

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Logiciel SaaS Quintecia

QUINTECIA

Capital social : 5 000 € · Siège social : 12 Rue de la Part-Dieu, 69003 Lyon
SIREN : 10240233600014 · N° TVA : FR66102402336
Contact : contact@quintecia.fr

Dernière mise à jour : 20 février 2026

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent les relations contractuelles entre la société QUINTECIA (ci-après « l'Éditeur » ou « Quintecia ») et toute personne physique ou morale (ci-après « le Client ») souscrivant à l'utilisation du logiciel SaaS (Software as a Service) Quintecia (ci-après « le Logiciel » ou « le Service »).

Toute souscription implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV. Le Client reconnaît avoir pris connaissance de ces conditions et les accepter intégralement.

Article I — Définitions

Les termes ci-dessous ont la signification suivante :

Abonnement : Formule de souscription choisie par le Client (mensuelle ou annuelle) donnant accès au Logiciel.

Client : Toute personne physique ou morale ayant souscrit un Abonnement au Logiciel Quintecia.

Données Client : Ensemble des données saisies, importées ou générées par le Client dans le cadre de son utilisation du Logiciel.

Espace Client : Interface sécurisée accessible en ligne permettant au Client de gérer son Abonnement et d'accéder à ses factures et son accès logiciel.

Logiciel / Service : Solution logicielle SaaS Quintecia, accessible en ligne, comprenant l'ensemble des fonctionnalités proposées par l'Éditeur.

Utilisateur : Personne physique disposant d'identifiants de connexion personnels pour accéder au Logiciel pour le compte du Client. Chaque licence Utilisateur est strictement personnelle et nominative : elle ne peut être partagée entre plusieurs personnes physiques.

Période d'Essai : Période de 14 jours durant laquelle le Client peut tester gratuitement le Logiciel via le site internet de l'Éditeur.

Programme Pionniers : Offre de lancement limitée aux premières entreprises clientes, incluant un mois de déploiement offert et des conditions tarifaires préférentielles garanties à vie.

Article II — Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Éditeur fournit au Client un droit d'accès et d'utilisation du Logiciel Quintecia en mode SaaS (Software as a Service).

Le Logiciel est une solution de gestion commerciale tout-en-un destinée aux entreprises, couvrant notamment la gestion de la relation client, le suivi commercial, la facturation, le commissionnement, les interventions terrain, le support client, les statistiques et la gestion opérationnelle. Le périmètre fonctionnel exact est détaillé sur le site internet de l'Éditeur et peut évoluer dans le cadre de l'amélioration continue du Service.

Article III — Souscription et acceptation des CGV

3.1. Processus de souscription

La souscription s'effectue en ligne via le site internet www.quintecia.fr ou par signature d'un bon de commande. Le Client choisit sa formule d'Abonnement selon les offres disponibles. La souscription implique l'acceptation expresse et sans réserve des présentes CGV.

3.2. Période d'Essai

Le Client peut bénéficier d'une Période d'Essai gratuite de 14 jours accessible directement sur le site web de Quintecia. Cette période permet de tester les fonctionnalités du Logiciel sans engagement de paiement. À l'issue de cette période, le Client peut souscrire un Abonnement payant ou cesser d'utiliser le Service.

La Période d'Essai est indépendante du Programme Pionniers et peut être réalisée préalablement ou parallèlement à celui-ci.

3.3. Programme Pionniers

Dans le cadre du lancement commercial du Logiciel, l'Éditeur propose un Programme Pionniers réservé aux premières entreprises clientes. Ce programme inclut un mois de déploiement offert comprenant la migration des données existantes, la formation des équipes et un accompagnement personnalisé. Les conditions spécifiques du Programme Pionniers (tarif garanti à vie, nombre de places disponibles, prestations incluses) sont détaillées sur le site internet de l'Éditeur et dans le bon de commande.

Garantie Pionniers :

Les clients ayant souscrit au Programme Pionniers bénéficient d'une garantie satisfait ou remboursé de 6 mois à compter de la date de mise en production du Logiciel. Si le Client estime que le Logiciel ne répond pas à ses besoins durant cette période, et pour des raisons vérifiables et établies, il peut demander le remboursement intégral des sommes versées au titre de l'Abonnement, hors prestations complémentaires éventuellement commandées sur devis. La demande de remboursement doit être adressée par email à contact@quintecia.fr.

