



Conditions Générales de ventes

1. Préambule

Bienvenue sur Charik, une solution innovante de sales intelligence conçue pour optimiser votre expérience de vente et enrichir vos données clients.

Charik (« nous », « notre », ou « la Société »), une société inscrite au registre du commerce sous le numéro 981587793, dont le siège social est situé à 10 rue de Penthièvre 75008 Paris, propose un logiciel en tant que service (SaaS) qui se connecte à votre compte HubSpot pour vous fournir des données et améliorer vos processus de vente.

Notre service est destiné à être utilisé par des sociétés et des professionnels cherchant à maximiser l'efficacité de leurs efforts de vente grâce à une meilleure intelligence des données. En installant notre application sur votre portail HubSpot, vous bénéficiez d'un accès à des fonctionnalités conçues pour améliorer la qualification de vos leads, optimiser vos stratégies de vente, et accroître votre productivité globale.

Ce document détaille les Conditions Générales de Vente (CGV) qui régissent la vente de nos services à vous, notre client (« vous », « votre »). L'installation de notre application et l'utilisation de nos services impliquent une acceptation sans réserve des présentes CGV, qui constituent le cadre contractuel entre Charik et vous.

Nous vous invitons à lire attentivement ces conditions avant d'utiliser nos services. En procédant à l'installation de notre application, vous reconnaissez avoir pris connaissance de ces CGV et les avoir acceptées dans leur intégralité.

2. Définitions

Dans le cadre de ces Conditions Générales de Vente (CGV), les termes mentionnés ci-dessous auront les significations suivantes, sauf indication contraire du contexte :

« Charik » : désigne notre société, qui fournit le logiciel SaaS en tant que service, y compris toutes ses fonctionnalités et contenus associés.

« Client » : toute personne morale engagée dans une activité professionnelle qui utilise notre service pour ses besoins commerciaux, et qui a accepté nos CGV.

« HubSpot » : la plateforme de gestion de la relation client (CRM) à laquelle notre service se connecte pour fournir des données supplémentaires et des fonctionnalités de sales intelligence.

« Utilisateur » : désigne l'individu agissant au nom et pour le compte du Client, qui a accès à notre service via un portail HubSpot.

« Service » : l'ensemble des fonctionnalités et contenus offerts par Charik, accessibles au Client suite à l'installation de notre application sur HubSpot.

« Application » : le logiciel fourni par Charik qui s'intègre à HubSpot pour offrir des services de sales intelligence.

« Abonnement » : le contrat commercial souscrit par le Client pour l'utilisation du Service, qui peut être gratuit ou payant selon le niveau de service choisi.

« Pack » : désigne les différents niveaux d'abonnement proposés par Charik, y compris mais non limités aux versions Free, Starter, Pro, Enterprise, et VIP, chacun offrant un ensemble spécifique de fonctionnalités et de crédits.

« Données Personnelles » : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable utilisant le Service.

« RGPD » : le Règlement Général sur la Protection des Données (règlement (UE) 2016/679), qui est la loi principale en matière de protection des données personnelles en Europe.

3. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les droits et obligations de Charik et du Client dans le cadre de la vente des services proposés par Charik. Elles régissent sans restriction ni réserve l'ensemble des ventes des abonnements aux services de sales intelligence proposés par Charik aux Clients professionnels, quel que soit le document ou support utilisé pour la vente ou la promotion des services.

Ces conditions s'appliquent à tous les services fournis par Charik, inclus mais non limités à l'accès et à l'utilisation du logiciel en tant que service (SaaS) qui se connecte à la plateforme CRM HubSpot, permettant ainsi au Client d'enrichir ses données de vente et d'améliorer ses processus commerciaux grâce à une meilleure intelligence des données.

L'acceptation des présentes CGV est une condition sine qua non pour toute souscription à nos services par le Client. En conséquence, le Client reconnaît avoir pris connaissance de ces conditions et les avoir acceptées avant la mise en place et l'utilisation du service. Ces CGV prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat, sauf accord dérogatoire préalable et écrit de Charik.

La société Charik se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV. Les modifications entreront en vigueur immédiatement pour les services souscrits postérieurement à ces modifications et seront communiquées au Client existant avant leur application.

L'objet de ces CGV est de fournir un cadre légal et contractuel clair pour l'utilisation des services de Charik, assurant ainsi une relation commerciale transparente et équitable entre Charik et ses Clients.

