

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Applicables aux produits et services CPage

(Version du 10 juin 2026)

1. Glossaire

Adhérent : Etablissement dont le Directeur a décidé d'adhérer à CPage.

Parties : CPage et l'Adhérent.

Documents constitutifs : Convention constitutive et Règlement intérieur de CPage.

Responsable de traitement : Le responsable de traitement est l'entreprise ou autre organisme qui détermine la finalité et les moyens du traitement des données à caractère personnel.

Sous-traitant : Le sous-traitant est toute personne agissant sous l'autorité du responsable du traitement ou du sous-traitant qui a accès aux données à caractère personnel. Le sous-traitant ne traite ces données que sur instructions du responsable de traitement.

Données à caractère personnel : Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable directement ou indirectement.

2. Présentation CPage

CPage est un Groupement d'Intérêt Public (GIP) créé par arrêté interministériel du 25 novembre 2002 dont le siège social est situé au 21 TER avenue Françoise Giroud, 21000 DIJON.

CPage a pour objet l'exercice en commun d'activités de recherche, de développement et d'exploitation en système d'information hospitalier et de santé ainsi que l'exercice de toutes les prestations associées à ces activités.

3. Dispositions Générales

3.1. Objet et Périmètre

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent l'ensemble des produits et services fournis par CPage à ses Adhérents. Certaines conditions particulières précisées dans les offres de CPage envoyées à ses adhérents peuvent compléter les CGV.

3.2. Destinataires

- Les présentes CGV sont à destination des Etablissements Adhérents à CPage. L'Adhésion permet à l'Etablissement d'accéder aux services proposés par CPage. Un Etablissement adhère par décision écrite de son représentant légal selon un modèle proposé par CPage.
- Par sa décision d'adhésion, l'Etablissement accepte les présentes CGV, les Documents Constitutifs de CPage ainsi que tous les documents antérieurement validés par l'Assemblée Générale de CPage.
- L'Adhésion de l'Etablissement est reconduite chaque année civile par tacite reconduction. L'Adhérent peut manifester sa volonté de se retirer de CPage conformément aux conditions décrites dans les Documents Constitutifs.

3.3. Nullité partielle et modification

- Les présentes CGV peuvent être amenées à évoluer, toute modification des présentes sera communiquée à l'Adhérent par tout moyen utile. À défaut d'opposition expresse dans un délai de deux (2) semaines, l'Adhérent est réputé les avoir acceptées.
- S'il s'avère qu'une disposition des présentes est contraire à la loi ou à la réglementation en vigueur, cette disposition sera écartée et réputée non écrite sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions.

3.4. Valeur contractuelle

Lorsque l'Adhérent valide la commande d'un produit ou d'un service il est réputé accepter les présentes CGV.

4. Services

4.1 Description

- Les descriptions des services et les tarifs qui y sont associés sont disponibles au sein :
- Du document « Tarifs des produits et des Prestations » pour l'année en cours, présenté et validé à l'occasion du Conseil d'Administration du mois de novembre
- Du document « Catalogue de Services » consultable sur le site internet www.cpage.fr et sur la plateforme EKKO <https://ekko.cpage.fr>
- Du document « Devis » qui précise éventuellement les conditions particulières

4.2. Commande

Devis

Le Service Commercial fera parvenir un devis détaillant l'offre à l'Adhérent avec éventuellement des conditions particulières. Les devis sont valables pour une durée d'un (1) mois hors conditions particulières précisées dans le devis. Passé ce délai, CPage ne peut s'engager à proposer l'offre aux mêmes conditions. Dans le cas où la réalisation du devis bascule en N+1, un avenant sera appliqué sur les conditions tarifaires de l'année en cours de réalisation.

Composition du devis :

- Une partie concernant les licences
- Une partie concernant les droits d'adhésion permettant la mise à jour des droits sociaux en fonction des services commandés
- Une partie concernant les prestations
- Une partie concernant le tarif prévisionnel de l'abonnement lorsque la prestation souscrite est concernée.

Validation

La commande est validée et devient ferme et définitive par réception du devis signé de la part de l'Adhérent, accompagné ou non d'un bon de commande signé.

