COURTIGO / IMPORT ET REPRISE

Conditions générales de vente — Import et reprise de données

13 novembre 2026 — édition intégrale

Article 1 — Contexte et objet

1.1 — Présentation du service. Les présentes conditions régissent les prestations d'import et de reprise de données fournies par INDEV SOLUTIONS, éditeur de Courtigo, au CLIENT professionnel qui les commande. L'import permet de recevoir, préparer selon le périmètre convenu, vérifier et intégrer dans le CRM les données fournies par le CLIENT. Il peut concerner des clients, prospects, contacts, contrats, projets, activités, commissions, documents ou autres objets expressément identifiés dans le devis. La mention d'un type de donnée ne suffit pas à l'inclure dans une prestation particulière.

Le devis décrit les sources, formats, volumes estimés, correspondances, règles de transformation, livrables, prérequis et exclusions. Une reprise assistée est distincte de l'utilisation autonome des outils d'import disponibles dans la licence, d'un projet de développement et d'une prestation de réversibilité de fin de contrat. Les fonctions obligatoires de restitution ou de changement de fournisseur ne peuvent être rendues payantes sous la seule qualification d'import sur mesure ; les règles applicables des CGV/CGU Courtigo demeurent réservées.

1.2 — Acceptation des conditions. Le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance du devis et des présentes conditions avant de commander. Le contrat comprend le devis accepté, ses annexes et éventuels avenants, les présentes conditions, les CGV/CGU Courtigo et l'annexe de protection des données. Les conditions particulières prévalent sur le point qu'elles règlent, sous réserve des règles impératives et des obligations de protection des données. La version applicable est identifiable et conservable ; une visite du site ou le dépôt d'un fichier pour obtenir une estimation ne vaut pas à lui seul commande de prestation.

Le CLIENT désigne un interlocuteur habilité à arbitrer les correspondances, les règles métier et la validation du résultat. Les échanges écrits utiles sont conservés pour assurer la traçabilité du périmètre accepté, des décisions et des réserves. Ils constituent des éléments de preuve sous réserve de leur intégrité et de la preuve contraire.

Article 2 — Prix et paiement

2.1 — Détermination du prix. La rubrique Tarifs du site Courtigo (courtigo.fr/tarifs.php) constitue la référence pour les prestations qui y sont chiffrées. Pour un besoin spécifique, le prix est déterminé par devis avant tout engagement ; le devis accepté en conserve le détail et les hypothèses. Une évolution ultérieure du site ne modifie pas rétroactivement ce devis. Le prix de la prestation est fixé par devis après qualification des sources et du travail attendu. Il tient compte notamment du nombre et de la structure des fichiers, du volume de lignes et de pièces, de la qualité des données, des liens entre objets, des transformations, des contrôles et des reprises différentielles expressément demandés. Les montants HT, la TVA et le total TTC sont indiqués avant engagement. Une estimation dépendant d'informations provisoires mentionne ses hypothèses ; elle n'autorise pas une augmentation unilatérale du devis accepté.

Les opérations incluses et exclues sont distinguées. Un nettoyage métier exhaustif, une recherche externe, une reconstitution d'historique, une récupération chez un ancien prestataire, une traduction, une intervention sur un logiciel tiers ou une nouvelle source ne sont compris que s'ils figurent dans le périmètre. Une évolution demandée fait l'objet de l'article 9. Les travaux nécessaires pour corriger une non-conformité imputable à Courtigo ne deviennent pas une option payante du seul fait qu'ils demandent du temps.

2.2 — Modalités de paiement. Sauf échéancier différent expressément accepté au devis, un acompte de 50 % est payable à la commande et le solde de 50 % à la livraison de la prestation conforme, selon les modalités de validation convenues. Le démarrage suppose la réception de l'acompte et des prérequis annoncés. Une livraison partielle ne vaut pas livraison complète ; les étapes facturables intermédiaires doivent être identifiées au devis.

Les moyens de paiement, dates d'échéance et références figurent sur les factures. Le CLIENT signale de bonne foi une contestation précise et règle la partie non contestée. Les pénalités de retard et l'indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € suivent l'article 6 des CGV/CGU Courtigo ; aucune pénalité forfaitaire supplémentaire non convenue n'est appliquée. La suspension pour impayé est précédée de la mise en demeure applicable, sauf urgence légalement justifiée, et n'efface pas les obligations de confidentialité, de sécurité ou de restitution.

