



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Plateforme HSI.expert

Version cgV-2026-07-17-v4 — Dernière mise à jour : 17 juillet 2026

Conditions Générales de Vente

Conditions de souscription, paiement et résiliation des abonnements HSI.expert

Dernière mise à jour : **17 juillet 2026**

cgv-2026-07-17-v4

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») complètent les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de la plateforme HSI.expert. Les CGU demeurent applicables en toutes circonstances. En cas de contradiction entre les CGU et les CGV, les CGV prévalent pour toute question relative à la facturation et aux abonnements.

Les CGV sont organisées en trois volets :

- **Volet 1** — Entreprises clientes (B2B)
- **Volet 2** — Partenaires distributeurs (B2B)
- **Volet 3** — Particuliers (B2C)

Les Groupes (1 000 salariés et plus) bénéficient de deux paliers tarifaires publics — Déploiement structuré et Déploiement global — détaillés à l'article 7. Un contrat de service spécifique est signé en complément des présentes CGV.

1. Moyens de paiement

Les paiements sont effectués par carte bancaire (CB) ou prélèvement SEPA, exclusivement via la plateforme de paiement sécurisée Stripe. Aucun autre moyen de paiement n'est accepté sauf disposition contraire prévue dans un contrat spécifique.

2. Durée et engagement

Les abonnements sont souscrits sans engagement de durée minimale. Ils sont renouvelés automatiquement à chaque échéance (mensuelle ou annuelle) sauf résiliation conformément à l'article 3.

3. Résiliation

3.1. Résiliation par le Client

Le Client peut résilier son abonnement à tout moment par email à contact@hsi.expert. La résiliation prend effet à la fin de la période en cours. Aucun remboursement au prorata ne sera effectué.

3.2. Résiliation par le Prestataire

Le Prestataire se réserve le droit de résilier un abonnement en cas de manquement aux CGU ou aux CGV, conformément aux dispositions prévues dans les présentes.

3.3. Effets de la résiliation

Le Client dispose d'un délai de 30 jours après la résiliation pour exporter ses données. Les dispositions de l'article 13.7 des CGU relatives à la portabilité des données s'appliquent.

4. Modification des tarifs

4.1. Le Prestataire se réserve le droit de modifier les tarifs à tout moment.

4.2. Les nouveaux tarifs s'appliquent exclusivement aux nouveaux abonnements souscrits après la date d'entrée en vigueur de la modification.

4.3. Les Clients existants seront informés de toute modification tarifaire avec un préavis de 30 jours.

5. Modification des CGV

5.1. Le Prestataire peut modifier les présentes CGV à tout moment.

5.2. Les modifications seront notifiées aux utilisateurs avec un préavis de 30 jours.

5.3. La poursuite de l'utilisation de la plateforme après l'entrée en vigueur des modifications vaut acceptation des nouvelles CGV.

6. Volet 1 — Entreprises clientes : Objet

6.1. Le présent volet définit les conditions applicables aux entreprises clientes de la plateforme HSI.expert.

6.2. Sont considérées comme entreprises clientes les personnes morales et les professionnels du secteur du handicap et de l'emploi souscrivant un abonnement.

6.3. Le compte entreprise peut être créé directement par le Prestataire ou par un Partenaire distributeur. Un QR-code est généré pour l'entreprise afin de permettre l'accès de ses salariés aux services.

7. Volet 1 — Entreprises clientes : Tarifs

- 7.1.** Les tarifs sont exprimés en euros hors taxes (HT), auxquels s'ajoute la TVA au taux en vigueur.
- 7.2.** Les tarifs varient selon la catégorie de l'entreprise (Professionnel, PME, PME Plus, ETI) et la périodicité choisie. L'abonnement annuel bénéficie d'une remise de 10 %.
- 7.3.** Les tarifs sont identiques que l'entreprise souscrive en direct ou par l'intermédiaire d'un Partenaire.
- 7.4.** Les Groupes (1 000 salariés et plus) relèvent de deux paliers tarifaires publics : Déploiement structuré et Déploiement global, détaillés dans la grille ci-dessous. Un contrat de service spécifique, formalisant le périmètre du déploiement et les engagements opérationnels, est signé en complément des présentes CGV.