Le devis signé doit obligatoirement indiquer le Code Service Chorus.

Report

Toute demande de report de prestation et/ou du projet doit être formulée par l'Adhérent à l'adresse suivante : commercial@cpage.fr

Condition de report

Toute demande de report faite 1 (un) mois calendaire avant l'exécution de la prestation engendre une majoration de 10% (sauf cas de Force Majeure).

Annulation

Toute demande d'annulation de prestation et/ou du projet formulée par l'Adhérent à l'adresse suivante : commercial@cpage.fr

Condition d'annulation

Toute demande d'annulation avant l'exécution de la prestation engendre la facturation d'un forfait de 30% du montant total du devis signé (sauf cas de Force Majeure).

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Applicables aux produits et services CPage

(Version du 10 juin 2026)

4.3. Exécution

Les prérequis à la prestation

L'exécution d'une prestation nécessite en règle générale une validation de prérequis transmis par CPage à l'Adhérent. La validation écrite de l'ensemble des prérequis conditionne la planification de l'intervention.

Par conséquent, la non-validation de l'un d'eux peut retarder la planification de l'intervention sans que la responsabilité de CPage ne puisse être engagée.

Le déroulement de la prestation

- Toute prestation réalisée à distance depuis CPage dans le système d'information de l'Adhérent respecte le Plan d'Assurance Sécurité des interventions à distance (PAS) ainsi que les consignes de gestion d'autonomie renseignées et signées par l'Adhérent.

- Toute prestation réalisée par CPage directement dans les locaux de l'Adhérent respecte les conditions d'interventions écrites et transmises par l'Adhérent à CPage pour acceptation sept (7) jours ouvrés avant le début de la prestation.

Livraison de la prestation

Une fois la prestation livrée, l'Adhérent dispose d'un délai de deux (2) semaines pour valider, refuser ou émettre des réserves via le Rapport d'Intervention (RIN) ou la plateforme de demandes de services faisant office de réception de la prestation réalisée.

Le silence de l'Adhérent à l'issue de ce délai vaut acceptation de la prestation.

4.4. Groupement Hospitalier de Territoire (GHT)

Lorsque la commande concerne un GHT, un devis peut être rédigé pour l'ensemble des Adhérents composant le GHT. Deux cas possibles :

Etablissement Support du GHT :

L'établissement Support du GHT passe une commande globale pour lui-même et l'ensemble des établissements Parties du GHT avec une facturation unique à l'établissement Support du GHT.

Etablissement Partie du GHT :

L'établissement Support et chaque établissement Partie passent une commande et seront facturés individuellement.

5. Conditions financières

Tarifs

CPage met en œuvre plusieurs types de tarification :

- Adhésion : Droit d'accès à l'ensemble du catalogue produits et services CPage.
- Licences : Droit d'utilisation des produits et services développés par CPage et/ou ses partenaires.
- Support et maintenance : Contrat de Support et Maintenance + Annexes
- Prestations/Services : Catalogue de produits et services CPage

Les tarifs sont réévalués et soumis annuellement au vote du Conseil d'Administration.

Facturation

Les factures émises par CPage sont transmises et payables électroniquement via le portail de facturation officiel de l'Etat « Chorus Pro ». Pour rappel, le Code Service doit obligatoirement être indiqué dans le devis signé.

Selon les modalités de facturation retenues, le solde de la commande sera facturé dès la prestation validée comme indiqué au 4.3.

Dans le cadre de projet incluant des Licences, des Prestations et Services, CPage pourra facturer à réception de la commande jusqu'à 30% du montant total de la commande conformément à la délibération du Conseil d'Administration du 15 juin 2023.

Les factures sont exigibles dès leurs dates de réception par l'Adhérent et sont payables dans un délai de cinquante (50) jours. Tout retard de paiement pourra entraîner le versement d'intérêts moratoires.

La périodicité de facturation est :

- Pour les Produits et Services : Selon les échéances définies dans le devis
- Pour le support et la maintenance : Trimestrielle à compter de la validation comme indiqué au 4.3
- Pour les formations : Après réalisation de la prestation selon les Conventions et fiches de présence signées

6. Responsabilité

CPage s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires et raisonnables pour réaliser les prestations. La responsabilité de CPage peut être engagée pour les dommages directs découlant de la mauvaise exécution ou non-exécution du service et ce uniquement à hauteur maximum du coût de la prestation.

