

Conditions générales d'utilisation

ZeroTouch CRM - MOLDEREZ-CONSULT SRL - BCE 0842.262.084

Modèle à faire valider par votre conseil juridique avant publication définitive.

1. Éditeur et identification

Le service ZeroTouch CRM, accessible à l'adresse <https://zerotouchcrm.com> (ci-après le « Service »), est édité par MOLDEREZ-CONSULT SRL, société à responsabilité limitée de droit belge, numéro d'entreprise (BCE) 0842.262.084, contact : hello@zerotouchcrm.com.

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après les « Conditions » ou « CGU ») régissent l'accès au Service et son utilisation. En créant un compte, en souscrivant un abonnement ou en utilisant le Service, vous reconnaissez avoir pris connaissance des présentes Conditions et les accepter sans réserve.

2. Définitions

« Éditeur » : MOLDEREZ-CONSULT SRL. « Service » : la solution logicielle ZeroTouch CRM, fournie en mode SaaS. « Client » : toute personne morale ou physique, agissant à des fins professionnelles, qui souscrit un abonnement. « Organisation » : l'espace de travail multi-locataire propre à chaque Client. « Utilisateur » : toute personne physique autorisée par le Client à accéder au Service. « Compte » : l'espace personnel et sécurisé d'un Utilisateur. « Données du Client » : l'ensemble des données saisies, importées ou captées par le Client dans l'Organisation. « DPA » : l'accord de sous-traitance régissant le traitement des Données du Client par l'Éditeur.

3. Objet

Les présentes Conditions définissent les modalités dans lesquelles l'Éditeur met le Service à la disposition du Client, ainsi que les droits et obligations des parties. Le Service est un CRM SaaS souverain belge dit « zéro-touch », destiné aux PME et indépendants, qui capture automatiquement certaines informations pour les transformer en fiches et interactions soumises à confirmation, et propose des fonctionnalités de facturation conforme à la TVA belge, d'e-facturation Peppol (UBL 2.1), d'encaissement via Mollie et d'export complet des données.

4. Accès au Service et gestion du compte

L'accès au Service nécessite la création d'un Compte. Le Client garantit l'exactitude des informations fournies et s'engage à les tenir à jour. Les identifiants de connexion sont personnels et confidentiels ; le Client et ses Utilisateurs sont responsables de leur confidentialité et de toute activité réalisée au moyen de leur Compte, et s'engagent à informer sans délai l'Éditeur de toute utilisation non autorisée. L'Éditeur recommande vivement l'activation de la double authentification (2FA). L'Éditeur ne conservant jamais les mots de passe en clair, il n'est pas en mesure de communiquer un mot de passe oublié ; seule une procédure de réinitialisation est possible.

5. Abonnement, essai, facturation, renouvellement et résiliation

Le Service est fourni dans le cadre d'un abonnement dont les caractéristiques et le prix sont indiqués lors de la souscription. Le cas échéant, une période d'essai peut être proposée. Les prix sont indiqués hors taxes, augmentés de la TVA au taux applicable ; les factures sont émises conformément à la

réglementation belge et, le cas échéant, au format Peppol (UBL 2.1) ; les paiements sont traités par Mollie sur le compte de l'Organisation.

Sauf stipulation contraire, l'abonnement se renouvelle par tacite reconduction pour des périodes successives de même durée, à défaut de résiliation dans les conditions prévues. Le Client peut résilier selon les modalités précisées dans le Service, avec effet à l'échéance de la période en cours. L'Éditeur peut suspendre ou résilier l'abonnement en cas de manquement grave, notamment de non-paiement, après mise en demeure restée sans effet. En cas de défaut de paiement, l'Éditeur se réserve le droit, après information du Client, de suspendre l'accès jusqu'à régularisation.

6. Usage acceptable et interdictions

Le Client et ses Utilisateurs s'engagent à utiliser le Service conformément aux présentes Conditions, à la législation applicable et aux droits des tiers. Il est notamment interdit : d'utiliser le Service à des fins illicites ou frauduleuses ; de porter atteinte à la sécurité, à l'intégrité ou à la disponibilité du Service ; de contourner les mesures de protection ou de contrôle d'accès ; de transmettre des contenus illicites ou portant atteinte aux droits de tiers ; d'envoyer des communications non sollicitées en violation de la réglementation ; de procéder à une ingénierie inverse, sauf dans les limites autorisées par la loi ; de revendre ou sous-licencier le Service hors du cadre prévu. Le Client demeure seul responsable de la licéité des Données du Client et des traitements qu'il opère au moyen du Service.

7. Propriété et portabilité des données du Client

Le Client demeure seul et plein propriétaire des Données du Client. L'Éditeur n'acquiert aucun droit de propriété sur ces données et ne les utilise que dans la stricte mesure nécessaire à la fourniture du Service, conformément aux présentes Conditions et au DPA. L'Éditeur garantit l'absence de verrouillage : le Client peut, à tout moment, exporter l'intégralité des Données du Client aux formats ouverts JSON et UBL. À l'issue de la relation, le Client dispose d'un délai raisonnable pour exporter ses données, après quoi l'Éditeur procède à leur suppression ou anonymisation, sous réserve des obligations légales de conservation.