Grille tarifaire

Catégorie	Effectif	Mensuel HT	Mensuel TTC	Annuel HT (-10 %)
Professionnel	Individuel	82,50 €	99 €	891 €/an
PME	20-100 salariés	207,50 €	249 €	2 241 €/an
PME Plus	101-249 salariés	390 €	468 €	4 212 €/an
ETI (250-499)	250-499 salariés	825 €	990 €	8 910 €/an
ETI (500-999)	500-999 salariés	1 075 €	1 290 €	11 610 €/an
Groupe — Déploiement structuré	1 000+ salariés	12 000 €	14 400 €	122 400 €/an
Groupe — Déploiement global	Multi-entités	32 000 €	38 400 €	326 400 €/an
Contrat de service spécifique signé en complément des présentes CGV (cf. article 7.4).				

8. Volet 1 — Entreprises clientes : Paiement

8.1. Un lien de paiement est transmis à l'entreprise dans un délai de 7 jours ouvrés suivant la création du compte.

8.2. Calendrier de relance (jours ouvrés)

- **J+0** : envoi du lien de paiement.
- **J+3** : première relance.
- **J+5** : deuxième relance.
- **J+7** : dernière relance avant restriction (article 9).

8.3. Le renouvellement de l'abonnement est automatique à chaque échéance.

8.4. En cas d'échec du prélèvement automatique, l'entreprise dispose d'un délai de 15 jours pour régulariser. Passé ce délai, les dispositions de l'article 9 s'appliquent.

9. Volet 1 — Entreprises clientes : Restriction et désactivation

9.1. Restriction partielle (soft lock) — à J+5

- Le QR-code de l'entreprise est désactivé.
- Le tableau de bord (dashboard) est bloqué, à l'exception de l'accès au paiement.
- Les salariés conservent un accès en lecture seule.
- Les experts peuvent finaliser les situations en cours.

9.2. Désactivation complète (hard lock) — à J+7

L'ensemble des accès est désactivé.

9.3. La levée des restrictions est automatique dès réception du paiement.

9.4. Toute demande de réactivation peut être adressée à contact@hsi.expert.

10. Volet 1 — Entreprises clientes : Obligations

- Désigner un administrateur responsable de la gestion du compte.
- S'assurer que ses salariés respectent les CGU de la plateforme.
- Informer le Prestataire de tout changement affectant son compte (raison sociale, effectif, coordonnées).

11. Volet 2 — Partenaires distributeurs : Statut

11.1. Le Partenaire agit en qualité de distributeur non exclusif de la plateforme HSI.expert.

11.2. Le Partenaire est un professionnel indépendant.

11.3. Le Partenaire n'est pas agent commercial du Prestataire au sens des articles L134-1 et suivants du Code de commerce.

11.4. Aucun lien de subordination n'existe entre le Prestataire et le Partenaire.

12. Volet 2 — Partenaires distributeurs : Accès

12.1. L'accès à la plateforme est gratuit pour les Partenaires.

12.2. Fonctionnalités Partenaire

- Création et gestion des entreprises clientes.
- Désignation des administrateurs.
- Génération des QR-codes.
- Attribution des experts.
- Suivi des situations et statistiques.
- Accès au kit de communication.

12.3. Restrictions

- Le Partenaire ne peut pas modifier les tarifs ou les statuts des utilisateurs.
- Le Partenaire n'a pas accès aux données des entreprises gérées par d'autres Partenaires.

13. Volet 2 — Partenaires distributeurs : Distribution

13.1. Les tarifs de la plateforme sont fixés par le Prestataire et sont identiques pour toutes les entreprises, quel que soit le canal de distribution.

13.2. Le Partenaire est libre de fixer sa propre tarification pour ses prestations d'accompagnement. Sa marge est entièrement libre.

13.3. Le Prestataire (HSI) facture directement le Partenaire de façon mensuelle et détaillée pour les abonnements des entreprises gérées.

