Conditions générales de vente et d'utilisation — CRM Avenzia

Nov 6, 2026 · @catia

Article 1 — Objet et identification

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation (« CGV ») encadrent la vente et l'utilisation du logiciel en ligne « CRM Avenzia ».

Le CRM est édité et fourni par Catia Da Silva Campos, entrepreneuse individuelle (EI), nom commercial AVENZIA GESTION, micro-entreprise. SIRET 823 261 763 00028. Immatriculée au RCS d'Évry sous le numéro 823 261 763. Adresse : appartement 120, 33 boulevard Henri Dunant, 91100 Corbeil-Essonnes. Contact : catia@avenzia-gestion.fr. TVA non applicable, article 293 B du CGI. Ci-après « le Prestataire ».

Le CRM est réservé aux **professionnels** (entreprises, indépendants, associations) qui l'utilisent pour leur activité. Il n'est pas vendu aux particuliers. Le Code de la consommation ne s'applique donc pas, sauf disposition légale contraire (par exemple pour les très petites entreprises de 5 salariés au plus achetant hors de leur domaine d'activité).

Article 2 — Définitions

Terme	Sens dans ces CGV
CRM	Le logiciel « CRM Avenzia », accessible en ligne depuis un navigateur ou l'application installée sur l'écran d'accueil.
Cliente	L'entreprise qui commande le CRM et signe le devis.
Espace	La partie du CRM réservée à la Cliente. Ses données y sont séparées de celles des autres clientes.
Utilisateur	Toute personne à qui la Cliente ouvre un compte dans son Espace (salarié, associé, prestataire).
Données	Toutes les informations que la Cliente et ses Utilisateurs mettent dans le CRM : fiches clients, documents, factures, enregistrements, etc.

Terme	Sens dans ces CGV
Mise en place	Le travail de départ : paramétrage, import des fichiers, connexions et formation.
Abonnement	L'accès mensuel au CRM avec hébergement, sauvegardes, mises à jour et assistance.
Modules	Les parties du CRM activées pour l'Espace (ventes, rendez-vous en ligne, RH, boutique, etc.), selon la formule choisie.

Article 3 — Commande

La commande est ferme quand la Cliente signe le devis (signature électronique ou « bon pour accord ») et accepte les présentes CGV. Le devis précise la formule, les Modules, le prix de la Mise en place et celui de l'Abonnement.

En cas de contradiction entre les documents, l'ordre de priorité est le suivant :

1. le devis signé ;
2. le contrat de traitement des données (RGPD) ;
3. les présentes CGV.

Les conditions générales d'achat de la Cliente ne s'appliquent pas, sauf accord écrit du Prestataire.

Article 4 — La Mise en place

La Mise en place comprend, selon le devis :

- la création de l'Espace et le choix des Modules ;
- le paramétrage (mentions légales, TVA, numérotation, gabarits d'e-mails, couleurs) ;
- l'import des fichiers fournis par la Cliente (clients, produits, historique des factures), dans les formats CSV ou Excel ;
- les connexions prévues au devis (par exemple Make, Wix, Meta) ;
- la formation des Utilisateurs, à distance ou sur place selon le devis.

La création ou la refonte d'un site internet n'est pas comprise. Elle fait l'objet d'une offre à part.

La Cliente fournit à temps les informations et fichiers demandés. Un retard de sa part décale d'autant la livraison.

Livraison. Quand l'Espace est prêt, le Prestataire le signale par e-mail. La Cliente dispose de 8 jours pour signaler par écrit ce qui ne correspond pas au devis. Sans réserve dans ce délai, ou dès l'usage réel du CRM, la Mise en place est considérée comme livrée. Les réserves justifiées sont corrigées sans frais.

Une fois livrée, la Mise en place reste acquise au Prestataire et n'est pas remboursée, même si l'Abonnement est arrêté ensuite.

Article 5 — L'Abonnement

L'Abonnement donne à la Cliente et à ses Utilisateurs un droit d'utiliser le CRM pendant sa durée. Il comprend :

- l'hébergement du CRM et des Données en France ;
- les sauvegardes automatiques ;
- les mises à jour et corrections ;
- l'assistance décrite à l'article 9.

