

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – PROFESSIONNELS

ECOLUDIK – Société par actions simplifiée au capital de 15 000 €

RCS Albi 131 477 697 – Siège social : Zone Albipôle, 8 avenue de la Martelle, 81150 Terssac

Version 2.0 – En vigueur à compter du 13 octobre 2026

Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des ventes de matériels, prestations d'installation, de mise en service et de paramétrage, ainsi qu'aux services associés (accès à la plateforme, Service Plugy, Assistance technique) (les « Produits et Services ») conclues par la société ECOLUDIK (le « Vendeur »), auprès d'acheteurs professionnels (le « Client »).

Les Produits et Services concernent notamment des capteurs et dispositifs connectés LoRaWAN, des passerelles réseau, des écrans interactifs, ainsi que leur installation et leur raccordement à la plateforme logicielle Ecoludik.

Les présentes CGV s'appliquent exclusivement aux relations entre professionnels (B2B). Elles constituent, conformément à l'article L441-1 du Code de commerce, le socle unique de la négociation commerciale.

Les présentes CGV sont systématiquement communiquées au Client avec chaque devis, auquel elles sont jointes ou dont elles sont accessibles par un lien. L'acceptation du devis par le Client, sous quelque forme que ce soit (signature, bon pour accord ou validation électronique), emporte acceptation pleine et entière et sans réserve des présentes CGV, sans qu'une signature distincte des CGV soit nécessaire. Les CGV prévalent sur tout autre document du Client, notamment ses conditions générales d'achat. Des conditions particulières convenues par écrit entre les parties (devis signé, contrat spécifique) prévalent sur les présentes CGV pour les points sur lesquels elles y dérogent. Lorsque le Client est une personne publique, les présentes CGV s'appliquent sous réserve des règles de la commande publique et des documents du marché, qui prévalent.

Version applicable. Le Vendeur peut modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables à une commande sont celles en vigueur à la date d'acceptation du devis. Pour les services faisant l'objet d'un abonnement (articles 9 et 10), toute nouvelle version des CGV communiquée au Client au moins deux (2) mois avant l'échéance s'applique à compter du renouvellement suivant ; le Client qui la refuse peut résilier l'abonnement concerné à cette échéance, sans frais.

Article 2 – Devis et commandes

Les ventes ne sont parfaites qu'après établissement d'un devis par le Vendeur, acceptation expresse et écrite de ce devis par le Client (signature, bon pour accord, ou validation électronique), et versement de l'acompte exigible à la commande. Chaque devis mentionne expressément que son acceptation vaut acceptation des présentes CGV.

Identification du Client. Le Client communique lors de la commande son numéro SIREN et déclare son effectif salarié. Le Vendeur peut lui demander tout justificatif de son immatriculation (extrait Kbis ou avis de situation au répertoire SIRENE).

Les devis sont valables 30 jours à compter de leur date d'émission. Au-delà, les prix et disponibilités sont susceptibles d'être révisés.

Erreur matérielle. En cas d'erreur matérielle manifeste affectant un devis (notamment une erreur de saisie de prix ou de quantité), le Vendeur peut la rectifier, y compris après l'acceptation du devis ; le Client qui refuse la rectification peut alors annuler la commande sans frais et obtenir la restitution de l'acompte versé.

Toute modification de commande demandée par le Client après acceptation du devis est soumise à l'accord écrit du Vendeur et peut donner lieu à un ajustement du prix et des délais.

En cas d'annulation de la commande par le Client après acceptation du devis, l'acompte versé reste acquis au Vendeur à titre d'indemnité, sans préjudice de la facturation des matériels déjà commandés spécifiquement pour le Client et des prestations déjà engagées, et sous réserve du droit de rétractation prévu ci-après.

Contrats conclus hors établissement avec un petit professionnel. Lorsque le contrat est conclu hors établissement (notamment lors d'une visite sur le site du Client) avec un Client employant cinq (5) salariés au plus, et que son objet n'entre pas dans le champ de l'activité principale du Client, celui-ci bénéficie, conformément à l'article L221-3 du Code de la consommation, des informations précontractuelles et du droit de rétractation prévus par ce code. Il dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour se rétracter, sans avoir à motiver sa décision, à compter de la conclusion du contrat ou, pour les matériels, de leur réception. Il exerce ce droit au moyen du formulaire figurant en annexe ou de toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté adressée au Vendeur. En cas de rétractation, le Vendeur rembourse les sommes versées dans un délai de quatorze (14) jours, ce remboursement pouvant être différé jusqu'à la restitution des matériels livrés, dont les frais de retour sont à la charge du Client. Les prestations d'installation et les services ne commencent pas avant l'expiration du délai de rétractation, sauf demande expresse du Client ; dans ce cas, le Client qui se rétracte reste redevable d'un montant proportionnel aux prestations fournies jusqu'à la communication de sa décision.

