Conditions générales de vente

Création de sites, hébergement managé et réservation en ligne

Zyneo : Calixte Picot EI, SIRET 100 519 222 00010 (APE 62.01Z), 62, rue du Louvre, 78220 Viroflay.
Tél. : 07 60 36 06 50. E-mail : contact@zyneo.fr.
Version 2026.2, applicable à compter du 6 novembre 2026.

Entre : Calixte Picot EI, exerçant sous le nom commercial Zyneo, immatriculé sous le n° SIRET 100 519 222 00010, domicilié au 62, rue du Louvre, 78220 Viroflay (ci-après « le Prestataire » ou « Zyneo »),

Et : tout client professionnel, personne physique ou morale, contractant dans le cadre de son activité commerciale, artisanale ou libérale (ci-après « le Client »).

Article 1. Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») régissent les relations contractuelles entre le Prestataire et le Client pour :

1. les prestations de conseil, de conception graphique et de développement de sites internet (les « Prestations ») ;
2. les services d'hébergement web, de maintenance technique et de gestion de nom de domaine (l'« Hébergement ») ;
3. la licence d'utilisation des solutions logicielles éditées par le Prestataire, notamment le moteur de prise de rendez-vous Zyneo Booking Core et l'interface Espace Client Zyneo (les « Solutions SaaS »).

Toute signature de devis ou validation en ligne d'une souscription implique l'acceptation des présentes CGV et de leur annexe, à l'exclusion de toute condition d'achat du Client.

Article 2. Devis, commande et validation

Chaque commande peut être validée selon l'une des modalités suivantes :

- **Devis signé :** devis daté, portant la mention « Bon pour accord » et la signature du Client, ou signature électronique.
- **Souscription en ligne :** validation d'une formule d'abonnement sur le portail sécurisé Stripe Checkout, valant acceptation des CGV et autorisation de prélèvement SEPA ou de débit récurrent par carte.

Tout devis est valable trente (30) jours à compter de son émission. Aucun travail de conception ou de déploiement ne débute avant la réception de l'accord du Client et du premier règlement. Lorsque l'article 2 bis s'applique, le premier règlement intervient dans les conditions qu'il prévoit.

Article 2 bis. Droit de rétractation de certains professionnels

2 bis.1. Clients concernés

Le présent article s'applique lorsque les trois conditions suivantes sont réunies (art. L. 221-3 du Code de la consommation) : le contrat est conclu hors établissement, notamment dans les locaux du Client ; son objet n'entre pas dans le champ de l'activité principale du Client ; le Client emploie cinq salariés au plus.

2 bis.2. Délai

Le Client dispose de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter, sans donner de motif et sans frais. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

2 bis.3. Exercice du droit

Le Client notifie sa décision avant l'expiration du délai, en utilisant le formulaire de rétractation remis avec le devis ou par toute déclaration dénuée d'ambiguïté, adressée à contact@zyneo.fr ou au 62, rue du Louvre, 78220 Viroflay. Le Prestataire rembourse toute somme reçue au plus tard quatorze (14) jours après cette notification.

2 bis.4. Paiement

Le Prestataire ne reçoit aucun paiement ni aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de la conclusion du contrat. L'acompte, les frais d'installation et la mise en place du prélèvement ne sont demandés qu'à partir du huitième jour.

2 bis.5. Début des travaux

Le Prestataire commence les travaux à la fin du délai de rétractation. Si le Client souhaite un démarrage plus rapide, il le demande expressément par écrit sur le devis et reconnaît qu'une fois le contrat entièrement exécuté, il ne disposera plus du droit de rétractation. S'il se rétracte ensuite, il paie uniquement un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision, proportionné au prix total convenu. Sans cette demande écrite, aucune somme n'est due.

2 bis.6. Effets

En cas de rétractation, l'indemnité de l'article 13.2 n'est pas due.

Article 3. Tarifs, facturation et paiement

3.1. Dispositions générales et TVA

Les tarifs applicables sont ceux du devis ou de la grille en vigueur au jour de la commande. Les prix sont indiqués en euros et hors taxes. Conformément à l'article 293 B du Code général des impôts : « TVA non applicable, art. 293 B du CGI ». En cas de dépassement des seuils légaux, la TVA au taux en vigueur s'ajoutera aux tarifs HT convenus.

