

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Support Package Manager — Vente de licence logicielle B2B

Vendeur	Service-direct SAS
Version des CGV	V 1.0
Date d'entrée en vigueur	01/08/2026
Usage	Professionnel uniquement

Article 1 — Identité du vendeur

Les présentes Conditions générales de vente, ci-après les « CGV », sont proposées par :

Dénomination sociale : Service-direct SAS

Forme sociale : Société par actions simplifiée

Capital social : 10 000 euros

Siège social : 389 rue de Genève, 01170 Gex, France

RCS : 827 693 565 R.C.S. Bourg-en-Bresse

SIREN : 827 693 565

SIRET : 82769356500026

TVA intracommunautaire : FR17827693565

Adresse électronique : contact@support-enligne.pro

Téléphone : +33 (0)9 72 30 20 82

Nom commercial : Support Enligne

Ci-après désignée le « Vendeur ».

Article 2 — Objet

Les présentes CGV régissent la vente à distance d'une licence d'utilisation du module logiciel Support Package Manager, destiné à fonctionner avec Perfex CRM.

Elles définissent notamment les conditions de commande et de paiement, les modalités de fourniture du module et de la clé, les conditions d'activation et d'utilisation, le fonctionnement de la période d'essai, le périmètre des mises à jour et du support technique, ainsi que les obligations respectives des parties.

La licence d'utilisation du logiciel fait l'objet d'un document distinct intitulé « Licence d'utilisation de Support Package Manager ». Les présentes CGV et cette licence forment ensemble le contrat applicable à la commande.

Article 3 — Clientèle exclusivement professionnelle

Support Package Manager est exclusivement destiné à un usage professionnel.

- une entreprise ;
- un entrepreneur individuel ;
- un travailleur indépendant ;
- une profession libérale ;
- une association ou une organisation agissant dans le cadre de ses activités ;

- un porteur de projet préparant la création d'une activité professionnelle.

Le Client déclare acquiescer au module pour les besoins de son activité professionnelle actuelle ou en cours de création, et non pour un usage personnel ou domestique.

Le fait qu'un porteur de projet ne dispose pas encore d'un numéro SIRET n'empêche pas la commande, dès lors que l'achat est réalisé dans le cadre réel de son projet professionnel.

Le Client confirme cette qualité au moyen d'une case obligatoire avant le paiement.

Article 4 — Description du module

Support Package Manager est un module complémentaire permettant de créer et gérer des forfaits de services dans Perfex CRM.

- créer des forfaits comportant une quantité définie d'unités ;
- préciser leurs règles et limites d'utilisation ;
- attribuer un forfait à un client ;
- définir sa période de validité et ses modalités de renouvellement ;
- déterminer si les unités non utilisées sont cumulables ;
- décompter une ou plusieurs unités ;
- associer une utilisation à un ticket de support ;
- ajouter une note descriptive ;
- consulter le solde et l'historique des utilisations ;
- annuler une opération de décompte et restituer les unités concernées ;
- permettre au client final de consulter son forfait depuis son espace Perfex CRM.

Les fonctionnalités exactes sont celles présentées sur la page commerciale et dans la documentation correspondant à la version disponible au jour de la commande.

Les captures d'écran, démonstrations et vidéos sont fournies à titre illustratif. La présentation peut varier selon la version de Perfex CRM, la langue, les personnalisations ou la résolution d'écran.

Article 5 — Compatibilité et prérequis

À la date de publication des présentes CGV, le module est annoncé compatible avec :

- Perfex CRM : 3.4.1 ;
- PHP : 8.3, 8.3 et 8.5 ;
- les autres prérequis indiqués sur la page produit et dans la documentation.

Le Client doit vérifier la compatibilité de son environnement avant la commande et avant toute installation.

Le Vendeur ne garantit pas la compatibilité avec une version non expressément prise en charge, une modification du cœur de Perfex CRM, un module ou thème tiers, un développement personnalisé, une configuration serveur non conforme ou une future version dès sa publication.

La compatibilité avec une nouvelle version peut nécessiter des vérifications, des corrections ou une nouvelle version du module.

Article 6 — Essai gratuit de quatorze jours

Le module peut être téléchargé et utilisé gratuitement pendant une période d'essai de quatorze jours.

