



MENKORN

by CrisiSoft

Conditions Générales de Vente - CGV

Version	Contributeur	Date de publication	Date de validité	Commentaires
3.0	LM	1 ^{er} août 2026	31 août 2026	Refonte
2.0	LM	5 juillet 2018	5 septembre 2018	Version commerciale
1.0	LM	08 août 2017	08 octobre 2017	Version initiale post-développements

Sommaire

ARTICLE 1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION	1
ARTICLE 2. DEFINITIONS AUTONOMES ET LIASSE CONTRACTUELLE	1
ARTICLE 3. OFFRES, TARIFS ET COMMANDES	2
ARTICLE 4. MODALITES DE PAIEMENT, FACTURATION ET ÉCHEANCES	3
ARTICLE 5. DUREE, RECONDUCTION ET RESILIATION	4
ARTICLE 6. ENGAGEMENT B2B ET CONDITIONS D'ANNULATION	4
ARTICLE 7. PROPRIETE INTELLECTUELLE, UNITES D'ŒUVRE ET DROIT D'AUDIT	4
ARTICLE 8. CONFIDENTIALITE COMMERCIALE	5
ARTICLE 9. CESSIION ET TRANSFERT DU CONTRAT	5
ARTICLE 10. NIVEAUX DE SERVICE (SLA), GARANTIES ET EXCLUSIONS	5
ARTICLE 11. RESPONSABILITE, PLAFOND D'INDEMNISATION ET PORTE-FORT	5
ARTICLE 12. FORCE MAJEURE ET IMPREVISION	6
ARTICLE 13. DISPOSITIONS DIVERSES	6
ARTICLE 14. REGLEMENT DES LITIGES ET DROIT APPLICABLE	7

ARTICLE 1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes **Conditions Générales de Vente** (ci-après « CGV ») s'appliquent de plein droit à l'ensemble des ventes, abonnements et prestations de services conclus entre la société CrisiSoft SAS (ci-après le « Vendeur » ou « CrisiSoft ») et tout client exclusivement professionnel, personne morale de droit privé ou de droit public, ainsi que toute centrale d'achat (ci-après le « Client »).

Le catalogue d'offres de CrisiSoft comprend :

1. **Les Abonnements SaaS et Licences** : concessions de droits d'utilisation de la solution logicielle de gestion de crise MenKorn (sous forme d'abonnements annuels SaaS ou de licences perpétuelles/annuelles) ;
2. **Les Matériels** : équipements informatiques, réseaux ou terminaux durcis commandés en complément des solutions applicatives ;
3. **Les Prestations de Services et Services Associés** : désignant l'ensemble des interventions humaines fournies par CrisiSoft, notamment les prestations de maintenance, d'assistance technique, de formation professionnelle, d'audit, de conseil organisationnel et stratégique, ainsi que de développement informatique sur-mesure (ci-après désignés les « **Services** » ou « **Prestations** »).

Les présentes CGV s'appliquent indistinctement aux commandes effectuées **en ligne via le site web** de CrisiSoft ou aux commandes effectuées **en direct** par l'émission et la signature d'un devis, d'un bon de commande ou d'un marché conclu avec une centrale d'achat ou un organisme public.

Toute commande ou souscription implique l'adhésion entière, ferme et sans réserve du Client aux présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document du Client (notamment ses conditions générales d'achat), sauf accord écrit, exprès et dérogatoire préalable de CrisiSoft.

CrisiSoft se réserve la faculté de modifier ses CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande ou de la souscription. Pour les contrats à exécution successive (abonnements, maintenance), toute modification des CGV sera notifiée au Client par écrit avec un préavis minimum de trente (30) jours avant sa prise d'effet. À défaut de contestation ou de résiliation notifiée par le Client dans ce délai, les nouvelles CGV sont réputées acceptées.