La responsabilité de CPage ne peut être engagée en cas de dommages directs résultant du fait fautif de l'Adhérent ou encore d'un cas de force majeure.

7. Force majeure

Une Partie peut se prévaloir d'un événement de force majeure pour obtenir, pendant toute sa durée et dans la limite de ses effets, la suspension de ses obligations. Celle-ci devra en informer l'autre Partie par courrier recommandé avec accusé de réception dans un délai inférieur à cinq (5) jours calendaires à compter de la survenance dudit événement.

La Partie affectée par l'événement de force majeure doit faire tout ce qui est en son pouvoir afin d'éviter, éliminer ou réduire les causes du retard et reprendre l'exécution de ses obligations dès que ledit événement aura disparu.

8. Protection des données à caractère personnel

En tant que sous-traitant de l'Adhérent, responsable de traitement, CPage s'engage à exécuter ses prestations dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) :

- Un Délégué à la Protection des Données (DPO) a ainsi été nommé, son point de contact est dpo@cpage.fr,
- CPage s'engage à agir uniquement sur instructions de l'Adhérent,
- CPage informe sur la finalité du traitement et sur les destinataires des données. Toutes les mesures raisonnables et nécessaires seront prises pour s'assurer de l'exactitude de ces données,
- Toutes les données à caractère personnel collectées sont nécessaires et adaptées à la finalité de chaque prestation. L'accès à ces données est strictement limité aux salariés et prestataires de CPage habilités à les traiter

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Applicables aux produits et services CPage

(Version du 10 juin 2026)

• Les données sont conservées seulement pour la période nécessaire au traitement ou pour une durée conforme à la législation en vigueur. Les personnes concernées par le traitement ont la possibilité d'accéder, de modifier ou de supprimer leurs données selon la procédure mise en place par l'Adhérent,

• CPage agit en tant que sous-traitant sur instructions de l'Adhérent, responsable de traitement (RT) au sens du RGPD. CPage s'engage à conseiller le RT afin que toutes les prestations de CPage qui lui sont délivrées respectent les principes du RGPD.

En tant que responsable de traitement, l'Adhérent s'engage à :

- Vérifier la véracité et conformité des données à caractère personnel confiées à CPage,
- Transmettre les instructions documentées à CPage,
- Prévenir les personnes concernées du traitement de leurs données à caractère personnel,
- Mettre en œuvre une procédure d'exercice des droits des personnes concernées par le traitement.

9. Sous-traitance

En acceptant les présentes CGV l'Adhérent accepte que CPage puisse faire appel à des sous-traitants agissant en son nom et en son propre compte.

L'Adhérent a la possibilité de solliciter le DPO afin d'obtenir des informations complémentaires concernant les sous-traitants de CPage.

CPage s'engage à faire respecter à ses sous-traitants les obligations du présent contrat notamment en matière de protection des données personnelles.

10. Propriété intellectuelle

CPage confère à ses Adhérents un droit d'utilisation non exclusif et non cessible de ses produits et ce, afin de répondre à leurs propres besoins dans le cadre d'un progiciel qui répond aux besoins génériques d'un métier donné.

Conformément aux lois régissant les droits de propriété littéraire, artistique, industrielle ou les droits voisins, la reproduction totale ou partielle des images, logos, textes ou tableaux ne peut se faire sans l'autorisation écrite de CPage, en sa qualité d'auteur.

11. Assurance

CPage déclare être titulaire d'une police d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la mise en jeu de sa responsabilité délictuelle ou contractuelle susceptible d'être engagée dans le cadre de l'exécution des Prestations de Services.

12. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de contentieux concernant les présentes, les Parties s'engagent à tenter une procédure amiable de règlement des conflits.

La Partie voulant mettre en œuvre ladite procédure devra notifier sa volonté par lettre recommandée avec accusé de réception.

