



Conditions générales de service

Version 5 du 8 mars 2019

1. Objet du contrat

Le présent contrat a pour objectif de définir les modalités de mise à disposition du Client par la société HOP ONLINE du logiciel HOP CRM.

HOP ONLINE est une SAS au capital de 9.898 € immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Toulouse sous le N° 800 026 650. Son siège social est 31 allées Jules Guesde à Toulouse. Elle est représentée par Michel Hernandez agissant en qualité de Président.

2. Nature du logiciel

HOP CRM est un logiciel en mode SAAS (Software As A Service) ou logiciel en ligne. Il est accessible avec un navigateur internet au travers d'une connexion sécurisée SSL.

3. Propriété et confidentialité des données

Les données traitées et hébergées par HOP CRM sont et demeurent la propriété du Client.

4. Lieu de stockage des données

Les données traitées par HOP CRM sont stockées sur des serveurs hébergés en France.

5. Abonnements et versions

HOP CRM propose des abonnements mensuels ou annuels qui se différencient par leur niveau de fonctionnalité ou de service. Le Client a la possibilité de changer de version à tout moment.

6. Durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour une durée initiale égale à la durée de l'abonnement souscrit par le Client.

Pour les versions d'essai gratuit le contrat est conclu pour une durée de 30 jours.

7. Prix

Le prix de l'abonnement est celui en vigueur au moment de la souscription du contrat ou au moment de son renouvellement. Il est indiqué sur le site internet à l'adresse www.hopcrm.com/fr/tarifs.

Dans le cas où le Client change de version en cours d'abonnement :

- s'il opte pour une version de niveau supérieur un ajustement tarifaire est réalisé au prorata du temps restant jusqu'à la fin de l'abonnement en cours
- s'il opte pour une version de niveau inférieur aucun remboursement n'est effectué

8. Paiement

Les abonnements sont payables intégralement lors de la souscription du contrat ou de son renouvellement.

Les paiements peuvent se faire :

- en ligne par carte bancaire
- par virement sur le compte bancaire qui est précisé lors de la souscription ou du renouvellement

En cas de paiement anticipé aucun escompte ne sera appliqué.

En cas de répudiation d'un paiement par carte bancaire les services de HOP CRM seront immédiatement suspendus jusqu'à la réception d'un nouveau paiement valide. Des frais de 40 € HT seront facturés au Client au titre de cet incident de paiement.

9. Versions gratuites

Les versions gratuites qui n'auront fait l'objet d'aucune connexion seront automatiquement désactivées après un délai de prévenance de 7 jours qui permettra au Client de se connecter pour utiliser effectivement le logiciel ou pour obtenir une copie de ses données.

10. Envoi de mails

Les clients utilisant une version gratuite ou ceux ayant choisi de router leurs mails avec la plateforme d'envoi de HOP CRM seront soumis à un contrôle automatique des taux d'erreur. Si le taux d'erreur dépasse le seuil acceptable de 5%, la fonction d'envoi de mails sera désactivée sans préavis.

11. Renouvellement du contrat

Modes de renouvellement

HOP CRM propose deux formes de renouvellement :

- renouvellement manuel : le renouvellement se fait sur demande explicite du Client directement dans le logiciel au travers de son espace client
- renouvellement automatique : le renouvellement se fait automatiquement en fin de période pour une durée équivalente à celle de la période qui vient de se terminer et pour la même version ; le renouvellement automatique peut être suspendu à tout moment sans préavis à l'initiative du Client

[Notification](#)

Un mail de notification est envoyé au client sept jours avant la fin de son abonnement dans le cas d'un abonnement mensuel ou trente jour avant la fin dans le cas d'un abonnement annuel.

[Tarif de renouvellement](#)

Le tarif du renouvellement est celui en vigueur au premier jour de la période de renouvellement pour la version utilisée par le Client. Ce tarif est indiqué dans le mail de notification de fin d'abonnement.

[Effectivité du renouvellement](#)

Un abonnement n'est réputé renouvelé qu'une fois le paiement correspondant effectué par le Client.

10. Fin du contrat

Le présent contrat prendra fin automatiquement si le Client ne l'a pas renouvelé au terme de la période d'abonnement.

Pour les versions d'essai gratuit le contrat prend fin automatiquement après 30 jours si le Client n'a pas souscrit un abonnement.

