CONDITIONS GENERALES DE VENTE – 2026-10

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») s'appliquent entre la société WESATIS, S.A.S. au capital de 5.100€, dont le siège social se situe 29, rue du Colombier – 35000 Rennes, immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le n° 832 551 345 R.C.S. RENNES (« WEDOXA » ou le « Prestataire ») et tout professionnel, personne physique ou morale (le « Client »), dans le cadre de la réalisation des prestations ci-après définies. Le bon de commande (« BC »), les conditions générales d'utilisation de la solution Wedoxa (« CGU ») et la politique de traitement des données personnelles (« PTD ») complètent les présentes CGV, et forment ensemble l'intégralité du contrat conclu entre le Prestataire et le Client (le « Contrat »).

Article 1 – Définitions

BC :	désigne le bon de commande complétant les présentes CGV, dont les dispositions prévalent sur les CGV en cas de contradiction.
CGU :	désigne les conditions générales d'utilisation de la Solution complétant les présentes CGV.
Client :	désigne tout professionnel souhaitant disposer d'un accès à la Solution afin de réaliser des Enquêtes et de bénéficier des Prestations.
Contenus :	désigne les éléments de toute nature (textes, images, vidéos, photographies, liens hypertexte, animations, codes sources, feuilles de style, charte graphique, logos, etc.) fournis par le Client pour la réalisation des Enquêtes et des Prestations.
Contrat :	désigne l'ensemble contractuel formé par les CGV, le BC, les CGU et la PTD.
Destinataires :	désigne les personnes interrogées dans le cadre de la collecte d'avis et d'enquêtes de satisfaction (patients, résidents, aidants, salariés, prescripteurs, etc.) auxquelles est adressée une Enquête.
Données personnelles :	désigne les données permettant, directement ou indirectement, d'identifier les Destinataires.
Données :	désigne les informations collectées et enregistrées dans la Solution (autres que les Données personnelles).
Enquêtes :	désigne toute campagne de collecte d'avis réalisée au moyen de la Solution et définie au BC.
Période :	désigne la durée initiale de l'abonnement définie au BC ainsi que chaque renouvellement.
Prestations :	désigne les prestations d'accompagnement technique réalisées par le Prestataire.
PTD :	désigne la politique de traitement des Données personnelles par le Prestataire.
Solution :	désigne la Solution Wedoxa éditée par la société WESATIS.
Utilisateur :	désigne la personne placée sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, etc.) et bénéficiant d'un accès à la Solution.

Article 2 – Conditions d'application

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des offres, devis, commandes passées par le Client pour l'obtention par le Client d'un accès à la Solution pour la réalisation par ses soins d'Enquêtes et/ou la réalisation par le Prestataire de Prestations d'accompagnement du Client pour l'utilisation de la Solution. En conséquence, toute commande passée auprès du Prestataire implique nécessairement, à titre de condition essentielle et déterminante, l'acceptation sans réserve par le Client des présentes CGV, nonobstant toute disposition contraire pouvant figurer sur les documents émanant de ce dernier. Aucune condition particulière du Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite du Prestataire, prévaloir contre les présentes CGV. Le fait que le Prestataire ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Article 3 – Accès à la Solution

3.1. Licence non exclusive d'utilisation de la Solution : Dans le cadre du présent Contrat, le Prestataire s'engage à fournir au Client un accès à la Solution selon les termes et conditions des présentes, afin de lui permettre de réaliser des Enquêtes, pendant la Période et conformément aux dispositions convenues au BC.

3.2. CGU : L'utilisation de la Solution est soumise à l'acceptation et au respect par le Client des conditions générales d'utilisation de la Solution (« CGU »), qui sont remises au Client lors de la commande. En utilisant la Solution, le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGU, les accepte sans réserve et s'engage à les respecter.

3.3. Utilisation personnelle de la Solution : Le Client réalise les Enquêtes au moyen de la Solution auquel il a accès, avec l'intervention du Prestataire. La Solution mise à la disposition du Client permet notamment à ce dernier de tester, de planifier, de distribuer et d'effectuer un suivi des Enquêtes.