Article 3 – Prix

Les prix des Produits et Services sont ceux figurant au devis accepté. Ils sont exprimés en euros et hors taxes ; la TVA au taux en vigueur au jour de la facturation s'y ajoute.

Le barème des prix unitaires du Vendeur est communiqué à tout acheteur professionnel qui en fait la demande, conformément à l'article L441-1 du Code de commerce.

Sauf mention contraire au devis, les prix ne comprennent pas les frais de déplacement au-delà de 50 km du siège du Vendeur (facturés selon devis), les travaux de génie civil, tranchées, fourreaux ou alimentations électriques spécifiques, qui restent à la charge du Client.

Aucune remise, rabais ou ristourne n'est accordé de manière systématique. Des réductions de prix peuvent être consenties au cas par cas en fonction du volume de la commande, dans les conditions précisées au devis.

Prix des services récurrents. Le prix des services récurrents et des services facturés à l'usage (notamment l'abonnement et la commission par transaction du Service Plugy, article 9, ainsi que l'Assistance technique, article 10) est fixé au devis. Le Vendeur peut le réviser à l'occasion de chaque renouvellement sans que les présentes CGV aient à être modifiées. Toute révision est notifiée au Client par écrit (y compris par courrier électronique) au moins deux (2) mois avant l'échéance ; le Client qui la refuse peut résilier le service concerné à cette échéance, sans frais. À défaut, le nouveau prix s'applique à compter du renouvellement. Les révisions sont sans effet sur le prix des commandes de matériels déjà acceptées.

Révision du prix des matériels. Les prix des matériels figurant au devis sont fermes pour une livraison intervenant dans un délai de six (6) mois à compter de l'acceptation du devis. Au-delà, lorsque le report de la livraison n'est pas imputable au Vendeur (notamment en cas de planning de déploiement demandé par le Client), le Vendeur peut réviser le prix des matériels non encore livrés afin de répercuter l'évolution justifiée de leur prix d'achat. Il en informe le Client par écrit ; en cas de hausse supérieure à 5 %, le Client peut annuler sans frais les lignes de commande concernées.

Article 4 – Conditions de règlement

4.1 Modalités. Sauf conditions particulières convenues au devis, les commandes sont payables selon l'échéancier suivant : acompte de 30 % à la commande, solde à 30 jours fin de mois à compter de la date d'émission de la facture, par virement bancaire. Les factures relatives aux services récurrents (articles 9 et 10) sont payables à 30 jours à compter de leur date d'émission, sans acompte. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé. Les factures sont émises par voie électronique, conformément à la réglementation en vigueur ; le Client communique au Vendeur l'adresse ou la plateforme de réception de ses factures électroniques.

Le délai de paiement ne peut en tout état de cause excéder les plafonds légaux (60 jours à compter de la date d'émission de la facture, ou 45 jours fin de mois).

4.2 Pénalités de retard. En cas de retard de paiement, des pénalités de retard sont exigibles de plein droit, dès le jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture, sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire. Le taux applicable est le taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage.

Conformément aux articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € est due de plein droit pour chaque facture payée en retard. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant, le Vendeur peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

4.3 Défaut de paiement. Tout défaut de paiement à l'échéance autorise le Vendeur, après information du Client, à suspendre l'exécution de ses obligations en cours (livraisons, installations, accès à la plateforme) jusqu'à complet paiement, et rend immédiatement exigibles toutes les sommes restant dues, quel que soit le mode de règlement prévu.

4.4 Absence de compensation. Sauf accord exprès, préalable et écrit du Vendeur, le Client ne peut opérer aucune compensation entre les sommes dues au Vendeur au titre de ses commandes et toute créance qu'il estimerait détenir à l'encontre du Vendeur (notamment au titre d'une réclamation, d'une non-conformité alléguée ou d'un litige en cours). Une contestation en cours ne dispense pas le Client du paiement des factures à leur échéance.

Article 5 – Livraison

Les délais de livraison et d'installation indiqués au devis sont donnés à titre indicatif et courent à compter de l'encaissement de l'acompte. Leur dépassement ne peut donner lieu ni à pénalités, ni à dommages et intérêts, sauf faute lourde du Vendeur ou stipulation contraire expresse. Toutefois, si le retard excède quatre-vingt-dix (90) jours par rapport au délai indiqué au devis pour une cause imputable au Vendeur, le Client peut, après mise en demeure restée sans effet pendant 15 jours, annuler par écrit la commande concernée ; l'acompte versé lui est alors restitué, à l'exclusion de toute autre indemnité.

