

Conditions Générales de Vente – IES

Article 1 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre la société IES, SAS au capital de 1 411 000 euros, immatriculée au RCS de Melun sous le numéro 929 506 251, dont le siège social est situé au 15 Route d'Héricy, 77870 Vulaines-sur-Seine (ci-après « IES »), et ses clients dans le cadre de la fourniture de services de recouvrement de créances et d'informations financières.

Article 2 – Services proposés

IES propose notamment les services suivants à ses clients professionnels :

- Recouvrement amiable et judiciaire de créances,
- Fourniture d'informations financières et analyses sur la solvabilité de tiers
- Conseil en gestion du poste clients et prévention des impayés

La qualification de "litige" affectant une créance est **définie à l'initiative du client d'IES**.

Cette qualification **n'implique ni obligation de résolution**, ni engagement sur un délai de traitement de la part d'IES.

Toute créance qualifiée comme litigieuse fait l'objet d'une **suspension automatique des actions de recouvrement** jusqu'à la notification de clôture du litige par le client.

Article 3 – Commandes – Formation du contrat

Toute commande de services implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV. Les commandes peuvent être passées par écrit ou via le site internet d'IES.

Article 4 – Formation du contrat

Le contrat entre IES et le client est valablement formé par l'envoi d'un devis ou d'un contrat par IES, suivi de son acceptation expresse par le client, matérialisée par signature ou accord écrit. L'acceptation vaut adhésion aux présentes CGV. Aucun commencement d'exécution ne saurait valoir engagement sans validation formelle.

Article 5 – Tarifs et conditions de paiement

Les prestations d'IES sont facturées aux tarifs en vigueur au jour de la commande, exprimés en euros hors taxes (HT) et majorés des taxes applicables, notamment la TVA.

Sauf stipulation particulière convenue entre les parties, les factures sont payables à réception, par virement bancaire ou tout autre moyen mentionné sur la facture. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

Tout retard de paiement entraînera, de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités de retard calculées au taux de 10 points de pourcentage au-dessus du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente (taux BCE), en vigueur au premier jour du semestre concerné.

En complément, une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement sera due, conformément à l'article L441-10 du Code de commerce, sans préjudice de toute indemnisation complémentaire si les frais engagés sont supérieurs.

IES se réserve le droit de suspendre l'exécution des prestations en cas de défaut de paiement total ou partiel d'une facture à l'échéance.

Article 6 – Obligations d'IES

IES s'engage à exécuter ses prestations avec diligence et selon les règles de l'art. Elle est tenue à une obligation de moyens.

Article 7 – Obligations du client

Le client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires et à garantir leur exactitude. Il doit coopérer activement à la bonne exécution des prestations.

Le client s'engage notamment à :

- **Exclure de ses fichiers transmis à IES** (balances âgées ou similaires) toutes créances litigieuses ou en cours de résolution dont il a connaissance ;
- **Respecter le mapping et les standards de qualité de données définis par IES**, notamment en matière de sirétisation et d'enrichissement des fichiers.

La qualité des fichiers transmis conditionne la pertinence des actions menées, tant en phase **préventive (avant échéance)** qu'en phase **curative (après échéance)**.

Aucune obligation de résultat ne saurait être assumée par IES quant à la **recouvrabilité des créances**, y compris celles intégrées dans la prestation « Solies by IES ».

Lorsque la qualité de la sirétisation est inférieure à 100 %, la prestation sera ajustée à hauteur des données exploitables. IES proposera, le cas échéant, une **prestation complémentaire**, soumise à l'accord préalable du client.

Article 8 – Responsabilité

La responsabilité d'IES est limitée au montant des sommes perçues. Elle ne pourra être engagée en cas de force majeure ou de fait du client ou d'un tiers.

Article 9 – Confidentialité

Les parties s'engagent à garder confidentielles toutes les informations échangées dans le cadre du contrat.

Article 10 – Données personnelles

IES respecte la législation en matière de protection des données. Les données sont traitées uniquement pour l'exécution des prestations et hébergées au sein de l'UE.