3.4. Adhérent Synerpa : Lorsque cela est précisé au BC, le Client peut participer au moyen de la Solution à des Enquêtes de satisfaction définies par le Synerpa (soit en réalisant une Enquête dont le format est défini par le Synerpa, soit en intégrant au sein de l'une de ses Enquêtes les questions proposées par le Synerpa). Le Synerpa bénéficie dans ce cas d'une restitution anonymisée et globalisée des résultats de ses adhérents utilisant la Solution, dont ceux du Client.

Article 4 – Prestations d'accompagnement

Dans le cadre du présent Contrat et pendant la Période, le Prestataire s'engage à fournir au Client un accompagnement technique lors de l'utilisation de la Solution selon les termes et conditions des présentes, afin de lui permettre de réaliser des Enquêtes. Cet accompagnement technique inclut, à la demande du Client, la ou les Prestations suivantes :

4.1. Paramétrage de la Solution : Le Client peut être assisté par le Prestataire pour réaliser le paramétrage initial de la Solution, et notamment la création des comptes, des entités, des questionnaires, etc.

4.2. Formation des Utilisateurs : Le Client peut bénéficier d'un accès aux formations à distance réalisées par le Prestataire pour ses Utilisateurs. Des sessions sur site peuvent être réalisées moyennant un tarif de 600€ H.T. pour une journée (hors frais de déplacement à la charge du Client).

4.3. Assistance aux Utilisateurs : Le Client bénéfice d'un service d'assistance à l'utilisation de la Solution, tous les jours ouvrés, à l'adresse moderateur@wedoxa.com.

4.4. Hébergement : Les Contenus du Client et les informations saisies dans la Solution font l'objet d'un hébergement sur les serveurs du Prestataire. Les Données nécessaires au fonctionnement de la Solution peuvent être échangées entre le Client et le Prestataire au moyen d'un service d'échange de données sur serveur sécurisé (SFTP).

Article 5 – Durée

5.1. Période : Le présent Contrat fait l'objet d'un abonnement dont la durée initiale (« Période ») est fixée au BC.

5.2. Renouvellement : Sauf lorsque la durée de la Période initiale est supérieure ou égale à douze (12) mois, le présent Contrat est renouvelable tacitement pour des Périodes successives de même durée que celle de la Période initiale, sauf dénonciation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception reçue par le Prestataire ou présentée pour la première fois à ce dernier au plus tard deux (2) mois avant l'échéance de la Période en cours.

Article 6 – Facturation – Défaut de paiement

6.1. Modalités de facturation : Les factures émises par le Prestataire au titre du Contrat sont établies en considération des tarifs convenus au titre du BC. Le nombre d'Enquêtes commandées par le Client pour chaque Période figure au BC et n'est pas susceptible de révision à la baisse. Toute augmentation du nombre d'Enquêtes pendant une Période fait l'objet d'une facturation complémentaire au tarif unitaire prévu par le BC, tel que modifié conformément aux dispositions de l'article 6.3 ci-après, le cas échéant.

6.2. Prix : Les prix pratiqués par le Prestataire sont mentionnés au BC. Ils s'entendent hors taxes pour la Période mentionnée au BC, sauf disposition contraire mentionnée au BC. Ces prix sont majorés de la taxe sur la valeur ajoutée (T.V.A) au taux en vigueur le cas échéant. Tout autre impôt, taxe, droit ou prestation à payer en application des règlements français ou internationaux sont à la charge du Client.

6.3. Indexation des prix : Les prix pratiqués figurant au BC sont stipulés révisables annuellement, en considération de la formule suivante :

Pn = Po x (Syntec 1/Syntec 0)

Pn : prix révisé
Po : prix d'origine de la prestation
Syntec 1 : dernière valeur de l'indice Syntec de référence publiée par la Fédération Syntec au 1er janvier de l'année N.
Syntec 0 : valeur de l'indice Syntec de référence publiée par la Fédération Syntec au 1er janvier de l'année de signature du Contrat.