- une installation Perfex CRM ;
- un domaine ou sous-domaine ;
- une période de quatorze jours.

La période d'essai commence lors de son activation depuis l'installation Perfex CRM, et non lors du téléchargement du fichier.

L'essai ne déclenche aucun abonnement ni paiement automatique.

Le Vendeur peut refuser ou interrompre un essai en cas de fraude, d'essais successifs abusifs ou de contournement du système d'activation.

- les fonctionnalités soumises à licence peuvent être suspendues ;
- les données du module peuvent être conservées ;
- le module peut être activé ultérieurement avec une licence commerciale ;
- le Client peut désinstaller le module.

Article 7 — Prix

Le prix de la licence est celui indiqué sur la page commerciale ou sur la page de commande de Support Package Manager au moment de la validation de la commande.

Le prix applicable est présenté au Client avant le paiement, avec notamment :

- le montant hors taxes ;
- le taux et le montant de la TVA applicable ;
- le montant toutes taxes comprises ;
- les éventuelles réductions de prix applicables.

Les prix sont exprimés en euros.

Le Vendeur peut modifier ses tarifs à tout moment pour les commandes futures. Le prix applicable à une commande reste celui affiché et accepté par le Client au moment du paiement.

Toute modification tarifaire postérieure est sans effet sur une commande déjà validée.

Article 8 — Commande

Avant le paiement, le Client peut consulter les caractéristiques essentielles du module, les prérequis techniques, le prix, les présentes CGV, la licence d'utilisation, les conditions de fourniture ainsi que les conditions relatives au support et aux mises à jour.

Le Client doit fournir des informations exactes, notamment son identité, son adresse électronique, ses coordonnées de facturation, le nom de son entreprise ou de son projet lorsqu'il est disponible, ainsi que les informations nécessaires à la création de la licence.

La commande devient définitive après confirmation de l'usage professionnel, acceptation des CGV et de la licence, validation du paiement et confirmation du paiement par Stripe ou PayPal.

Le Vendeur peut suspendre une commande en cas d'informations incohérentes, d'échec de paiement, de suspicion de fraude ou de contrôle par le prestataire de paiement.

Article 9 — Acceptation des CGV et de la licence

Le Client doit accepter les présentes CGV et la licence avant de procéder au paiement.

Les deux documents doivent être accessibles depuis la page de commande.

Le Vendeur conserve, dans la mesure techniquement possible, la date de l'acceptation, la version des documents acceptés, l'adresse électronique du Client ainsi que la référence de la commande ou du paiement.

Article 10 — Déclaration d'usage professionnel

Avant le paiement, le Client doit confirmer qu'il agit à des fins professionnelles et acquiert Support Package Manager pour les besoins de son activité actuelle ou en cours de création.

Cette déclaration constitue une condition essentielle de la vente. Le Vendeur se réserve le droit de refuser ou d'annuler une commande manifestement étrangère à tout usage professionnel.

Article 11 — Paiement

Le paiement est effectué par carte bancaire via Stripe ou par PayPal. Il est exigible en totalité lors de la commande.

Le Vendeur ne reçoit pas directement les données bancaires complètes du Client. Elles sont traitées par Stripe ou PayPal selon leurs propres procédures de sécurité.

Le Client garantit qu'il est autorisé à utiliser le moyen de paiement choisi.

En cas d'impayé, de fraude, d'opposition abusive ou de rétrofacturation injustifiée, le Vendeur peut suspendre la fourniture, désactiver la licence, suspendre les mises à jour et le support, réclamer le règlement des sommes dues et engager toute procédure utile.

Article 12 — Fourniture du module et de la clé

Le module est fourni sous forme numérique.

- le package ZIP ;
- la documentation ;
- les fichiers de licence ;
- une clé d'activation ;
- les instructions d'installation.

La clé commerciale est délivrée dans un délai maximal de quarante-huit heures ouvrées à compter de la confirmation effective du paiement et de la réception des informations nécessaires.

Les samedis, dimanches et jours fériés ne sont pas comptabilisés dans ce délai.