Article 11 – Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments relatifs aux services et outils développés et proposés par la société IES – notamment ses bases de données, logiciels, interfaces, algorithmes, méthodologies, documents, supports, rapports, analyses, tableaux, systèmes de scoring ou d'évaluation, ainsi que sa charte graphique, son nom commercial, son logo et tout autre contenu original – sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques, le droit des bases de données et, plus largement, par l'ensemble des droits de propriété intellectuelle en vigueur.

La société IES demeure seule titulaire de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle afférents auxdits éléments, y compris à ceux créés ou développés dans le cadre de l'exécution des prestations. Aucun droit de propriété intellectuelle n'est transféré au client du seul fait de la commande ou de l'exécution des prestations, sauf mention expresse contraire prévue dans un contrat distinct signé entre les parties.

Le client s'interdit formellement, sauf autorisation écrite préalable d'IES :

- De reproduire, représenter, modifier, adapter, traduire, diffuser, distribuer ou exploiter de quelque manière que ce soit tout ou partie des éléments protégés ;
- De procéder à toute extraction substantielle ou réutilisation, y compris à des fins internes, des bases de données ou contenus fournis par IES ;
- De désassembler, décompiler ou tenter d'obtenir le code source de tout logiciel mis à disposition.

Le client reconnaît que toute violation des droits de propriété intellectuelle de la société IES est susceptible d'entraîner des poursuites, tant civiles que pénales, et peut donner lieu à la cessation immédiate des prestations aux torts exclusifs du client, sans remboursement possible.

Article 12 – Licence d'utilisation

Dans le cadre de l'exécution des prestations, IES peut mettre à disposition du client certains outils numériques, plateformes en ligne, tableaux de bord ou logiciels (ci-après les « Outils »), nécessaires à la consultation, au suivi ou à l'exploitation des données fournies.

IES concède au client, à titre personnel, non exclusif, non transférable et non cessible, une licence d'utilisation limitée des Outils strictement pour les besoins internes de l'entreprise, pour la durée nécessaire à l'exécution des prestations commandées.

Le périmètre exact de la licence (durée, établissement concerné, nombre d'utilisateurs autorisés, fonctionnalités disponibles, etc.) est précisé dans le contrat ou la documentation commerciale remise au client. Toute extension de périmètre doit faire l'objet d'un accord écrit préalable d'IES et peut donner lieu à facturation complémentaire.

Cette licence exclut expressément :

- tout droit de reproduction, d'adaptation, de modification ou d'intégration dans d'autres solutions
- toute mise à disposition ou diffusion, à titre gratuit ou onéreux, à des tiers, partenaires, sous-traitants ou affiliés, sauf accord écrit préalable d'IES ;
- l'utilisation des Outils par d'autres sociétés du groupe auquel appartient le client ;
- l'utilisation au bénéfice ou par le biais d'établissements secondaires, filiales, succursales ou partenaires du client ;
- la mutualisation de l'accès à la plateforme entre plusieurs entités juridiques ou sites d'exploitation.
- toute tentative de contournement des mesures techniques de protection mises en place.

La présente licence ne confère aucun droit de propriété sur les Outils, qui restent la propriété exclusive d'IES.

IES se réserve le droit de suspendre ou de retirer l'accès à tout ou partie des Outils en cas de manquement du client aux présentes CGV, et ce, sans préjudice de toute action en réparation.

Article 13 – Sécurité des identifiants

Dans le cadre de l'accès aux Outils mis à disposition, IES attribue au client, ou à ses collaborateurs autorisés, des identifiants personnels et sécurisés (nom d'utilisateur, mot de passe, ou tout autre moyen d'authentification).

Ces identifiants sont strictement personnels, inaccessibles et réservés à un usage individuel. Le client s'engage à ce qu'aucun identifiant ne soit partagé entre plusieurs utilisateurs ou utilisé pour des accès multiples simultanés. Tout manquement à cette obligation constitue un manquement contractuel grave.