Article 3 — Réception des données à importer

3.1 — Formats et remise des fichiers. Le CLIENT fournit les fichiers convenus, historiquement Excel, ou les autres formats expressément qualifiés, notamment CSV, exports structurés, documents et extractions accessibles par une interface autorisée. Il respecte les en-têtes, encodages, types, conventions de dates, séparateurs, identifiants et relations précisés. Les fichiers doivent être exploitables, complets pour leur périmètre et dépourvus de code malveillant ; les documents protégés ou chiffrés sont remis avec les moyens d'accès autorisés par un canal approprié.

Courtigo indique les modalités sécurisées de remise, les limites techniques pertinentes et les contrôles préalables. Un fichier non conforme peut être refusé ou renvoyé pour correction avec indication du problème. Sa seule réception ne garantit ni son intégration ni son acceptation métier. Le CLIENT garde une copie de référence de l'export source et identifie sa date, sa provenance, son périmètre et les changements effectués ensuite dans l'ancien système. La collecte directe auprès d'un tiers nécessite les accès et autorisations correspondants.

3.2 — Propriété, droits et responsabilité sur les sources. Le CLIENT reste titulaire de ses données et garantit disposer des droits, habilitations et bases légales nécessaires pour les communiquer et les faire traiter. Il vérifie leur exactitude, leur qualité, leur cohérence et leur mise à jour avant remise. Courtigo n'acquiert aucun droit de propriété sur les dossiers ou informations du CLIENT du fait de leur import.

Le CLIENT répond des conséquences directement causées par des sources erronées, incomplètes ou transmises sans droit, dans la mesure où elles ne résultent pas aussi d'un manquement de Courtigo à ses contrôles convenus ou à son devoir d'alerte. Il garantit Courtigo contre les réclamations de tiers directement causées par la violation établie de ces engagements, après information et possibilité de participer à la défense. Cette garantie ne couvre pas les fautes propres de Courtigo. Les sources dont la licéité ou l'intégrité est sérieusement contestée peuvent être mises en attente le temps de la vérification.

Article 4 — Traitement et vérification des données

4.1 — Répartition des vérifications. Le CLIENT connaît ses règles métier et contrôle la véracité des informations : identité, dates, garanties, statuts, montants, coordonnées, titulaires et rattachements. Courtigo effectue les opérations techniques et vérifications comprises dans le devis, notamment lecture, correspondance des champs, contrôles de format, traitement des doublons selon la règle retenue et cohérence des relations. L'éditeur n'est pas chargé d'inventer une donnée absente ni de certifier l'exactitude économique ou juridique des documents sources.

Une anomalie détectée est signalée ; les hypothèses qui affectent le sens des données sont soumises au CLIENT. Un numéro de téléphone ou un libellé similaire ne constitue pas, à lui seul, la preuve que deux fiches représentent la même personne. Les règles de fusion, de priorité entre sources, de remplacement ou d'exclusion doivent être explicites. Les éléments ambigus sont isolés pour arbitrage, sans suppression ou fusion irréversible déduite d'un simple rapprochement probable.

4.2 — Aperçu et validation avant import. Avant l'intégration définitive, Courtigo fournit l'aperçu, l'échantillon ou le fichier de contrôle prévu au devis, avec la correspondance des champs, les valeurs par défaut, exclusions et anomalies connues. Le CLIENT vérifie cet ensemble et valide les règles d'import par écrit ou par l'action de validation prévue dans le parcours. Cette validation propre à une reprise de données ne nécessite pas l'ajout d'une double confirmation à chaque enregistrement courant dans le CRM.

Le périmètre de l'échantillon et les limites de ce qu'il permet de contrôler sont précisés. Une validation n'exonère pas Courtigo d'une erreur d'exécution non visible dans les éléments soumis. Une importation partielle, un écrasement de données existantes ou une fusion de fiches requiert une décision claire sur le périmètre et les conséquences. La validation technique de l'import n'autorise pas une réutilisation autonome des données pour entraîner une intelligence artificielle, innover commercialement ou prospecter ; ces traitements suivent exclusivement l'article 7 et l'annexe de protection des données.

