



Recurring collections management

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Gestion des prélèvements  
et des mandats SEPA

V 2.0

## OBJET DU DOCUMENT

Ce document a pour objet de fixer les Conditions Générales de Vente du logiciel Direct-debits commercialisé par Exalog au profit du Client. Ce document définit les modalités d'accès et les garanties fournies par Exalog, domiciliée au 97 rue de Bellevue, 92100 BOULOGNE-BILLANCOURT. En finalisant sa procédure d'inscription sur le site [www.direct-debits.com](http://www.direct-debits.com) le Client reconnaît avoir lu, compris et accepté dans leur intégralité les présentes conditions générales.

La société Exalog procède régulièrement à des modifications du ou des produit(s) décrit(s) dans ces Conditions Générales de Vente dont le contenu est périodiquement mis à jour.

Pour toute question relative aux tarifs et aux fonctions disponibles à la date d'inscription, adressez-vous au service commercial de Direct-debits : [contact@exalog.com](mailto:contact@exalog.com)

### **Copyright**

Exalog et Direct-debits sont des marques déposées. ©Exalog Tous droits réservés.

# TABLE DES MATIÈRES

1. LEXIQUE .....	4
2. PÉRIODE D'ESSAI GRATUITE ET CONTRAT .....	4
3. DESCRIPTION DU LOGICIEL DIRECT-DEBITS.....	5
A. Généralités.....	5
B. Module Principal.....	5
1. Création et administration de tous types de contrats de prélèvements .....	5
2. Communication des données à la banque du Client.....	5
3. Traitement des incidents de règlement.....	6
C. Modules Optionnels .....	6
1. Gestion des mandats et des pré-notifications .....	6
2. Référentiel Banque de France, pour les entreprises agissant sur le territoire Français.....	6
3. Conversion de fichiers de prélèvements .....	7
4. Communication bancaire au protocole PeSIT.....	7
4. LICENCE .....	7
5. MODALITÉS D'ACCÈS AU LOGICIEL.....	8
A. Gestion du mot de passe.....	8
B. Gestion des habilitations .....	8
6. CONFIDENTIALITÉ, PROPRIÉTÉ ET CONSERVATION DES DONNÉES.....	8
A. Chiffrement des données.....	8
B. Propriété des données .....	9
C. Données signalétiques .....	9
7. ASSISTANCE .....	9
8. MAINTENANCE DU LOGICIEL .....	9
9. GARANTIES D'EXALOG .....	10
10. RESPONSABILITÉS DU CLIENT .....	11
11. ENTRÉE EN VIGUEUR DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE .....	11
12. DURÉE DE LA LICENCE ET RÉSILIATION .....	11
13. PRIX ET MODALITÉS DE RÈGLEMENT .....	12
14. DROIT APPLICABLE ET ÉLECTION DE DOMICILE .....	12

## 1. LEXIQUE

- Client : Entreprise utilisatrice du logiciel Direct-debits durant une période d'essai gratuite ou par abonnement
- Administrateur : Opérateur habilité à administrer le logiciel Direct-debits pour le compte du Client et en particulier pour gérer les habilitations des autres utilisateurs du Client
- Utilisateur : Opérateur habilité par le Client au sein du module d'administration de Direct-debits
- Logiciel : Logiciel Direct-debits tel qu'il est décrit au sein du présent document ainsi que ses modules optionnels utilisés par le Client, accessible via l'interface web [www.direct-debits.com](http://www.direct-debits.com)
- H / Heure : Heure exprimée en CET (Central European Time)
- Jour ouvré : Jour ouvré du Lundi au Vendredi selon la réglementation française
- EPC : European Payment Council
- SEPA : Single Euro Payments Area
- EBICS : Electronic Banking Internet Communication Standard
- FTP : File Transfer Protocol (comprend les protocoles sécurisés FTPs et SFTP)
- PeSIT : Protocole d'Échanges pour un Système Interbancaire de Télécompensation
- Tiers : Désigne toute personne ou entité juridique autre que le Client ou Exalog