13.4. Le Partenaire facture de manière autonome les entreprises clientes pour ses propres prestations.

13.5. Les flux de facturation HSI → Partenaire et Partenaire → Entreprises sont indépendants.

14. Volet 2 — Partenaires distributeurs : Paiement

14.1. Le paiement est exigible à 30 jours fin de mois.

14.2. Les moyens de paiement acceptés sont le prélèvement SEPA, le virement bancaire et la carte bancaire.

14.3. En cas de retard de paiement, des pénalités de retard sont appliquées au taux BCE + 10 points, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € conformément aux articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce.

15. Volet 2 — Partenaires distributeurs : Procédure d'impayé

15.1. Calendrier

- **+7 jours** : rappel de paiement au Partenaire.
- **+15 jours** : tableau de bord du Partenaire bloqué. Les entreprises gérées sont informées de la situation. L'accès aux services est maintenu pour les entreprises.
- **+30 jours** : proposition de bascule en compte direct adressée aux entreprises concernées. Celles-ci disposent d'un délai de 15 jours pour décider.
- **+45 jours** : les entreprises n'ayant pas basculé en direct sont désactivées. Mise en demeure adressée au Partenaire.
- **+60 jours** : résiliation automatique du partenariat.

15.2. Le Prestataire se réserve le droit d'informer les entreprises concernées de la situation d'impayé.

15.3. La levée de l'ensemble des restrictions est effectuée dès réception du paiement intégral des sommes dues.

16. Volet 2 — Partenaires distributeurs : Obligations

- Respecter les principes de loyauté définis aux articles 4 et 5 des CGU.
- Ne pas dénigrer la plateforme, ses services ou le Prestataire.
- Informer les entreprises clientes de l'existence et du contenu des CGU et CGV.
- Respecter les obligations de confidentialité.
- Procéder au paiement dans les délais convenus.
- Ne pas utiliser de formulations impliquant une garantie de résultat.
- Utiliser exclusivement le kit de communication validé par le Prestataire.

17. Volet 2 — Partenaires distributeurs : Responsabilité

17.1. Le Partenaire est seul responsable de sa relation commerciale avec les entreprises clientes.

17.2. Le support technique lié à la plateforme reste assuré par HSI.expert.

17.3. Le Partenaire garantit le Prestataire contre toute réclamation émanant d'entreprises clientes résultant de ses propres manquements.

18. Volet 2 — Partenaires distributeurs : Propriété de la relation et fin de partenariat

18.1. Les entreprises clientes sont des utilisatrices de la plateforme HSI.expert. Elles ne sont pas la propriété du Partenaire. Le principe de continuité de service prime.

18.2. Le partenariat est non exclusif.

18.3. La résiliation du partenariat peut être effectuée par email avec un préavis de 30 jours.

18.4. Manquement grave

Constitue un manquement grave justifiant la résiliation immédiate :

- Le non-paiement des sommes dues.
- La présentation trompeuse de la plateforme ou de ses services.
- L'utilisation abusive des données.
- Le dénigrement de la plateforme ou du Prestataire.
- La violation des obligations de confidentialité.

18.5. Effets de la fin de partenariat

- Le tableau de bord du Partenaire est désactivé.
- Les entreprises gérées sont informées.
- Les entreprises disposent d'un délai de 60 jours pour basculer en compte direct ou résilier.
- L'ensemble des factures en cours deviennent immédiatement exigibles.

18.6. La fin du partenariat ne donne droit à aucune indemnisation. Le Partenaire n'étant pas agent commercial au sens de l'article L134-1 du Code de commerce, les dispositions relatives à l'indemnité de fin de contrat d'agent commercial ne sont pas applicables.

18 bis. Volet 2 — Partenaires distributeurs : Protection réciproque de clientèle

18 bis.1. Les Parties s'engagent à respecter un devoir de loyauté pendant une période de 12 mois suivant la résiliation du partenariat.

18 bis.2. Engagements du Partenaire

- Ne pas solliciter les clients directs de HSI.expert.
- Ne pas proposer aux entreprises gérées de quitter la plateforme.
- Ne pas utiliser les données obtenues via la plateforme à des fins de démarchage.

18 bis.3. Engagements de HSI.expert

Le Prestataire s'engage à ne pas solliciter directement les entreprises gérées par le Partenaire, sauf dans les cas suivants :

- Impayé du Partenaire.
- Fin du partenariat.
- Cessation d'activité du Partenaire.
- Manquement grave du Partenaire.