11. Résiliation

[À l'initiative du Client](#)

Le client peut résilier le présent contrat à tout moment sans préavis. Les sommes réglées restent acquises à HOP ONLINE et ne feront l'objet d'aucun remboursement.

Cette résiliation pourra être notifiée à HOP ONLINE directement dans l'espace client du logiciel ou par courrier électronique (e-mail) adressé à contact@hopcrm.com.

[À l'initiative de HOP ONLINE](#)

HOP ONLINE peut résilier le présent contrat si le Client ne respecte pas les conditions normales d'utilisation ou sur décision d'une autorité administrative ou judiciaire. Les sommes réglées restent alors acquises à HOP ONLINE et ne feront l'objet d'aucun remboursement.

HOP ONLINE peut résilier le présent contrat en cas de défaut de paiement non régularisé sous sept jours.

Cette résiliation pourra être notifiée au Client par simple courrier électronique (e-mail) adressé au contact administratif désigné dans l'espace client du logiciel HOP CRM.

12. Sort des données en fin de contrat

En fin de contrat le Client bénéficie d'un accès restreint pendant trente jours qui lui permet de télécharger ses données. Les données sont restituées au format CSV.

Passé ce délai de trente jours les données seront supprimées des serveurs HOP CRM.

13. Droit de rétractation

HOP CRM est réservé exclusivement à un usage professionnel, les dispositions des articles L.121-20 et suivants du Code de la Consommation ne s'appliquent pas.

14. Force majeure

Aucune partie ne pourra être considérée défaillante dans l'exécution de ses obligations et voir sa responsabilité engagée si cette obligation est affectée, temporairement ou définitivement, par un événement ou une cause de force majeure. La force majeure s'entend pour tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil.

15. Limitation de responsabilité

En aucun cas HOP ONLINE (y compris ses fournisseurs, employés ou représentants) ne sera responsable des dommages directs ou indirects de toute nature, y compris et sans limitation, la perte de revenus, de profits, de chance, interruption d'activité ou la perte de données, et ce même si les parties ont été informées de la possibilité de tels dommages.

Dans tous les cas la responsabilité totale de HOP ONLINE est limitée, tous dommages confondus, aux sommes versées par le Client, le cas échéant, pour l'utilisation de HOP CRM et des services au titre des douze derniers mois précédant la date de survenance du dommage.

Le Client reconnaît souscrire au présent contrat en considération des risques qui y sont liés, des présentes dispositions relatives à la responsabilité de HOP ONLINE et du niveau de risque qu'il déclare accepter. Les prix applicables le cas échéant ont été convenus en considération de la présente clause, laquelle fait partie de l'équilibre économique du contrat.

16. Protection des données à caractère personnel

Les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter notamment par leurs préposés, salariés, ou non, mandataires éventuels, sous-traitants, prestataires permanents ou occasionnels, les dispositions légales et réglementaires relatives aux données personnelles et notamment les dispositions du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

Au titre du présent contrat, les Parties s'engagent à :

- ne pas utiliser les données à caractère personnel collectées à des fins autres que celles spécifiées dans le présent contrat ;
- assurer la protection des données personnelles et traitements y afférents, conformément à la réglementation applicable en la matière ;
- prendre toutes précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles et, notamment, d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés et, plus généralement, à mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisés, notamment lorsque le traitement comporte des transmissions de données dans un réseau, ainsi que contre toute forme de traitement illicite, étant précisé que ces mesures doivent assurer, compte tenu de l'état de l'art et des coûts liés à leur mise en œuvre, un niveau de sécurité approprié au regard des risques présentés par les traitements et la nature des données à protéger ;
- notifier l'autre partie de toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, notamment afin de permettre de se conformer à l'obligation prévue à l'article 33 du RGPD.

17. Validité des présentes Conditions Générales de Service

Les présentes Conditions Générales de Service sont valables pendant toute la durée de l'abonnement souscrit par le Client.

Lors du renouvellement de l'abonnement le Client devra accepter les Conditions Générales de Service en vigueur au jour de ce renouvellement.

18. Loi applicable et juridiction

Les présentes conditions sont soumises à la loi française. À défaut de règlement amiable, toute difficulté liée à leur interprétation ou validation ainsi que tout différend seront de la compétence exclusive des tribunaux de Toulouse.