

Conditions générales de vente et d'utilisation

Version 1.3 du 22 septembre 2026 — applicable à compter du 1er octobre 2026

Ces conditions régissent la fourniture de Symbiel Maintenance, Symbiel Gestion et Symbiel Agents aux professionnels. Elles sont complétées par l'accord de traitement des données (DPA), et par la politique de confidentialité.

Article 1 — Éditeur, objet et documents contractuels

Les présentes conditions générales (les « CGV ») régissent la fourniture des logiciels édités par **Cédric Castets EI**, entrepreneur individuel exerçant sous le nom commercial Symbiel, 26 rue Moque Bouteille, 91470 Forges-les-Bains (France), SIREN 130 164 734, SIRET 130 164 734 00019, immatriculé au registre national des entreprises et au registre du commerce et des sociétés d'Évry, code APE 5829C, ci-après « Symbiel » ou le « Prestataire ». Contact : contact@symbiel.fr.

Elles s'appliquent aux professionnels qui souscrivent aux services ci-dessous (le « Client »).

Service	Objet
Symbiel Maintenance	GMAO : parc d'équipements, maintenance préventive et curative, interventions et rapports.
Symbiel Gestion	CRM et gestion commerciale : clients, devis, factures, contrats, chantiers et rentabilité.
Symbiel Agents	Agents logiciels automatisant des tâches répétitives à partir des outils connectés par le Client.

Les CGV sont communiquées au Client avant son engagement et acceptées lors de la souscription ou de la signature du devis. Le devis accepté ou le récapitulatif de commande précise le service, la formule, les volumes, les accès, le prix et la périodicité retenus. Ces conditions particulières prévalent sur les CGV en cas de contradiction, sauf pour les dispositions impératives.

L'accord de traitement des données (DPA), version 2.2, et ses annexes font partie du contrat. Pour la protection des données personnelles, l'ordre de priorité défini dans le DPA s'applique. La politique de confidentialité décrit les traitements de données et est remise avec le dossier contractuel. Les documents du Client ne prévalent qu'en cas d'accord écrit exprès.

Article 2 — Description des services

2.1. Les services sont fournis en mode SaaS et accessibles par navigateur. Symbiel Maintenance et Symbiel Gestion disposent d'une instance et d'une base de données dédiées au Client. Symbiel Agents assure une séparation des espaces clients.

2.2. Les fonctions et limites de la formule sont celles présentées au Client à la souscription et reprises dans le devis ou le récapitulatif de commande. Les pages produits et tarifaires, lorsqu'elles sont disponibles, complètent cette description. Une version des caractéristiques souscrites est conservée avec la commande.

2.3. Le Prestataire peut ajouter ou modifier des fonctions sans dégrader substantiellement le service souscrit. Le retrait d'une fonction significative est notifié au moins 30 jours à l'avance. Si ce retrait dégrade substantiellement le service, le Client peut résilier le service concerné avant sa prise d'effet, avec remboursement de la période payée d'avance et non exécutée.

2.4. Symbiel Agents utilise des modèles d'intelligence artificielle et les outils connectés par le Client. Le Client définit les tâches, les autorisations et les paramètres de validation. Lorsque la validation humaine est activée, les actions concernées, notamment l'envoi d'e-mails, sont soumises à son accord préalable. Lorsque cette

validation est désactivée pour une action autorisée, celle-ci peut être exécutée automatiquement dans le périmètre configuré. Le Client vérifie les contenus avant usage et conserve le contrôle des autorisations accordées. Cette obligation ne décharge pas le Prestataire de ses propres obligations.

Article 3 — Souscription et comptes

3.1. La souscription s'effectue en ligne pour Symbiel Agents, et sur devis pour Symbiel Maintenance et Symbiel Gestion. Les prestations de mise en service et la date d'ouverture de l'instance sont précisées dans le devis.

3.2. Le Client garantit l'exactitude des informations transmises, sa qualité de professionnel et le pouvoir de la personne qui l'engage. Les CGV ne s'adressent pas aux consommateurs. Elles ne privent toutefois pas le Client des protections impératives qui lui seraient applicables, notamment dans les cas prévus à l'article L. 221-3 du Code de la consommation.

3.3. Le Client préserve la confidentialité de ses identifiants et informe sans délai le Prestataire de tout accès non autorisé. La double authentification est disponible ; son activation est recommandée. Le Client répond des usages imputables à un manquement à ses obligations, sans préjudice de la responsabilité du Prestataire.

3.4. Le Client administre les comptes de ses utilisateurs, leurs droits et les accès qu'il accorde à ses clients ou intervenants dans les fonctions prévues à cet effet.

Article 4 — Essai gratuit de Symbiel Agents

4.1. L'essai dure 14 jours, sans carte bancaire, avec un agent, un outil connecté et 100 messages IA pour toute la période d'essai. Il n'entraîne aucune souscription payante automatique.