En cas de remplacement de l'indice Syntec, celui-ci sera de plein droit remplacé par son indice de remplacement dans les conditions et selon le coefficient de raccordement publié. En cas de suppression pure et simple de l'indice Syntec, il sera remplacé par un nouvel indice choisi par le Prestataire. En cas de désaccord entre le Client et le Prestataire sur le choix d'un indice de remplacement, compétence expresse est attribuée à Monsieur le Président du Tribunal de commerce de Rennes statuant en matière de référé pour définir l'indice de substitution.

6.4. Règlement des factures : Les factures émises par le Prestataire sont payables par virement bancaire sur le compte du Prestataire selon la périodicité définie au BC. Sauf convention contraire mentionnée au BC, toute facture complémentaire émise par le Prestataire est payable dans un délai maximum de trente (30) jours francs à compter de son émission, par virement bancaire.

6.5. Défaut ou retard de paiement : En cas de retard de paiement, le Prestataire pourra suspendre immédiatement et sans délai toutes les Prestations en cours pour le compte du Client ainsi que l'accès à la Solution, sans préjudice de toute autre voie d'action. En cas de défaut de paiement, huit (8) jours après une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception restée infructueuse, l'ensemble des Enquêtes en cours pour le compte du Client pourra être annulé de plein droit, si bon semble au Prestataire et sans préjudice de tous autres dommages-intérêts. Il est expressément convenu que le non-paiement d'une seule facture entrainera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues par le Client au titre de la Période d'abonnement en cours, sans mise en demeure préalable. L'inexécution par le Client de ses obligations de paiement, ou tout retard, entraine l'exigibilité de plein droit, sans mise en demeure, d'un intérêt de retard calculé sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, outre une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

Article 7 – Obligations du Client

7.1. Règlement des factures : En toute hypothèse, le Client est tenu de veiller au règlement, à bonne date, de l'ensemble des factures émises par le Prestataire.

7.2. CGU : Le Client s'engage à respecter les CGU de la Solution et s'interdit de communiquer à tout tiers les informations et identifiants de connexion permettant d'y accéder, le cas échéant. En outre, le Client se porte fort du respect par ses Utilisateurs desdites CGU. Le Client reconnaît et accepte que le Prestataire puisse interrompre à tout moment et sans délai, à titre temporaire ou définitif, les Prestations et l'accès à la Solution en cas (i) de non-respect par le Client ou un Utilisateur, pour quelque raison que ce soit, des dispositions du Contrat et/ou des CGV et/ou des CGU, ou (ii) d'accès à la Solution par un tiers au moyen des identifiants du Client, ou (iii) de plaintes des Destinataires ou (iv) de plainte ou de procédure judiciaire initiées par un tiers à l'encontre du Prestataire ou du Client en raison d'une Enquête du Client. Dans cette hypothèse, et nonobstant la suspension temporaire ou définitive de l'accès à la Solution, le Client sera immédiatement redevable de la totalité des sommes dues au titre du Contrat pour la Période en cours.

7.3. Virus/Malwares : Le Client s'engage à mettre en œuvre tous les moyens de protection connus afin d'éviter la contamination des Contenus transmis par des virus ou malwares, ainsi que l'usage malveillant ou anormal de la Solution par un tiers.

7.4. Données personnelles : Le Client s'engage à respecter les dispositions de toute règlementation relative au respect de la vie privée et à la protection des données personnelles. Le Client s'interdit expressément d'utiliser des informations à caractère personnel relatives aux Destinataires, sans l'accord exprès et préalable de ces derniers. A cet égard, le Client s'engage et garantit que les Destinataires de chacune de ses Enquêtes ont expressément autorisé la communication de leurs données personnelles à l'effet de recevoir chacune des Enquêtes du Client (opt-in).

7.5. Contenus et Enquêtes : Le Client est tenu de réaliser les Enquêtes en respectant les principes directeurs de la norme ISO 20488:2018, et plus particulièrement en s'assurant de proposer chaque Enquête réalisée à l'ensemble des Destinataires auxquels elle est destinée, sans réaliser au préalable de sélection des Destinataires concernés. Le Client s'engage par conséquent à fournir au Prestataire des listes parfaitement exhaustives des Destinataires concernés pour chaque Enquête réalisée, afin que ces derniers puissent être tous sollicités par le Prestataire.