Les Parties désigneront d'un commun accord un expert

de règlement amiable. A défaut d'accord dans un délai de quinze (15) jours, le tribunal administratif compétent désignera l'expert. Passer un délai de deux mois, si la procédure amiable n'a pas donné lieu à un commun accord, la compétence exclusive pour résoudre le litige est attribuée au Tribunal Administratif compétent.

Corpus CPage

Documents Constitutifs :

- Convention Constitutive
- Règlement intérieur
- Tarifs des Produits et Prestations et leurs avenants de l'exercice en cours.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Applicables aux formations CPage

(Version du 10 juin 2026)

1. Préambule

CPage est un Groupement d'Intérêt Public (GIP) créé par arrêté interministériels du 25 novembre 2002 dont le siège social est situé Ecopôle VALMY - Bâtiment SPICY, 21 Ter avenue Françoise Giroud 21000 DIJON. Son organisme de formation est enregistré sous le numéro 26.21.0202421

2. Objet et Champ d'Application

Les présentes CPV s'appliquent à l'ensemble des prestations de formation dispensées par CPage, réalisées

- dans les locaux de CPage,
- dans les locaux de l'Adhérent,
- ou à distance (Teams).

La validation d'une commande vaut acceptation sans réserve des présentes Conditions Particulières des Ventes. Celles-ci complètent les CGV de CPage et prévalent sur celles-ci pour tout ce qui relève de la formation.

3. Commande et Validation

3.1. Consultation et Devis

Le catalogue de formation est consultable sur la plateforme Dendreo <https://catalogue-cpage-formation.dendreo.com>

La demande de devis peut être effectuée via ces plateformes ou à défaut à : commercial@cpage.fr

3.2. Acceptation

La commande est validée par l'envoi du devis signé (avec ou sans bon de commande). Pour les formations mutualisées, chaque Adhérent doit valider individuellement. Pour un GHT, l'établissement support peut centraliser les engagements.

3.3. Modification

Les modifications de contenu, durée ou nombre de participants doivent être demandées par écrit :

- Entre J-15 et J-7 ouvrés avant le début de la formation : majoration de 10%
- Moins de J-7 ouvrés avant le début de la formation : majoration de 20%

Un nouveau devis remplace l'ancien et doit être signé, excepté pour les projets, pour lesquels la Convention de Formation se substitue au devis initial, tel qu'indiqué dans ledit devis.

CPage ne peut pas garantir le déroulement de la prestation aux dates initialement prévues.

4. Inscription et Participants

- L'inscription est formalisée par l'envoi du formulaire d'inscription disponible dans le catalogue de formation avec le devis signé à l'adresse suivante : formation@cpage.fr
- A l'envoi du devis signé, l'Adhérent s'engage à désigner des participants répondant aux prérequis précisés dans le devis ou le catalogue.
- Maximum : 10 participants à CPage, 8 participants à distance ou dans les locaux de l'Adhérent (10 participants possibles sur dérogation avec surcoût /jour/participant selon le tarif en vigueur).

Remplacement de participant possible jusqu'à J-7 jours ouvrés avant le début de la formation, moyennant une majoration de 10%.

Dans le cas d'un changement de participant pour une

formation mutualisée, une majoration de 20% du montant du devis signé sera appliquée aux adhérents concernés selon la clé de répartition prévue au devis signé.

5. Convention de Formation

La liste des participants doit être communiquée à CPage au plus tard six (6) jours ouvrés avant la date de début de la formation.

A réception du devis signé, une convention est envoyée à l'Adhérent au plus tard quatre (4) jours ouvrés avant le début de la formation. Elle doit obligatoirement être retournée signée trois (3) jours ouvrés avant la date de début. A défaut, CPage ne peut pas s'engager à la réalisation de la prestation.

6. Organisation et Déroulement

Dispositions générales

La formation se déroulera uniquement dans les conditions prévues au devis.

Les convocations aux formations doivent être établies par l'Adhérent et adressées aux participants concernés.

Une journée de formation est de 6h30, entrecoupée de 15 min de pause par demi-journée en dehors de la pause déjeuner.

Horaires de formation : 9h00-12h15 et 13h15-16h30.

Le formateur CPage fera signer aux participants une fiche d'émargement et compléter un formulaire d'évaluation.

A la suite de chaque formation, une attestation de formation pour chaque participant sera envoyée par CPage à l'Adhérent.

