSA assiste raisonnablement le Client pour répondre aux demandes d'exercice des droits, réaliser les analyses d'impact, consulter l'autorité de contrôle, notifier les violations et démontrer la conformité. Les prestations extraordinaires ou résultant d'un manquement du Client peuvent être facturées.

## **8. CONDITIONS PARTICULIÈRES DES PRESTATIONS DE CONSEIL ET D'AUDIT**

---

### **8.1 Périmètre**

La mission est limitée au périmètre, aux sites, référentiels, périodes, échantillons, documents, interlocuteurs et livrables définis au Bon de commande ou Devis. Toute extension nécessite un accord écrit.

### **8.2 Nature du conseil**

Les avis, diagnostics, analyses réglementaires, recommandations et outils fournis constituent une aide à la décision. Ils ne remplacent ni l'appréciation du Client, ni un conseil juridique, fiscal, médical, technique réglementé ou de bureau de contrôle lorsque ces compétences sont requises. Le Client demeure responsable de ses décisions, de la conformité de ses activités et de la mise en œuvre des actions.

### **8.3 Audits**

Les audits sont réalisés par échantillonnage, sur la base des informations disponibles au moment de l'intervention. Ils ne garantissent pas la détection de toutes les non-conformités,

anomalies, fraudes, risques ou infractions. Sauf mandat spécifique, INÉOSA n'exerce aucun pouvoir de certification, d'inspection réglementaire ou de contrôle administratif.

## **8.4 Veille et analyse réglementaire**

Toute analyse réglementaire est établie à une date donnée, au regard du périmètre décrit et des informations fournies. Elle doit être actualisée en cas d'évolution des textes, activités, installations, procédés ou interprétations administratives. INÉOSA ne garantit pas l'exhaustivité absolue des sources ni l'absence d'évolution postérieure.

## **8.5 Livrables et validation**

Les livrables sont remis au format prévu au devis. Le Client dispose de dix (10) Jours ouvrés pour formuler des réserves précises et documentées. À défaut, ils sont réputés acceptés. Les corrections incluses portent uniquement sur la conformité au périmètre convenu et non sur une évolution de besoin.

## **8.6 Calendrier et reports**

Les dates sont indicatives sauf engagement ferme express. En cas d'indisponibilité du Client, d'accès impossible, de documents manquants ou de retard de validation, le calendrier est automatiquement ajusté et les ressources réservées peuvent être facturées.

## **8.7 Intervention sur site**

Le Client informe INÉOSA des règles de sécurité, risques, habilitations, équipements de protection, plans de prévention, protocoles et conditions d'accès applicables. INÉOSA peut interrompre ou refuser une intervention lorsque les conditions de sécurité ne sont pas réunies, sans que cette décision constitue une faute.

# **9. ACCOMPAGNEMENT, PARAMÉTRAGE ET FORMATION**

---

## **9.1 Accompagnement et assistance**

L'accompagnement peut comprendre ateliers, réunions, assistance méthodologique, configuration, préparation de documents, aide au déploiement et suivi de plans d'action. Sauf délégation écrite, INÉOSA n'exerce pas les responsabilités opérationnelles, managériales ou réglementaires du Client.

## **9.2 Paramétrage et reprise de données**

Le Client fournit les données dans les formats et délais convenus, vérifie les correspondances, doublons, droits et règles de gestion, puis valide les résultats. INÉOSA n'est pas responsable

des erreurs provenant de données sources incomplètes, corrompues, incohérentes ou mal qualifiées.

### 9.3 Développements spécifiques

Tout développement, connecteur, automatisation ou adaptation spécifique fait l'objet d'un devis précisant les spécifications, critères de recette, dépendances, droits de propriété intellectuelle, maintenance et conditions de réutilisation. À défaut, aucun développement spécifique n'est inclus.

### 9.4 Formation

Les formations sont réalisées selon le programme, les objectifs, le public, la durée et les modalités prévus. Le Client s'assure des prérequis, de la disponibilité des participants, de l'équipement et des conditions matérielles. Les attestations ne valent pas habilitation réglementaire sauf mention expresse.

### 9.5 Annulation ou report par le Client

**Sauf conditions particulières :** toute annulation plus de quinze (15) Jours ouvrés avant la date est facturée à hauteur de 20 % ; entre quinze (15) et cinq (5) Jours ouvrés, à hauteur de 50 % ; moins de cinq (5) Jours ouvrés ou absence, à hauteur de 100 %, outre les frais non remboursables. Un report accepté peut être proposé une fois dans un délai de trois mois.

### 9.6 Annulation ou report par INÉOSA

INÉOSA peut reporter une intervention en cas d'indisponibilité, maladie, force majeure, problème de sécurité ou nombre insuffisant de participants. Le Client en est informé dès que possible et une nouvelle date est proposée. La responsabilité d'INÉOSA est limitée au remboursement des sommes perçues pour la prestation annulée définitivement.

