

Les Conditions générales de vente d'un logiciel SAAS

Description

[Les Conditions générales de vente](#) (CGV) d'un logiciel SAAS (Software as a Service) sont **essentiels pour vous prémunir contre tout litige éventuel**. En cela, il s'agit d'apporter un soin particulier à la bonne rédaction des CGV de son logiciel SAAS.

En effet, un logiciel SAAS est une prestation de service de logiciel au sein duquel sont installés des serveurs distants qui hébergent des applications et qui les rend disponibles aux internautes. En lançant votre service SAAS, vous êtes donc amenés à travailler avec divers acteurs : hébergeurs, clients, vendeurs, éditeurs, etc. Il est donc essentiel d'avoir de bonnes CGV pour gérer ces relations ! Zoom sur les clauses indispensables à mentionner sur vos CGV de logiciel SAAS.

[Modèle gratuit de CGV](#)

Que sont les Conditions générales de vente ?

Les Conditions générales de vente (CGV) sont des informations légales fournies par le vendeur d'un produit ou d'un service à destination de l'acheteur. Elles constituent les termes généraux d'un acte de vente entre un vendeur et un acheteur et sont donc capitales, notamment lorsque l'acheteur est profane, c'est-à-dire non professionnel. Les [CGV sont obligatoires](#).

En cas de litige, les CGV permettent d'établir les responsabilités qui incombent à chaque partie. C'est pourquoi, il est primordial de fixer la relation contractuelle avec votre client dès le départ afin de vous assurer une sécurité juridique. Vous pouvez consulter [notre modèle de CGV](#) à remplir directement en ligne et à jour des dernières lois. Les CGV permettent aussi d'instaurer [un médiateur](#) en cas de litige.

Des mentions communes se retrouvent dans toutes les Conditions générales de vente : les conditions de négociation et de vente, la politique commerciale de l'établissement ou du site e-commerce ainsi que les modalités de paiement et les pénalités appliquées en cas de retard.

Que vous exerciez une activité B2B, c'est-à-dire à destination d'entreprises, ou en B2C, c'est-à-dire à destination de particuliers non professionnels, les conditions générales de vente sont obligatoires. En vertu de [l'article L441-6 du Code de Commerce](#), vous avez l'obligation de communiquer vos CGV à tout acheteur qui en ferait la demande, qu'elle soit expresse ou tacite. En refusant de les communiquer ou en les rendant inaccessibles à vos utilisateurs, vous vous exposez à des sanctions civiles.

A noter : consultez notre article dédié pour connaître la marche à suivre en cas de [violation des conditions générales de vente](#).

Les CGV reflètent la politique commerciale de votre entreprise. En ce sens, elles nécessitent des investissements intellectuels et financiers parfois conséquents. C'est pourquoi, toute copie de CGV est considérée comme du parasitisme économique et est sévèrement réprimandée par la loi.

Logiciel SAAS : quelles clauses insérer dans vos CGV ?

Les particularités inhérentes au logiciel SAAS **impose l'ajout de clauses contractuelles bien spécifiques** dans les Conditions générales de vente.

Les clauses relatives au service : élément-clé de vos CGV

Les CGV doivent contenir les clauses relatives au service que vous proposez car il est important que vos clients soient conscients des performances de votre service et des aléas éventuels pouvant l'altérer.

Pour ce faire, pensez à intégrer dans vos CGV une clause vous dédouanant de toute responsabilité en cas d'interruption de connexion Internet. Ainsi, vous ne serez pas tenu responsable en cas de dysfonctionnement ou de ralentissement de votre service.

Quant à la disponibilité du service, vous pouvez forcer votre prestataire à assurer au client une connexion 24h/24 et 7j/7. Dans ce cas, en cas de suspension ou d'interruption des services, ce sera votre prestataire qui sera tenu de réparer le préjudice causé.

Pensez également à prévoir une assistance technique par téléphone ou en ligne afin de répondre aux interrogations ou aux remarques des utilisateurs concernant le logiciel.

Par ailleurs, si votre logiciel est amené à évoluer en cas de mises à jour correctives par exemple, il faudra insérer une clause dans vos CGV afin d'en informer la clientèle.

Une clause de formation au logiciel avec un guide détaillé d'utilisation de votre logiciel pourra être également utile, notamment en cas de mise à jour importante qui en modifie les conditions d'utilisation.

La clause de traitement des données relative aux logiciels SAAS

Le traitement de données personnelles inhérent à votre activité est à mentionner dans vos CGV. En effet, [la loi informatique et libertés](#) fixe les principes à respecter lors de la collecte, du traitement et de la conservation des données personnelles. En effet, avant d'effectuer tout traitement, vous devez informer le client de la conservation de ses données personnelles et obtenir son accord. Vos CGV doivent notamment rappeler les objectifs de cette conservation de données personnelles et le mode de traitement employé. Le client devra être informé des logiciels et des techniques utilisés et/ou des prestataires auxquels vous faites appel. En cas de sous-traitance, les CGV devront mentionner expressément quelle est la responsabilité contractuelle de votre sous-traitant.

Dans les CGV, il doit être souligné que votre entreprise et vos prestataires s'engagent à collecter et à traiter les données personnelles en respect avec la réglementation en vigueur.

En cas de faille de sécurité, les Conditions générales de vente doivent préciser que le client en sera informé dans les plus brefs délais, à plus forte raison lorsque cela peut avoir une incidence sur ses données personnelles.

La clause de sécurité, élément essentiel à intégrer dans vos CGV

Pour rassurer le client, **vous devez insérer dans vos CGV une clause qui vous engage à une sécurité maximale lors de la collecte et du traitement des données.**

Pour ce faire, vous devez rédiger une politique de sécurité et de confidentialité afin que votre client soit assuré que vous n'allez pas diffuser ses données personnelles.

Vous devez également informer votre client de la traçabilité de ses données personnelles. Les Conditions générales de vente rappellent l'intégrité de votre service et votre politique quant à la sauvegarde des données personnelles de vos clients.

Par ailleurs, si votre client le demande, vous avez l'obligation de fournir une copie intégrale des données collectées.

La clause de réversibilité : indispensable pour les logiciels SAAS

On oublie souvent de mentionner la clause de réversibilité, pourtant essentielle, dans les Conditions générales de vente. La réversibilité est une notion qui appartient au domaine de la gestion de données. Dans le cadre d'un logiciel SAAS, vous êtes amenés à sous-traiter vos données à des hébergeurs informatiques. En cas de résiliation du contrat de prestation de service, la clause de réversibilité sera primordiale pour récupérer la jouissance de ces données ou pour les transférer à de nouveaux prestataires. Dans vos CGV, il sera donc utile de préciser la durée de mise à disposition de vos données et la date jusqu'à laquelle les données seront disponibles.

Afin de mettre en place une réversibilité la plus favorable possible et d'éviter tout contentieux avec son hébergeur, **un plan de réversibilité détaillé est indispensable**. Ce dernier comprend notamment l'utilisation de technologies standardisées et mises à jour ainsi que la planification des différentes étapes pour un transfert optimal des données.