4.3 — Communication et correction des erreurs. En cas d'erreur ou d'incohérence, Courtigo transmet au CLIENT, par ticket ou autre canal écrit convenu, un relevé exploitable : fichier de contrôle, lignes concernées, motif du rejet, règle appliquée et correction attendue. Le CLIENT vérifie les données et apporte les arbitrages métier nécessaires. Les échanges doivent permettre de distinguer une erreur de source, une règle à préciser, une demande nouvelle et une non-conformité technique imputable au prestataire.

Les corrections relevant du périmètre convenu sont reprises selon le devis. Un nouveau format, une nouvelle règle ou une source complémentaire peuvent justifier un avenant préalable ; une correction de faute propre de Courtigo ne peut être requalifiée artificiellement en demande nouvelle. Les versions successives des fichiers et règles sont identifiées afin d'éviter la réintroduction d'une erreur déjà corrigée.

Article 5 — Import des données dans le CRM

5.1 — Intégration. Après réception des prérequis, correction des anomalies bloquantes et validation prévue à l'article 4, Courtigo réalise l'intégration dans le périmètre convenu. Le calendrier dépend notamment des volumes, accès, disponibilités des systèmes sources, réponses du CLIENT et contraintes de traitement annoncées. Un retard causé par un tiers ou une source incomplète est documenté et son incidence communiquée ; cette circonstance ne dispense pas Courtigo de ses propres diligences.

L'opération respecte les sociétés, agences, utilisateurs et droits concernés. Les relations entre fiches, contrats, projets, activités et documents sont contrôlées selon le devis. Les soldes financiers ou commissions repris sont rapprochés des totaux de référence convenus ; un total importé ne constitue pas un audit comptable. Les pièces absentes, lignes rejetées, champs non repris et transformations sont identifiés dans le bilan. L'import d'un historique ne déclenche pas automatiquement des envois, signatures, analyses IA payantes ou autres actions externes sans instruction correspondante.

5.2 — Sécurité et confidentialité. Les données sont traitées selon les CGV/CGU et l'annexe de protection des données, au moyen de canaux, habilitations et mesures adaptés au risque. Le CLIENT limite les fichiers aux informations nécessaires. Les données personnelles ne sont pas interdites par principe : elles sont précisément au cœur d'un CRM, mais exigent une base légale et les garanties appropriées. Les catégories sensibles, données de santé, pièces d'identité ou secrets particuliers doivent être identifiés et leur traitement qualifié avant remise.

Aucun système ne garantit un risque nul. Cette limite ne constitue pas une exonération générale des obligations de sécurité de Courtigo, y compris pendant le transfert ou le stockage temporaire. Les accès à l'ancien prestataire sont limités à la mission, sécurisés et retirés à son terme. Les fichiers de travail ne doivent pas être placés dans un espace public ni transmis à un fournisseur supplémentaire sans respecter les instructions et la sous-traitance prévues.

5.3 — Suivi, bilan et réception. Courtigo informe le CLIENT des étapes, des incidents significatifs et des retards affectant le calendrier. Le bilan distingue les lignes importées, mises à jour, exclues, rejetées et restant à traiter ;

les limites de couverture sont explicites. Le CLIENT vérifie les résultats dans le CRM et signale toute incohérence dès qu'elle est constatée avec des exemples et références exploitables. Les parties coopèrent à la qualification et à la résolution des anomalies.

Sauf modalités différentes au devis, le CLIENT dispose de dix jours ouvrés après la livraison et la remise des éléments de contrôle pour notifier des réserves précises. En l'absence de réponse, Courtigo adresse un rappel laissant cinq jours ouvrés supplémentaires avant de pouvoir considérer la prestation comme reçue pour les éléments livrés et vérifiables. Cette réception ne couvre ni une donnée non livrée, ni une anomalie cachée, ni un manquement légal. Les réserves justifiées sont corrigées puis soumises à vérification ; les anomalies mineures n'empêchant pas l'usage prévu peuvent être consignées avec leur traitement.

Une reprise différentielle, un retour arrière ou une restauration sont exécutés seulement dans le périmètre et selon les modalités convenus. Aucune suppression générale de la base, de fichiers sources ou d'une sauvegarde n'est implicite dans l'acceptation de l'import. Le CLIENT conserve la maîtrise de la décision de bascule et organise l'arrêt des doubles saisies selon le calendrier partagé.