## 2. PÉRIODE D'ESSAI GRATUITE ET CONTRAT

Le Client s'inscrit librement à Direct-debits via l'interface web du Logiciel. Il bénéficie automatiquement d'une période d'essai gratuite et sans engagement de soixante (60) jours calendaires à compter de la date d'inscription. Avant la fin de la période d'essai, le Client a la possibilité de s'abonner au logiciel en utilisant le menu disponible à cet effet au sein du Logiciel et en signant un mandat de prélèvement. Si le Client ne valide pas expressément son abonnement, celui-ci est alors périmé et son environnement devient inaccessible. Exalog se réserve le droit de résilier tout essai d'un Client ayant déjà bénéficié d'une période de test gratuite et sans engagement.

Lors de l'utilisation du Logiciel par le Client en période gratuite, toutes les conditions ci-dessous s'appliquent à l'exclusion des clauses §12 - Durée de la licence et Résiliation et §13 - Prix et Modalités de règlement.

## 3. DESCRIPTION DU LOGICIEL DIRECT-DEBITS

### A. Généralités

Le Logiciel a pour objet général de permettre au Client de gérer des prélèvements bancaires périodiques ainsi que les impayés correspondants. À chaque échéance, les ordres de prélèvement sont inscrits au sein d'un fichier bancaire structuré suivant la norme SEPA pour être transmis à la banque du Client suivant les modalités définies entre le Client et sa banque (cf. ci-après B.2 : Communication des données à la banque du Client).

Le Logiciel Direct-debits n'effectue donc aucun traitement bancaire. Les ordres générés sont traités par les banques du Client, dans le cadre du contrat passé entre le Client et chacune de ses banques.

Outre la mise à disposition des fonctionnalités énoncées ci-dessus, la redevance mensuelle donne accès à une assistance des techniciens d'Exalog (Cf. § 7 - Assistance).

Direct-debits est composé d'un module principal et d'options fonctionnelles détaillés ci-après.

### B. Module Principal

Le module principal comprend trois fonctions majeures : la création des contrats de prélèvements pour chaque tiers (client, abonné, adhérent, etc.), la transmission des remises en banque et la gestion des incidents (impayés, trop perçu, etc.).

#### **1. *Création et administration de tous types de contrats de prélèvements***

- Enregistrement des coordonnées des tiers
- Enregistrement des contrats pour chaque tiers
  - Durée de chaque contrat prédéterminée ou illimitée (tacite renouvellement)
  - Montant des échéances fixe ou variable
  - Fréquence de prélèvements (mensuelle, trimestrielle, etc.)
  - Enregistrement des attributs du mandat de prélèvement (Référence Unique de Mandat, Identifiant Créditeur SEPA, statut séquentiel, amendements)
  - Type de prélèvement SEPA Core ou SEPA BtoB

#### **2. *Communication des données à la banque du Client***

- Saisie et enregistrement des coordonnées bancaires du Client
- Création assistée à chaque échéance d'un fichier SEPA conforme à la norme d'échange définie par l'EPC (European Payment Council)
- Envoi des fichiers SEPA générés par le Logiciel soit directement aux banques du Client selon l'un des protocoles de télétransmission bancaire disponible (EBICS, FTPs ou PeSIT)

soit au Client lui-même par téléchargement de fichier via Internet pour qu'il le transmette à sa banque par un autre moyen

### **3. Traitement des incidents de règlement**

- Enregistrement des fichiers d'impayés, soit par saisie en ligne, soit par réception directe via le protocole d'échange utilisé avec les banques du Client et conformes aux normes d'échange de l'EPC, soit par importation en ligne (Upload)
- Rapprochement automatique des impayés avec les ordres de prélèvement correspondants
- Création d'ordres de régularisation, représentation des impayés ou virement de remboursement de sommes « trop perçues »

## **C. Modules Optionnels**

En fonction des nécessités d'exploitation du Client (type de contrats ou volumétrie à gérer), le Logiciel offre les fonctionnalités optionnelles suivantes :