3.4. Capacité juridique

Le Client déclare avoir la capacité juridique de souscrire les présentes CGV. S'il agit pour le compte d'une personne morale, il déclare disposer de tous les pouvoirs nécessaires pour engager celle-ci.

Article IV — Offres et tarifs

4.1. Formules d'Abonnement

L'Éditeur propose plusieurs formules d'Abonnement dont les conditions tarifaires sont communiquées au Client lors de la souscription, via le site internet de l'Éditeur ou par bon de commande. Le tarif applicable est celui figurant sur le bon de commande signé par le Client ou validé lors de la souscription en ligne.

Toutes les formules d'Abonnement donnent accès à l'intégralité des fonctionnalités du Logiciel, sans limitation.

4.2. Tarification

Les tarifs sont exprimés en euros hors taxes (HT) et par Utilisateur actif. La TVA en vigueur sera ajoutée au montant facturé. Le prix de l'Abonnement est fonction du nombre d'Utilisateurs actifs déclarés par le Client et de la formule souscrite.

4.3. Prestations complémentaires

Les prestations suivantes peuvent faire l'objet d'une facturation sur devis : reprise de données depuis les systèmes existants du Client, formation personnalisée et paramétrage avancé selon les besoins spécifiques du Client. Le tarif de ces prestations est communiqué au Client préalablement à leur réalisation.

Pour les clients du Programme Pionniers, les prestations de déploiement (migration des données, formation, paramétrage) sont incluses dans l'offre, selon les conditions définies dans le bon de commande.

4.4. Révision des tarifs

Le tarif souscrit par le Client, tel que défini dans son bon de commande ou lors de sa souscription en ligne, est garanti pendant toute la durée de la relation contractuelle, quelle que soit la formule d'Abonnement choisie. Ce tarif ne pourra être révisé qu'en application d'une indexation sur l'indice Syntec, plafonnée à 5 % par an, ou de toute augmentation légale applicable.

Toute révision tarifaire liée à l'indexation Syntec sera notifiée au Client par email au moins 60 jours avant sa prise d'effet. L'Éditeur se réserve le droit de modifier librement les tarifs proposés aux nouveaux Clients, sans impact sur les tarifs des Clients existants.

Article V — Modalités de paiement

5.1. Moyens de paiement

Le paiement s'effectue par carte bancaire, virement bancaire ou prélèvement automatique sur carte bancaire. Les prélèvements SEPA ne sont pas acceptés.

5.2. Facturation

La facturation est effectuée d'avance selon la périodicité choisie (mensuelle ou annuelle). Le Client reçoit sa facture par email à l'adresse indiquée lors de la souscription.

5.3. Délai de paiement

Le paiement est exigible à réception de la facture. Aucun délai de paiement n'est accordé.

5.4. Retard de paiement

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard seront appliquées conformément aux dispositions légales en vigueur, calculées sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal. En outre,

une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement sera due de plein droit, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire si les frais réels sont supérieurs.

L'Éditeur se réserve le droit de suspendre l'accès au Service en cas de non-paiement dans un délai de 15 jours suivant une mise en demeure restée sans effet.

Article VI — Durée et résiliation

6.1. Durée de l'Abonnement

La durée de l'Abonnement et ses conditions de renouvellement sont définies dans le bon de commande ou lors de la souscription en ligne. L'Abonnement se renouvelle tacitement à son échéance selon la même périodicité, sauf résiliation par l'une des parties dans les conditions prévues ci-après.

6.2. Droit de rétractation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation (article L221-18), le Client consommateur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la souscription pour exercer son droit de rétractation, sauf s'il a expressément demandé l'exécution immédiate du service. La demande de rétractation doit être adressée par email à contact@quintecia.fr.

6.3. Résiliation par le Client

Le Client peut notifier sa volonté de résilier son Abonnement à tout moment en respectant un préavis de 60 jours. La demande de résiliation doit être adressée par email à contact@quintecia.fr. Ce délai de préavis permet notamment la programmation de la récupération des Données Client dans de bonnes conditions.

Abonnement mensuel : la résiliation prend effet à l'issue du préavis de 60 jours. Le Client continue de régler ses mensualités pendant cette période.