ARTICLE 2. DEFINITIONS AUTONOMES ET LIASSE CONTRACTUELLE

Pour l'interprétation et l'exécution des présentes CGV, les termes suivants s'entendent comme suit :

- **Client** : La personne morale (personne de droit privé, établissement public, centrale d'achat ou intermédiaire) souscrivant la commande et assumant la responsabilité financière du paiement des factures émises par CrisiSoft.
- **Organisme** : L'établissement de santé, la structure publique ou privée (ex. CHU, SAMU, SDIS) destinataire et utilisateur final de la Solution applicative. Le Client et l'Organisme peuvent désigner la même entité.
- **Utilisateur** : Toute personne physique (agent, professionnel de santé, administrateur) autorisée au sein de l'Organisme à accéder à la Solution.
- **Solution (ou Solution MenKorn)** : Les plateformes applicatives et logiciels de gestion de crise édités par CrisiSoft.
- **Contrat (ou Liasse Contractuelle)** : L'accord global liant les Parties (le « Contrat ») est constitué des documents suivants. En cas de contradiction ou de divergence entre les termes de ces documents, ils prévaudront les uns sur les autres dans l'ordre de priorité décroissant suivant :

1. Le **Bon de Commande / Devis** (stipulations particulières)
2. La **Convention de Niveaux de Service** (SLA & Support)
3. **L'Annexe A DPA** (Accord sur le Traitement des Données annexé au Contrat de Licence Utilisateur Final (CLUF / CGU))
4. Les présentes **Conditions Générales de Vente** (CGV)
5. Le **Contrat de Licence Utilisateur Final** (CLUF / CGU).

ARTICLE 3. OFFRES, TARIFS ET COMMANDES

3.1. Tarification (Exclusivité B2B)

Les offres de CrisiSoft s'adressent exclusivement à une clientèle professionnelle (B2B / B2G).

En conséquence, l'ensemble des prix des abonnements, licences, matériels et prestations de services sont indiqués **en Euros (€) et strictement Hors Taxes (HT)**. Les taxes applicables (notamment la TVA au taux en vigueur) seront facturées en sus lors de l'émission de la facture.

CrisiSoft se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toute modification tarifaire s'appliquera au renouvellement suivant des abonnements ou contrats de maintenance en cours, sous réserve d'une notification préalable de trente (30) jours adressée au Client.

3.2. Modalités d'Acquisition, Garantie Initiale et Formalisation de la Maintenance

- Abonnements SaaS : L'abonnement concède un droit d'usage temporaire et inclut l'accès aux plateformes hébergées, les mises à jour et le support.
- Licences Perpétuelles, Garantie 1 An et Formalisation de la Maintenance : La licence perpétuelle concède un droit d'usage pérenne du logiciel. L'acquisition d'une licence perpétuelle inclut de plein droit une garantie légale et contractuelle d'une durée de douze (12) mois à compter de la livraison. Cette garantie initiale comprend l'intégralité des prestations de maintenance corrective, évolutive, d'assistance technique et d'engagements de niveau de service définies à la **Convention de Niveaux de Service (SLA & Support)**, sans facturation complémentaire au titre de cette première année.

À l'issue de la période de garantie initiale de douze (12) mois, le maintien des Prestations de Maintenance et Support (SLA) fait l'objet d'un engagement formalisé par l'émission d'un Bon de Commande par le Client :

- Soit dès le Bon de Commande initial, ce dernier intégrant directement l'acquisition de la licence perpétuelle (Année 1 couverte par la garantie) ainsi qu'un engagement sur une ou plusieurs années de Maintenance et Support payantes à compter du treizième (13ème) mois (M+13) ;
- Soit par l'émission d'un nouveau Bon de Commande spécifique transmis par le Client à CrisiSoft au plus tard trente (30) jours avant l'expiration de la période de garantie initiale de douze (12) mois, portant sur une durée ferme d'un ou plusieurs ans de Maintenance et Support.