Le Client est seul responsable de la création des Contenus pour les Enquêtes, du choix des Destinataires, de la planification et de la validation des Enquêtes. A cet égard, le Client garantit qu'il dispose de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle afférents aux Contenus. Le Client s'interdit de diffuser des Contenus contraires aux CGU. Le Client s'engage à indemniser et à dégager le Prestataire de toute responsabilité concernant les coûts et pertes de toutes natures, en ce compris les frais de justice, que ce dernier pourrait supporter, subir ou encourir du fait du Client ou d'une Enquête du Client. Dans tous les cas, le Prestataire se réserve le droit de refuser tout Contenu susceptible de porter atteinte aux droits de tiers ou contraire à une ou plusieurs dispositions législatives et/ou réglementaires.

7.6. Accessibilité des Données : Le Client est informé que les Données relatives aux Enquêtes envoyées sont librement accessibles au moyen de la Solution et peuvent être extraites et sauvegardées par ses soins. Par conséquent, le Client renonce à toute demande auprès du Prestataire tendant à obtenir une copie desdites Données pendant la durée du Contrat ou à compter de son expiration ou de sa résiliation.

Article 8 – Responsabilité

8.1. Obligation de moyens : Le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens.

8.2. Contenus : Le Client est seul responsable des Contenus transmis au Prestataire dans ce cadre. En outre, le Client reste seul responsable des éventuelles conséquences dommageables de toutes natures consécutives à l'utilisation par le Prestataire des Contenus qui lui auront été transmis (ou que le Client aura importé directement dans la Solution) et s'engage à indemniser ce dernier de tout préjudice direct ou indirect subi à ce titre.

8.3. Disponibilité de la Solution : Le Client reconnaît expressément que l'accès à la Solution nécessite un accès à Internet et que le Prestataire ne peut être tenu pour responsable des éventuelles difficultés de connexion, coupures, ralentissements ou indisponibilités inhérentes à l'usage du réseau Internet ou qui seraient de la responsabilité du fournisseur d'accès du Client. À ce titre, le taux de disponibilité de la Solution est de 99%. En tout état de cause, le Client reconnaît et accepte que la disponibilité de la Solution puisse être impactée par des opérations de maintenance planifiées. Le Client reconnaît expressément que le Prestataire se réserve le droit de faire évoluer la Solution, et notamment d'améliorer son interface et ses fonctionnalités. Le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour limiter les éventuelles interruptions de fonctionnement, totales ou partielles, de la Solution.

8.4. Limitations de responsabilité du Prestataire : La responsabilité du Prestataire ne pourra être recherchée en cas d'évènement échappant à son contrôle et notamment en cas d'impossibilité technique de transmission des Enquêtes aux Destinataires (coupure réseau télécom ou internet, blocage par les Destinataires, etc.). Sauf disposition contraire, la responsabilité du Prestataire est limitée conformément aux dispositions applicables des CGU et de la PTD.
La responsabilité du Prestataire est en tout état de cause limitée à la réparation du seul dommage direct subi par le Client et résultant d'une faute caractérisée dans la réalisation des Prestations. Il n'assume aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, tels que perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, dommages ou frais qui pourraient survenir du fait de la mise en œuvre des prestations. En aucun cas le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable des éventuels dommages subis par le Client ou les Destinataires lorsque ces dommages résultent (i) de la survenance de cas de force majeure, (ii) de l'environnement direct ou indirect du Client, de ses instructions, ou des Contenus transmis au Prestataire, des erreurs ou difficultés relatives à l'utilisation de la Solution qui seraient dues aux Contenus fournis par le Client et notamment à l'utilisation par ce dernier de fichiers corrompus, erronés, ou incompatibles avec la Solution, (iii) des informations communiquées aux Destinataires dans le cadre des Enquêtes, ou de l'origine et/ou de l'inexactitude des informations diffusées par le Client ou (iv) lorsque le Prestataire a été contraint de bloquer temporairement ou définitivement l'accès à la Solution en raison d'une utilisation frauduleuse ou abusive de la Solution par le Client, étant précisé que, dans ces hypothèses, le Client s'engage à indemniser intégralement le Prestataire des frais de toute nature supportés par ce dernier. En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire au titre du Contrat ne pourra en aucun cas excéder le montant des prestations facturées et dûment

réglées par le Client au titre de l'année civile au cours de laquelle survient le fait dommageable constaté.

