
Convention de Service Escarcelle

Softinnov

2026-02-20

Table des matières

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE ESCARCELLE	2
Article 1 — Domaine d'application	2
Article 2 — Description du Service	2
Article 3 — Conditions d'accès au Service	2
Article 4 — Abonnement et reconduction	3
Article 5 — Modalités financières	3
Article 6 — Évolutions contractuelles	3
Article 7 — Propriété intellectuelle et restrictions d'usage	4
Article 8 — Résiliation	4
Article 9 — Protection des données personnelles	4
Article 10 — Responsabilité	5
Article 11 — Force majeure	5
Article 12 — Dispositions générales	6
Article 13 — Contact	6

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE ESCARCELLE

Article 1 — Domaine d'application

1.1 La présente convention (ci-après « la Convention ») a pour objet de définir les conditions générales d'utilisation des services Escarcelle (ci-après « le Service » ou « les Services ») fournis par la société Softinnov SARL, au capital de 20 000 €, ayant son siège social au 78 rue de Richelieu, 75002 Paris, immatriculée sous le numéro B 441 204 831 au RCS de Paris (ci-après « Softinnov »).

1.2 Par « Client », on entend toute personne morale (association, CCAS, CIAS ou autre organisme) ayant souscrit un abonnement au Service. En souscrivant au Service, le Client accepte sans réserve l'ensemble des conditions décrites dans la présente Convention ainsi que dans ses annexes.

1.3 La Convention se compose des documents suivants, par ordre de priorité décroissant en cas de contradiction :

1. Les Conditions Particulières (formulaire de souscription)
2. Les présentes Conditions Générales d'Utilisation
3. L'Annexe « Protection des Données Personnelles » — Accord de traitement des données (DPA)
4. L'Annexe Technique

Article 2 — Description du Service

2.1 Softinnov met à disposition du Client :

- **une application web de gestion** accessible via escarcelle.net, permettant de gérer les bénéficiaires, les produits, les stocks, les fournisseurs et les commandes d'approvisionnement;
- **un logiciel de caisse** à installer sur un poste informatique, permettant la vente de produits par unité ou par poids et l'impression du ticket de caisse correspondant;
- **une formation à distance** pour la prise en main du logiciel;
- **un support par courrier électronique** (aide@escarcelle.net) pour l'aide à la résolution des problèmes liés à l'utilisation du Service.

2.2 Softinnov assure une mise à jour régulière du Service. Les améliorations et correctifs sont déployés pour l'ensemble des Clients, qui accèdent à la même version du Service. Softinnov informe les Clients des changements significatifs apportés.

Article 3 — Conditions d'accès au Service

3.1 L'accès au Service est subordonné à l'ouverture d'un ou plusieurs comptes utilisateurs, chacun se matérialisant par un identifiant et un mot de passe, et à un abonnement en cours de validité. Tous les comptes utilisateurs sont rattachés au Client et placés sous sa responsabilité.

3.2 Le Client est responsable de la confidentialité des identifiants et mots de passe de ses comptes utilisateurs. Toute utilisation du Service effectuée au moyen de ces identifiants est réputée avoir été effectuée par le Client.

3.3 Pour l'utilisation du Service, le Client s'assure de disposer d'une connexion Internet haut débit, d'un poste de travail informatique, d'un système d'exploitation et d'un navigateur web compatibles avec le Service, ainsi que d'une imprimante compatible le cas échéant. Softinnov décline toute responsabilité concernant les problèmes d'utilisation du Service imputables au non-respect de ces pré-requis.

Article 4 — Abonnement et reconduction

4.1 L'abonnement est souscrit pour une durée d'un (1) an à compter de la date de démarrage indiquée dans les Conditions Particulières.

4.2 Trois (3) mois avant l'échéance de l'abonnement, le Client est informé via la page d'accueil du Service de l'imminence de son expiration. Le Client peut prolonger l'abonnement pour une période d'égale durée, soit en effectuant la reconduction directement en ligne depuis la page d'accueil du Service, soit en signant le bon de reconduction et en le retournant à Softinnov, avant la date d'expiration.

4.3 L'absence de reconduction, qu'elle soit effectuée en ligne ou par retour du bon de reconduction, à la date d'expiration de l'abonnement équivaut à une résiliation dans les conditions prévues à l'article 8.

4.4 Le Client s'engage à informer Softinnov de toute modification des informations communiquées lors de sa souscription, notamment des coordonnées de facturation.

Article 5 — Modalités financières

5.1 L'abonnement annuel fait l'objet d'un paiement dont le montant hors taxes est fixé dans les Conditions Particulières. Le taux de TVA applicable est indiqué sur la facture et correspond au taux en vigueur au moment de la facturation.

5.2 Softinnov se réserve le droit de modifier le prix de ses Services, sous réserve d'en informer le Client au moins trois (3) mois avant la date anniversaire de la Convention, par courrier électronique ou via son site web public. En cas de désaccord sur le nouveau tarif, le Client peut résilier son abonnement dans les conditions prévues à l'article 8.

5.3 Le prix de l'abonnement n'inclut pas les coûts d'accès à Internet ni les coûts téléphoniques, qui demeurent entièrement à la charge du Client.

Article 6 — Évolutions contractuelles

6.1 Softinnov se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales d'Utilisation et en notifie le Client par courrier électronique.

6.2 Les nouvelles conditions entrent en vigueur à compter de la date de réception de la notification. Toute modification ouvre au Client la faculté de résilier son abonnement dans les conditions prévues à l'article 8.

Article 7 — Propriété intellectuelle et restrictions d'usage

7.1 Le Service est la propriété de Softinnov et/ou de ses ayants droit. L'abonnement confère au Client un droit d'utilisation non exclusif, non cessible et non transférable du Service pour les seuls besoins de son activité d'épicerie sociale et solidaire.