Le Vendeur est dégagé de plein droit de tout engagement relatif aux délais en cas de retard imputable au Client (accès au site, informations manquantes, travaux préalables non réalisés) ou en cas de force majeure.

La livraison est réputée effectuée à la remise des matériels au Client sur le site d'installation, ou à leur mise à disposition. Le transfert des risques s'opère à la livraison. Il appartient au Client de vérifier l'état apparent des matériels à la livraison et de formuler toute réserve dans un délai de 5 jours ouvrés ; à défaut, les matériels sont réputés conformes en quantité et en état apparent.

Lorsque les matériels sont acheminés par un transporteur, il appartient au Client, en cas d'avarie ou de manquant, d'émettre des réserves précises sur le bon de livraison et de les confirmer au transporteur par lettre recommandée dans les trois (3) jours suivant la réception, conformément à l'article L133-3 du Code de commerce, en en adressant copie au Vendeur. Le délai de 5 jours ouvrés prévu ci-dessus ne dispense pas le Client de ces formalités.

Livraisons partielles. Le Vendeur peut procéder à des livraisons et mises en service partielles ou échelonnées, notamment pour les déploiements en plusieurs phases. Chaque livraison ou phase achevée peut être facturée séparément, déduction faite de la quote-part d'acompte correspondante.

Matériels équivalents. En cas d'indisponibilité, de fin de série ou d'évolution d'un matériel chez son fabricant, le Vendeur peut livrer un matériel de caractéristiques et de fonctionnalités équivalentes ou supérieures, sans modification du prix ; il en informe le Client. Si aucun matériel équivalent n'est disponible, le Vendeur en informe le Client, qui peut annuler la ligne de commande concernée et obtenir le remboursement des sommes versées à ce titre.

Article 6 – Réserve de propriété

Le Vendeur conserve la propriété des matériels vendus jusqu'au paiement intégral du prix, en principal et accessoires. Le défaut de paiement de l'une quelconque des échéances peut entraîner la revendication des matériels. Le Client supporte néanmoins, dès la livraison, les risques de perte, de vol ou de détérioration des matériels, ainsi que la responsabilité des dommages qu'ils pourraient occasionner. Il s'engage en conséquence à assurer les matériels contre ces risques jusqu'au complet transfert de propriété et à en justifier au Vendeur sur demande.

Article 7 – Installation et mise en service

Lorsque le devis inclut l'installation, celle-ci est réalisée par le Vendeur ou par un prestataire qu'il désigne.

Le Client s'engage à fournir, à ses frais et préalablement à l'intervention : un accès libre et sécurisé aux zones d'installation, les alimentations électriques nécessaires, un accès Internet lorsque requis, et toute information utile sur ses installations existantes (réseaux d'eau, tableaux électriques, infrastructures).

La couverture radio LoRaWAN dépend de la topographie, des matériaux de construction et de l'environnement du site. Le positionnement des passerelles et des capteurs est déterminé par le Vendeur selon les règles de l'art ; des ajustements (passerelle ou répéteur supplémentaire) peuvent s'avérer nécessaires après déploiement et font l'objet d'un devis complémentaire.

La mise en service donne lieu à une vérification du bon fonctionnement des dispositifs (remontée des données vers la plateforme). Sauf réserves écrites formulées lors de cette vérification ou dans les 5 jours ouvrés suivants, la réception est réputée acquise sans réserve.

Déplacement inutile. Tout déplacement du Vendeur rendu inutile du fait du Client (site non accessible ou non prêt, absence de l'interlocuteur au rendez-vous convenu, travaux préalables non réalisés, informations erronées) est facturé au Client selon les conditions de déplacement prévues au devis ou, à défaut, sur la base du temps passé et des frais engagés. Un rendez-vous annulé par le Client moins de quarante-huit (48) heures à l'avance est assimilé à un déplacement inutile.

Article 8 – Accès à la plateforme EcoludiK

L'accès à la plateforme logicielle EcoludiK (tableau de bord de visualisation des données, alertes) est fourni au Client à titre accessoire à la vente des matériels, sans abonnement ni engagement de durée, dans sa version standard en vigueur, sous réserve des services faisant l'objet d'un abonnement, tels que le Service Plugy (article 9) et l'Assistance technique (article 10).

Le Vendeur s'efforce d'assurer la disponibilité de la plateforme dans le cadre d'une obligation de moyens. Le Client reconnaît que la chaîne de transmission des données repose sur des réseaux et services de tiers (réseau radio LoRaWAN, opérateurs de connectivité cellulaire, hébergeurs, fournisseurs d'énergie) dont le Vendeur ne peut garantir la continuité. Aucun niveau de service (SLA), aucun taux de disponibilité et aucune continuité d'alerte ne sont garantis, sauf engagement écrit spécifique.