4. Commandes

Processus de Commande

La commande des services de Charik s'effectue exclusivement via l'interface de la plateforme CRM HubSpot ou directement sur le site internet de Charik. Le processus de commande se déroule comme suit :

1. Installation de l'Application :

Tout client disposant d'un compte HubSpot peut installer l'application Charik en version gratuite directement depuis HubSpot, sans interaction préalable avec l'équipe de Charik. L'installation de l'application constitue une acceptation implicite des présentes CGV et des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de Charik.

2. Souscription à un Pack payant :

Pour accéder aux versions payantes de notre service (Starter, Pro, Enterprise, ou VIP), le client peut opter pour une souscription via un contact commercial de Charik ou directement sur notre site internet. La souscription à un pack payant nécessite l'acceptation explicite des présentes CGV et le paiement conformément aux conditions financières définies.

3. Validation de Commande

Une fois la commande passée, le client recevra une confirmation par email incluant sa facture et les détails d'activation du service. Pour les versions payantes, l'accès au service est généralement immédiat après réception du paiement, bien qu'un délai de quelques heures puisse s'appliquer dans la pratique.

Conditions d'Acceptation de la Commande

La mise à disposition des services est conditionnée par l'acceptation explicite des présentes CGV et, le cas échéant, le paiement intégral du service souscrit. Charik se réserve le droit de refuser toute commande d'un client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Modifications de Commande

Toute modification de commande après son acceptation par Charik est soumise à l'accord de Charik. En cas de modification, les conditions financières et les délais de livraison peuvent être ajustés en conséquence.

5. Tarification et Modalités de Paiement

Structure de Tarification

Charik propose différents niveaux d'abonnement pour répondre aux besoins variés de ses clients :

- **Pack Free** : Offre gratuite avec des fonctionnalités limitées, disponible immédiatement après l'installation de l'application sur le portail HubSpot du client.
- **Packs Payants Individuels (Starter, Pro, Enterprise)** : Offres avec différents niveaux d'accès à des fonctionnalités et crédits supplémentaires. La tarification de ces packs est établie en fonction du niveau de service choisi et est disponible sur notre site internet ou auprès de notre équipe commerciale.
- **Pack VIP** : Offre conçue pour les clients nécessitant un nombre illimité d'utilisateurs avec un usage collectif des crédits sur un même portail HubSpot. Ce pack est uniquement disponible sur paiement annuel.

Les tarifs des abonnements sont exprimés en euros et sont susceptibles d'être révisés à tout moment par Charik. Toute modification tarifaire sera communiquée au client existant avant son application.

Gestion des Crédits

Dans le cadre de nos services payants, Charik attribue des crédits aux Utilisateurs, leur permettant d'accéder à des fonctionnalités avancées du Service. Le nombre de crédits disponibles dépend du pack souscrit par le Client. Ces crédits sont soumis aux conditions suivantes :

- **Allocation des Crédits :**
 - Pour les abonnements annuels, les crédits sont alloués en totalité au début de la période d'abonnement et peuvent être utilisés librement tout au long de cette période.
 - Pour les abonnements mensuels, les crédits sont alloués chaque mois et leur nombre dépend du pack souscrit.
- **Expiration des Crédits :**
 - Les crédits mensuels doivent être utilisés dans le mois de leur attribution et ne sont pas reportables sur le mois suivant. Tout crédit non utilisé à la fin du mois expire et ne peut être récupéré.
 - Pour les abonnements annuels, les crédits expirent à la fin de la période d'abonnement annuelle et tout crédit non utilisé ne sera pas reporté ni remboursé.

Modalités de Paiement

- **Paiement Mensuel** : Disponible pour les packs payants individuels, par carte de crédit via notre site internet.
- **Paiement Annuel** : Option disponible pour tous les packs, avec une réduction appliquée par rapport au tarif mensuel. Le paiement peut être effectué par virement bancaire. Le pack VIP est exclusivement disponible sur paiement annuel.

Facturation et Renouvellement

La facturation débute à partir de la date de souscription de l'abonnement et couvre la période d'abonnement choisie (mensuelle ou annuelle).

L'abonnement se renouvelle automatiquement à la fin de chaque période, sauf si le client décide d'annuler son abonnement conformément aux conditions définies dans la section « Durée, Renouvellement et Résiliation ».

Annulation et Remboursement

Les clients peuvent annuler leur abonnement à tout moment lorsqu'ils sont sur un plan de paiement mensuel, avec effet à la fin du mois en cours. Aucun remboursement n'est prévu pour le mois entamé.