Le nombre d'Utilisateurs et les Modules inclus sont ceux du devis. L'ajout d'un Module ou d'une formule supérieure se fait sur simple demande, avec l'accord de la Cliente sur le nouveau prix.

Le Prestataire fait évoluer le CRM. Il peut modifier ou améliorer des fonctions, sans retirer une fonction essentielle d'un Module payé sans prévenir la Cliente au moins un mois avant.

Les développements ou modifications sur mesure demandés par la Cliente ne font pas partie de l'Abonnement. Ils font l'objet d'un devis séparé.

Article 6 — Prix

Prestation	Prix	Remarque
Mise en place	à partir de 1 500 €	Prix exact au devis, selon les Modules, les imports et les connexions
Abonnement	à partir de 80 € par mois	Prix exact au devis, selon la formule et les Modules
Travaux sur mesure	sur devis	Modifications, refontes, nouvelles connexions demandées en cours de route

TVA non applicable, article 293 B du CGI. Si le Prestataire devient redevable de la TVA, elle s'ajoutera aux prix hors taxes, au taux en vigueur.

Révision. Le prix de l'Abonnement peut être révisé une fois par an. La Cliente est prévenue par e-mail au moins un mois avant. Si elle refuse le nouveau prix, elle peut résilier sans frais avant son entrée en vigueur.

Les coûts de services extérieurs choisis par la Cliente (par exemple un prestataire de signature certifiée, Make, une plateforme de facturation électronique) restent à sa charge, sauf mention contraire au devis.

Article 7 — Paiement

Mise en place. Elle est payée en trois fois, sur factures d'acompte :

Étape	Part du prix
À la signature du devis	20 %
Au démarrage du travail	40 %
À la livraison (article 4)	40 %

Abonnement. Il est facturé chaque mois et payé d'avance, par virement ou par prélèvement SEPA (mandat signé par la Cliente). Le premier mois commence à la livraison de la Mise en place, sauf autre date au devis.

Les factures sont payables à réception, sauf délai indiqué sur la facture.

Retard de paiement. Tout retard entraîne, sans rappel préalable :

- des pénalités de retard égales à trois fois le taux d'intérêt légal ;
- une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (article L441-10 du Code de commerce).

Suspension. Si une facture reste impayée 8 jours après une relance écrite, le Prestataire peut suspendre l'accès à l'Espace. Les Données ne sont pas effacées pendant la suspension. L'accès revient dès le paiement. Si l'impayé dure plus de 30 jours, le Prestataire peut résilier l'Abonnement ; l'article 8 s'applique alors pour la récupération des Données.

Article 8 — Durée, résiliation et sort des Données

L'Abonnement est **sans engagement de durée**. Il se renouvelle chaque mois.

Chaque partie peut y mettre fin à tout moment par e-mail ou courrier, avec un **préavis d'un mois**. Le mois de préavis est dû. Les mois déjà payés ne sont pas remboursés.

En cas de manquement grave de l'autre partie, non corrigé 15 jours après une mise en demeure écrite, la partie lésée peut résilier sans préavis.

Récupération des Données. Pendant le préavis, la Cliente garde l'accès à son Espace et peut exporter elle-même toutes ses Données avec la fonction « Exporter mes données » : fichiers CSV lisibles dans Excel, PDF des devis et factures, documents d'origine, fichier complet au format JSON. Ces formats sont ouverts et gratuits.

Suppression. À la fin de l'Abonnement, l'accès est fermé et les Données sont effacées de l'Espace. Les copies dans les sauvegardes disparaissent au plus tard 30 jours après, au fil de leur rotation. Le Prestataire peut confirmer la suppression par écrit sur demande.

C'est à la Cliente de conserver les pièces qu'elle doit garder légalement (par exemple ses factures pendant 10 ans). L'export lui permet de le faire.