Le Vendeur peut faire évoluer la plateforme, ses fonctionnalités et son interface à tout moment, et procéder à des interruptions pour maintenance. Il se réserve la possibilité de faire évoluer les conditions d'accès à la plateforme (y compris l'introduction d'offres payantes pour de nouvelles fonctionnalités), moyennant une information préalable du Client avec un préavis d'au moins un (1) mois ; les fonctionnalités standard associées aux matériels vendus restent accessibles dans des conditions équivalentes.

Support technique. Les demandes de support sont adressées au Vendeur par courrier électronique, les jours ouvrés. Il s'efforce d'accuser réception de toute demande dans un délai de 2 jours ouvrés et de traiter les demandes dans les meilleurs délais, en fonction de leur criticité. Ces délais sont indicatifs et relèvent d'une obligation de moyens ; aucun délai de résolution n'est garanti. Les demandes sont traitées dans le cadre de l'Assistance technique (article 10) ou du Service Plugy (article 9) ; les interventions sur site non couvertes par la garantie ou par ces services font l'objet d'un devis.

En cas de manquement grave du Client (impayé persistant, usage frauduleux, atteinte à la sécurité de la plateforme), le Vendeur peut suspendre l'accès après mise en demeure restée sans effet pendant 15 jours.

Article 9 – Bornes de recharge Plugy et Service Plugy

9.1 Objet. Les bornes de recharge Plugy vendues par le Vendeur sont associées à un service connecté (le « Service Plugy ») permettant notamment le paiement des recharges par les utilisateurs finaux (carte bancaire, Apple Pay, Google Pay, QR code). Le Service Plugy comprend le maintien opérationnel de la solution : hébergement et exploitation des serveurs, connectivité (cartes SIM et forfaits de données), maintenance et mises à jour logicielles, et support technique dans les conditions de l'article 8. Par dérogation à l'article 8, le Service Plugy constitue un abonnement.

9.2 Abonnement annuel de maintien de la solution. Le Service Plugy donne lieu à un abonnement annuel couvrant les coûts de maintien de la solution, dont le montant est fixé au devis (article 3). L'abonnement est facturé d'avance, à la mise en service de la borne puis à chaque date anniversaire, et payable dans les conditions de l'article 4. La mise en service s'entend de l'activation du Service Plugy sur la borne, constatée par sa première connexion à la plateforme. L'abonnement est dû indépendamment du nombre et du montant des transactions réalisées. Son montant, comme celui de la commission prévue à l'article 9.3, peut être révisé à chaque date anniversaire dans les conditions de l'article 3, le Client en étant informé au moins deux (2) mois avant l'échéance.

9.3 Encaissement et commission par transaction. Les paiements des utilisateurs finaux sont encaissés directement par le prestataire de services de paiement retenu par le Vendeur, pour le compte du Client, qui en est le seul bénéficiaire ; le Vendeur ne détient à aucun moment les fonds des utilisateurs finaux. Chaque transaction réalisée par l'intermédiaire du Service Plugy donne lieu à une commission au profit du Vendeur, dont le montant est fixé au devis. Cette commission est prélevée automatiquement par le prestataire sur le montant de chaque transaction, le prestataire versant le solde au Client. Le devis précise si les frais du prestataire sont inclus dans la commission. Le Vendeur met à la disposition du Client un relevé périodique des transactions et des commissions prélevées. Les commissions prélevées au cours d'un mois civil font l'objet d'une facture récapitulative émise au début du mois suivant, qui mentionne leur règlement par prélèvement sur les transactions. La commission est distincte de l'abonnement annuel et ne vient pas en déduction de celui-ci.

9.4 Prestataire de paiement, remboursements et contestations. Le Client accepte les conditions d'utilisation du prestataire de services de paiement retenu par le Vendeur et lui fournit les informations et justificatifs requis (notamment d'identité et bancaires), faute de quoi les sommes encaissées ne peuvent lui être versées. Les remboursements accordés aux utilisateurs finaux, les contestations de paiement (rétrofacturations) et les frais qui y sont associés sont à la charge exclusive du Client ; ils sont déduits par le prestataire des sommes à verser au Client ou, à défaut, lui sont refacturés. La commission perçue sur une transaction remboursée ou contestée reste acquise au Vendeur. Le Vendeur ne saurait être tenu responsable d'une décision du prestataire de paiement (vérification, blocage ou suspension du compte du Client, délai de reversement).