Article 6 — Obligations des parties

6.1 — Engagements de Courtigo. Courtigo mobilise des moyens et compétences raisonnablement adaptés à la prestation, exécute les traitements convenus, respecte les règles applicables de sécurité et de protection des données et informe des difficultés connues. Elle met à disposition le support prévu pour les questions, incidents et demandes d'assistance liés à l'import. Une obligation de moyens n'autorise pas à livrer un travail différent du devis ou à ignorer une anomalie connue.

Les vérifications et critères de réception portent notamment, lorsqu'ils sont compris dans la commande, sur les volumes, champs obligatoires, formats, rattachements, doublons, droits, pièces et totaux de contrôle. Courtigo conserve les éléments techniques utiles pour expliquer les transformations réalisées, dans les limites de la confidentialité et de la durée nécessaire. Une prestation d'import ne vaut ni certification juridique, ni audit de conformité du portefeuille, ni validation des décisions commerciales du CLIENT.

6.2 — Engagements du CLIENT. Le CLIENT prépare les sources, vérifie leur qualité et leur licéité, fournit les accès autorisés, répond aux questions et désigne un interlocuteur disponible. Il contrôle les aperçus et résultats, communique ses règles métier, signale les modifications de source et donne les validations nécessaires. Un défaut de coopération peut conduire à un ajustement motivé du calendrier ou à une suspension après information, sans création automatique d'un surcoût non accepté.

Le CLIENT reste responsable des décisions qu'il prend à partir des données et des vérifications professionnelles que son activité exige. Il peut solliciter le support pour qualifier une difficulté ; il ne doit pas modifier les sources de référence ou les règles pendant l'import sans en avertir Courtigo. Chaque partie prend les mesures raisonnables pour limiter un dommage et préserver les preuves de sa cause.

Pour cette prestation distincte, la réparation des dommages directs imputables à Courtigo est plafonnée au montant HT total du devis d'import concerné, sous réserve des exceptions légales, de la faute lourde ou dolosive, du dommage corporel et des obligations qui ne peuvent être limitées. Les dommages indirects ne sont pas indemnisés dans les limites permises par la loi. Ce plafond ne supprime pas l'obligation de corriger les non-conformités imputables à Courtigo et ne s'applique pas aux sommes dont la restitution est légalement due au titre d'une prestation non exécutée.

Article 7 — Protection des données personnelles et usages autorisés

7.1 — Conformité et rôles. Le CLIENT détermine les finalités et moyens essentiels du traitement de ses dossiers et agit comme responsable du traitement. Courtigo traite les données importées pour son compte comme sous-traitant, selon ses instructions documentées et l'annexe de protection des données. Chaque partie assume les obligations attachées à son rôle au titre du RGPD et des textes applicables ; le CLIENT n'est pas réputé assumer les manquements propres du prestataire.

Le CLIENT identifie les bases légales nécessaires, informe les personnes et recueille leur consentement lorsqu'il est requis. Le consentement n'est pas présenté comme l'unique fondement possible de tout import. Les catégories sensibles et finalités particulières sont examinées avant traitement. Courtigo alerte le CLIENT lorsqu'une instruction lui paraît contraire au droit applicable, coopère aux demandes de droits et aux incidents selon son rôle, et limite l'accès aux personnes autorisées.

Les sous-traitants ultérieurs, localisations, transferts, mesures de sécurité, durées, assistance et modalités de suppression suivent l'annexe de protection des données. Le simple fait qu'un fichier soit transmis n'autorise pas une diffusion vers un pays ou un prestataire non couvert par les garanties requises. Les obligations de confidentialité survivent à la fin de l'import.

7.2 — Utilisation des données et innovations. Les données sont utilisées pour exécuter la reprise, ses contrôles, corrections et obligations associées. Les données nécessaires à la facturation et à la relation contractuelle peuvent relever des finalités propres de Courtigo décrites dans ses informations de confidentialité, sans confusion avec les dossiers du cabinet. Une utilisation pour l'entraînement d'un modèle, une prospection propre, une revente ou une innovation distincte ne découle pas automatiquement de la validation de l'import.