4.2. À son expiration, l'accès est suspendu à défaut de souscription. Les données restent récupérables sur demande pendant 30 jours, puis sont supprimées conformément à l'article 8. Le DPA s'applique dès le début de l'essai. En cas de souscription avant leur suppression, les données sont conservées dans le cadre de l'abonnement.

Article 5 — Prix, facturation et paiement

5.1. Les prix ci-dessous constituent le barème applicable au 1er octobre 2026. Le prix accepté figure dans le devis ou le récapitulatif de commande.

Service	Abonnement mensuel	Mise en service
Maintenance	Essentiel : 99 € ; Pro : 199 € ; Business : 399 € ; Entreprise : sur devis.	490 € une fois pour un déploiement standard ; autres prestations sur devis.
Gestion	Essentiel : 79 € ; Pro : 149 € ; Business : 249 €.	Offerte : paramétrage initial, import des données dans le périmètre du devis et prise en main.
Agents	Starter : 39 € ; Pro : 99 € ; Business : sur devis.	Aucun frais de mise en service.

5.2. Les prix sont exprimés hors taxes. **TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts** : tant que le Prestataire bénéficie de ce régime, le montant facturé correspond au prix affiché. Si la TVA devient applicable, elle est ajoutée conformément aux règles fiscales en vigueur, à compter de la date légalement applicable. Le Client en est informé ; cet ajout ne constitue pas une révision du prix hors taxes.

5.3. Les frais de mise en service de Symbiel Maintenance couvrent le paramétrage initial, l'import de données dans le périmètre du devis et la prise en main. Pour Symbiel Gestion, ces mêmes prestations sont offertes. Les reprises complexes, formations complémentaires, interfaces spécifiques et développements sur mesure font l'objet d'un devis distinct.

5.4. L'abonnement mensuel est facturé d'avance. Le paiement annuel, lorsqu'il est retenu à la commande, donne droit à deux mois offerts, soit un prix correspondant à dix mensualités pour douze mois de service, et vaut engagement de douze mois. Pour les offres sur devis, le montant annuel est expressément indiqué dans le devis accepté.

5.5. Le paiement s'effectue par prélèvement ou carte bancaire via Stripe, ou par virement à réception de facture. La date d'échéance figure sur la facture. Tout retard entraîne, dès le lendemain de cette date et sans mise en demeure, des pénalités au taux de refinancement de la Banque centrale européenne majoré de 10 points, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € par facture impayée. Le taux retenu est celui en vigueur au 1er janvier pour le premier semestre, et au 1er juillet pour le second semestre, conformément aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce.

5.6. Toute révision du prix hors taxes est notifiée au moins 30 jours à l'avance. Elle s'applique au prochain renouvellement mensuel ou annuel intervenant après ce préavis, sans modifier le prix de la période déjà engagée. Le Client peut refuser la révision et résilier avant ce renouvellement, sans frais. Le prix annuel reste fixe pendant les douze mois souscrits.

Article 6 — Limites d'usage

6.1. Pour Symbiel Maintenance, le nombre maximal d'équipements figure dans la formule souscrite et le devis. Au plafond, l'ajout est bloqué sans facturation supplémentaire automatique. Le parc existant, les interventions et les rapports continuent de fonctionner. Sites et utilisateurs ne sont pas limités. Un changement de formule fait l'objet d'un accord préalable.

6.2. Pour Symbiel Gestion, toutes les formules donnent accès à l'ensemble des fonctions ; le nombre d'accès est indiqué dans le devis.

6.3. Pour Symbiel Agents, les messages IA couvrent le chat de l'application et le widget du site du Client, avec un quota partagé entre les agents de l'espace. Les volumes sont : essai, 1 agent et 100 messages sur 14 jours ; Starter, 3 agents et 1 500 messages par mois ; Pro, 8 agents et 5 000 messages par mois ; Business, 15 000 messages par mois et un nombre d'agents fixé au devis. Les quotas payants sont renouvelés à chaque échéance mensuelle de l'abonnement, y compris en cas de paiement annuel. Au plafond, les traitements soumis au quota sont interrompus jusqu'à son renouvellement ou au passage convenu à une formule supérieure, sans dépassement facturé automatiquement. L'option voix d'Inès est chiffrée séparément.

6.4. Le Client ne doit pas contourner les limites, porter atteinte à la sécurité ou à l'intégrité des services, les revendre ni les mettre à disposition hors des usages autorisés. Les accès des utilisateurs habilités, des clients du Client et des visiteurs du widget sont autorisés dans les fonctions prévues à cet effet. La rétro-ingénierie est interdite sous réserve des droits impératifs, notamment des exceptions prévues à l'article L. 122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle.