La clé est envoyée à l'adresse électronique renseignée lors de la commande. Le Client doit vérifier l'exactitude de son adresse, sa boîte de courriers indésirables et la disponibilité de son service de messagerie.

En cas de non-réception à l'issue du délai annoncé, le Client doit contacter : contact@support-enligne.pro

Article 13 — Nature et durée de la licence

Le paiement n'emporte aucune cession de propriété du logiciel ou de son code source.

Le Client reçoit un droit d'utilisation non exclusif, limité à ses besoins professionnels internes, applicable à une installation Perfex CRM et associé à un domaine ou sous-domaine.

Sauf indication contraire lors de la commande, le droit d'utilisation de l'édition acquise est accordé sans limitation de durée, sous réserve du respect des CGV et de la licence.

Chaque installation supplémentaire nécessite une licence distincte.

Article 14 — Activation et transfert de domaine

Une clé ne peut être active que sur un seul domaine ou sous-domaine à la fois.

L'activation peut transmettre au serveur de licences les éléments nécessaires à son contrôle, notamment la clé, le domaine ou sous-domaine, la version du module, la date et l'état de l'activation ainsi qu'un identifiant technique de l'installation.

Pour transférer une licence, le Client désactive la licence sur l'ancienne installation, installe le module sur la nouvelle installation, saisit la même clé puis active la licence sur le nouveau domaine.

En cas d'impossibilité légitime de désactivation, le Client peut demander une réinitialisation au support. Le Vendeur peut refuser les réinitialisations excessives, incohérentes ou manifestement abusives.

Article 15 — Restrictions d'utilisation

Sauf droit impératif prévu par la loi, il est interdit de :

- redistribuer ou publier le module ;
- partager le package ou le code source ;
- céder, louer, sous-licencier ou revendre le module ;
- mettre le module à disposition de tiers ;
- utiliser une clé sur plusieurs installations ;
- partager ou publier une clé ;
- désactiver ou contourner le système de licence ;
- supprimer les mentions de propriété intellectuelle ;
- reproduire une partie substantielle du code pour créer un module dérivé ou concurrent ;
- présenter le module comme une création propre.

Les restrictions détaillées figurent dans la licence d'utilisation.

Article 16 — Modification du code

Toute modification effectuée par le Client ou un tiers est réalisée sous sa responsabilité exclusive.

Une modification peut provoquer un dysfonctionnement, compromettre la sécurité, rendre les mises à jour incompatibles, compliquer ou empêcher le support, ou créer un conflit avec Perfex CRM ou un autre module.

Les anomalies résultant d'une modification ne sont pas prises en charge gratuitement.

La modification du code ne confère aucun droit de redistribution, de revente, de sous-licence ou de commercialisation d'un produit dérivé.

Article 17 — Mises à jour

Sauf indication contraire au moment de la commande, la licence comprend sans abonnement annuel les correctifs et évolutions publiés pour l'édition acquise, ainsi que les versions compatibles avec les versions de Perfex CRM officiellement prises en charge.

Le Vendeur reste libre de déterminer le calendrier des mises à jour, les corrections prioritaires, les évolutions intégrées ainsi que les versions de Perfex CRM et de PHP maintenues.

Cette disposition ne constitue pas un engagement de publier un nombre minimal de mises à jour, de développer une fonctionnalité demandée, d'assurer immédiatement la compatibilité avec toute nouvelle version, de maintenir indéfiniment une version ancienne ou de fournir gratuitement une future édition majeure distincte.

Ne sont pas inclus l'installation des mises à jour, la migration du site du Client, les sauvegardes, la correction de personnalisations, la résolution de conflits avec un module tiers et l'adaptation à un développement spécifique.

Article 18 — Support technique inclus

La licence comprend trois mois de support technique à compter de la délivrance de la clé.

Le support couvre les problèmes d'activation, les erreurs d'installation directement imputables au module, les anomalies reproductibles et les questions raisonnables relatives aux fonctionnalités documentées.

Le support ne couvre pas l'installation ou l'administration générale de Perfex CRM, l'administration du serveur, les personnalisations, le développement de nouvelles fonctionnalités, la modification du code, les thèmes et modules tiers, les conflits causés par un autre composant, les versions non compatibles, les restaurations de sauvegarde et la formation générale à Perfex CRM.