### **1. Gestion des mandats et des pré-notifications**

- Création de la base mandats, par saisie ou importation de fichiers (CFONB ou texte avec séparateurs)
- Envoi unitaire ou en masse des mandats par e-mail
- Signature électronique des mandats par le débiteur :
  - E-mail et SMS envoyés
  - Interface de validation en ligne
- Archivage du document signé au format PDF
- Suivi et envoi des pré-notifications
- Conservation de l'historique détaillé des amendements
- Recherche multicritères et modifications de masse des mandats (amendements)

### **2. Référentiel Banque de France, pour les entreprises agissant sur le territoire français**

L'abonnement au référentiel Banque de France permet d'accéder à des services d'enrichissement de la base de données des tiers domiciliés en France :

- Contrôle du BIC d'une banque française lors de la saisie d'un BIC/IBAN
- Calcul du BIC d'une banque française et de l'IBAN lors de la saisie d'un RIB
- Conversion des RIB enregistrés au sein de la base de données de Direct-debits

Exalog n'engage aucune responsabilité quant à la qualité des conversions réalisées sur les RIB dès lors que celles-ci sont conformes aux données du référentiel fourni par la Banque de France.

### **3. Conversion de fichiers de prélèvements**

- CFONB en SDD (SEPA Direct Debit)

Ce module ne peut fonctionner sans une souscription aux deux modules suivants :

- Gestion des mandats et des pré-notifications
- Référentiel Banque de France

Dès lors que ces trois options sont réunies, ce module permet de convertir un fichier de prélèvements CFONB 160 en fichier SDD XML.

Lors de la conversion, les RIB du Client sont convertis en IBAN puis enrichis du BIC et les données de chaque mandat stocké dans la base de données viennent enrichir le fichier XML SDD. Cet enrichissement tient compte du statut du mandat et des éventuels amendements intervenus depuis la précédente remise en banque.

- AEB en SDD (SEPA Direct Debit)

Ce module doit être impérativement associé au module optionnel de gestion des mandats et des pré-notifications. Dès lors que ces deux options sont réunies, ce module permet de convertir un fichier de prélèvements AEB 34 en fichier SDD XML.

Lors de la conversion, les numéros de comptes (CCC) du Client sont convertis en IBAN et les données de chaque mandat stocké dans la base de données viennent enrichir le fichier XML SDD. Cet enrichissement tient compte des éventuels amendements intervenus depuis la précédente remise en banque.

### **4. Communication bancaire au protocole PeSIT**

Lorsque la banque du Client impose l'utilisation du protocole PeSIT en lieu et place des autres protocoles disponibles en standard, le Client devra acquitter une redevance complémentaire pour l'utilisation de la plateforme de communication correspondante au sein de l'infrastructure du Logiciel.

## **4. LICENCE**

Au titre du présent Contrat, Exalog concède au Client et aux sociétés du Client le droit non exclusif d'utiliser, pour leurs propres besoins, le Logiciel et l'ensemble de la documentation afférante.

L'accès au Logiciel est sécurisé de manière à protéger, de façon permanente, à l'égard des Tiers ou des autres utilisateurs non habilités à en prendre connaissance, toutes les données du Client qui sont amenées à circuler au travers des systèmes dans le cadre de l'utilisation du Logiciel. Exalog s'engage à respecter les standards de sécurité en matière d'applications utilisées via Internet, notamment dans le domaine bancaire.

Dans le cadre de la Licence :

- Exalog s'engage à fournir au Client des prestations de support auprès des utilisateurs et de maintenance corrective et évolutive
- Le Client bénéficiera de toutes les mises à jour disponibles du Logiciel (pour tous les modules commandés par le Client : corrections des dysfonctionnements, améliorations de

fonctionnalités) réalisées par Exalog sans modification du coût de la licence pendant toute la durée du Contrat

- Exalog est tenu à un engagement de non-régression de toutes les mises à jour

## 5. MODALITÉS D'ACCÈS AU LOGICIEL

Le Logiciel est accessible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Cette disponibilité n'est cependant pas garantie contractuellement et, pour les nécessités de maintenance, elle pourra être réduite temporairement, dans la limite fixée ci-après (Cf. § 9 – Garanties d'Exalog).