8. Protection des données et accord de sous-traitance

Le traitement des données à caractère personnel est décrit dans la Politique de confidentialité. Pour les Données du Client, l'Éditeur agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD, le Client demeurant responsable du traitement. Les conditions de ce traitement sont régies par le DPA, qui fait partie intégrante de la relation contractuelle. En cas de contradiction entre les présentes Conditions et le DPA s'agissant des Données du Client, le DPA prévaut.

9. Disponibilité, maintenance et obligation de moyens

L'Éditeur met en oeuvre les moyens raisonnables pour assurer la disponibilité et le bon fonctionnement du Service. Cette obligation est une obligation de moyens et non de résultat. L'Éditeur peut interrompre temporairement l'accès pour des raisons de maintenance, de mise à jour ou de sécurité ; les opérations planifiées sont réalisées de manière à limiter la gêne, et le Client en est informé lorsque cela est raisonnablement praticable. L'Éditeur ne saurait être tenu responsable des indisponibilités résultant de causes échappant à son contrôle raisonnable, notamment les défaillances des réseaux, des hébergeurs ou des prestataires tiers, ainsi que des cas de force majeure.

10. Propriété intellectuelle

Le Service, ses composants logiciels, son architecture, ses interfaces, ses marques et logos sont protégés par les droits de propriété intellectuelle et demeurent la propriété exclusive de l'Éditeur ou de ses concédants. L'Éditeur concède au Client, pour la durée de l'abonnement, un droit d'utilisation personnel, non exclusif, non cessible et non transférable, limité aux besoins propres de l'Organisation. Ce droit prend fin à la cessation de l'abonnement. La présente clause ne porte pas atteinte à la propriété des Données du Client.

11. Garanties et exclusions

L'Éditeur s'engage à fournir le Service avec un soin et une diligence conformes aux usages de la profession. Le Service est fourni en l'état et selon les fonctionnalités décrites. Dans les limites autorisées par la loi, l'Éditeur ne garantit pas que le Service sera exempt de toute interruption ou erreur, ni qu'il répondra à des besoins spécifiques non expressément convenus. Il appartient au Client de vérifier l'adéquation du Service à ses besoins. Les présentes garanties ne portent pas atteinte aux droits impératifs que la loi belge reconnaît au Client.

12. Limitation de responsabilité

Dans les limites autorisées par la loi, et sauf en cas de dol, de faute lourde ou de dommage corporel, la responsabilité totale et cumulée de l'Éditeur au titre de l'ensemble des dommages est plafonnée au montant total des sommes effectivement payées par le Client au cours de la période de douze mois précédant le fait générateur de responsabilité. Dans les mêmes limites, l'Éditeur ne saurait être tenu responsable des dommages indirects ou immatériels (perte de chiffre d'affaires, de bénéfices, de clientèle, de données sans préjudice des fonctionnalités d'export, d'image ou d'exploitation). Ces limitations ne s'appliquent pas dans les cas où la loi belge l'interdit.

13. Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un cas de force majeure, au sens du droit belge. La partie empêchée en informe l'autre dans les meilleurs délais. Si le cas de force majeure se prolonge au-delà d'une durée raisonnable, chaque partie pourra mettre fin à la relation sans indemnité.

14. Durée et résiliation

Les présentes Conditions s'appliquent pendant toute la durée d'utilisation du Service et de l'abonnement. En cas de cessation, le Client conserve la faculté d'exporter ses données dans les conditions de l'article 7, après quoi l'Éditeur procède à leur suppression ou anonymisation. Les stipulations qui, par leur nature, ont vocation à survivre à la cessation (propriété intellectuelle, limitation de responsabilité, confidentialité, droit applicable) demeurent en vigueur.

15. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions sont régies par le droit belge. Tout différend relatif à leur validité, leur interprétation ou leur exécution sera, à défaut de résolution amiable préalable, soumis à la compétence exclusive des cours et tribunaux belges compétents, sans préjudice des règles impératives de compétence pouvant s'appliquer en faveur d'une partie bénéficiant d'une protection légale particulière.

16. Modification des conditions

L'Éditeur se réserve le droit de modifier les présentes Conditions, notamment pour les adapter à l'évolution du Service ou de la réglementation. Le Client est informé de toute modification substantielle dans un délai raisonnable avant son entrée en vigueur. La poursuite de l'utilisation du Service après l'entrée en vigueur des Conditions modifiées vaut acceptation. À défaut, le Client peut résilier son abonnement dans les conditions prévues.

17. Dispositions diverses

Si l'une des stipulations était déclarée nulle ou inapplicable, les autres conserveraient leur plein effet. Le fait pour l'Éditeur de ne pas se prévaloir d'un manquement ne vaut pas renonciation. Les présentes Conditions, ensemble avec l'offre souscrite, le DPA et la Politique de confidentialité, constituent l'intégralité de l'accord entre les parties relatif à leur objet.