9.5 Durée et résiliation. L'abonnement est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la mise en service de la borne. Il se renouvelle ensuite par tacite reconduction pour des périodes successives d'un (1) an, sauf résiliation par l'une des parties, notifiée par écrit au moins un (1) mois avant la date anniversaire. Toute période commencée est due en totalité ; l'abonnement de la période en cours ne donne lieu à aucun remboursement, même partiel. La résiliation prend effet à la fin de la période en cours. À cette date, le Vendeur cesse d'assurer le Service Plugy sur la ou les bornes concernées : le paiement en ligne est désactivé et la solution n'est plus maintenue (hébergement, connectivité, mises à jour et support).

9.6 Suspension. En cas de défaut de paiement de l'abonnement, le Vendeur peut, après mise en demeure restée sans effet pendant 15 jours, suspendre le Service Plugy, et notamment le paiement en ligne, jusqu'à complet paiement.

9.7 Usage réservé. Les bornes Plugy sont destinées à un usage réservé à la clientèle de l'établissement du Client et ne sont pas ouvertes au public. Le Client s'engage à en respecter la destination. Il demeure seul responsable de la relation avec ses utilisateurs finaux, notamment de leur information sur les conditions d'utilisation et de paiement des recharges.

9.8 Installation. Le Vendeur ne réalise pas l'installation électrique des bornes Plugy. Celle-ci doit être réalisée, aux frais et sous la responsabilité du Client, par un installateur électricien qualifié (titulaire, le cas échéant, de la qualification IRVE), conformément à la réglementation applicable. Les dispositions de l'article 7 relatives à l'installation ne s'appliquent pas à cette intervention.

Article 10 – Assistance technique

10.1 Objet. Les matériels vendus par le Vendeur, à l'exception des bornes Plugy régies par l'article 9, sont associés à un service d'assistance technique (l'« Assistance technique »), souscrit dans le cadre du devis. L'Assistance technique ne constitue pas un contrat de maintenance. Elle comprend, dans le cadre d'une obligation de moyens, l'assistance à distance du Client (diagnostic, aide à l'utilisation et au paramétrage des dispositifs et de la plateforme) et le traitement de ses demandes de support dans les conditions de l'article 8. Sauf mention contraire au devis, elle ne comprend pas les interventions sur site, le remplacement de matériels hors garantie, les consommables (piles, batteries), ni les développements ou évolutions logicielles visant à ajouter des fonctionnalités non prévues initialement, qui font l'objet d'un devis.

10.2 Tarif et facturation. Le prix de l'Assistance technique est fixé au devis (article 3). Il est facturé d'avance, selon la périodicité prévue au devis, et payable dans les conditions de l'article 4.

10.3 Durée et renouvellement. L'Assistance technique est conclue pour une durée de deux (2) ans à compter de la mise en service des matériels. Elle se renouvelle ensuite par tacite reconduction pour des périodes successives de deux (2) ans, sauf résiliation par l'une des parties, notifiée par écrit au moins deux (2) mois avant l'échéance. Toute période commencée est due en totalité et ne donne lieu à aucun remboursement, même partiel.

10.4 Absence ou fin de l'Assistance technique. En l'absence d'Assistance technique, notamment après sa résiliation, les matériels et l'accès à la plateforme restent utilisables dans les conditions de l'article 8 ; les demandes d'assistance et les interventions sont alors facturées sur devis. La garantie contractuelle des matériels (article 11) n'est pas affectée par l'absence d'Assistance technique.

10.5 Suspension. En cas de défaut de paiement de l'Assistance technique, le Vendeur peut, après mise en demeure restée sans effet pendant 15 jours, suspendre l'Assistance technique jusqu'à complet paiement.

Article 11 – Garanties

11.1 Garantie contractuelle matériel. Les matériels vendus sont garantis contre tout défaut de fabrication pendant une durée de 12 mois à compter de la livraison. Lorsque la garantie accordée par le fabricant du matériel concerné est d'une durée supérieure, le Client bénéficie de cette durée supérieure, dans les conditions et limites fixées par le fabricant. Pour en bénéficier, le Client informe le Vendeur par écrit du défaut constaté dans un délai de 15 jours à compter de sa découverte. La réparation ou le remplacement d'un matériel sous garantie n'a pas pour effet de prolonger la durée de la garantie initiale. La garantie se limite, au choix du Vendeur, à la réparation ou au remplacement du matériel reconnu défectueux, à l'exclusion de toute indemnité. Les frais de dépose, repose et déplacement peuvent rester à la charge du Client selon les conditions du devis.