Article 7 — Disponibilité, maintenance et support

7.1. Le Prestataire met en œuvre les moyens raisonnables pour assurer l'accessibilité des services. Aucun taux de disponibilité ni délai de résolution contractuel n'est garanti, sauf accord particulier. Les usages exigeant une continuité critique nécessitent un dispositif de secours propre au Client.

7.2. Les maintenances sont, dans la mesure du possible, annoncées à l'avance et réalisées hors des heures ouvrées.

7.3. Le support est assuré par e-mail à contact@symbiel.fr, aux jours ouvrés en France. Il couvre l'usage des services et le traitement des anomalies. La formation complémentaire, le paramétrage sur mesure et l'assistance aux outils tiers sont exclus, sauf prestation convenue.

7.4. Les mises à jour et corrections de sécurité sont incluses dans l'abonnement.

Article 8 — Propriété intellectuelle et données du Client

8.1. Le Prestataire conserve les droits sur ses logiciels, interfaces, marque et documentation, sous réserve des droits des tiers. L'abonnement confère un droit d'usage non exclusif et non cessible, pour les besoins professionnels du Client et de ses utilisateurs autorisés, pendant sa durée. Il inclut l'usage des portails et widgets prévus par le service.

8.2. Le Client conserve ses droits sur les données qu'il confie au service, sous réserve des droits des personnes concernées et des tiers. Le Prestataire ne les utilise que pour exécuter le service et les instructions du Client. Elles ne sont ni vendues ni utilisées pour entraîner des modèles d'intelligence artificielle.

8.3. **Réversibilité** : les exports intégrés de Maintenance et Gestion et l'export du compte Agents sont accessibles pendant l'abonnement. La restitution couvre les données du Client effectivement conservées, les documents associés et les métadonnées nécessaires à leur compréhension, à l'exclusion du code, des secrets d'affaires et des données d'autres clients. Le Prestataire apporte une assistance raisonnable à la récupération et au changement de fournisseur. L'export standard ne donne lieu à aucun frais supplémentaire.

Le Client peut demander la restitution de ses données pendant l'abonnement et pendant les 30 jours calendaires suivant sa fin, à contact@symbiel.fr. Les données restent disponibles pour cette récupération pendant toute cette période, sauf instruction expresse de suppression anticipée. L'export est remis dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, avec les documents effectivement conservés. Les données actives sont supprimées à l'issue de cette période et après exécution de toute demande de restitution reçue dans le délai ; les copies de sauvegarde sont effacées dans les 30 jours suivants. Si une période de récupération plus longue s'impose au titre d'un changement de fournisseur, elle prévaut. Le Client peut choisir la suppression sans restitution. Les obligations de protection des données demeurent applicables jusqu'à l'effacement complet.

8.4. La restitution ou le changement de fournisseur ne prive pas le Client des droits impératifs applicables, notamment au titre du règlement (UE) 2023/2854. Les modalités techniques et le calendrier de migration sont confirmés par écrit à la demande du Client dans le respect de ces droits. Les données restent protégées pendant toute la transition et la période de récupération.

8.5. Les données propres à la facturation et à la comptabilité de Symbiel sont conservées séparément pour les durées légales, conformément à la politique de confidentialité. Le Client reste chargé de ses propres obligations d'archivage et récupère les documents nécessaires avant suppression.

Article 9 — Durée, résiliation et suspension

9.1. L'abonnement payant commence à la date confirmée lors de la commande et de l'ouverture du service payant. Pour Agents, l'ouverture de l'essai ne déclenche pas la facturation. L'abonnement mensuel est renouvelé tacitement pour un mois. Il peut être résilié à tout moment par e-mail à contact@symbiel.fr ou depuis l'espace client lorsque cette fonction est disponible ; la résiliation prend effet à la fin de la période mensuelle en cours. Cette période reste due, sauf les exceptions ci-dessous.

9.2. L'abonnement annuel est conclu pour douze mois et renouvelé tacitement pour la même durée, sauf résiliation reçue au moins 30 jours avant son échéance. Une demande reçue après ce délai produit effet à l'échéance annuelle suivante, sous réserve des droits de résiliation prévus aux articles 2.3, 5.6, 9.4 et 16, dans le DPA et par les dispositions impératives.

9.3. Les frais de mise en service ne sont pas remboursables une fois la prestation exécutée, sous réserve d'un manquement du Prestataire et des dispositions impératives applicables.

9.4. En cas de manquement grave non réparé dans les 15 jours suivant une mise en demeure, la partie lésée peut résilier de plein droit. Les droits de suspension et de résiliation propres au DPA demeurent applicables. Si la résiliation résulte d'un manquement du Prestataire, les sommes payées d'avance pour la période de service non exécutée sont remboursées au prorata, sans préjudice des autres droits du Client.