Article 9 — Assistance et disponibilité

Assistance. Elle se fait par e-mail à catia@avenzia-gestion.fr, du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le Prestataire répond dans les 48 heures ouvrées. Une réponse n'est pas toujours une solution immédiate : elle indique au moins la suite donnée.

Disponibilité. Le Prestataire fait de son mieux pour que le CRM soit accessible 24 h/24 et 7 j/7. Il s'agit d'une **obligation de moyens** : il ne garantit pas un fonctionnement sans aucune interruption.

Des interruptions peuvent être nécessaires pour la maintenance et les mises à jour. Le Prestataire les fait autant que possible en dehors des heures de bureau et prévient la Cliente à l'avance quand elles sont prévues et longues.

Le Prestataire n'est pas responsable des coupures dues à la connexion internet de la Cliente, à son matériel, ou à une panne générale de l'hébergeur ou d'internet indépendante de sa volonté.

Article 10 — Obligations de la Cliente

La Cliente s'engage à :

- garder secrets les mots de passe et la double authentification de ses Utilisateurs, et fermer sans délai le compte d'une personne qui quitte l'entreprise ;
- utiliser le CRM pour une activité licite, sans y mettre de contenu illégal ni tenter d'en contourner la sécurité ;
- avoir le droit d'utiliser les Données qu'elle importe ou saisit, notamment au regard du RGPD (elle est responsable des traitements qu'elle fait sur ses propres clients et salariés) ;

- ne pas mettre dans le CRM de données de santé, sauf accord écrit préalable : l'hébergement actuel n'est pas certifié « hébergeur de données de santé » (HDS) ;
- **prévenir les participants avant d'enregistrer une réunion ou un appel** et recueillir leur accord, comme la loi l'exige ;
- vérifier les documents qu'elle émet avec le CRM (devis, factures, contrats) avant de les envoyer.

La Cliente répond des actions faites par ses Utilisateurs dans son Espace.

Article 11 — Fonctions particulières

Signature électronique. Le CRM propose une signature électronique **simple** au sens du règlement européen eIDAS (articles 1366 et 1367 du Code civil) : lien personnel, code à usage unique, empreinte du document et dossier de preuve horodaté. Elle convient à la plupart des devis et contrats courants. Pour un acte à fort enjeu ou qui exige une signature avancée ou qualifiée, la Cliente utilise un prestataire certifié de son choix.

Intelligence artificielle. Certaines fonctions (retranscription et résumé des réunions, assistant vocal, suggestions) utilisent des services d'IA. Leurs résultats peuvent contenir des erreurs. Ce sont des propositions : rien n'est enregistré sans validation, et la Cliente reste responsable de ce qu'elle valide. Les fournisseurs d'IA retenus n'utilisent pas les Données pour entraîner leurs modèles.

Modèles de contrats. Les modèles fournis (CDI, CDD, prestation, confidentialité…) sont **indicatifs**. Ils ne remplacent pas un conseil juridique. La Cliente les adapte à sa situation et les fait relire si besoin.

Facturation électronique. La facturation électronique via une plateforme agréée deviendra obligatoire pour l'émission des factures des petites entreprises à partir du 1er septembre 2027. À la date des présentes CGV, le CRM n'est pas encore relié à une plateforme agréée. Le Prestataire prévoit ce branchement avant l'échéance et en informera la Cliente. Jusque-là, la Cliente reste responsable de ses obligations comptables et fiscales.

Services extérieurs. Les connexions à des outils tiers (Make, Wix, Google, Meta…) dépendent de ces outils. Le Prestataire n'est pas responsable de leurs changements ou pannes.

Article 12 — Données et RGPD

Propriété. Les Données appartiennent à la Cliente. Le Prestataire ne les utilise que pour fournir le CRM. Il ne les vend pas, ne les loue pas et ne les consulte pas, sauf à la demande de la Cliente (par exemple pour l'assistance) ou si la loi l'oblige.

Réversibilité. La Cliente peut exporter toutes ses Données à tout moment, sans frais, dans des formats ouverts (article 8).