3.2. Formule au forfait (Vitrine Seule)

Sauf stipulation contraire du devis, le prix s'exécute selon l'échéancier suivant : un acompte de 50 % à la commande, sous réserve de l'article 2 bis.4, et le solde de 50 % à la livraison finale du site ou à la remise des codes d'accès.

3.3. Formules avec abonnement (Pack Croissance et Pack Booking Pro)

1. **Prélèvement :** les mensualités sont payables d'avance, le premier jour de chaque période mensuelle, par prélèvement SEPA ou carte bancaire professionnelle, via Stripe Payments Europe Ltd.
2. **Frais d'installation :** les frais d'installation sont réglés par virement bancaire avant le début de la prestation, sous réserve de l'article 2 bis.4.
3. **Option lissée :** elle remplace les frais d'installation par une mensualité majorée pendant les 12 premiers mois, puis l'abonnement revient automatiquement au tarif standard du pack.
4. **Durée d'engagement :** sauf convention écrite, toute souscription comporte un engagement de douze (12) mois consécutifs, nécessaire à l'amortissement du paramétrage, de l'infrastructure et de l'intégration personnalisée.
5. **Reconduction :** à l'issue des 12 mois, l'abonnement se poursuit par périodes d'un (1) mois, résiliable à tout moment avec un préavis de trente (30) jours dans les conditions de l'article 13.
6. **Factures :** pour chaque échéance prélevée, une facture électronique est mise à disposition dans l'Espace Client Zyneo.

3.4. Retard et rejet de paiement

Conformément aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit des pénalités de retard égales à trois fois le taux de l'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 €.

Tout rejet de prélèvement pour solde insuffisant, opposition illégitime ou carte expirée donne lieu à une indemnité forfaitaire de gestion de 15 € HT par incident. Aucun escompte pour paiement anticipé n'est consenti.

Article 4. Suspension pour défaut de paiement

En cas d'échec de prélèvement d'une mensualité :

1. **Relances (J0 à J+15) :** le Client reçoit un e-mail avec un lien sécurisé pour actualiser ses coordonnées bancaires. De nouvelles tentatives de prélèvement sont effectuées.
2. **Suspension (J+15) :** à défaut de régularisation sous quinze (15) jours suivant l'échéance, le Prestataire peut suspendre le module de réservation ou afficher une page de courtoisie mentionnant le téléphone du Client. Cette mesure conservatoire ne constitue pas une faute du Prestataire.
3. **Résiliation (J+30) :** si le défaut persiste au-delà de trente (30) jours, le contrat peut être résilié aux torts du Client, qui doit alors l'indemnité prévue à l'article 13.2.

Article 5. Obligations du Client

Le Client s'engage à fournir dans les délais requis les éléments nécessaires à la conception du site (textes, visuels libres de droits, tarifs, plannings), à valider ou commenter par écrit les livrables sous sept (7) jours ouvrés, et à maintenir à jour ses coordonnées dans son Espace Client. Le Prestataire n'est pas responsable d'un retard imputable à une remise tardive de ces éléments.

Article 6. Révisions et maintenance incluse

1. **Conception :** le devis inclut trois (3) salves de révisions sur l'ergonomie, la disposition et les visuels, dans le périmètre du devis.
2. **Maintenance mensuelle :** le Pack Croissance inclut jusqu'à trente (30) minutes par mois d'intervention ou de mise à jour de contenu. Le Pack Booking Pro inclut jusqu'à soixante (60) minutes par mois de support et de mise à jour.
3. **Non-report :** ce crédit est mensuel. Le temps non utilisé ne se reporte pas.
4. **Hors forfait :** toute demande excédant ce crédit fait l'objet d'un devis ou est facturée 80 € HT de l'heure.

Article 7. Délais de livraison

Les délais sont indicatifs. Le Prestataire met en œuvre toute diligence pour une livraison sous cinq (5) à sept (7) jours ouvrés après réception complète des éléments du Client. Un retard raisonnable n'engage pas sa responsabilité et ne justifie ni l'annulation de la commande ni l'application de pénalités.