Abonnement annuel : le Client est engagé pour la durée annuelle souscrite. La résiliation notifiée en cours d'année ne prend effet qu'à la date anniversaire de l'Abonnement. L'intégralité de l'année en cours reste due.

Aucun remboursement des sommes déjà versées ne sera effectué, sauf en cas de droit de rétractation légal ou d'application de la garantie satisfait ou remboursé du Programme Pionniers.

6.4. Résiliation par l'Éditeur

L'Éditeur peut résilier l'Abonnement de plein droit, sans indemnité, en cas de manquement grave du Client à ses obligations contractuelles, notamment en cas de non-paiement, d'utilisation frauduleuse du Logiciel, ou de violation des présentes CGV. Une mise en demeure préalable par lettre recommandée avec accusé de réception restera sans effet pendant un délai de 15 jours.

6.5. Conséquences de la résiliation

À la date d'effet de la résiliation, l'accès au Logiciel est supprimé. Le Client dispose d'un délai pour récupérer ses Données Client conformément à l'article XII des présentes CGV.

Article VII — Description du Service

7.1. Accès au Logiciel

Le Logiciel est accessible en ligne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sous réserve des opérations de maintenance. L'accès s'effectue via un navigateur internet standard depuis tout appareil connecté.

7.2. Fonctionnalités incluses

Toutes les formules d'Abonnement donnent accès à l'intégralité des fonctionnalités du Logiciel disponibles au moment de la souscription, sans distinction ni limitation. Le périmètre fonctionnel du Logiciel est décrit sur le site internet de l'Éditeur à l'adresse www.quintecia.fr et peut évoluer dans le cadre de l'amélioration continue du Service.

L'Éditeur ne propose pas de système de « modules » optionnels : l'Abonnement donne accès à l'ensemble du Logiciel.

7.3. Évolutions du Logiciel

L'Éditeur s'engage à améliorer continuellement le Logiciel et à déployer régulièrement de nouvelles fonctionnalités. Toutes les mises à jour et évolutions sont automatiquement déployées et accessibles sans surcoût pour le Client.

7.4. Support technique

L'Éditeur fournit un support technique par email et chat en français durant les heures ouvrées (9h-18h, du lundi au vendredi hors jours fériés). Le délai de réponse standard est généralement inférieur à 24 heures pour les demandes par email. Les clients du Programme Pionniers bénéficient d'un support prioritaire.

7.5. Environnement technique du Client

L'Éditeur ne saurait être tenu responsable des dysfonctionnements liés à l'environnement informatique du Client, notamment la qualité de sa connexion internet, la compatibilité de son navigateur, la configuration de ses équipements ou le fonctionnement de services tiers non fournis par l'Éditeur. Le Client s'engage à utiliser un navigateur récent et maintenu à jour.

Article VIII — Obligations du Client

8.1. Utilisation conforme

Le Client s'engage à utiliser le Logiciel conformément à sa destination et aux présentes CGV. Il est strictement interdit d'utiliser le Service à des fins illégales, frauduleuses ou portant atteinte aux droits de tiers.

8.2. Licences personnelles et identifiants de connexion

Important :

Chaque licence Utilisateur est strictement personnelle, nominative et incessible. Un même identifiant de connexion ne peut être utilisé par plusieurs personnes physiques, même au sein de la même entreprise. Le nombre d'Utilisateurs actifs déclarés par le Client doit correspondre au nombre réel de personnes utilisant le Logiciel.

Le Client est responsable de la confidentialité de ses identifiants de connexion et de ceux de ses Utilisateurs. Il s'engage à ne pas les divulguer à des tiers. Toute utilisation du Logiciel effectuée à partir des identifiants du Client est réputée effectuée par ce dernier.

8.3. Exactitude des informations

Le Client garantit l'exactitude et la véracité des informations fournies lors de la souscription et s'engage à les mettre à jour en cas de modification.

8.4. Respect de la propriété intellectuelle

Le Client s'interdit de reproduire, copier, modifier, décompiler, désassembler ou créer des œuvres dérivées du Logiciel. Le Logiciel et tous les droits de propriété intellectuelle associés restent la propriété exclusive de l'Éditeur.