Toute réutilisation supplémentaire doit faire l'objet d'un cadre distinct permettant d'établir sa licéité, les droits nécessaires, les finalités et les garanties. Une simple suppression des noms ou une pseudonymisation ne rend pas une donnée anonyme au sens du RGPD. La qualification d'anonymisation doit reposer sur l'impossibilité raisonnable de réidentifier les personnes selon les critères applicables ; elle ne peut servir à contourner les instructions du CLIENT.

Courtigo conserve la propriété de ses outils, méthodes, connecteurs, scripts génériques et savoir-faire préexistants ou développés indépendamment des données du CLIENT, sous réserve des droits des tiers et d'une cession expresse. La commande d'un import ne confère pas au CLIENT la copropriété de ces outils ou d'innovations distinctes, et ne confère pas non plus à Courtigo la propriété des données du cabinet. Le CLIENT garantit les droits sur les contenus remis dans les limites de l'article 3 ; cette garantie ne couvre pas un usage non autorisé décidé par Courtigo.

Article 8 — Durée et résiliation

8.1 — Durée d'application. La prestation commence à la date convenue après réception de ses prérequis et se poursuit jusqu'à la livraison et au traitement des réserves relevant du périmètre. Les présentes conditions régissent cette mission ; elles ne prolongent pas artificiellement une prestation d'import pendant toute la durée de la licence CRM. Les clauses de paiement, preuve, propriété intellectuelle, confidentialité, responsabilité et protection des données subsistent pour la durée nécessaire à leur objet. Les modifications suivent l'article 9.

8.2 — Arrêt et résiliation. Le CLIENT peut demander l'arrêt de la mission par notification écrite. Les travaux exécutés et les engagements externes non récupérables, autorisés pour la mission et justifiés, restent dus ; le décompte tient compte des acomptes versés et des prestations restant à effectuer. Le prix total d'un import non réalisé n'est pas exigible indistinctement sans examen de ces éléments et du préjudice légalement réparable. Les droits en cas d'inexécution imputable à une partie demeurent réservés.

Une violation substantielle des obligations, notamment impayé, instruction illicite ou défaut persistant de coopération, peut justifier une suspension ou résiliation après mise en demeure adaptée, dans les conditions des CGV/CGU, sauf urgence ou manquement irrémédiable légalement établi. La notification précise le périmètre arrêté et les conséquences connues. La résiliation n'efface pas les créances et droits nés antérieurement.

Les fichiers de travail et copies temporaires sont restitués ou supprimés selon les instructions et durées de l'annexe de protection des données, sous réserve des obligations légales de conservation avec accès limité. Les données déjà régulièrement intégrées au CRM ne sont pas effacées au seul motif de l'arrêt de la mission ; elles suivent le contrat de licence et les instructions licites du CLIENT. La conservation indéfinie des sources ne peut être déduite de l'absence d'une demande particulière.

Article 9 — Modifications des conditions et du périmètre

9.1 — Évolution des conditions. Courtigo peut publier de nouvelles conditions pour les commandes futures. La version acceptée demeure applicable à la mission en cours, sauf avenant valable ou modification imposée par une règle impérative. La seule publication sur le site ne modifie pas rétroactivement le prix, les engagements ou la réception d'une prestation commandée.

9.2 — Notification et demandes nouvelles. Une demande qui modifie les sources, les volumes de manière substantielle, les règles, les livrables ou le calendrier est analysée et fait l'objet d'une proposition écrite précisant l'incidence sur le prix et les délais. Le travail supplémentaire est engagé après accord identifiable du CLIENT. L'absence de réponse pendant cinq jours ne vaut pas acceptation d'une augmentation ou d'une nouvelle prestation. Chaque avenant identifie le devis d'origine, les travaux ajoutés ou retirés, les responsabilités de préparation et les étapes de validation modifiées. Les parties en conservent une version commune afin de comparer le résultat livré au périmètre effectivement commandé.

Les évolutions générales du logiciel n'ajoutent pas automatiquement un coût au devis d'import. Les anomalies relevant du périmètre initial restent traitées selon la mission ; les différences entre correction et évolution sont motivées. Le CLIENT peut refuser un complément : les parties précisent alors les conséquences sur le résultat restant réalisable et sur la poursuite ou l'arrêt du périmètre initial, sans présenter un import incomplet comme intégralement réussi.