Après trois mois, une assistance complémentaire peut être proposée sur devis ou dans le cadre d'une offre de support distincte.

Article 19 — Modalités du support

Toute demande doit être adressée par le canal de support indiqué sur le site.

Elle doit comporter, selon le cas, l'adresse liée à la licence, le domaine concerné, les versions de Perfex CRM, PHP et du module, une description précise, les étapes de reproduction, le message d'erreur ainsi qu'une capture d'écran ou un document utile.

Aucun délai contractuel de résolution n'est garanti, sauf engagement écrit spécifique.

Le Vendeur traite les demandes dans un délai raisonnable selon leur nature, leur complexité et les informations communiquées.

Article 20 — Commande ferme et politique de remboursement

La commande est ferme et définitive après validation du paiement et délivrance de la clé.

Aucun remboursement n'est dû notamment en cas de changement d'avis, de non-utilisation du module, de cessation du projet, de mauvaise appréciation des besoins, d'incompatibilité résultant du non-respect des prérequis, de conflit causé par un module tiers ou une personnalisation, ou de refus de fournir les informations nécessaires au diagnostic.

Cette clause ne fait pas obstacle aux droits impératifs du Client en cas de non-fourniture du produit, de manquement contractuel du Vendeur, de paiement prélevé à tort ou de défaut avéré directement imputable au module et empêchant substantiellement son utilisation conformément à sa description.

Le Vendeur peut accorder un remboursement exceptionnel à sa seule initiative. En cas de remboursement, la clé est désactivée, le droit d'utilisation prend fin et le Client doit cesser d'utiliser le module et supprimer les copies en sa possession. Le remboursement ne vaut pas reconnaissance de responsabilité.

Article 21 — Obligations du Client

Le Client s'engage à vérifier les prérequis, effectuer les sauvegardes nécessaires, utiliser le module conformément à sa destination, conserver sa clé confidentielle, ne pas partager le package, maintenir son installation et son serveur, ne pas contourner le contrôle de licence, fournir des informations exactes, signaler toute utilisation frauduleuse connue de sa clé et respecter les droits de propriété intellectuelle du Vendeur.

Article 22 — Sauvegardes et sécurité

Avant toute installation, mise à jour, modification ou désinstallation, le Client doit réaliser une sauvegarde complète des fichiers, de la base de données, de la configuration et des personnalisations pertinentes.

Le module ne constitue pas une solution de sauvegarde.

Le Client reste responsable de l'hébergement, de la sécurité du serveur, des accès administrateurs, de la confidentialité de ses données, de la conformité de ses propres traitements de données et de la restauration de son environnement.

Article 23 — Suspension ou désactivation de la licence

Le Vendeur peut suspendre ou désactiver une licence en cas d'utilisation sur plusieurs installations, de partage ou publication de la clé, de redistribution du module, de contournement du système de licence, d'impayé ou de fraude au paiement, de rétrofacturation abusive, de violation substantielle de la licence ou d'atteinte aux droits de propriété intellectuelle.

Sauf fraude manifeste, urgence ou impossibilité, le Vendeur peut inviter préalablement le Client à régulariser la situation.

La suspension peut bloquer les fonctionnalités soumises à licence et suspendre les mises à jour et le support. Elle ne doit pas entraîner volontairement la suppression des données du Client.

Article 24 — Responsabilité

Le Vendeur s'engage à fournir le module conformément à sa description et dans les environnements annoncés comme compatibles.

Il ne garantit toutefois pas l'absence absolue d'erreurs, un fonctionnement ininterrompu, la compatibilité avec tous les composants tiers, le maintien inchangé de Perfex CRM ou la compatibilité immédiate avec toute future version.

Le Vendeur ne pourra être tenu responsable des dommages résultant notamment d'une mauvaise installation, d'un environnement incompatible, d'une modification du module, d'un défaut de sauvegarde, d'une mauvaise utilisation, d'un module ou développement tiers, d'une défaillance de l'hébergement, d'une faille extérieure au module, d'une interruption de Stripe, PayPal, Perfex CRM ou d'un autre prestataire, ou d'informations erronées communiquées par le Client.