### A. Gestion du mot de passe

Dès la première connexion, avant d'enregistrer des données, le Client choisit lui-même son nom d'accès et son mot de passe pour accéder à Direct-debits. Direct-debits ne comporte aucune fonctionnalité permettant de connaître le mot de passe d'un utilisateur.

Si le mot de passe perdu est celui de l'Administrateur du Logiciel (personne enregistrée initialement), Exalog lui transmettra par e-mail un formulaire spécifique qu'il devra retourner le jour même par e-mail, signé par la personne signataire du présent contrat, ou, à défaut, par toute personne désignée au sein du document d'enregistrement de la société auprès d'un organisme officiel (ex : KBIS en France). Ce document doit impérativement daté de moins de 3 mois. A réception de cet e-mail, Exalog réinitialisera le mot de passe et le Client devra en créer un nouveau avant tout accès à ses données.

Pour tout autre utilisateur, la gestion du mot de passe est gérée dans le Logiciel par l'administrateur ou toute autre personne désignée par ce dernier.

### B. Gestion des habilitations

Le Logiciel comprend une fonction de gestion des habilitations permettant au Client de limiter les actions autorisées pour chacun de ses Utilisateurs. Il appartient au Client et à son Administrateur de fixer ces autorisations à leur convenance et ils sont seuls responsables des conséquences des choix correspondants.

## 6. CONFIDENTIALITÉ, PROPRIÉTÉ ET CONSERVATION DES DONNÉES

### A. Chiffrement des données

Le Logiciel assure le chiffrement des données échangées via Internet entre le poste de l'Administrateur et des Utilisateurs et le serveur Direct-debits, dans les deux sens. Le protocole utilisé est le standard TLS (Transport Layer Security), intégré à la plupart des navigateurs Internet. La clé de chiffrement utilisée par Exalog est déposée auprès d'un organisme de certification de

réputation internationale. Les données du Client sont stockées sur des serveurs exploités dans un environnement protégé contre les intrusions. Exalog s'engage à ne faire aucun usage de ces données, et à en limiter strictement les manipulations à ce qui est indispensable pour en assurer la sauvegarde.

## B. Propriété des données

Le Client reste seul propriétaire des données que son Administrateur et ses Utilisateurs enregistrent dans sa base de données du Logiciel. À cet effet, le Client dispose nativement d'outils d'exportation de ses données.

Si nécessaire et sur simple demande du Client en cas de résiliation par l'une des parties, Exalog restitue ses données au Client, sous un délai de deux mois maximum, sous forme de fichiers standard ASCII, composés d'enregistrements séparés par des sauts de ligne et composés eux-mêmes de champs séparés par des tabulations. Les données sont toutes écrites en clair dans le fichier restitué et la description détaillée de la structure de ce fichier est fournie par Exalog.

## C. Données signalétiques

Les données signalétiques des tiers sont conservées de façon illimitée dans la base de données. Seul le Client peut supprimer tout ou partie du référentiel qu'il aura enregistré dans la base de données. La durée de conservation des historiques des remises envoyées en banque est de 365 jours après la date d'envoi. Cette durée de conservation peut être élargie sur demande du Client, moyennant un supplément de redevance établi au sein d'un avenant définissant les conditions particulières appliquées au Client.

# 7. ASSISTANCE

L'assistance à l'utilisation du Logiciel peut être obtenue par e-mail ou par téléphone les Jours Ouvrés de 09H00 à 12H15 et de 14H00 à 17H15.

e-mail : [assistance@exalog.com](mailto:assistance@exalog.com)

Tél : +331 818 900 81

L'assistance est assurée par des techniciens d'Exalog, elle consiste à expliquer le fonctionnement des commandes du Logiciel.

Les techniciens d'assistance n'ont pas de compétences comptables ni financières, et ils ne connaissent pas les règles de gestion du Client. Quelles que soient les indications fournies par les techniciens, le Client est le seul à pouvoir juger des conséquences sur sa propre gestion des choix d'utilisation qu'il peut faire, et il reste seul responsable de ces choix.

# 8. MAINTENANCE DU LOGICIEL

Au titre de la Licence, le Client bénéficiera automatiquement des évolutions fonctionnelles ou réglementaires, liées aux évolutions des normes bancaires, apportées par Exalog au Logiciel.