7.2 Le Client s'interdit de reproduire, copier, vendre, revendre, échanger ou exploiter à des fins commerciales ou lucratives tout ou partie du Service ou de l'accès au Service.

7.3 Toute utilisation frauduleuse du Service détectée par Softinnov entraîne l'envoi d'un avertissement par courrier électronique. En cas d'avertissement resté sans suite, Softinnov se réserve le droit de suspendre l'accès au Service et de résilier la Convention de plein droit, sans préjudice de tout dommage et intérêt.

Article 8 — Résiliation

8.1 Résiliation par le Client

Le Client peut résilier son abonnement par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à Softinnov au plus tard deux (2) mois avant la date anniversaire de la Convention. La résiliation prend effet à la date anniversaire.

8.2 Résiliation pour non-reconduction

L'absence de reconduction, qu'elle soit effectuée en ligne ou par retour du bon de reconduction, à la date d'expiration de l'abonnement vaut résiliation à cette date.

8.3 Résiliation par Softinnov

En cas de manquement grave du Client à ses obligations au titre de la présente Convention, Softinnov peut résilier la Convention après mise en demeure restée sans effet pendant trente (30) jours.

8.4 Effets de la résiliation

À la date effective de la résiliation :

- tous les comptes utilisateurs rattachés au Client sont désactivés;
- les données du Client sont traitées conformément à l'article 4.7 de l'Annexe « Protection des Données Personnelles » : le Client dispose d'un délai de soixante (60) jours pour demander la restitution de ses données dans un format structuré et lisible; à défaut, les données sont supprimées.

Il est recommandé au Client de veiller à la sauvegarde de ses données avant la date effective de résiliation.

Article 9 — Protection des données personnelles

9.1 Dans le cadre de l'exécution du Service, Softinnov traite des données personnelles pour le compte du Client, en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD).

9.2 Les engagements respectifs des parties en matière de protection des données personnelles sont détaillés dans l'**Annexe « Protection des Données Personnelles » — Accord de traitement des données (DPA)**, qui fait partie intégrante de la présente Convention. Cette annexe définit notamment :

- la description et les finalités du traitement (article 3 du DPA) ;
- les obligations de Softinnov en tant que sous-traitant : confidentialité, sécurité, notification des violations, sort des données en fin de contrat (article 4 du DPA) ;
- les obligations du Client en tant que responsable de traitement (article 5 du DPA) ;
- les droits des personnes concernées (article 6 du DPA) ;
- les durées de conservation (article 7 du DPA) ;
- les modalités d'audit (article 8 du DPA).

9.3 Les mesures techniques et organisationnelles de sécurité, l'infrastructure d'hébergement et les prestataires sont décrits dans l'**Annexe Technique**, qui complète le DPA et fait partie intégrante de la présente Convention.

9.4 L'ensemble des données personnelles confiées à Softinnov est stocké dans l'Union européenne. Aucun transfert de données hors de l'Union européenne n'est effectué.

Article 10 — Responsabilité

10.1 Softinnov s'engage à apporter tout le soin raisonnable à la fourniture du Service. La responsabilité de Softinnov au titre de la présente Convention est une obligation de moyens.

10.2 Softinnov ne saurait être tenue responsable des dommages résultant :

- d'une utilisation du Service non conforme aux présentes conditions ;
- d'une défaillance du réseau Internet ou des équipements du Client ;
- d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 11.

10.3 En tout état de cause, la responsabilité totale de Softinnov au titre de la Convention est limitée au montant annuel hors taxes de l'abonnement effectivement payé par le Client au cours des douze (12) derniers mois précédant le fait générateur.

10.4 Softinnov ne saurait être tenue responsable des dommages indirects, tels que la perte de bénéfice, la perte de données due à une faute du Client, ou le préjudice d'image.

Article 11 — Force majeure

Aucune des parties ne sera tenue responsable d'un manquement à ses obligations contractuelles si ce manquement résulte d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. La partie affectée informe l'autre partie dans les meilleurs délais. Si l'événement de force majeure se prolonge au-delà de trois (3) mois, chaque partie peut résilier la Convention par lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnité.

Article 12 — Dispositions générales

12.1 Loi applicable

La présente Convention est régie par le droit français.

12.2 Juridiction compétente

Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution de la présente Convention sera soumis aux tribunaux compétents de Paris, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

12.3 Intégralité

La présente Convention et ses annexes constituent l'intégralité de l'accord entre les parties relatif à l'utilisation du Service et remplacent tout accord antérieur portant sur le même objet.

12.4 Nullité partielle

Si l'une des clauses de la présente Convention est déclarée nulle ou inapplicable, les autres clauses conservent leur plein effet.

12.5 Tolérance

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre partie à l'une de ses obligations ne saurait être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 13 — Contact

Softinnov SARL	Service Abonnements Escarcelle
Adresse	BP 86225, 75062 Paris Cedex 02
Téléphone	09 501 501 99 (non surtaxé)
Site web	https://escarcelle.net
Support	aide@escarcelle.net

Pour toute question relative à la protection des données personnelles, le Client peut contacter le Délégué à la Protection des Données à l'adresse ci-dessus. Le délai de réponse est d'un (1) mois à compter de la réception d'une demande complète, hors périodes de fermeture annuelle.

La présente Convention est complétée par les annexes suivantes, qui en font partie intégrante :

- *Annexe 1 : Accord de traitement des données (DPA) — Protection des Données Personnelles*
- *Annexe 2 : Annexe Technique — Infrastructure, hébergement et mesures de sécurité*

Documents à conserver par le Client.