18 bis.4. Communications autorisées

Restent autorisées les communications relatives à :

- La continuité de service.
- La sécurité.
- L'information contractuelle.
- La conformité réglementaire.
- Le support technique.
- Les enquêtes de satisfaction.

18 bis.5. Violation. En cas de violation constatée, la Partie lésée adresse un email à la Partie défaillante. Celle-ci dispose d'un délai de 15 jours pour cesser le comportement litigieux. À défaut, la Partie lésée peut prononcer la résiliation du partenariat et solliciter des dommages et intérêts.

18 bis.6. Limites

- Les entreprises conservent leur liberté de choix.
- Les prestations distinctes de la plateforme ne sont pas concernées.
- La communication publique générale n'est pas restreinte.

19. Volet 3 — Particuliers : Accès

19.1. L'accès aux services pour les particuliers est conditionné à une invitation préalable (QR-code, lien d'invitation).

19.2. Les services sont réservés à un usage strictement personnel.

19.3. Le particulier s'engage à ne pas utiliser les services à des fins professionnelles ou commerciales.

20. Volet 3 — Particuliers : Offres

20.1. Point Situation — 6,90 € TTC

Accès ponctuel pour une durée de 72 heures.

20.2. Essentiel — 9,90 € TTC/mois ou 99 € TTC/an

- 2 situations par mois.
- Historique de 30 jours.
- Tarif annuel : 2 mois offerts.

20.3. Premium — 18,90 € TTC/mois ou 189 € TTC/an

Accès illimité à l'ensemble des services. Tarif annuel : 2 mois offerts.

20.4. Le Prestataire se réserve le droit de modifier les offres et leurs contenus.

21. Volet 3 — Particuliers : Droit de rétractation

21.1. Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la souscription pour exercer son droit de rétractation.

21.2. Toutefois, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le consommateur peut renoncer expressément à son droit de rétractation pour obtenir l'accès immédiat au service.

21.3. Cette renonciation s'effectue par le biais d'une case à cocher, non précochée, comportant le texte suivant :

« Je demande l'exécution immédiate du service et reconnais renoncer à mon droit de rétractation de 14 jours conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation. »

21.4. Si la case n'est pas cochée par le consommateur, l'accès au service est bloqué pendant le délai de rétractation de 14 jours.

21.5. La preuve de la renonciation est horodatée et comprend : la date et l'heure, l'identifiant de l'utilisateur, la version des CGV applicable et la date d'activation. Cette preuve est conservée pendant 3 ans.

21.6. Un email de confirmation est adressé au consommateur, comprenant : la date de souscription, l'offre souscrite, le prix, la mention de l'exécution immédiate, la renonciation au droit de rétractation et un lien vers les CGV.

22. Volet 3 — Particuliers : Durée des offres

22.1. L'offre Point Situation expire automatiquement au terme de 72 heures.

22.2. Les offres Essentiel et Premium sont résiliables conformément à l'article 3.1 des présentes CGV.

23. Volet 3 — Particuliers : Protection du consommateur

23.1. Médiation

En cas de litige non résolu après une réclamation écrite restée sans réponse pendant 2 mois, le consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dans un délai d'un an :

CNPM — 27 avenue de la Libération, 42400 Saint-Chamond

<https://cnpm-mediation-consommation.eu>

23.2. Le consommateur peut également recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (ODR) : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

23.3. Le consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité prévue à l'article L224-25-12 du Code de la consommation, applicable pendant une durée de 2 ans.

23.4. Le Prestataire s'engage à fournir l'ensemble des informations précontractuelles requises par le Code de la consommation.

24. Volet 3 — Particuliers : Dispositions anti-abus

24.1. Chaque personne physique ne peut détenir qu'un seul compte sur la plateforme.

24.2. En cas d'abus constaté, le Prestataire se réserve le droit de suspendre ou supprimer le compte sans préavis.

HSI.expert SAS — 38 rue de Chabrol, 75010 Paris

RCS Paris 107 382 020 — SIRET 10738202000017 — TVA FR51107382020

Contact : contact@hsi.expert