Exalog réalise une mise à jour du Logiciel tous les quatre mois environ. Lors de la livraison de la mise à jour, une description détaillée des évolutions appliquées est affichée à chaque utilisateur lorsqu'il se connecte. L'historique des mises à jour est disponible dans le menu « Aide » du Logiciel.

## 9. GARANTIES D'EXALOG

La garantie d'Exalog vis à vis du Client, dans la mesure où il a acquitté sa redevance correspondant au droit d'utilisation du Logiciel, porte sur :

- La disponibilité de ses données et des fonctionnalités du Logiciel, les Jours Ouvrés, de 9 Heures à 12 Heures 15 et de 14 Heures à 17 Heures 15 (CET), avec un temps de redémarrage en cas de panne de moins de quatre Heures Ouvrées
- Le respect de la stricte confidentialité des données enregistrées dans la base de données du Logiciel ou échangées par le Client avec ses banques
- La conformité aux normes de l'EPC et du CFONB des fichiers de remises d'ordres créés par le Logiciel et envoyés au Client ou sur les serveurs des banques du Client
- L'acheminement des remises d'ordres du Client dans un délai de moins de 4 heures ouvrées à compter de l'envoi par le Client d'un fax ou e-mail signalant sa difficulté à transmettre l'ordre, à condition que cette difficulté ne soit pas causée par un dysfonctionnement des systèmes de la banque du Client, indépendant du Logiciel

Pour les envois de remises en EBICS ou PeSIT, la réception par le serveur Direct-debits de l'accusé de réception de la banque correspond au passage de la remise d'ordres du Client dans le système de la banque du Client. À partir de ce moment, les remises sont réputées transmises à la banque et le traitement des remises est régi exclusivement par le contrat télématique passé entre le Client et sa banque.

Pour les autres protocoles, dès lors que le fichier a été émis par le Logiciel, les remises sont réputées transmises à la banque et le traitement des remises est régi exclusivement par le contrat télématique passé entre le Client et sa banque.

Exalog n'engage aucune responsabilité concernant :

- Le bien-fondé commercial, juridique ou financier des ordres bancaires créés et envoyés par le Client
- La qualité des fichiers de données importés par le Client via Internet dans sa base de données sur le serveur Direct-debits
- Les conséquences des choix d'utilisation du Logiciel effectués par le Client (sélection de valeurs de saisie, choix de dates de traitement, validation d'opérations par action sur un bouton de confirmation, etc.), quelles que soient les indications fournies par l'assistance technique
- Le contenu des relevés d'impayés envoyés par le serveur bancaire sur le serveur Direct-debits, ou importés ou saisis par le Client dans le Logiciel

- La sécurité d'accès aux données du Client dès lors que cet accès est obtenu par la saisie normale du nom d'accès et du mot de passe choisis ou par la présentation d'un certificat numérique individuel et connus par le seul Client

La garantie de disponibilité du service ne s'applique pas en cas de force majeure s'imposant à Exalog.

## 10. RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Le Client est seul juge des enjeux correspondant aux ordres bancaires qu'il manipule au moyen du Logiciel. Le Client doit être conscient que le Logiciel, Internet et le système de communication bancaire ne sont que des automates susceptibles de défaillances, même si celles-ci sont rares. Il appartient donc au Client de prendre toutes les précautions qu'il jugera utiles en fonction des enjeux de ses ordres pour s'assurer qu'ils soient traités selon les conditions qu'il souhaite. En particulier, le Client devra prévoir, en interne et auprès de ses banques, des procédures de secours pour assurer le traitement de ses opérations dans les délais souhaités en cas de défaillance du Logiciel.

## 11. ENTRÉE EN VIGUEUR DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Pendant la période d'essai gratuite, les Conditions Générales de Vente publiées au jour de l'inscription, telles qu'elles auront été validées par le Client lors du processus d'inscription restent valides.

Au-delà de la période gratuite, dans le cas où le Client s'abonne au Logiciel, les dernières Conditions Générales de Vente publiées à la date de la souscription régiront le contrat entre le Client et Exalog.

