Conditions générales de vente et d'utilisation

Logiciel Synoplix en mode SaaS. Clients professionnels, et clients consommateurs pour les offres Free, Starter et Pro souscrites en ligne.

Éditeur	Synoplix, SAS au capital de 1 000 euros
Siège social	12B rue de la Fontaine, 77700 Serris, France
RCS	Meaux 107 063 950 (SIRET 107 063 950 00011), APE 6201Z
TVA intracom.	FR30107063950
Contact	contact@synoplix.com
Support	support@synoplix.com
Assurance RC Pro	AIG Europe SA, succursale pour la France, contrat n° PFR0192433
Version	Version 1.6 du 13 octobre 2026

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ci-après les « CGV-CGU ») régissent toute souscription, fourniture, utilisation et renouvellement du Service Synoplix. Elles s'appliquent aux Clients Professionnels et, dans les conditions de l'Article 40, aux Clients Consommateurs.

Sommaire

Partie	Contenu
Articles 1 à 10	Identité, définitions, champ d'application, commande, service et licence
Articles 11 et 12	Modules Complémentaires et Assistance Event 24/7
Articles 13 à 16	Prix, facturation, modèle Setup et Maintenance, durée et renouvellement
Article 17	Disponibilité, support et maintenance
Articles 18 à 21	Données, RGPD, sécurité et réversibilité
Articles 22 à 27	Confidentialité, propriété intellectuelle, garanties et responsabilité
Articles 28 à 36	Suspension, résiliation, étiquettes, dispositions générales
Articles 37 à 39	Conformité, non-sollicitation, droit applicable et juridiction
Article 40	Dispositions particulières aux Clients Consommateurs
Annexe 1	Accord de traitement des données personnelles (DPA)
Annexe 2	Niveaux de service et support (SLA)
Annexe 3	Mesures de sécurité
Annexe 4	Réversibilité et portabilité des données
Annexe 5	Dispositions du Code de la consommation reproduites (article L215-4)
Annexe 6	Formulaire de rétractation (Clients Consommateurs)

Article 1. Identité du fournisseur

Les présentes CGV-CGU sont proposées par Synoplix, société par actions simplifiée (SAS) au capital de 1 000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Meaux sous le numéro 107 063 950 (SIRET du siège 107 063 950 00011), code APE 6201Z, dont le siège social est situé 12B rue de la Fontaine, 77700 Serris, France, numéro de TVA intracommunautaire FR30107063950, éditrice du site www.synoplix.com (ci-après « Synoplix » ou « l'Éditeur »).

Synoplix édite et exploite une solution logicielle professionnelle accessible en mode SaaS, développée intégralement en interne, permettant de concevoir, représenter, analyser, partager et documenter des schémas synoptiques de distribution électrique temporaire et semi-permanente. Ce logiciel est protégé par le droit d'auteur. La dénomination, le logo et les signes distinctifs de Synoplix sont sa propriété.

Contact juridique et commercial : contact@synoplix.com. Support opérationnel : support@synoplix.com.

Synoplix est assurée en responsabilité civile professionnelle auprès d'AIG Europe SA, succursale pour la France, Tour CBX, 1 passerelle des Reflets, 92400 Courbevoie, au titre du contrat n° PFR0192433. Couverture géographique du contrat : la garantie s'applique aux réclamations liées aux activités assurées, à l'exclusion des réclamations formulées, introduites ou menées aux États-Unis ou au Canada. Une attestation d'assurance est remise au Client Professionnel sur simple demande.