11.2 Exclusions. Sont exclus de la garantie : les consommables (piles, batteries) ; l'usure normale ; les dommages résultant d'une utilisation non conforme, d'une modification ou d'un déplacement du matériel par le Client sans accord du Vendeur ; les dommages d'origine externe (foudre, surtension, dégât des eaux sur le matériel, vandalisme, conditions environnementales hors spécifications du fabricant) ; les défaillances des réseaux de tiers.

11.3 Garanties légales. Le Client bénéficie en tout état de cause de la garantie légale des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil), dans les conditions qui y sont prévues.

11.4 Nature des mesures. Les capteurs fournissent des mesures dans les limites de précision spécifiées par leurs fabricants. Lorsque le devis désigne expressément des compteurs certifiés (notamment compteurs d'eau ou d'électricité conformes à la directive européenne MID), cette certification porte sur la mesure réalisée par le compteur et sur l'index affiché par celui-ci, dans les conditions d'installation et d'utilisation définies par le fabricant ; seuls les compteurs ainsi désignés au devis bénéficient d'une certification. La transmission des données par radio (LoRaWAN), ainsi que leur affichage, leur agrégation et les calculs réalisés par la plateforme, ont une valeur indicative d'aide à la décision et ne constituent pas des données certifiées. En cas de divergence, notamment pour une refacturation, l'index affiché par le compteur certifié fait foi.

Article 12 – Service après-vente et retours

Toute demande de prise en charge d'un matériel présumé défectueux est adressée au Vendeur par écrit, avec description du dysfonctionnement constaté. Le Vendeur procède d'abord à un diagnostic à distance (analyse des données remontées, vérification de la connectivité, paramétrage) ; la majorité des anomalies apparentes relèvent de l'environnement radio, de l'alimentation ou du paramétrage et ne nécessitent pas de retour.

Aucun retour de matériel n'est accepté sans l'accord écrit préalable du Vendeur, qui communique au Client les modalités de retour. Le matériel est retourné dans un emballage adapté, avec ses accessoires, aux frais et risques du Client.

Si le défaut est confirmé et couvert par la garantie, le Vendeur répare ou remplace le matériel dans un délai indicatif de 30 jours à compter de sa réception (sous réserve des délais fabricants) et prend en charge les frais de réexpédition au Client. Si aucun défaut n'est constaté, ou si le défaut n'est pas couvert par la garantie (article 11.2), le Vendeur en informe le Client : les frais de diagnostic et de réexpédition peuvent être facturés, et une réparation ou un remplacement est proposé sur devis.

Le retour d'un matériel n'ouvre droit à aucun remboursement, la garantie contractuelle s'exécutant par réparation ou remplacement ; si ni la réparation ni le remplacement ne sont possibles, le prix du matériel concerné est remboursé. Ces dispositions s'appliquent sans préjudice de la garantie légale des vices cachés (article 11.3).

Article 13 – Fin de la relation commerciale

Les ventes de matériels étant fermes et définitives, la cessation de la relation commerciale, à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, n'ouvre droit à aucun remboursement des matériels vendus, qui demeurent la propriété du Client (sous réserve de l'article 6).

Le Client peut demander à tout moment la fermeture de son accès à la plateforme, sans frais ni préavis, à l'exception des services souscrits sous forme d'abonnement, tels que le Service Plugy et l'Assistance technique, qui sont régis par leurs propres conditions de durée et de résiliation (articles 9.5 et 10.3). Le démontage et la dépose des matériels ne sont pas inclus dans les prestations du Vendeur et peuvent faire l'objet d'un devis. Le sort des données est réglé par l'article 15.

La cessation de la relation ne dispense pas le Client du paiement des factures émises et des commandes en cours d'exécution.

En cas de manquement grave de l'une des parties à ses obligations (notamment, pour le Client, le défaut de paiement d'une facture à son échéance), non réparé dans un délai de 15 jours suivant une mise en demeure écrite restée sans effet, l'autre partie peut résoudre de plein droit la ou les commandes concernées, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

Article 14 – Responsabilité

Pour les services (accès à la plateforme, transmission et traitement des données, Assistance technique, Service Plugy), le Vendeur est tenu à une obligation de moyens. Pour les matériels, il est tenu de livrer des matériels conformes au devis et aux spécifications de leurs fabricants.