Sauf faute lourde, dol, dommage corporel ou disposition impérative contraire, la responsabilité totale du Vendeur au titre de la commande est limitée au montant hors taxes effectivement payé pour la licence concernée.

Le Vendeur ne répond pas des préjudices indirects tels que perte de chiffre d'affaires, perte d'exploitation, perte de clientèle, perte d'opportunité, atteinte à l'image ou perte de données qui aurait pu être évitée par une sauvegarde raisonnable.

Article 25 — Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement répondant aux critères légaux de la force majeure.

Peuvent notamment être concernés, selon les circonstances, une panne majeure de réseau, une défaillance générale d'un hébergeur, une cyberattaque exceptionnelle, une catastrophe naturelle, une décision administrative, une interruption majeure d'un prestataire de paiement ou un événement empêchant matériellement l'exécution.

La partie concernée informe l'autre partie dans un délai raisonnable.

Article 26 — Propriété intellectuelle

Le module, son code, sa documentation, ses interfaces, ses textes, son architecture et ses éléments graphiques restent la propriété exclusive de Service-direct SAS ou de leurs titulaires respectifs.

Perfex CRM est un produit tiers indépendant. Support Package Manager n'est pas édité par l'éditeur de Perfex CRM, n'est pas nécessairement approuvé ou certifié par celui-ci et n'implique aucune affiliation avec son éditeur.

Les marques et noms de produits tiers restent la propriété de leurs titulaires.

Article 27 — Données personnelles

Les données collectées peuvent être utilisées pour traiter la commande, établir la facture, fournir la clé, contrôler l'activation, fournir le support, prévenir la fraude, gérer les mises à jour et respecter les obligations comptables et légales.

Les données concernées peuvent notamment comprendre l'identité, les coordonnées, les données de facturation, l'adresse électronique, le domaine d'activation, les données techniques de licence, l'historique du support et la référence de transaction.

Les modalités détaillées figurent dans la politique de confidentialité : <https://support-enligne.pro/politique-de-confidentialite/>.

Les communications commerciales non nécessaires à la commande ou au fonctionnement du module sont gérées séparément conformément aux règles applicables.

Les demandes relatives aux données personnelles peuvent être adressées à : contact@support-enligne.pro.

Article 28 — Preuve et archivage

Les enregistrements informatiques du Vendeur et de ses prestataires peuvent constituer des éléments de preuve relatifs à la commande, au paiement, à l'acceptation des CGV et de la licence, à la déclaration d'usage professionnel, à la fourniture de la clé, aux activations et aux échanges de support.

Le Client est invité à conserver les CGV, la licence, la confirmation de commande, la facture et l'e-mail contenant la clé.

Article 29 — Réclamations

Toute réclamation doit être adressée à : Service-direct SAS — 389 rue de Genève, 01170 Gex, France — contact@support-enligne.pro.

La réclamation doit préciser l'identité du Client, la référence de commande, le domaine concerné, la description du problème et les justificatifs utiles.

Les parties s'efforcent de rechercher une résolution amiable avant toute procédure judiciaire.

Article 30 — Droit applicable

Les présentes CGV et la licence sont soumises au droit français.

Article 31 — Juridiction compétente

Lorsque toutes les parties ont contracté en qualité de commerçants, tout litige relatif à la validité, à l'interprétation, à l'exécution ou à la résiliation des présentes CGV ou de la licence relèvera de la compétence exclusive des juridictions du ressort du siège social du Vendeur, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Lorsque le Client professionnel n'a pas la qualité de commerçant, notamment dans certaines professions libérales ou associations, les règles légales ordinaires de compétence territoriale s'appliquent.

Article 32 — Nullité partielle

Si une clause est déclarée nulle ou inapplicable, les autres clauses restent en vigueur.

La clause concernée est, dans la mesure du possible, remplacée par une disposition valable se rapprochant de son objectif initial.

Article 33 — Modification des CGV

Le Vendeur peut modifier les présentes CGV pour les commandes futures.

La version applicable est celle acceptée par le Client au moment de la commande.

Une modification ultérieure ne modifie pas rétroactivement les conditions de la licence déjà acquise, sauf exigence légale, motif de sécurité ou accord entre les parties.