Article 8. Propriété intellectuelle et licence

8.1. Contenus du Client

Le Client reste propriétaire des marques, logos, visuels et textes qu'il fournit. Il garantit disposer des droits nécessaires et garantit le Prestataire contre toute réclamation de tiers à ce titre.

8.2. Socle technique Zyneo

L'architecture technique, le code d'infrastructure, le moteur Zyneo Booking Core, l'Espace Client Zyneo et la bibliothèque ZyneoIcons restent la propriété exclusive de Calixte Picot EI (Zyneo).

8.3. Formule Vitrine Seule

Après paiement complet, le code du site livré est cédé au Client, hors Zyneo Booking Core, Espace Client Zyneo et ZyneoIcons.

8.4. Licence SaaS

Pour les formules avec abonnement, le Prestataire concède au Client, pour la durée du contrat et sous réserve du paiement des mensualités, une licence d'utilisation personnelle, non exclusive et non cessible des Solutions SaaS. Le Client s'interdit toute copie, décompilation, ingénierie inverse ou commercialisation de ces solutions.

Article 9. Responsabilité

Le Prestataire est soumis à une obligation de moyens. Sa responsabilité ne peut être engagée dans les cas suivants :

- perturbation imputable aux réseaux de télécommunications ou aux fournisseurs d'infrastructure ;
- perte de données ou intrusion due à une négligence du Client dans la protection de ses identifiants ;
- altération due à une mauvaise manipulation ou à l'intervention d'un tiers ;
- absence de résultat commercial, le Prestataire ne prenant aucun engagement de chiffre d'affaires.

Plafond : si la responsabilité du Prestataire est retenue, le montant total des indemnités est plafonné aux sommes perçues au titre des trois (3) derniers mois d'abonnement, ou au montant du devis pour la formule au forfait. Les préjudices indirects (perte de chance, manque à gagner, atteinte à l'image) sont exclus.

Ce plafond et cette exclusion ne s'appliquent pas en cas de faute lourde ou intentionnelle du Prestataire, ni aux dommages que la loi interdit de limiter. Ils ne privent pas de sa substance l'obligation essentielle du Prestataire.

Article 10. Force majeure

Les parties ne sont pas responsables de l'inexécution de leurs obligations en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Article 11. Données personnelles

11.1. Données du Client

Le Prestataire traite les données des interlocuteurs du Client (nom, prénom, téléphone, e-mail, SIRET) pour l'exécution du contrat et ses obligations comptables. Elles sont conservées pendant la durée du contrat et les délais légaux de prescription (10 ans pour les pièces comptables).

11.2. Données des rendez-vous (sous-traitance)

Dans l'exploitation de Zyneo Booking Core, le Client collecte les données de ses propres clients. Le Client est responsable de traitement au sens du RGPD et garantit leur information. Le Prestataire est sous-traitant et agit uniquement sur instructions documentées du Client.

Le Prestataire ne cède, ne loue et ne commercialise pas ces données. Il met en œuvre le chiffrement des échanges (TLS), un contrôle d'accès aux données et des sauvegardes. L'annexe 1 « Sous-traitance des données personnelles » fait partie intégrante du contrat.

Article 12. Référence commerciale

Sauf refus écrit lors de la commande, le Prestataire peut citer le nom, la marque et le logo du Client et présenter des captures de la réalisation à titre de référence sur son site et ses documents commerciaux.

Article 13. Durée, résiliation et fin de contrat

13.1. Résiliation après l'engagement

À l'issue des douze (12) mois d'engagement, le Client peut résilier à tout moment avec un préavis de trente (30) jours avant l'échéance mensuelle suivante, par lettre recommandée avec avis de réception ou par e-mail à contact@zyneo.fr avec accusé de réception.

13.2. Rupture avant la fin de l'engagement

Si le contrat prend fin avant les douze (12) mois par la décision du Client ou à ses torts, le Client verse une indemnité de rupture anticipée, qui compense les frais engagés et le manque à gagner du Prestataire. Elle est égale à la somme de :

- 50 % des mensualités standard restant à courir jusqu'au terme de l'engagement (44 € HT pour le Pack Croissance, 79 € HT pour le Pack Booking Pro) ;
- pour l'option lissée uniquement, la part d'installation restant due, soit 35 € HT par mois restant pour le Pack Croissance et 40 € HT par mois restant pour le Pack Booking Pro.