Pour les paiements annuels, l'annulation est possible uniquement à la date anniversaire de l'abonnement, sans possibilité de remboursement pour la période restante.

6. Livraison du Service

Accès Immédiat pour les Packs Gratuits

L'accès au Pack Free de Charik est accordé immédiatement après l'installation de l'application sur le portail HubSpot du client. Cette installation active automatiquement les fonctionnalités disponibles dans le cadre du Pack Free, permettant au client de commencer à utiliser le service sans délai.

Activation des Services Payants

Pour les Packs Payants (Starter, Pro, Enterprise, et VIP), l'accès au service est activé immédiatement après la confirmation de paiement. Bien que l'activation soit généralement instantanée, un délai de quelques heures peut s'appliquer dans la pratique pour la mise en place complète du service. Charik s'engage à minimiser ce délai afin d'assurer une transition fluide pour le client.

Notification d'Activation

Une fois le service activé, le client recevra une notification par email confirmant que son compte est désormais fonctionnel et prêt à être utilisé. Cet email fournira également des instructions de base pour commencer à utiliser le service, ainsi que des informations sur les ressources d'assistance disponibles en cas de besoin.

Accès aux Crédits

Suite à l'activation du service pour les packs payants, les Utilisateurs ont immédiatement accès aux crédits alloués selon les termes de leur abonnement spécifique. Charik s'assure que les crédits sont disponibles pour utilisation sans délai, permettant ainsi aux Utilisateurs de profiter pleinement des fonctionnalités du Service dès le début de leur période d'abonnement.

Assistance à la Mise en Service

Bien que le service de Charik soit conçu pour une mise en service facile et autonome, notre équipe d'assistance client est disponible pour fournir un soutien supplémentaire si nécessaire. Les clients peuvent contacter le support directement via l'interface du logiciel pour toute question ou besoin d'assistance lié à l'activation et à l'utilisation du service.

7. Durée, Renouvellement et Résiliation

Durée de l'Abonnement

L'abonnement aux services de Charik est conclu pour une période initiale fixe, soit mensuelle soit annuelle, débutant à la date de souscription du service par le Client. Cette période initiale est définie au moment de la commande et est spécifiée dans la confirmation d'abonnement envoyée au client.

Renouvellement Automatique

Sauf résiliation par le Client ou par Charik, l'abonnement se renouvelle automatiquement pour des périodes successives de même durée que la période initiale (mensuelle ou annuelle). Le renouvellement se fait de date à date, assurant une continuité du service sans interruption.

Modalités de Résiliation

- **Pour les Abonnements Mensuels** : Le Client peut résilier son abonnement à tout moment directement depuis son compte utilisateur. La résiliation prendra effet à la fin du mois d'abonnement en cours, sans possibilité de remboursement pour le mois entamé.
- **Pour les Abonnements Annuels** : La résiliation est possible uniquement à la fin de la période d'abonnement en cours, avec un préavis minimum d'un mois avant la date d'anniversaire de l'abonnement. Aucun remboursement n'est prévu pour la période restante de l'abonnement.
- **Résiliation par Charik** : Charik se réserve le droit de résilier un abonnement en cas de non-respect par le Client des présentes CGV, notamment en cas de non-paiement. La résiliation sera précédée d'un avertissement envoyé par email au Client, lui accordant un délai pour régulariser sa situation.

Conséquences de la Résiliation

À la résiliation de l'abonnement, le Client perdra l'accès aux services payants de Charik. Les données stockées ou générées par l'utilisation du service pourront être supprimées après un délai de grâce, conformément à la politique de confidentialité de Charik.

8. Obligations de Charik

Qualité de Service

Charik s'engage à fournir un service de qualité conforme aux standards de l'industrie et aux descriptions fournies sur son site web et dans ses communications commerciales. Le service est conçu pour être disponible 99% du temps, hors périodes de maintenance programmée ou d'évolutions du logiciel, dont les clients seront informés à l'avance dans la mesure du possible.

Support Client

Bien que Charik ne s'engage pas sur des délais fixes de réponse, nous nous efforçons de répondre aux demandes de support des clients dans les meilleurs délais. Le support client est accessible directement via l'interface du logiciel, permettant une communication efficace et rapide en cas de besoin.

Maintenance et Évolutions

Charik se réserve le droit d'effectuer des maintenances programmées et des mises à jour du service pour améliorer la qualité et la sécurité, ajouter de nouvelles fonctionnalités ou répondre à des exigences réglementaires. Les clients seront informés des maintenances programmées susceptibles d'affecter la disponibilité du service.