En adéquation avec la certification QUALIOPI, CPage intègre un dispositif d'auto-évaluation au cours de ses formations. Ainsi, un questionnaire d'évaluation des acquis sur le sujet sélectionné sera soumis aux stagiaires avant et après la formation. Les résultats seront exploités dans le cadre de la formation uniquement. Ce questionnaire n'a pas de valeur certifiante.

Conformément à la réglementation en vigueur et dans le respect des critères de la certification QUALIOPI, CPage s'engage à favoriser l'accessibilité de ses formations dans ses locaux aux personnes en situation de handicap. Toute personne en situation de handicap souhaitant suivre une formation est invitée à nous contacter en amont afin d'étudier les possibilités d'adaptation des modalités pédagogiques, techniques ou organisationnelles nécessaires à la bonne réalisation de son parcours.

Pour toute demande d'information ou besoin d'aménagement spécifique, merci de nous contacter à l'adresse suivante : formation@cpage.fr

Formation dans les locaux de CPage

Lors des formations d'une durée minimum d'une (1) journée, les repas sont inclus dans le prix de la formation. Les Participants s'engagent à respecter le Règlement Intérieur de Formations de CPage, affiché dans chaque salle de formation.

Formation dans les locaux de l'Etablissement

Les formations peuvent être mutualisées, c'est-à-dire accueillir des agents de plusieurs Adhérents membres ou non d'un même GHT pour permettre de mutualiser les coûts et les moyens.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Applicables aux formations CPage

(Version du 10 juin 2026)

Formation à distance

Ce service est utilisé pour dispenser des formations courtes d'une journée maximum.

Formation e-learning

Ce service est utilisé pour dispenser des formations courtes et permet une accessibilité renforcée et une autonomie des apprenants. L'accès à ce service est ouvert aux participants pour une durée de quatre-vingt-dix (90) jours. Au-delà de cette période, toute demande d'accès fera l'objet d'un nouveau devis.

La fiche d'émargement et le formulaire d'évaluation seront envoyés à l'Adhérent avec la Convention de formation, il est de sa responsabilité de les renvoyer complétés et signé à CPage dans les quarante-huit (48) heures après le dernier jour de formation.

Les formations peuvent être mutualisées, c'est-à-dire accueillir des agents de plusieurs Adhérents pour permettre de mutualiser les coûts et les moyens membres ou non d'un même GHT.

7. Prérequis Matériels et Techniques

Il est de la responsabilité de l'Adhérent de s'assurer de l'accessibilité de l'environnement nécessaire à la formation, et ce, pendant toute la durée de la session. Toute action pouvant perturber le bon fonctionnement devra être reportée.

Pour la formation se déroulant à distance

L'Adhérent doit transmettre les coordonnées téléphoniques de la personne à contacter sur site 15 (quinze) jours ouvrés avant le début de la Web conférence formation à distance.

Quelques jours avant la formation à distance, le formateur envoie une invitation TEAMS aux participants. Il est fortement conseillé de faire un test de connexion à l'avance, afin de permettre au service informatique de l'établissement d'intervenir en cas de problèmes.

Il est de la responsabilité de l'établissement de s'assurer que l'environnement nécessaire à la formation sera accessible pendant toute la durée de la session. Toute action qui pourrait perturber son bon fonctionnement doit être reportée. Ex : Changement de version, sauvegarde base fermée, maintenance de l'infrastructure ... Un mauvais déroulement de la formation dans ce cas ne pourra être imputé à CPage.

L'Adhérent doit disposer d'une salle indépendante adaptée à la réalisation d'une formation avec plusieurs stagiaires (maximum 8 par session), équipée d'un écran mural, si la formation à distance est réalisée en salle.

L'Adhérent doit mettre à disposition :

Un poste de travail par stagiaire, connecté au réseau + internet et disposant de CPage, avec un accès à la messagerie électronique afin de pouvoir émarger et compléter des questionnaires

Une imprimante laser connectée au réseau

Un vidéo projecteur avec une connectique VGA / HDMI

Un accès à l'outil TEAMS par participant ou TEAMS en ligne

Les ressources nécessaires sur des serveurs UNIX et NT disposant de CPage.