Article IX — Obligations de l'Éditeur

9.1. Disponibilité du Service et niveaux de service (SLA)

L'Éditeur s'engage à garantir un taux de disponibilité du Logiciel de 99,5 % sur une base annuelle, hors opérations de maintenance planifiée. Les maintenances planifiées seront notifiées au Client au moins 48 heures à l'avance et, dans la mesure du possible, effectuées en dehors des heures ouvrées.

En cas de non-respect de cet engagement de disponibilité sur un mois calendaire donné, le Client pourra bénéficier d'un avoir sur sa prochaine facture, calculé au prorata du temps d'indisponibilité constaté. Cet avoir est plafonné à 30 % du montant de la facture mensuelle du Client. Cet avoir constitue la seule compensation due par l'Éditeur au titre de l'indisponibilité du Service.

Incident critique (Service totalement inaccessible) : prise en charge sous 4 heures ouvrées, rétablissement visé sous 8 heures ouvrées.

Incident non critique (dégradation partielle) : prise en charge sous 24 heures ouvrées.

Pionniers : les incidents critiques pourront être traités en dehors des heures ouvrées dans la mesure du possible.

9.2. Sauvegarde des données

L'Éditeur effectue des sauvegardes quotidiennes des Données Client par l'intermédiaire de son prestataire d'hébergement. Les données sont hébergées en France, sur des infrastructures sécurisées conformes aux normes en vigueur. Toutefois, il appartient au Client de procéder régulièrement à ses propres sauvegardes via les fonctionnalités d'export proposées dans le Logiciel.

9.3. Sécurité

L'Éditeur met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des Données Client, conformément aux standards de l'industrie et aux exigences du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Article X — Propriété intellectuelle

10.1. Droits de l'Éditeur

Le Logiciel, sa structure, son code source, son interface graphique, sa documentation et tous les éléments qui le composent sont la propriété exclusive de l'Éditeur et sont protégés par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

10.2. Licence d'utilisation

L'Éditeur concède au Client un droit d'utilisation non exclusif, non transférable et non cessible du Logiciel, strictement limité à la durée de l'Abonnement et dans le cadre des présentes CGV.

10.3. Propriété des Données Client

Le Client reste propriétaire exclusif de l'ensemble des Données Client qu'il saisit, importe ou génère dans le Logiciel. L'Éditeur n'acquiert aucun droit de propriété sur ces données.

Article XI — Données personnelles et RGPD

11.1. Conformité RGPD

L'Éditeur s'engage à traiter les données à caractère personnel conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés modifiée.

11.2. Rôle de l'Éditeur

Dans le cadre de la fourniture du Service, l'Éditeur agit en qualité de sous-traitant au sens du RGPD. Le Client demeure responsable de traitement pour les données personnelles qu'il collecte et traite via le Logiciel.

11.3. Finalités du traitement

L'Éditeur traite les données personnelles du Client uniquement dans le but de fournir le Service, d'assurer la maintenance technique, la facturation et le support client.

11.4. Non-commercialisation des données

Engagement :

L'Éditeur s'engage à ne jamais vendre, louer, céder ou transmettre à des fins commerciales les Données Client à quelque tiers que ce soit. Les Données Client ne font l'objet d'aucune exploitation commerciale directe ou indirecte au profit de tiers.

11.5. Statistiques anonymisées

Le Client autorise l'Éditeur à utiliser ses Données Client sous forme agrégée et strictement anonymisée à des fins statistiques, d'amélioration du Service et de publication d'études sectorielles. Ces statistiques ne permettent en aucun cas d'identifier directement ou indirectement le Client, ses Utilisateurs ou ses propres clients.

11.6. Droits des personnes concernées

Conformément au RGPD, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation du traitement et de portabilité de ses données personnelles. Pour exercer ces droits, le Client peut contacter l'Éditeur à l'adresse contact@quintecia.fr.

11.7. Droit d'audit

Le Client dispose d'un droit d'audit lui permettant de vérifier la conformité de l'Éditeur à ses obligations en matière de protection des données personnelles. Ce droit peut être exercé une fois par an, aux frais du Client, sous réserve d'un préavis écrit de 30 jours. L'audit est réalisé par un tiers indépendant et soumis à confidentialité.