Les Parties conviennent expressément que le Bon de Commande dûment signé, se référant à la présente Liasse Contractuelle (**CGV et Convention de Niveaux de Service (SLA & Support)**), constitue le seul acte d'engagement juridique requis pour régir les prestations de Maintenance et Support, à l'exclusion de tout document additionnel distinct intitulé « Contrat de Maintenance ».

3.3. Validation de la Commande, Livraison SaaS et Recette

Le contrat est fermement et définitivement conclu selon le canal de commercialisation utilisé :

- **Pour les commandes en ligne (Site Web)** : dès lors que le Client a sélectionné l'offre commerciale, validé son récapitulatif de commande, accepté les présentes CGV ainsi que le **Contrat de Licence Utilisateur Final (CLUF / CGU)** en vigueur, et validé le processus de paiement ou de souscription.
- **Pour les commandes en direct (Devis / Bon de commande / Centrales d'achat)** : dès réception par CrisiSoft du bon de commande ou du devis dûment daté et signé par le représentant légal du Client ou de la centrale d'achat (par signature manuscrite ou électronique), assorti du règlement de l'acompte éventuellement exigé.

Procédure de Livraison et Recette SaaS : La mise à disposition de la Solution SaaS s'effectue par la transmission des accès d'administration au Client ou à l'Organisme. À compter de cette transmission, le Client ou l'Organisme dispose d'un délai de quarante-huit (48) heures ouvrées pour notifier par écrit à CrisiSoft toute réserve motivée pour non-conformité majeure. À défaut de réserve écrite formulée dans ce délai, la livraison est réputée ferme, conforme et définitivement acceptée, constituant le point de départ de la facturation.

3.4. Formation de Formateurs et Recyclage Annuel Obligatoire

Lorsque la commande porte sur la formation de formateurs internes au sein du Client ou de l'Organisme, le maintien de la qualification de ces formateurs est subordonné à la réalisation d'un recyclage annuel obligatoire dispensé par CrisiSoft. À défaut de réalisation de ce recyclage annuel dans les délais impartis, CrisiSoft se réserve le droit de suspendre de plein droit l'ensemble des prestations d'accompagnement, de conseil et de suivi opérationnel associées, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité ou réduction tarifaire.

ARTICLE 4. MODALITES DE PAIEMENT, FACTURATION ET ÉCHEANCES

4.1. Modes de paiement

Le règlement des abonnements, licences, matériels et prestations s'effectue par virement bancaire, carte bancaire ou prélèvement automatique SEPA (au moyen d'un mandat SEPA souscrit sous forme électronique ou papier).

4.2. Échéances, Fait Générateur et Facturation

- **Abonnements, Licences et Maintenance récurrente** : Les redevances d'abonnement SaaS, de licences annuelles et de prestations de maintenance (facturées à compter de la deuxième année pour les licences perpétuelles, selon le périmètre arrêté au Bon de Commande correspondant) sont payables d'avance (terme à échoir) et sur une base annuelle, sauf stipulation contraire figurant expressément au bon de commande.
- **Prestations de Services et Matériels** : Les prestations ponctuelles (formation, audit, conseil, développements sur-mesure) et les livraisons de matériels sont facturées selon le calendrier convenu au bon de commande (acompte à la commande et solde à la livraison ou à la réalisation).
- **Fait générateur de la facturation** : Dans le cadre des ventes en direct, l'émission des factures est subordonnée à la survenance du fait générateur matérialisé par la délivrance ou la signature du document justificatif correspondant :
 - **Abonnement annuel ou Licence** : signature ou transmission de l'**Attestation de licence** (ou mise à disposition effective des accès) ;
 - **Prestations de Déploiement** : signature du **Plan de déploiement** (ou rapport de fin de déploiement) ;
 - **Prestations de Formation** : signature de l'Attestation de formation (ou feuilles d'émargement).
- **Envoi des factures** : Les factures électroniques sont envoyées directement au Client par voie électronique à l'adresse de facturation désignée, ou mises à disposition sur son espace de gestion dédié.
- **Alignement des périodicités** : Lorsque la commande porte sur des Prestations ayant des périodicités de facturation différentes, CrisiSoft se réserve le droit d'appliquer à l'ensemble des Prestations la périodicité applicable à la Prestation représentant la part financière prépondérante (notamment la redevance d'abonnement ou de maintenance annuelle).
- **Regroupement de facturation** : Pour les Clients titulaires de plusieurs contrats, CrisiSoft se réserve la faculté d'émettre une facture consolidée unique pour l'ensemble des Prestations (cette facturation unique pouvant être annuelle si le montant cumulé est inférieur à 1 500 € HT par an), sous réserve du respect des exigences de la comptabilité publique et du rattachement obligatoire aux bons de commande ou engagements juridiques distincts (notamment via la plateforme Chorus Pro).