Le client est seul responsable de la conservation, de la confidentialité et de l'utilisation des identifiants qui lui sont communiqués. Il s'engage à informer sans délai IES de toute perte, vol ou utilisation frauduleuse de ses identifiants, ou de tout incident de sécurité.

IES se réserve le droit de suspendre ou de désactiver un accès sans préavis en cas de suspicion d'utilisation abusive ou non conforme aux présentes CGV.

IES peut également mettre en œuvre des dispositifs de traçabilité des connexions et d'analyse des comportements de navigation dans le seul but de prévenir les usages anormaux, garantir la sécurité du système et protéger la confidentialité des données.

Article 14 – Sous-traitance et hébergement

Dans le cadre de la fourniture de ses services, IES peut faire appel à des prestataires techniques tiers, notamment pour l'hébergement, la maintenance, le développement ou l'exploitation des outils numériques proposés au client.

Le client est informé et accepte que certaines opérations puissent être sous-traitées, dans le strict respect de la réglementation applicable, et notamment du Règlement général sur la protection des données (RGPD).

IES veille à ce que ses sous-traitants présentent les garanties suffisantes en matière de sécurité, de confidentialité et de fiabilité, et qu'ils s'engagent par contrat à respecter les obligations applicables en matière de protection des données personnelles et de sécurité informatique.

Les données collectées ou traitées dans le cadre de la prestation sont hébergées sur des serveurs sécurisés situés exclusivement au sein de l'Union européenne, sauf accord exprès du client dans le cas contraire.

En aucun cas la sous-traitance ne peut être interprétée comme une cession de responsabilité. IES demeure pleinement responsable de la bonne exécution des prestations vis-à-vis du client, y compris lorsqu'elles sont partiellement confiées à des tiers.

Article 15 – Durée et modification

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables pendant toute la durée de la relation contractuelle entre IES et le client, à compter de leur acceptation lors de la commande des prestations.

IES se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV, notamment pour les adapter à l'évolution de la réglementation, de ses offres ou de ses pratiques commerciales. Toute modification fera l'objet d'une notification préalable au client, par tout moyen écrit, et entrera en vigueur à la date indiquée dans ladite notification.

En cas de modification substantielle, le client dispose d'un délai de trente (30) jours à compter de la notification pour manifester son refus. En l'absence de réponse dans ce délai, les nouvelles CGV seront réputées acceptées.

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de commande ou, en cas de contrat cadre, celles en vigueur à la date d'exécution de la prestation.

Article 16 – Résiliation anticipée

Chaque partie peut mettre fin à la relation contractuelle en cas de manquement grave ou répété de l'autre partie à l'une de ses obligations contractuelles, resté sans régularisation dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception.

La résiliation anticipée n'affecte pas le droit pour la partie lésée de demander réparation du préjudice subi.

En cas de résiliation à l'initiative du client en dehors de tout manquement imputable à IES, les sommes déjà versées restent acquises à cette dernière, et toute prestation engagée mais non facturée sera due au prorata du travail accompli.

IES se réserve également le droit de résilier immédiatement le contrat, sans préavis, en cas de comportement du client portant atteinte à son image, à sa réputation ou à la sécurité de ses systèmes.

Article 17 – Contrats à distance

Lorsque les prestations proposées par IES sont commandées à distance, notamment via son site internet ou par voie électronique, le client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la

validation de la commande, de l'ensemble des informations requises en application des dispositions légales applicables aux contrats conclus à distance.

À ce titre, IES fournit de manière claire, lisible et compréhensible, les informations suivantes :

- l'identité de la société IES, ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques ;
- les caractéristiques essentielles des services proposés ;
- le prix total des prestations, exprimé hors taxes et toutes taxes comprises, ou le mode de calcul de ce prix s'il ne peut être déterminé à l'avance ;
- les modalités de paiement, de livraison, d'exécution et le calendrier prévisionnel ;
- les conditions, les délais et les modalités d'exercice du droit de rétractation si applicable, ou son absence pour les clients professionnels ou en cas de prestation déjà commencée ;
- les garanties légales et contractuelles applicables, le cas échéant ;
- la durée du contrat et ses modalités de résiliation ;
- les moyens techniques permettant au client, avant la conclusion du contrat, d'identifier les erreurs de saisie et de les corriger.