Le Client reconnaît expressément que les dispositifs de détection et d'alerte (fuites d'eau, consommations, températures, ou tout autre paramètre) constituent des outils d'aide à la surveillance et à la décision. Ils ne se substituent ni à la surveillance humaine, ni à l'entretien des installations du Client, ni aux dispositifs de sécurité réglementaires. Le Vendeur ne saurait être tenu responsable des conséquences d'un événement (notamment fuite, surconsommation, gel, panne) qui n'aurait pas été détecté ou signalé lorsque cette absence de détection ou de signalement résulte d'une cause qui ne lui est pas imputable, notamment : défaillance des réseaux et services de tiers (réseau radio, opérateurs de connectivité, fournisseurs d'énergie), coupure d'alimentation ou épuisement des piles, déplacement ou détérioration des dispositifs, paramétrage des alertes ou de leurs destinataires par le Client, ou absence de traitement par le Client d'une alerte émise. En cas de faute prouvée du Vendeur dans le fonctionnement de la plateforme, sa responsabilité peut être engagée dans les limites prévues au présent article.

S'agissant des services, la responsabilité du Vendeur ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée. Dans tous les cas, elle est limitée à la réparation des dommages directs. Sont expressément exclus les dommages indirects et immatériels, notamment : pertes d'exploitation, pertes de chiffre d'affaires, préjudice d'image, dommages aux biens et installations du Client non causés directement par un matériel défectueux, ainsi que les pertes de données, sauf si elles résultent d'un manquement du Vendeur à son obligation de sauvegarde (article 15). Les surcoûts de consommation (eau, électricité, gaz) sont également exclus, sauf lorsqu'ils résultent directement d'une faute prouvée du Vendeur dans le fonctionnement de la plateforme ; ils sont alors indemnisés dans la limite du plafond ci-dessous.

En tout état de cause, la responsabilité totale cumulée du Vendeur, toutes causes confondues, est plafonnée au montant hors taxes effectivement payé par le Client au titre de la commande concernée ou, pour les services faisant l'objet d'un abonnement (articles 9 et 10), au montant annuel hors taxes du service concerné tel qu'il résulte du devis ou de sa dernière révision, quelles que soient la périodicité et les modalités de son paiement.

Ces limitations ne s'appliquent pas en cas de faute lourde ou dolosive du Vendeur, ni aux dommages corporels, ni dans les cas où la loi l'interdit.

Réclamations de tiers. Le Client garantit le Vendeur contre toute réclamation, action ou demande de tiers (notamment de ses clients, des occupants de ses hébergements ou des utilisateurs des bornes Plugy) résultant d'un usage des Produits et Services non conforme aux présentes, de l'exploitation de son établissement ou de la relation qu'il entretient avec ses propres clients, et l'indemnise des frais et condamnations qui en résulteraient, sauf faute du Vendeur.

Article 15 – Données

Les données brutes issues des capteurs installés sur le site du Client, ainsi que les données saisies par le Client sur la plateforme, demeurent la propriété du Client. Le Vendeur est autorisé à les collecter, héberger et traiter aux fins de fourniture du service et de maintenance. Il peut en outre les utiliser, sous une forme agrégée et anonymisée, pour l'amélioration de ses produits et l'établissement de statistiques.

Les données de la plateforme sont hébergées sur des serveurs situés en France (Union européenne) et font l'objet de sauvegardes régulières par le Vendeur. En fin de relation, le Client peut demander l'export de ses données dans un format standard exploitable, dans un délai de 30 jours suivant sa demande ; au-delà d'un délai de 6 mois après la fin de la relation, le Vendeur peut supprimer les données du Client.

Chaque partie s'engage à respecter la réglementation applicable aux données à caractère personnel, notamment le RGPD. Pour les données qu'il traite pour son propre compte (notamment les coordonnées des interlocuteurs du Client), le Vendeur agit en qualité de responsable de traitement ; les modalités sont détaillées dans sa politique de confidentialité, disponible sur demande.

Sous-traitance de données à caractère personnel. Lorsque le Vendeur traite des données à caractère personnel pour le compte du Client, le Client agit en qualité de responsable de traitement et le Vendeur en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD. Le traitement a pour objet et finalité la fourniture des services de supervision, d'alerte et de paiement décrits aux présentes, pour la durée du contrat. Il porte sur les données de consommation et de fonctionnement des équipements, lorsqu'elles sont rattachables à une personne, et sur les identifiants et coordonnées des utilisateurs du Client ; les personnes concernées sont les utilisateurs du Client et les occupants de ses hébergements. À ce titre, le Vendeur s'engage à :

- (i) ne traiter ces données que sur instruction documentée du Client et pour les seules finalités du service ;
- (ii) veiller à ce que les personnes autorisées à les traiter soient tenues à la confidentialité ;
- (iii) mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles de sécurité appropriées ;
- (iv) ne recourir à un sous-traitant ultérieur qu'en vertu de l'autorisation générale donnée par le Client aux présentes, en l'informant de tout changement envisagé, auquel le Client peut s'opposer ; à la date des présentes, le sous-traitant ultérieur est l'hébergeur de la plateforme ;
- (v) aider le Client, dans la mesure du possible, à répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées et à respecter ses obligations en matière de sécurité, de notification des violations et d'analyse d'impact ;

(vi) notifier au Client toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais, et au plus tard quarante-huit (48) heures après en avoir pris connaissance ;

(vii) au terme du service, supprimer ou restituer ces données selon le choix du Client, dans les conditions du présent article ;

(viii) mettre à la disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer le respect de ces obligations et permettre la réalisation d'audits, aux frais du Client et moyennant un préavis raisonnable.