Rôles RGPD. Pour les données personnelles de ses clients, prospects, salariés et contacts, la Cliente est **responsable de traitement** et le Prestataire est son **sous-traitant** (article 28 du RGPD). Leurs engagements sont détaillés dans le contrat de traitement des données annexé aux présentes CGV, qui en fait partie.

Sous-traitants du Prestataire. La Cliente accepte le recours aux prestataires suivants :

Prestataire	Rôle	Lieu des données
OVHcloud	Hébergement du CRM, des Données et des sauvegardes	France (Gravelines)
Google (Workspace)	Envoi des e-mails du CRM	Union européenne et États-Unis
Mistral AI	Retranscription audio (réunions, dictées)	Union européenne
Anthropic (Claude)	Résumés, traductions, assistant vocal	États-Unis

Les transferts hors de l'Union européenne sont encadrés par les garanties prévues par le RGPD (clauses contractuelles types de la Commission européenne et, le cas échéant, le cadre de protection des données UE–États-Unis). Le Prestataire prévient la Cliente au moins un mois avant d'ajouter ou de changer un sous-traitant ; la Cliente peut s'y opposer en résiliant sans frais.

Article 13 — Sécurité et sauvegardes

Le Prestataire met en place des mesures de sécurité adaptées, notamment :

- connexion chiffrée (HTTPS) et hébergement en France ;
- mots de passe hachés et double authentification obligatoire pour chaque Utilisateur ;
- séparation stricte des Données de chaque Espace ;
- rôles et droits d'accès réglables, journal des actions importantes ;
- sauvegarde automatique chaque nuit, avec plusieurs jours d'historique, et procédure de restauration testée.

En cas de violation de données touchant l'Espace, le Prestataire prévient la Cliente dans les meilleurs délais, et au plus tard 48 heures après l'avoir constatée, pour qu'elle puisse respecter ses propres obligations (notification à la CNIL sous 72 heures).

Le risque zéro n'existe pas. La Cliente reste libre de faire ses propres exports réguliers en complément.

Article 14 — Responsabilité

Le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens. Il répond des dommages directs causés par une faute prouvée de sa part.

Il ne répond pas des dommages indirects : perte de chiffre d'affaires, de clientèle ou d'image, notamment.

Il ne répond pas non plus des décisions prises par la Cliente à partir du CRM, des contenus qu'elle valide (y compris les propositions de l'IA et les modèles de contrats), ni d'une mauvaise utilisation du CRM.

Tous dommages confondus, la responsabilité du Prestataire est limitée au montant payé par la Cliente au cours des 12 mois précédant le fait qui l'engage. Cette limite ne s'applique pas en cas de faute lourde ou intentionnelle.

Article 15 — Propriété intellectuelle

Le CRM (code, écrans, textes, modèles, nom et logo) reste la propriété du Prestataire. L'Abonnement donne seulement un droit d'utilisation, personnel à la Cliente, non exclusif et non transférable, pour sa durée.

La Cliente ne peut pas copier, revendre, louer ou tenter de reconstituer le CRM.

Les Données, les documents et les paramétrages propres à la Cliente (textes, logos, gabarits qu'elle a rédigés) restent sa propriété.

Article 16 — Confidentialité, force majeure, modification

Confidentialité. Chaque partie garde confidentielles les informations de l'autre dont elle a connaissance, pendant le contrat et 3 ans après.

Référence. Le Prestataire peut citer le nom et le logo de la Cliente comme référence commerciale, sauf refus écrit de la Cliente.

Force majeure. Aucune partie n'est responsable d'un manquement dû à un événement de force majeure (article 1218 du Code civil). Si l'événement dure plus d'un mois, chaque partie peut résilier sans frais.

Modification des CGV. Le Prestataire peut modifier les CGV. La Cliente est prévenue par e-mail au moins un mois avant. Si elle refuse les nouvelles CGV, elle peut résilier sans frais avant leur entrée en vigueur.

Article 17 — Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de désaccord, les parties cherchent d'abord une solution amiable, par écrit, pendant 30 jours.

À défaut, le litige est porté devant les tribunaux compétents d'Évry, ressort du siège du Prestataire, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Version en vigueur au 6 novembre 2026.