Sécurité des Données

Charik met en œuvre les meilleures pratiques et standards de sécurité pour protéger les données des clients contre les accès non autorisés, les altérations, les divulgations ou destructions non intentionnelles. Cela comprend l'utilisation de technologies de chiffrement, de pare-feu, et d'autres mesures de sécurité informatique.

Confidentialité

Charik s'engage à maintenir la confidentialité des informations et données fournies par les clients dans le cadre de l'utilisation du service, conformément à la politique de confidentialité de Charik et à la législation applicable en matière de protection des données personnelles.

Ces obligations reflètent l'engagement de Charik à fournir un service fiable et sécurisé à ses clients, tout en respectant leur droit à la confidentialité et à la protection de leurs données.

9. Propriété Intellectuelle

Droits de Charik

Tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au logiciel, aux services, et à tout contenu fourni par Charik, y compris mais sans s'y limiter, les textes, images, logiciels, bases de données, marques, logos, et tout autre élément de propriété intellectuelle, sont et restent la propriété exclusive de Charik ou de ses concédants de licence. Aucun transfert de droits de propriété intellectuelle n'est réalisé à travers les présentes CGV.

Licence d'Utilisation

Charik accorde au Client une licence limitée, non exclusive, non transférable et révocable, d'utiliser le logiciel et les services associés pour ses besoins professionnels conformément aux présentes CGV. Cette licence est strictement limitée à l'utilisation par le Client et ne permet pas la redistribution, la vente, la modification, la décompilation, le désassemblage, la dérivation ou l'utilisation du service de Charik pour créer un service concurrent.

Restrictions

Il est interdit au Client de reproduire, modifier, adapter, traduire, extraire, ou de tenter d'accéder au code source du logiciel, sauf dans les cas permis par la loi. Tout acte de contrefaçon, de piratage, ou tout autre acte violant les droits de propriété intellectuelle de Charik pourra faire l'objet de poursuites judiciaires et de dommages et intérêts.

Protection des Droits

Charik prend toutes les mesures nécessaires pour protéger ses droits de propriété intellectuelle et attend du Client qu'il contribue à cette protection en respectant les termes de la licence accordée. Le Client s'engage à notifier Charik en cas de violation présumée des droits de propriété intellectuelle de Charik dont il aurait connaissance.

10. Limitation de Responsabilité

Étendue de la Responsabilité

Charik s'engage à fournir ses services avec diligence et selon les standards de l'industrie, dans le cadre d'une obligation de moyens. Cependant, Charik ne saurait être tenue responsable des dommages directs ou indirects subis par le Client ou par des tiers, qui pourraient résulter de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le service, y compris mais non limité à des pertes de profits, d'affaires, de données ou d'interruptions d'activité.

Force Majeure

Charik ne sera pas tenue responsable pour toute non-exécution ou retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans ces CGV causée par des événements hors de son contrôle raisonnable (un cas de force majeure).

Limitation Financière

En toute hypothèse, la responsabilité de Charik à l'égard du Client pour toute cause de préjudice est strictement limitée au montant des sommes effectivement versées par le Client à Charik au titre de l'abonnement au service pendant la période de douze mois précédant immédiatement l'événement donnant lieu à la réclamation.

Exclusions

Cette limitation de responsabilité ne s'applique pas en cas de dommage résultant de la négligence grave ou de la faute intentionnelle de Charik, ou dans tout autre cas où une telle limitation de responsabilité serait interdite par la loi applicable.

11. Dispositions Générales

Intégralité de l'Accord

Les présentes CGV représentent l'intégralité de l'accord entre Charik et le Client concernant l'objet ici décrit et remplacent tout accord préalable, écrit ou oral, concernant le même sujet. Toute modification de ces CGV doit être réalisée par écrit et dûment signée par les parties.

Indépendance des Clauses

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Non-renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes CGV ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Loi Applicable et Jurisdiction

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français compétents. Le Client est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Modification des CGV

Charik se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les modifications entreront en vigueur dès leur publication sur le site de Charik ou leur communication au Client par tout moyen. L'utilisation continue du service par le Client après ces modifications constitue une acceptation des nouvelles CGV.

Notifications

Toute notification ou communication entre Charik et le Client devra être réalisée par écrit et pourra être effectuée par email ou tout autre moyen numérique convenu entre les parties.