Le Client garantit la licéité des traitements dont il est responsable, et notamment l'information des personnes concernées, en particulier des occupants de ses hébergements.

Les données de carte bancaire des utilisateurs finaux du Service Plugy sont collectées et traitées directement par le prestataire de services de paiement, sous sa propre responsabilité et conformément à ses propres conditions ; le Vendeur ne collecte ni ne conserve ces données de carte. Le Vendeur conserve uniquement les données de transaction nécessaires à l'exécution du service et à l'établissement des relevés (notamment montant, date, borne et référence de la transaction).

Article 16 – Propriété intellectuelle

La plateforme EcoludiK, ses logiciels, interfaces, bases de données, documentations, ainsi que la marque EcoludiK et les signes distinctifs du Vendeur, demeurent la propriété exclusive du Vendeur ou de ses concédants. La vente des matériels n'emporte aucune cession de droits de propriété intellectuelle au profit du Client, qui bénéficie uniquement d'un droit d'usage personnel, non exclusif et non cessible de la plateforme, pour ses besoins propres.

Le Client s'interdit toute reproduction, décompilation, ingénierie inverse, ou mise à disposition de tiers de la plateforme, sauf autorisation légale impérative.

Le Vendeur peut citer le nom et le logo du Client à titre de référence commerciale, sauf opposition écrite du Client.

Article 17 – Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement à ses obligations résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, en ce compris notamment : catastrophes naturelles, incendie, inondation, foudre, tempête, guerre, actes de terrorisme, grèves, épidémies, défaillance généralisée des réseaux d'énergie ou de télécommunications, cyberattaque majeure, décision administrative.

La partie affectée en informe l'autre dans les meilleurs délais. Si l'empêchement excède 60 jours, chaque partie peut résilier la commande en cours, les prestations déjà exécutées restant dues.

Article 18 – Imprévision

Les parties conviennent d'écarter l'application de l'article 1195 du Code civil : chaque partie assume les risques d'un changement de circonstances imprévisible rendant l'exécution de ses obligations plus onéreuse.

Article 19 – Dispositions diverses

Si l'une quelconque des clauses des présentes CGV était déclarée nulle ou inopposable, les autres clauses conserveraient leur pleine validité. Le fait pour le Vendeur de ne pas se prévaloir d'un manquement du Client ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Le Client ne peut céder ses droits et obligations au titre d'une commande sans l'accord écrit préalable du Vendeur. Le Vendeur peut céder le contrat à toute société qui le contrôle, qu'il contrôle ou qui est placée sous le même contrôle que lui, au sens de l'article L233-3 du Code de commerce ; le Client y consent par avance, conformément à l'article 1216 du Code civil, la cession lui étant notifiée par écrit.

Communications. Sauf disposition contraire, toute notification ou communication « par écrit » prévue aux présentes peut être valablement effectuée par courrier électronique, à l'adresse indiquée par chaque partie. Les mises en demeure sont adressées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Article 20 – Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV et toutes les opérations qui en découlent sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française, seule version faisant foi.

Tout litige relatif à leur interprétation ou à leur exécution fait l'objet d'une recherche de solution amiable pendant un délai de 30 jours. Cette recherche préalable ne fait pas obstacle aux actions en recouvrement de créances, aux procédures d'injonction de payer ni aux mesures conservatoires ou d'urgence. À défaut de résolution amiable, et lorsque le Client a la qualité de commerçant, le litige relèvera de la compétence exclusive du Tribunal de commerce d'Albi, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs. Dans les autres cas, la juridiction compétente est déterminée selon les règles de droit commun.

Annexe – Formulaire de rétractation

(À compléter et renvoyer uniquement si le Client souhaite se rétracter du contrat, dans le cas prévu à l'article 2.)

À l'attention de ECOLUDIK, Zone Alpipôle, 8 avenue de la Martelle, 81150 Terssac – adresse électronique :
contact@ecoludik.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ou la prestation de services ci-dessous :

Commandé le : Reçu le :

Nom du Client :

Adresse du Client :

Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

ECOLUDIK · CGV version 2.0 · octobre 2026