Article 2. Définitions

Terme défini	Définition
Abonnement	Droit d'accès au Service pendant une période déterminée, selon le périmètre, les modules, les limites d'utilisation et le nombre d'Utilisateurs prévus au Bon de commande ou à l'offre souscrite en ligne.
Administrateur	Utilisateur habilité par le Client à créer, gérer, suspendre ou supprimer les comptes Utilisateurs et à paramétrer l'espace Client.
Assistance Event	Service d'astreinte premium proposé sur devis pour les phases critiques d'un événement, à distance ou sur site, selon les conditions de l'Article 12.
Bon de commande	Devis, proposition commerciale ou contrat émis par Synoplix et accepté par le Client dans les conditions de l'Article 5, ou récapitulatif d'une commande en ligne. Un bon de commande ou un ordre d'achat émis par le Client vaut seulement acceptation du devis de Synoplix auquel il se réfère ; les conditions générales ou particulières qui y figurent ou auxquelles il renvoie sont sans effet, sauf acceptation écrite et signée de Synoplix.
Client	Le Client Professionnel ou le Client Consommateur qui souscrit au Service.
Client Consommateur	Personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, qui souscrit en ligne une offre Free, Starter ou Pro.
Client Professionnel	Toute personne morale, ou personne physique agissant à des fins professionnelles, qui souscrit au Service pour les besoins de son activité.
Données Client	Données, fichiers, plans, schémas, bibliothèques, exports, métadonnées projet, informations techniques et contenus importés, saisis, générés ou stockés par le Client ou ses Utilisateurs dans le Service, à l'exclusion des éléments appartenant à Synoplix.
Documentation	Documentations techniques, guides, notices, tutoriels, pages d'aide et informations mises à disposition par Synoplix.
Maintenance	Pour les offres PME et Entreprise, prestation annuelle obligatoire et non dissociable comprenant l'accès continu au Service, les évolutions logicielles, les mises à jour et le support au niveau souscrit. L'arrêt de la Maintenance entraîne la cessation d'accès à l'échéance.
Module Complémentaire	Prestation ou fonctionnalité optionnelle proposée sur devis en supplément de l'Abonnement (formations, Assistance Event, modules de bibliothèques, plugins, créations sur mesure).

Terme défini	Définition
Offres en ligne	Les offres Free, Starter et Pro, souscrites directement sur le site ou dans l'application Synoplix.
Service	Solution Synoplix, ses interfaces web, fonctions de collaboration, modules de calcul, bibliothèques, exports, API, applications associées, services d'hébergement et de support inclus dans l'Abonnement selon l'offre souscrite.
Setup Fee	Pour les offres PME et Entreprise, frais d'accès initial au logiciel, facturés une seule fois à la première souscription. Le Setup Fee n'est pas remboursable et ne constitue pas une licence perpétuelle.
Utilisateur	Personne physique autorisée par le Client à accéder au Service, sous la responsabilité du Client.

Article 3. Champ d'application et qualité du Client

Les CGV-CGU s'appliquent à toute vente, souscription, fourniture, utilisation, renouvellement ou prestation associée au Service, sauf conditions particulières expressément signées par Synoplix.

Le Service est un outil professionnel. Toutes les offres sont ouvertes aux Clients Professionnels. Le Client Professionnel déclare agir pour les besoins de son activité et disposer de l'autorité, des compétences et des habilitations nécessaires pour souscrire et utiliser le Service.

Par exception, les Offres en ligne (Free, Starter et Pro) sont également ouvertes aux Clients Consommateurs, notamment aux salariés et aux intermittents du spectacle qui utilisent le Service pour l'exercice de leur métier sans disposer d'une immatriculation propre. Les offres PME et Entreprise, les Modules Complémentaires et l'Assistance Event sont réservés aux Clients Professionnels. Les CGV-CGU s'appliquent aux Clients Consommateurs sous réserve de l'Article 40, qui prévaut sur toute stipulation contraire.

Lors de la création du compte ou de la souscription, le Client indique s'il agit en qualité de professionnel, en renseignant son numéro SIRET ou son identifiant d'entreprise, ou en qualité de personne physique. Synoplix applique le régime correspondant à cette déclaration. Le Client informe Synoplix de tout changement de situation.

Toute condition d'achat, charte fournisseur ou clause proposée par le Client est inopposable à Synoplix, sauf acceptation expresse et écrite. En cas de contradiction entre les CGV-CGU et des conditions particulières signées, les conditions particulières prévalent uniquement pour leur objet spécifique.

Article 4. Documents contractuels et opposabilité

Le Contrat est composé, par ordre de priorité décroissant : (i) du Bon de commande accepté dans les conditions de l'Article 5 ; (ii) des conditions particulières éventuelles ; (iii) des Annexes SLA, sécurité et réversibilité ; (iv) des présentes CGV-CGU ; (v) de la Documentation. Par exception, l'Annexe 1 (DPA), lorsqu'elle est applicable, prévaut sur tout autre document contractuel, Bon de commande compris, pour toute question relative à la protection des données personnelles.