4.3. Retard ou Défaut de Paiement

En cas de défaut ou de retard de paiement à l'échéance convenue :

- Des pénalités de retard égales au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, ou à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur, seront exigibles de plein droit sans qu'un rappel ne soit nécessaire ;
- Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros sera due de plein droit par le Client professionnel ;
- CrisiSoft se réserve le droit de suspendre l'accès au **Service** (accès SaaS, hébergement, support technique et exécution des prestations en cours) dans un délai de huit (8) jours suivant l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse. Pour l'application de la présente clause, le **Service** désigne tant l'accès opérationnel aux plateformes applicatives hébergées que le bénéfice de l'assistance et des interventions des équipes techniques et des équipes projets de CrisiSoft.

ARTICLE 5. DUREE, RECONDUCTION ET RESILIATION

5.1. Durée et Tacite Reconduction

Les abonnements SaaS, les licences annuelles et les prestations de maintenance associées aux licences perpétuelles souscrits au Bon de Commande engagé sont conclus pour une durée ferme initiale telle qu'indiquée au Bon de Commande (généralement 1 an, ou pluriannuelle).

À l'échéance de la période contractuelle ferme souscrite au Bon de Commande, et sauf réengagement formalisé par l'émission d'un nouveau Bon de Commande ou reconduction expresse prévue au marché, le contrat prend fin à son terme ou se renouvelle tacitement par périodes successives d'un (1) an si le Bon de Commande le stipule expressément.

5.2. Modalités de Résiliation

Le Client peut résilier son abonnement ou contrat de maintenance par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR).

La lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR de résiliation doit être transmise au moins trois (3) mois avant la date d'échéance annuelle en cours. La résiliation prendra effet à la fin de la période contractuelle annuelle payée. Aucun remboursement *pro rata temporis* ne sera effectué pour les sommes perçues d'avance.

5.3. Arrêt de Commercialisation d'un Module (Fin de Vie)

CrisiSoft se réserve le droit d'interrompre la commercialisation ou le support d'un module spécifique sous réserve d'un préavis d'un (1) an notifié par écrit au Client.

ARTICLE 6. ENGAGEMENT B2B ET CONDITIONS D'ANNULATION

6.1. Absence de Droit de Rétractation

Les présentes CGV régissant exclusivement des ventes de gré à gré ou en ligne entre professionnels (B2B / B2G) pour les besoins de leur activité, les dispositions du Code de la consommation relatives au droit de rétractation des consommateurs ne sont pas applicables. Toute commande validée en ligne ou par bon de commande est ferme, définitive et irrévocable.

6.2. Annulation ou Modification de Prestations

Toute demande d'annulation ou de report d'une prestation de service (session de formation, audit, conseil, journée d'accompagnement) du fait du Client doit être notifiée par écrit au moins quinze (15) jours ouvrés avant la date prévue. En deçà de ce délai, la prestation reste due et facturée dans son intégralité.

ARTICLE 7. PROPRIETE INTELLECTUELLE, UNITES D'ŒUVRE ET DROIT D'AUDIT

7.1. Concession de Droits et Respect des Unités d'Œuvre

CrisiSoft conserve la propriété exclusive de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle afférents aux logiciels, progiciels et documentations fournis. La souscription concède uniquement un droit d'usage personnel, non exclusif, non cessible et non transmissible.