Cette indemnité n'est pas due en cas de rétractation (article 2 bis), de force majeure ou de manquement grave du Prestataire.

13.3. Réversibilité

En fin de contrat et sous réserve du paiement des sommes dues, le Prestataire fournit sans frais le code de transfert du nom de domaine du Client. Le Client peut télécharger sa base clients et ses rendez-vous depuis son Espace Client pendant quinze (15) jours après la résiliation, puis les accès sont révoqués.

Article 14. Confidentialité

Chaque partie préserve la confidentialité des secrets d'affaires, éléments financiers, codes d'accès et méthodes techniques échangés, pendant trois (3) ans après la fin du contrat.

Article 15. Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de différend, les parties recherchent d'abord un règlement amiable pendant trente (30) jours à compter de la notification du litige.

À défaut d'accord, et uniquement lorsque le Client a la qualité de commerçant, compétence exclusive est attribuée au tribunal des activités économiques de Versailles ou au tribunal de commerce compétent du siège du Prestataire. Dans les autres cas, notamment pour un artisan ou une profession libérale, le tribunal compétent est désigné par les règles de droit commun.

Annexe 1 : sous-traitance des données personnelles

Annexe aux conditions générales de vente Zyneo, article 11 (art. 28 du RGPD)

Version 2026.2. Applicable au Pack Booking Pro et à tout service traitant les données des clients du Client.

1. Parties

- **Responsable de traitement :** le Client, désigné sur le devis.
- **Sous-traitant :** Calixte Picot EI (Zyneo), SIRET 100 519 222 00010, 62, rue du Louvre, 78220 Viroflay, contact@zyneo.fr.

2. Description du traitement

Objet	Prise de rendez-vous en ligne et gestion du planning
Durée	Durée du contrat, puis 15 jours pour l'export des données
Personnes concernées	Clients finaux du Client, équipe du Client
Données	Nom, téléphone, e-mail, prestation, date, notes de rendez-vous
Finalité	Gérer les rendez-vous, envoyer les confirmations et les rappels

3. Engagements de Zyneo

1. Traiter les données uniquement sur instruction documentée du Client, le présent contrat valant instruction.
2. Informer le Client si une instruction lui paraît contraire à la réglementation.
3. Garantir la confidentialité des personnes autorisées à traiter les données.
4. Appliquer des mesures de sécurité adaptées : chiffrement des échanges (TLS), contrôle d'accès, sauvegardes.
5. Aider le Client à répondre aux demandes des personnes concernées : accès, rectification, effacement, limitation, opposition, portabilité.
6. Notifier au Client toute violation de données dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, avec les informations utiles.
7. Aider le Client, si besoin, pour ses analyses d'impact et ses échanges avec la CNIL.
8. À la fin du contrat, restituer les données par l'export prévu à l'article 13.3 des CGV, puis les supprimer, y compris les copies, sauf obligation légale de conservation. Les sauvegardes sont effacées à l'expiration de leur cycle.
9. Tenir à disposition les informations nécessaires pour démontrer le respect de ces engagements et permettre des vérifications, sur préavis raisonnable.

4. Engagements du Client

1. Informer ses clients du traitement de leurs données, notamment dans la politique de confidentialité de son site.
2. Ne saisir que des données nécessaires, et aucune donnée de santé dans les notes de rendez-vous.
3. Protéger ses identifiants d'accès à l'Espace Client.

5. Sous-traitants ultérieurs

Le Client autorise le recours aux prestataires suivants :

Prestataire	Rôle	Localisation
Supabase	Base de données et authentification	Union européenne (Irlande)
Cloudflare	Hébergement	Réseau mondial
Resend	E-mails de confirmation et de rappel	États-Unis
Stripe	Paiement de l'abonnement	Union européenne et États-Unis

Zyneo informe le Client de tout changement au moins 30 jours à l'avance. Le Client peut s'y opposer pour un motif légitime. Zyneo impose à ces prestataires des obligations de protection équivalentes.

6. Transferts hors de l'Union européenne

Lorsqu'un prestataire traite des données hors de l'Union européenne, le transfert repose sur un mécanisme prévu par le RGPD, notamment une décision d'adéquation ou les clauses contractuelles types de la Commission européenne.