## 10. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

---

### 10.1 Éléments préexistants

INÉOSA demeure titulaire de la Plateforme, de ses codes, architectures, modèles de données, marques, chartes, méthodes, savoir-faire, bibliothèques, outils, trames, contenus génériques et améliorations. Aucun droit n'est transféré au Client au-delà des licences expressément accordées.

### 10.2 Livrables

Sauf stipulation contraire, les Livrables spécifiques payés confèrent au Client un droit d'utilisation interne, non exclusif, pour ses besoins propres. INÉOSA conserve ses méthodes,

modèles génériques, composants réutilisables et savoir-faire. La remise de fichiers sources, droits d'adaptation ou exclusivité doit être expressément prévue et tarifée.

### **10.3 Contenus du Client**

Le Client garantit qu'il dispose des droits sur les contenus transmis et garantit INÉOSA contre toute réclamation de tiers liée à ces contenus.

### **10.4 Retours et suggestions**

Les suggestions, idées d'amélioration et retours transmis à INÉOSA peuvent être librement utilisés pour faire évoluer ses offres, sans divulguer les informations confidentielles du Client.

## **11. CONFIDENTIALITÉ ET RÉFÉRENCES COMMERCIALES**

---

### **11.1 Confidentialité**

Chaque partie protège les informations confidentielles reçues de l'autre avec un niveau de soin au moins équivalent à celui appliqué à ses propres informations sensibles. L'obligation ne couvre pas les informations publiques, déjà connues légitimement, reçues licitement d'un tiers ou développées indépendamment.

L'obligation s'applique pendant le contrat et cinq (5) ans après sa fin, sans limitation de durée pour les secrets d'affaires et données personnelles tant qu'ils conservent cette nature.

### **11.2 Divulgence obligatoire**

Une partie peut divulguer une information si la loi ou une autorité compétente l'exige, sous réserve, lorsque cela est permis, d'en informer préalablement l'autre partie et de limiter la divulgation au strict nécessaire.

### **11.3 Référence commerciale**

Sauf opposition écrite, INÉOSA peut mentionner le nom et le logo du Client comme référence commerciale, sans révéler d'information confidentielle. Toute étude de cas détaillée, citation ou publication de résultats nécessite un accord préalable.

## **12. GARANTIES, RESPONSABILITÉ ET ASSURANCE**

---

### **12.1 Garanties**

INÉOSA garantit qu'il dispose des droits nécessaires pour fournir les Services. La Plateforme est fournie selon disponibilité. INÉOSA ne garantit pas l'absence totale d'anomalies, l'adéquation à

tous les besoins particuliers, la compatibilité avec tous les systèmes ni l'obtention d'un résultat déterminé.

## 12.2 Exclusions

INÉOSA n'est pas responsable des dommages résultant notamment :

- d'une utilisation non conforme, d'un paramétrage ou d'une décision du Client ;
- de données inexactes, illicites, incomplètes ou corrompues ;
- d'une défaillance des équipements, réseaux, logiciels ou services tiers du Client ;
- d'une cyberattaque malgré des mesures raisonnables, sauf faute prouvée d'INÉOSA ;
- d'une modification réalisée sans autorisation ;
- du non-respect par le Client de la réglementation, des recommandations ou des prérequis ;
- d'un événement de force majeure.

## 12.3 Dommages indirects

Dans les limites permises par la loi, INÉOSA ne répond pas des dommages indirects, notamment perte de chiffre d'affaires, marge, bénéfice, clientèle, opportunité, chance, image, données non sauvegardées ou économies escomptées.

## 12.4 Plafond de responsabilité

Sauf dol, faute lourde, dommage corporel, atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers imputable à INÉOSA ou responsabilité ne pouvant être limitée, la responsabilité cumulée d'INÉOSA est plafonnée au montant hors taxes effectivement payé par le Client au titre du Service directement concerné au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur. Pour une prestation ponctuelle, le plafond est limité au prix hors taxes de cette prestation.

## 12.5 Répartition des risques

Les limitations de responsabilité reflètent la répartition des risques et le niveau de prix. Elles ne s'appliquent pas lorsqu'elles priveraient l'obligation essentielle de sa substance ou seraient réputées non écrites par une règle impérative.

## 12.6 Assurance

Chaque partie maintient une assurance adaptée à ses activités et fournit une attestation sur demande raisonnable.

## 13. SUSPENSION, RÉSILIATION ET FIN DE CONTRAT

---

### 13.1 Suspension

INÉOSA peut suspendre tout ou partie des Services en cas de non-paiement, risque de sécurité, usage interdit, injonction d'une autorité, atteinte aux droits de tiers ou manquement grave. Lorsque l'urgence le permet, INÉOSA informe le Client et lui laisse un délai raisonnable pour remédier au manquement.