Article 10 — Litiges et règlement des différends

10.1 — Procédure amiable. En cas de litige, les parties cherchent de bonne foi une solution à partir des fichiers de référence, règles acceptées, bilans, réserves et échanges pertinents. Une réclamation précise les faits et la demande. Les parties peuvent convenir d'une médiation ; celle-ci n'est pas un préalable obligatoire empêchant une action urgente, une mesure conservatoire ou la préservation d'un délai légal. Les informations confidentielles échangées sont limitées au nécessaire.

10.2 — Recours. À défaut d'accord, les juridictions compétentes sont déterminées selon l'article 11.2. Le recours à un mode amiable ne prive pas une partie du droit de faire valoir une faute, une garantie ou un droit impératif. Les obligations non contestées continuent d'être exécutées, sous réserve des droits légaux de suspension ou de résiliation ; aucune partie ne peut imposer la reconnaissance préalable de sa position comme condition d'accès au support ou à ses données.

Article 11 — Dispositions générales

11.1 — Indépendance des clauses. Si une disposition est déclarée invalide, illégale ou inapplicable, les autres stipulations demeurent applicables dans la mesure où le contrat peut subsister. Les parties recherchent, si nécessaire, une stipulation licite poursuivant l'objectif initial sans contourner la règle impérative. La tolérance d'un manquement ne vaut pas renonciation à agir pour l'avenir.

11.2 — Loi applicable et juridiction. Le contrat relève du droit français, sous réserve des dispositions impératives. L'attribution de compétence aux tribunaux matériellement compétents d'Aix-en-Provence s'applique uniquement lorsque les deux parties ont contracté en qualité de commerçant et que la clause est valablement opposable. Dans les autres cas, les règles légales de compétence s'appliquent. Les mesures urgentes ou conservatoires demeurent accessibles devant la juridiction compétente.

11.3 — Intégralité de l'accord. Les documents désignés à l'article 1, les règles de correspondance validées et les avenants constituent l'accord relatif à la mission. Ils remplacent les propositions et échanges antérieurs sur le même objet dans la mesure où ils les règlent effectivement. Une annexe de protection des données ou un engagement particulier accepté n'est pas supprimé par cette clause. Toute cession, notification, preuve ou obligation non traitée spécifiquement relève des CGV/CGU Courtigo, sans contradiction avec les présentes conditions particulières.

Lexique

CLIENT : professionnel qui commande le service et en définit les besoins. **Service d'import de données** : prestation de réception, préparation convenue, contrôle et intégration des sources dans le CRM. **CRM** : système de gestion de la relation client Courtigo fourni en mode SaaS. **Données importées** : informations et pièces fournies pour intégration, y compris leurs relations utiles.

Utilisateur : personne habilitée par le CLIENT à utiliser le service dans le périmètre de ses droits. **CGV** : présentes conditions générales de vente, complétées par les documents acceptés. **RGPD** : règlement européen relatif à la protection des données à caractère personnel. **Médiation** : démarche amiable avec un tiers neutre destinée à rechercher un accord. **Compétence juridictionnelle** : règles déterminant le tribunal habilité à connaître d'un litige. **Site web** : site officiel Courtigo présentant notamment les offres et conditions.

Correspondance des champs : règle reliant les données sources aux champs de destination, avec conversions et valeurs par défaut. **Reprise** : ensemble des opérations convenues pour transférer des données et leur contexte utile. **Anomalie** : écart identifié par rapport aux sources, règles ou résultat convenus. **Livrable** : résultat, fichier ou bilan prévu à la commande. **Recette** : vérification du résultat au regard des critères acceptés, avec émission et traitement des réserves.

Contacts

INDEV SOLUTIONS — Courtigo, 670 Carraire des Arlens, 83910 Pourrières, RCS Draguignan 879 746 170. Pour une question contractuelle : contact@courtigo.fr. Pour le suivi d'un import ou une anomalie : ticket dans Courtigo, en rappelant la référence de la mission et en utilisant le canal sécurisé convenu pour les données. Un appel ou une intervention à distance peut être proposé par le support lorsque nécessaire, avec l'accord du CLIENT pour l'accès à son poste.