Ce droit d'utilisation est accordé pour un nombre strict d'**unités d'œuvre** (ex. nombre de comptes utilisateurs, nombre de lits, nombre d'établissements/structures) tel que spécifié au Bon de Commande. Toute utilisation excédant le nombre d'unités d'œuvre souscrites est strictement interdite sans accord écrit préalable de CrisiSoft et régularisation financière.

7.2. Droit d'Audit de l'Usage

CrisiSoft se réserve le droit d'effectuer, une (1) fois par an et à ses frais, un audit à distance ou sur site afin de vérifier la conformité de l'utilisation de la Solution au nombre d'unités d'œuvre souscrites. CrisiSoft en avisera le Client par écrit avec un préavis minimum de quinze (15) jours.

Le Client et l'Organisme s'engagent à coopérer de bonne foi à cet audit. Si l'audit révèle une utilisation excédant les droits concédés, CrisiSoft émettra une facture de régularisation couvrant la redevance due pour l'usage excédentaire depuis la date de survenance du dépassement, augmentée du remboursement des frais d'audit engagés par CrisiSoft. Le Client s'engage à régler cette facture sous un délai de trente (30) jours.

ARTICLE 8. CONFIDENTIALITE COMMERCIALE

Chacune des parties s'engage à conserver strictement confidentielles l'ensemble des informations commerciales, financières, tarifaires, techniques et savoir-faire transmis par l'autre partie dans le cadre de la négociation et de l'exécution du Contrat (ci-après les « Informations Confidentielles »). Les parties s'engagent à ne pas divulguer ces Informations Confidentielles à des tiers sans accord écrit préalable, sauf aux membres de leur personnel et prestataires soumis à une obligation équivalente de confidentialité. Cette obligation de confidentialité s'applique pendant toute la durée du Contrat et se poursuit pendant une durée de cinq (5) ans suivant son expiration ou sa résiliation.

ARTICLE 9. CESSION ET TRANSFERT DU CONTRAT

Le Contrat ne peut faire l'objet d'une cession ou d'un transfert total ou partiel de la part du Client, à titre gratuit ou onéreux, sans l'accord préalable, exprès et écrit de CrisiSoft. CrisiSoft se réserve la faculté de céder ou transférer le Contrat à tout tiers ou filiale dans le cadre d'une restructuration, fusion, acquisition ou apport d'actifs, sous réserve d'en informer le Client par écrit.

ARTICLE 10. NIVEAUX DE SERVICE (SLA), GARANTIES ET EXCLUSIONS

10.1. Engagement de Niveaux de Service (SLA)

Les engagements de disponibilité technique des applications, la classification des anomalies, ainsi que les Garanties de Temps d'Intervention (GTI) et de Rétablissement (GTR) applicables au support et à la maintenance sont régis de façon exclusive par le document **Convention de Niveaux de Service (SLA & Support)**, auquel les présentes CGV renvoient expressément afin de garantir une source unique d'information.

10.2. Garanties Légales et Contractuelles

CrisiSoft garantit que les logiciels et matériels fournis sont conformes aux spécifications techniques décrites dans sa documentation officielle et aux prérequis techniques en vigueur. Pour les prestations de services (conseil, développement sur-mesure, formation...), CrisiSoft est soumise à une obligation de moyens conformément aux usages de la profession informatique.

ARTICLE 11. RESPONSABILITE, PLAFOND D'INDEMNISATION ET PORTE-FORT

11.1. Limite de Responsabilité et Plafond Financier

La responsabilité de CrisiSoft ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée et pour les seuls dommages directs subis par le Client. Sont expressément exclus de toute indemnisation les dommages indirects ou immatériels tels que perte d'exploitation, perte de données, préjudice d'image ou préjudice commercial.