### 13.2 Résiliation pour manquement

En cas de manquement non réparé dans les trente (30) jours suivant mise en demeure écrite, la partie non défaillante peut résilier tout ou partie du contrat de plein droit, sans préjudice des dommages et intérêts. En cas de manquement irrémédiable, fraude, atteinte grave à la sécurité ou à la propriété intellectuelle, la résiliation peut être immédiate.

### 13.3 Résiliation à l'échéance

Les abonnements peuvent être dénoncés à leur échéance selon le préavis prévu à l'article 5.5 avec demande écrite de résiliation par courrier recommandé à l'adresse postale de Inéosa. Les prestations ponctuelles prennent fin à leur achèvement ou selon le calendrier contractuel.

### 13.4 Conséquences

La fin du contrat entraîne la cessation des accès et l'exigibilité des sommes dues. Les clauses relatives à la propriété intellectuelle, confidentialité, données, responsabilité, paiement, preuve et litiges survivent pour la durée nécessaire. La réversibilité s'applique selon l'Annexe 4.

## 14. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

---

### 14.1 Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement causé par un événement répondant aux critères de l'article 1218 du Code civil. La partie empêchée informe l'autre et prend les mesures raisonnables pour limiter les effets. Si l'empêchement se prolonge plus de trente (30) jours et affecte substantiellement le contrat, chaque partie peut résilier la prestation concernée sans indemnité.

### 14.2 Imprévision

En cas de changement de circonstances imprévisible rendant l'exécution excessivement onéreuse, les parties se rencontrent de bonne foi pour adapter le contrat. Sauf accord contraire, chacune conserve les droits prévus par l'article 1195 du Code civil.

### 14.3 Cession

Le Client ne peut céder le contrat sans accord écrit d'INÉOSA. INÉOSA peut le céder dans le cadre d'une restructuration, transmission d'activité ou opération capitalistique, sous réserve que le cessionnaire reprenne les obligations essentielles.

### 14.4 Non-sollicitation

Pendant le contrat et douze (12) mois après sa fin, chaque partie s'interdit de débaucher directement un collaborateur de l'autre ayant participé aux Services, sauf candidature spontanée ou campagne générale. En cas de violation, l'indemnité est égale à six (6) mois de rémunération brute chargée du collaborateur, sous réserve du pouvoir du juge de la modérer.

### 14.5 Convention de preuve

Les courriels, signatures électroniques, journaux, horodatages, tickets, sauvegardes, enregistrements et données de la Plateforme sont admissibles comme preuve, sauf preuve contraire. Les copies électroniques fiables ont la même valeur que les originaux.

### 14.6 Notifications

Les notifications courantes peuvent être adressées par courriel aux coordonnées contractuelles. Les mises en demeure, dénonciations et résiliations sont adressées par lettre recommandée avec accusé de réception ou courrier électronique permettant d'établir la réception.

### 14.7 Modification des CGV

INÉOSA peut modifier les CGV pour tenir compte d'évolutions légales, techniques ou commerciales. Les modifications substantielles sont notifiées au moins trente (30) jours avant leur entrée en vigueur. Pour les contrats à durée déterminée, elles s'appliquent au renouvellement sauf exigence légale, de sécurité ou accord du Client. En cas d'impact substantiel défavorable pendant la période, le Client peut résilier le Service concerné avant l'entrée en vigueur.

### 14.8 Nullité partielle et renonciation

La nullité d'une clause n'affecte pas les autres stipulations. Le fait de ne pas exercer un droit ne vaut pas renonciation. Les parties remplacent toute clause invalide par une clause valable d'effet économique proche.

### 14.9 Indépendance

Les parties sont des contractants indépendants. Le contrat ne crée aucune société, mandat général, agence, relation de travail ou exclusivité.



## 15. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

### 15.1 Droit applicable

Le contrat est régi par le droit français.

### 15.2 Réclamation et règlement amiable

Avant toute action, la partie qui s'estime lésée adresse une réclamation détaillée. Les représentants habilités des parties se réunissent ou échangent dans un délai de quinze (15) jours afin de rechercher une solution amiable. Cette procédure n'empêche pas les mesures conservatoires ou d'urgence.

### 15.3 Juridiction compétente

À défaut d'accord amiable, tout litige entre commerçants relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution ou la fin du contrat relève de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Poitiers, y compris en cas de pluralité de défendeurs, appel en garantie ou procédure d'urgence. Pour les clients non-commerçants professionnels, les règles de compétence de droit commun s'appliquent.

## ANNEXE 1 — NIVEAUX DE SERVICE ET SUPPORT

### A1.1 Horaires

**Support standard** : du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, heure de Paris, hors jours fériés. Canal : [contact@ineosa.com](mailto:contact@ineosa.com).