## 12. DURÉE DE LA LICENCE ET RÉSILIATION

À l'issue de la période d'essai gratuite, le contrat est conclu pour une durée de trois mois, renouvelable par tacite reconduction. Il est résiliable par le Client par lettre recommandée envoyée au moins deux mois avant l'échéance souhaitée de la résiliation adressée à :

Exalog Développement  
Service résiliation Direct-debits  
97 rue de Bellevue  
92100 BOULOGNE-BILLANCOURT  
FRANCE

La résiliation sera prise en compte au plus tard 15 jours après réception du courrier, date à partir de laquelle tout futur prélèvement sera suspendu.

Le contrat est résiliable par Exalog en cas de rejet du prélèvement d'un règlement d'une période, non régularisé par le Client sous un délai de six (6) jours ouvrés suivant le rejet.

## 13. PRIX ET MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Le montant des redevances mensuelles dues par le Client dépend du nombre de pays, de banques, de comptes et de remises qu'il envoie effectivement à ses banques ainsi que des modules optionnels activés, selon le principe de tarification détaillé dans les tarifs.

Les factures sont émises trimestriellement et le paiement est effectué par prélèvement automatique trimestriel, selon le mandat signé par le Client, et transmis à Exalog avant l'activation de l'abonnement. La redevance est prélevée le 15 du mois du début du trimestre concerné, en fonction des modules activés au 1<sup>er</sup> jour du trimestre (terme à échoir) et du nombre de remises envoyées par le Client au cours du trimestre précédent (terme échu).

La facture sera transmise au Client par e-mail au format « PDF » à l'adresse indiquée à cet effet au sein de l'environnement du Client dans le Logiciel.

Les redevances seront révisées annuellement en fonction de l'évolution de l'indice Syntec Informatique, selon la formule :  $R1 = R0 \times (S1/S0)$  avec :

- R1 : redevance révisée
- R0 : dernière redevance payée
- S0 : dernier indice SYNTEC publié à la date de la précédente révision
- S1 : dernier indice publié à la date de révision

L'indice de référence sera transmis au client via sa 1<sup>ère</sup> facture, il correspondra à l'indice publié au jour de l'activation de l'abonnement par le Client.

## 14. DROIT APPLICABLE ET ÉLECTION DE DOMICILE

Les Parties conviennent expressément que les documents contractuels suivants régissent les relations entre les Parties et sont classés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- Le droit français
- Les conditions particulières signées entre le Client et Exalog
- Les présentes Conditions Générales de Vente

En cas de contradiction entre les différents documents contractuels, le document de rang supérieur prévaudra.

Les Parties reconnaissent que l'acceptation du Contrat a pour conséquence d'écartier l'application de leurs conditions générales d'achat ou de vente et des clauses spécifiques figurant sur les bons de commande ou les factures qui n'auraient pas été expressément acceptées par l'autre Partie. Aucune annotation particulière rajoutée de manière manuscrite par une Partie n'aura de valeur si elle n'est acceptée expressément par l'autre Partie.

Pour l'exécution des présentes ainsi que de leurs suites, les Parties font respectivement élection de domicile en leurs sièges sociaux ou adresses. Pour Exalog, cette adresse est indiquée dans l'objet de ce document, pour le Client cette adresse aura été renseignée par lui au sein de sa base de données dans le Logiciel.

Toute modification du siège social ou de l'adresse de l'une des Parties ne sera opposable à l'autre que huit (8) jours calendaires après lui avoir été dûment notifiée.

Préalablement à toute action en justice, les Parties conviennent de rechercher une solution amiable à leur litige. À cet effet, les Parties conviennent de se réunir dans les trente (30) jours de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception adressé par la Partie faisant état du différend.

En l'absence ou en cas d'échec d'une solution amiable ou d'un plan d'action expressément accepté par les Parties précisant les solutions apportées et les délais de mise en œuvre, dans les quinze (15) jours suivant la réunion initiale des Parties précisée à l'alinéa précédent, les Parties pourront soumettre le litige et attribueront compétence expresse au Tribunal de Commerce de Nanterre.

Cette clause s'applique même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.