Le contrat n'est valablement formé qu'après confirmation explicite de la commande par le client via un processus de double validation (type "double clic" ou case à cocher d'acceptation des CGV), et l'émission d'un accusé de réception par voie électronique.

Sauf dispositions contraires expressément convenues par écrit, les prestations ne donnent pas lieu à un droit de rétractation, notamment en cas de fourniture d'un service pleinement exécuté avant la fin du délai légal de quatorze (14) jours, avec l'accord préalable et exprès du client.

Article 18 – Litiges et droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant de saisir les tribunaux compétents de Melun.

Article 19 – Partage d'informations de comportement de paiement

IES participe au programme DunTrade, un programme international de partage d'informations sur le comportement de paiement initié en 1984 en Europe par Dun & Bradstreet. Ce programme repose sur la mutualisation d'informations issues de la comptabilité de partenaires, permettant le calcul d'un indicateur de comportement de paiement pour les entreprises françaises et internationales.

IES a noué un partenariat avec Altarex – D&B dans le cadre de la mise en œuvre de l'Observatoire du Comportement de Paiement « DunTrade », qui permet notamment la collecte et l'analyse d'expériences de paiement inter-entreprises.

À ce titre, IES partage à Altarex – D&B les informations BtoB issues de la comptabilité client présente sur sa plateforme (factures ouvertes : montants et échéances ; règlements reçus : montants, échéances et dates effectives de règlement).

Les informations sont mutualisées, anonymisées, et utilisées uniquement pour alimenter la base confidentielle D&B Trade, dans le but de calculer un nombre moyen de jours de retard par entreprise. Les données collectées sont automatiquement supprimées au-delà d'un délai de douze (12) mois. Leur usage est strictement limité à ce cadre confidentiel et statistique.

Article 20 – Durée de l'abonnement et résiliation

Les services IES sont proposés dans le cadre d'un abonnement annuel renouvelable par tacite reconduction.

La demande de résiliation doit être notifiée par écrit au moins trois (3) mois avant la date anniversaire du contrat.

Toute résiliation notifiée hors délai entraînera le renouvellement automatique du contrat pour une nouvelle période d'un an.

Article 22 – Pénalités et intérêts de retard récupérés dans le cadre des créances gérées

Dans le cadre de ses prestations de recouvrement, IES est contractuellement bénéficiaire exclusif de l'ensemble des pénalités de retard, intérêts moratoires et indemnités légales (y compris l'indemnité forfaitaire de recouvrement prévue à l'article L441-10 du Code de commerce), afférents aux créances confiées par ses clients, et ce, conformément aux dispositions issues de la loi n°2008-776 du 4 août 2008 dite "LME", telles que modifiées.

Il est expressément convenu que ces sommes sont dues à IES en contrepartie des diligences et actions engagées dans l'intérêt du client et pour son compte. Elles constituent un accessoire contractuel de la prestation de recouvrement.

Le client s'engage à reverser à IES, sans délai, toute somme perçue à ce titre directement sur ses propres comptes, et autorise expressément IES à conserver, le cas échéant, toutes sommes perçues directement sur ses propres comptes bancaires à ce titre.

Cette stipulation est applicable quelle que soit la voie de recouvrement utilisée (amiable ou judiciaire), et indépendamment du sort principal de la créance.

Annexe 1 – Modèle de formulaire de rétractation

Ce formulaire n'est à remplir que si le client professionnel peut légalement bénéficier d'un droit de rétractation, conformément à l'article L221-3 du Code de la consommation.

À l'attention de

IES

15 Route d'Héricy

77870 Vulaines-sur-Seine

contact@servicesies.fr

Je vous notifie par la présente ma volonté de me rétracter du contrat portant sur la prestation suivante :

- Nature de la prestation commandée :

- Commandée le :

- Nom du client professionnel :

- Adresse :

- Téléphone / Email :

Signature du client (uniquement en cas de notification par courrier papier) :

Date :