### A1.2 Classification indicative

| Priorité           | Description                                                                   | Prise en compte cible                   | Contournement / suivi                  |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>P1 critique</b> | Service global indisponible ou incident de sécurité majeur sans contournement | 48 heures ouvrées                       | Suivi renforcé jusqu'au rétablissement |
| <b>P2 majeure</b>  | Fonction essentielle fortement dégradée avec impact significatif              | 3 Jour ouvré                            | Contournement raisonnable recherché    |
| <b>P3 normale</b>  | Anomalie non bloquante ou question d'utilisation                              | 5 Jours ouvrés                          | Traitement selon priorité              |
| <b>P4 demande</b>  | Évolution, conseil, paramétrage ou demande hors support                       | Accusé de réception sous 3 Jours ouvrés | Devis possible                         |

Ces délais sont des objectifs de prise en compte et non des délais garantis de résolution, sauf SLA spécifique signé.

### A1.3 Disponibilité

**Objectif indicatif mensuel :** 99 %, hors maintenances planifiées, force majeure, services tiers, actions du Client, bêta et suspension légitime. Tout engagement supérieur ou crédit de service doit être expressément convenu au Bon de commande.

## ANNEXE 2 — ACCORD DE TRAITEMENT DES DONNÉES (DPA)

### A2.1 Objet et durée

INÉOSA traite les données personnelles pour fournir, héberger, sécuriser, maintenir et supporter la Plateforme pendant la durée du contrat et le temps nécessaire à la suppression ou restitution.

### A2.2 Nature et finalités

- hébergement, stockage, consultation et organisation des données ;
- gestion des comptes, habilitations et authentification ;
- fourniture des modules QSE et génération de documents ;
- support, diagnostic, maintenance, sauvegarde et sécurité ;
- export, restitution et suppression en fin de contrat.

### A2.3 Catégories de personnes et données

**Personnes concernées possibles :** salariés, intérimaires, prestataires, visiteurs, clients, fournisseurs, contacts, auditeurs et autres personnes enregistrées par le Client. Données possibles : identité, coordonnées professionnelles, fonction, habilitations, événements QSE, formations, actions, documents, traces de connexion et contenus saisis. Le Client évite d'importer des données sensibles ou pénales sauf nécessité, base légale et mesures adaptées.

### A2.4 Instructions

Les CGV, le Bon de commande, la configuration de la Plateforme et les demandes documentées du Client constituent les instructions. INÉOSA informe le Client si une instruction lui paraît contraire à la réglementation.

## A2.5 Confidentialité et sécurité

Les personnes autorisées à traiter les données sont soumises à une obligation de confidentialité. INÉOSA applique des mesures adaptées au risque et réévalue raisonnablement leur pertinence.

## A2.6 Sous-traitants ultérieurs

**Catégories habituelles :** hébergement et base de données, infrastructure cloud, authentification, messagerie transactionnelle, journalisation, support, sauvegarde et visioconférence. La liste nominative actualisée est communiquée au Client sur demande et peut également être publiée sur une page dédiée du site INÉOSA.

## A2.7 Assistance et audits

INÉOSA met à disposition les informations raisonnablement nécessaires pour démontrer le respect de l'article 28 du RGPD. Un audit peut être réalisé au maximum une fois par an, avec préavis de trente jours, pendant les heures ouvrées, sans perturber les opérations, par un auditeur indépendant soumis à confidentialité. Les coûts sont supportés par le Client, sauf non-conformité substantielle imputable à INÉOSA.

## A2.8 Fin du traitement

Au choix du Client et sous réserve des obligations légales, INÉOSA restitue ou supprime les données selon l'Annexe 4, puis supprime les copies restantes conformément aux cycles de sauvegarde.

# ANNEXE 3 — POLITIQUE DE RÉVERSIBILITÉ

---

1. Demande : adressée dans les trente jours suivant la fin du contrat par un Administrateur ou représentant habilité.
2. Export standard : données accessibles par les fonctions d'export disponibles dans les modules, sans transformation spécifique.
3. Assistance : ateliers, mapping, scripts, migration vers un tiers, extraction complexe et transfert sécurisé sont facturés selon devis.
4. Sécurité : l'identité du demandeur et le canal de transfert peuvent être vérifiés ; les fichiers volumineux peuvent être chiffrés.
5. Suppression : après le délai de réversibilité, fermeture des accès puis suppression selon les cycles techniques et légaux.

6. Coopération Data Act : lorsqu'applicable, INÉOSA communique les procédures, délais et formats disponibles, limite les obstacles et respecte les règles relatives aux frais de changement.

## ACCEPTATION DU CLIENT

---

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, de leurs annexes et du Bon de commande, et les accepter sans reserve dès la signature d'un devis Inéosa.