Article 9 - Droits de propriété intellectuelle

9.1. Droits de propriété intellectuelle du Client : Le Client est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle afférents aux Contenus fournis au Prestataire, sous réserve des droits éventuellement détenus par des tiers. Le Client concède au Prestataire une licence d'utilisation portant sur ses Contenus pour la réalisation des Enquêtes. A cet égard, le Prestataire est autorisé à transférer lesdits Contenus sur la Solution.

9.2. Droits de propriété intellectuelle du Prestataire : Le Client reconnaît que l'ensemble des Données, éléments, développements, codes sources et marques composant la Solution est la propriété exclusive du Prestataire (ou de ses concédants de licence). En aucun cas la licence non exclusive d'utilisation de la Solution dont dispose le Client au titre du Contrat ne lui confère un quelconque droit de propriété à l'égard des Données, éléments, développements, codes sources et marques composant la Solution. Le Client s'interdit d'utiliser les logos, nom de fabrique, marques déposées du Prestataire, à quelque titre que ce soit, sans son accord préalable. La marque « WEDOXA » est la propriété exclusive du Prestataire. Toute utilisation, reproduction ou diffusion de cette marque sans autorisation préalable constitue une contrefaçon passible de sanctions pénales.

9.3. Certification et usage de la marque NF Service : Le Client reconnaît que le Prestataire dispose d'une certification délivrée par AFNOR Certification (Certification NF Service 522 – Gestion des avis). Cette certification a été attribuée exclusivement au Prestataire dans le cadre de son processus de gestion des avis en ligne. En conséquence, le Client reconnaît que la certification susvisée ne saurait s'appliquer aux avis en lignes eux-mêmes, et s'engage expressément à ne pas revendiquer la certification obtenue par le Prestataire pour son propre compte. Le Client s'interdit d'utiliser, de reproduire, de dupliquer, d'afficher ou d'utiliser, de quelque manière que ce soit, sur son site internet, ses documents contractuels, ses applications, ses communications, ou autrement, la marque NF Service et le logo NF Service, dès lors qu'il ne dispose pas lui-même d'une certification délivrée par AFNOR Certification, et d'un droit d'usage consenti spécifiquement à cet effet par AFNOR Certification.

9.4. Exploitation des Données : Au travers de la Solution, les enquêtes de satisfaction permettent de collecter des données sur la satisfaction des usagers : notes scorées, verbatim, etc. Ces informations et plus généralement, les Données, sont agrégées pour alimenter un observatoire sectoriel. Dans le cadre du présent Contrat, le Client accepte que les Données, y compris lorsque ces dernières concernent ses propres activités, soient utilisées et archivées sans limitation de durée à l'effet d'être utilisées au sein de la Solution et/ou dans le cadre de l'observatoire sectoriel du Prestataire. Le présent article 9.4 ne concerne pas les Données personnelles.

Article 10 – Portée des CGV

Les présentes CGV s'appliquent pendant toute la durée de réalisation des Prestations par le Prestataire et/ou d'accès du Client à la Solution. Les présentes CGV pourront être modifiées d'un commun accord entre le Client et le Prestataire.

Article 11 – Invalidité - Droit applicable – Compétence

Au cas où l'une quelconque des dispositions des présentes CGV serait déclarée nulle ou réputée non écrite, toutes les autres dispositions resteraient applicables.

Les relations contractuelles entre le Prestataire et le Client sont régies par les seules dispositions du droit français, y compris en cas d'opération internationale. En cas de litige de toute nature ou de contestation relative à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGV ou du Contrat, le tribunal de commerce de Rennes sera seul compétent. Cette clause s'applique même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie et nonobstant toute clause contraire.