9.5. Le Prestataire peut suspendre l'accès après relance en cas de défaut de paiement persistant, d'usage mettant en péril la sécurité ou d'obligation légale. Il informe le Client du motif et, lorsque cela est possible, des mesures nécessaires au rétablissement. En cas d'urgence, l'information intervient dès que possible après la suspension. Une suspension ne vaut pas suppression des données.

Article 10 — Données personnelles

10.1. Pour les données personnelles traitées pour le compte du Client, le Prestataire agit comme sous-traitant et le Client comme responsable du traitement. Le DPA et ses annexes, remis avec les CGV, définissent leurs obligations respectives et s'appliquent dès l'essai gratuit éventuel.

10.2. Les données propres à la gestion des comptes, à la facturation et au support sont traitées par Symbiel en qualité de responsable du traitement, selon la politique de confidentialité.

10.3. Le Client garantit disposer d'une base légale pour ses traitements et s'engage à informer les personnes concernées. Il définit les finalités et les habilitations nécessaires.

Article 11 — Sécurité

Le Prestataire met en œuvre les mesures décrites à l'annexe III du DPA : hébergement des applications et sauvegardes en France, chiffrement des échanges, protection des identifiants et secrets, cloisonnement, double authentification, journalisation et sauvegardes quotidiennes chiffrées. Certains prestataires interviennent hors de l'Union européenne dans les conditions décrites par le DPA et la politique de confidentialité. L'hébergement en France ne signifie pas que tous les traitements sont réalisés en France.

Article 12 — Responsabilité

12.1. Le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens. Il ne répond pas d'un dommage dans la mesure où celui-ci résulte d'un usage fautif du Client, d'un outil tiers choisi et exploité indépendamment par le Client, ou d'un cas de force majeure. Cette clause n'exclut pas la responsabilité du Prestataire pour ses propres manquements ni les obligations qu'il assume au titre du DPA concernant ses sous-traitants ultérieurs.

12.2. Sauf faute lourde ou dolosive, et dans les limites permises par la loi, la responsabilité contractuelle totale du Prestataire est plafonnée aux sommes versées par le Client au titre des douze mois précédant le fait générateur. Ce plafond ne s'applique pas lorsqu'une règle impérative l'interdit et ne limite pas les droits des personnes concernées prévus par le RGPD.

12.3. Les dommages présentant un caractère indirect ne sont pas indemnisables, notamment les pertes d'exploitation, de chiffre d'affaires ou de clientèle et les atteintes à l'image, lorsqu'ils constituent effectivement

des dommages indirects. La qualification dépend des circonstances du dommage. Aucune exclusion ne peut priver une obligation essentielle de sa substance.

12.4. Le Client contrôle les devis, factures, rapports et contenus produits au moyen des services avant leur utilisation ou leur émission. Cette vérification ne décharge pas le Prestataire de ses obligations contractuelles.

Article 13 — Confidentialité

Chaque partie préserve la confidentialité des informations non publiques reçues de l'autre pendant le contrat et deux ans après sa fin. Les obligations relatives aux données personnelles se poursuivent aussi longtemps que ces données sont conservées. Sont exclues les informations déjà publiques, obtenues licitement d'un tiers ou dont la divulgation est légalement imposée ; dans ce dernier cas, l'autre partie est informée lorsque la loi le permet.

Article 14 — Références commerciales

Le Prestataire ne cite le nom ou le logo du Client qu'avec son accord écrit préalable, révocable à tout moment pour les utilisations futures.

Article 15 — Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement dû à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. La partie concernée informe l'autre dès que possible et prend les mesures raisonnables pour limiter les conséquences de l'événement.

Article 16 — Modification des CGV

Les modifications sont notifiées au moins 30 jours avant leur entrée en vigueur. Le Client qui les refuse peut résilier le service concerné avant cette date, sans pénalité. Les sommes payées d'avance pour la période postérieure à la date d'effet de cette résiliation sont remboursées au prorata. À défaut de résiliation, la poursuite de l'usage après l'entrée en vigueur vaut acceptation, sous réserve des règles impératives applicables. Les révisions de prix relèvent de l'article 5.6. Les clauses types intégrées au DPA ne peuvent être modifiées par cette procédure.

Article 17 — Droit applicable et litiges

Les CGV sont soumises au droit français. Les parties recherchent une solution amiable, sans que cette démarche empêche une mesure urgente ni l'exercice d'un recours dans les délais applicables.

ENTRE PARTIES AYANT TOUTES CONTRACTÉ EN QUALITÉ DE COMMERÇANT, LES LITIGES RELÈVENT DE LA COMPÉTENCE TERRITORIALE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE D'ÉVRY, SOUS RÉSERVE DES RÈGLES IMPÉRATIVES APPLICABLES.

Pour les autres Clients, les juridictions compétentes sont déterminées par les règles de droit commun. Les droits de recours des personnes concernées et les compétences des autorités de contrôle ne sont pas affectés.