Le montant total cumulé des indemnités ou réparations dues par CrisiSoft au titre d'un contrat ne pourra en aucun cas excéder les sommes effectivement payées Hors Taxes (HT) par le Client au cours des douze (12) derniers mois précédant le fait générateur du dommage.

11.2. Clause de Porte-Fort (Obligations de l'Organisme Final)

Lorsque le Client agit en qualité d'intermédiaire ou de centrale d'achat pour le compte d'un établissement utilisateur (l'Organisme), le Client s'engage à transmettre l'ensemble des documents contractuels (notamment le **Contrat de Licence Utilisateur Final (CLUF / CGU)**) à cet Organisme.

Le Client se porte fort, au sens de l'article 1204 du Code civil, du respect strict du **Contrat de Licence Utilisateur Final (CLUF / CGU)**, des règles de sécurité informatique et des droits de propriété intellectuelle de CrisiSoft par l'Organisme final et ses Utilisateurs.

ARTICLE 12. FORCE MAJEURE ET IMPREVISION

12.1. Force Majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable du retard ou de l'inexécution de ses obligations en cas de survenance d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil (incluant notamment : cyberattaques d'ampleur nationale, défaillances générales des réseaux télécoms ou électriques, décisions gouvernementales ou sanitaires restrictives). Si la survenance d'un cas de force majeure entraîne une suspension de l'exécution du Contrat pendant une durée supérieure à trois (3) mois, chacune des parties pourra résilier le Contrat de plein droit, sans indemnité de part ni d'autre, par lettre recommandée avec accusé de réception.

12.2. Imprévision (Article 1195 du Code Civil)

En cas de changement imprévisible de circonstances économiques extérieures (notamment une hausse documentée supérieure à 15 % des tarifs d'infrastructure Cloud HDS ou de l'énergie), CrisiSoft pourra solliciter une renégociation de bonne foi des conditions financières. En cas d'échec sous 45 jours, CrisiSoft pourra résilier le contrat sous réserve d'un préavis de trois (3) mois permettant d'organiser la réversibilité des données.

ARTICLE 13. DISPOSITIONS DIVERSES

13.1. Références Commerciales et Droit de Citation

Le Client et l'Organisme autorisent expressément CrisiSoft à citer leur nom et à reproduire leur marque ou logo à titre de référence commerciale sur ses documents promotionnels, plaquettes, présentations et sites web.

13.2. Sous-traitance

CrisiSoft est autorisée à sous-traiter tout ou partie des Prestations et Services objets du Contrat (notamment l'hébergement HDS ou les interventions de formation) à des prestataires qualifiés. CrisiSoft demeure seule responsable vis-à-vis du Client de la bonne exécution des obligations sous-traitées.

13.3. Non-renonciation

Le fait pour l'une ou l'autre des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées au Contrat ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

13.4. Divisibilité et Nullité Partielle

Si une ou plusieurs stipulations du Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées comme 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.

13.5. Assurance Responsabilité Civile Professionnelle

CrisiSoft atteste avoir souscrit et s'engage à maintenir en vigueur une police d'assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages pouvant survenir à l'occasion de l'exécution des Prestations et du Contrat.

ARTICLE 14. REGLEMENT DES LITIGES ET DROIT APPLICABLE

14.1. Droit Applicable

Les présentes CGV et toutes les opérations de vente qui en découlent sont régies et soumises au **droit français**.

14.2. Réclamation Préalable

Toute réclamation doit être adressée par écrit au service client de CrisiSoft à l'adresse : contact@crisisoft.com ou par courrier au siège social de la société.

14.3. Attribution de Juridiction

En cas de litige ne pouvant se résoudre de manière écoloique dans un délai de deux (2) mois :

- Pour les Clients de droit privé (sociétés, centrales d'achat privées) : compétence exclusive est attribuée au **Tribunal de Commerce du ressort du siège social de CrisiSoft** ;
- Pour les Clients de droit public (établissements publics de santé, centrales d'achat publiques) : compétence exclusive est attribuée au **Tribunal Administratif de CLERMONT-FERRAND**.