Article XII — Données Client et réversibilité

12.1. Export des données

Le Client peut à tout moment exporter ses Données Client au format CSV depuis les tableaux du Logiciel. Pour toute extraction personnalisée ou dans d'autres formats standards et exploitables (CSV, JSON, XML), le Client peut formuler une demande à l'Éditeur. Cette prestation peut être réalisée gratuitement ou sur devis en fonction de la demande.

12.2. Conservation des données après résiliation

À l'issue de la Période d'Essai, les Données Client sont conservées pendant 1 mois. Pour un Abonnement payant, les Données Client sont conservées pendant 1 an après la fin de l'Abonnement. Passé ce délai, les données sont définitivement supprimées.

12.3. Restitution des données en fin de contrat

En cas de résiliation, le Client peut demander la restitution de ses Données Client dans un format standard et exploitable (CSV). La demande de restitution doit être formulée pendant la période de conservation mentionnée à l'article 12.2. L'Éditeur s'engage à restituer les données dans un délai de 30 jours suivant la demande.

12.4. Suppression des données

Le Client peut demander la suppression immédiate de ses Données Client à tout moment en adressant une demande écrite à contact@quintecia.fr. L'Éditeur procédera à la suppression dans un délai maximum de 30 jours.

Article XIII — Responsabilité et garanties

13.1. Limitation de responsabilité

La responsabilité de l'Éditeur est limitée aux dommages directs et prévisibles. En tout état de cause, le montant total de la responsabilité de l'Éditeur ne pourra excéder le montant de l'Abonnement annuel payé par le Client.

13.2. Exclusions de responsabilité

L'Éditeur ne saurait être tenu responsable en cas de : mauvaise utilisation du Logiciel par le Client ou ses Utilisateurs ; perte de données résultant d'une action ou négligence du Client ; interruption du Service due à un cas de force majeure ; défaillance des réseaux de télécommunications ou des systèmes tiers hors du contrôle de l'Éditeur ; dysfonctionnement lié à l'environnement informatique du Client ; dommages indirects tels que perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de données, ou tout préjudice commercial.

13.3. Force majeure

L'Éditeur ne pourra être tenu pour responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure au sens de la jurisprudence française. Constituent notamment des cas de force majeure : catastrophes naturelles, incendies, grèves, conflits armés, actes de terrorisme, épidémies, pandémies, défaillances majeures des réseaux de télécommunications.

Article XIV — Confidentialité

Les parties s'engagent réciproquement à conserver strictement confidentielles toutes les informations échangées dans le cadre de l'exécution des présentes CGV. Cette obligation de confidentialité demeure en vigueur pendant toute la durée de l'Abonnement et pour une période de 5 ans après sa cessation.

L'Éditeur s'engage à ne pas divulguer, exploiter ou communiquer à des tiers les Données Client, sauf obligation légale ou autorisation expresse du Client.

Article XV — Modification des Conditions Générales de Vente

L'Éditeur se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de souscription de l'Abonnement ou de son renouvellement.

Toute modification substantielle des CGV sera notifiée au Client par email au moins 30 jours avant son entrée en vigueur. Si le Client n'accepte pas les nouvelles CGV, il pourra résilier son Abonnement conformément à l'article VI.

Article XVI — Résolution des litiges

16.1. Recherche d'une solution amiable

En cas de différend relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGV, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire. À défaut d'accord amiable dans un délai de 30 jours, les parties peuvent recourir à une médiation conventionnelle selon les règles du Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP) ou de tout autre médiateur agréé.

16.2. Droit applicable

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

16.3. Juridiction compétente

À défaut de règlement amiable, tout litige relatif aux présentes CGV relèvera de la compétence exclusive des tribunaux de Lyon, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Article XVII — Dispositions diverses

17.1. Intégralité de l'accord

Les présentes CGV constituent l'intégralité de l'accord entre les parties et annulent et remplacent tous accords, conventions, engagements ou communications antérieurs, écrits ou oraux, relatifs à leur objet.

17.2. Nullité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

17.3. Non-renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre partie à l'une quelconque des obligations des présentes CGV ne saurait être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause.

17.4. Langue

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. En cas de traduction dans une autre langue, seule la version française fait foi.

Contact

Pour toute question relative aux présentes Conditions Générales de Vente, le Client peut contacter l'Éditeur :

contact@quintecia.fr

QUINTECIA, 12 Rue de la Part-Dieu, 69003 Lyon

Dernière mise à jour : 20 février 2026