Une base de formation installée sur le serveur UNIX par CPage.

Pour la formation se déroulant dans les locaux de l'Etablissement

L'Adhérent doit mettre à disposition :

Une salle indépendante adaptée à la réalisation d'une formation avec plusieurs participants, équipée d'un écran mural et d'un tableau ou paperboard avec un rouleau de papier supplémentaire ainsi que des marqueurs de couleur.

Un poste de travail par participant, connecté au réseau + internet et disposant de CPage ainsi qu'un accès à la messagerie électronique afin de pouvoir émarger et compléter des questionnaires et SAP Business Object pour les formations le nécessitant.

Un poste pour le formateur connecté au réseau + internet et disposant de CPage et SAP Business Object avec un accès aux bases de données par SQL et au serveur UNIX par Telnet.

Une imprimante laser connectée au réseau et un vidéoprojecteur avec une connectique VGA/HDMI, si l'Adhérent ne dispose pas de vidéo projecteur il lui appartient d'en faire la demande auprès du formateur qui le mettra à disposition lors de la formation. Le prêt de vidéoprojecteur ne sera pas facturé

Les ressources nécessaires sur des serveurs UNIX et NT disposant de CPage, une base de formation installée sur le serveur UNIX par CPage.

CPage se réserve le droit de reporter ou d'annuler la formation s'il s'avère que les prérequis précédents (équipements non installés ou non opérationnels) ou ceux indiqués dans le catalogue de formation (connaissances et objectifs des participants) n'ont pas été respectés. Une telle annulation donne lieu au paiement de la totalité du montant de la formation.

Pour la formation se déroulant dans les locaux de CPage

Il appartient à l'Adhérent de s'assurer que le programme correspond aux attentes de l'agent à former.

En cas de commande d'une prestation de formation intra spécifique, les prérequis à respecter sont indiqués au sein du devis.

8. Tarification et Facturation

L'Adhérent s'engage à verser le montant total indiqué dans la Convention de formation.

Tout retard de paiement pourra entraîner le versement d'intérêts moratoires.

Toute action de formation commencée est due dans son intégralité.

La facturation sera effectuée au fur et à mesure des prestations et les factures sont payables à réception. Les factures émises par CPage sont exigibles dès leur date de réception par l'Etablissement et sont payables dans un délai de 50 jours. Elles sont transmises et payables électroniquement via le portail gratuit de facturation officiel de l'Etat « Chorus Pro ».

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Applicables aux formations CPage

(Version du 10 juin 2026)

9. Report / Annulation

Toute demande de report ou d'annulation devra être faite par écrit et envoyée au contact suivant :

formation@cpage.fr

En cas de demande de report, un nouveau devis avec les nouvelles dates convenues devra être rédigé par CPage et signé par l'Adhérent, il annulera et remplacera le devis initial excepté pour les projets, pour lesquels la Convention de Formation se substitue au devis initial, tel qu'indiqué dans ledit devis.

Lorsqu'une demande de report ou d'annulation intervient :

- Entre 15 et 7 jours ouvrés avant le premier jour de formation, il sera facturé à l'Adhérent, sauf cas de force majeure avérée et dont l'Adhérent en a apporté le justificatif, 30% du coût total de la prestation de formation.
- A moins de 7 jours ouvrés avant le premier jour de formation, il sera facturé à l'Adhérent, sauf cas de force majeure avérée et dont l'Adhérent en a apporté le justificatif, 55 % du coût total de la prestation de formation.

En cas d'absence injustifiée, la prestation de formation sera facturée en sa totalité.

Le report ou l'annulation du fait de CPage : Comme susmentionné, CPage se réserve le droit de reporter ou d'annuler la formation lorsque les prérequis n'ont pas été respectés. Une telle annulation donne lieu à facturation du coût total de la prestation de formation lorsque la formation se déroule dans les locaux de l'Adhérent.

Les formations mutualisées :

Les pourcentages susmentionnés s'appliquent au montant prévu au devis établi en fonction de la clé de répartition. Ils auront vocation à s'appliquer même lorsque l'annulation concerne un seul Adhérent, dans un tel cas, seul ce dernier sera concerné.