Les CGV-CGU sont identifiées par leur numéro de version et leur date. La version applicable est celle en vigueur à la date de la commande ou, lorsqu'un Bon de commande renvoie à une version déterminée, cette version, qui prévaut alors sur toute autre version ou condition générale publiée par Synoplix, y compris sur son site.

Les CGV-CGU sont portées à la connaissance du Client avant la conclusion du Contrat, sur support durable (fichier PDF joint au Bon de commande ou lien permanent vers la version applicable). Pour les Offres en ligne, elles sont acceptées par une case à cocher distincte au moment de la création du compte et de chaque souscription. Pour les autres offres, elles sont acceptées par l'acceptation du Bon de commande qui y renvoie. Synoplix conserve, pour chaque Client, la version acceptée et la preuve horodatée de l'acceptation.

Article 5. Commande, entrée en vigueur et activation

Toute souscription donne lieu à un Bon de commande précisant au minimum : l'identité du Client, le périmètre de l'offre, le nombre d'Utilisateurs, la durée, le modèle tarifaire, les prix, les modalités de facturation, les options et les conditions particulières applicables. Pour les Offres en ligne, le récapitulatif de commande affiché avant paiement et le courriel de confirmation tiennent lieu de Bon de commande.

Pour les Clients Professionnels, un devis, une proposition commerciale ou un contrat émis par Synoplix vaut Bon de commande lorsqu'il est retourné à Synoplix dans son délai de validité, revêtu de la mention manuscrite « Bon pour accord » ou « Lu et approuvé », des nom, prénom et qualité du signataire, de sa signature et du cachet de l'entreprise, ou lorsqu'il est signé électroniquement. Toute réserve ou modification portée par le Client sur le document vaut contre-proposition et n'engage Synoplix qu'après acceptation écrite de sa part.

Le Contrat entre en vigueur à la date d'acceptation du Bon de commande ou, pour une commande en ligne, à la date de confirmation par Synoplix. L'activation du Service suppose que le Client fournisse des informations exactes, complète les prérequis techniques et, pour les offres PME et Entreprise, désigne un Administrateur. Synoplix peut refuser, suspendre ou annuler une commande en cas d'information inexacte, de risque de fraude, de non-paiement ou de restriction légale.

Article 6. Description du Service

Synoplix met à disposition du Client un outil professionnel de création, d'analyse, de documentation et de collaboration relatif à des schémas synoptiques de distribution électrique temporaire et semi-permanente. Selon l'offre souscrite, le Service inclut notamment : édition visuelle, bibliothèques d'équipements et de connecteurs métier (P17, PowerLock, SOCA, Marechal et assimilés), calculs de charge et de chute de tension selon la norme du pays du projet, dont la NF C 15-100, équilibrage de phases, exports (PDF, PNG, SVG, CSV, JSON, format .synoptique), collaboration en temps réel, gestion de projets et de bibliothèques partagées, gestion d'équipes et support.

Le Service est accessible en mode web (navigateur) et, selon les versions, via des applications de bureau (Windows, macOS) et tablette. Le périmètre exact des fonctionnalités accessibles dépend de l'offre souscrite, des modules actifs et des limites indiquées au Bon de commande ou sur la page Tarifs du site.

Synoplix peut faire évoluer le Service pour améliorer la sécurité, la performance, l'ergonomie, la conformité, les bibliothèques, les exports ou les méthodes de calcul. Ces évolutions ne peuvent supprimer substantiellement une fonctionnalité essentielle incluse dans l'offre souscrite sans préavis raisonnable ou possibilité de résiliation dans les conditions prévues à l'Article 32.

Article 7. Licence d'utilisation

Sous réserve du paiement intégral des sommes dues et du respect du Contrat, Synoplix concède au Client, pendant la durée de l'Abonnement actif, un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'accéder au Service et de l'utiliser pour ses besoins professionnels internes ou pour les projets de ses propres clients, dans les limites du Bon de commande. Ce droit ne peut être retiré que dans les cas de suspension ou de résiliation prévus au Contrat.

Pour les offres PME et Entreprise, ce droit d'accès est conditionné au paiement de la Maintenance annuelle. En l'absence de renouvellement de la Maintenance, l'accès cesse à l'échéance, conformément à l'Article 15. Aucun droit de propriété intellectuelle n'est transféré au Client, quel que soit le niveau d'offre.

Sauf accord écrit de Synoplix, il est interdit au Client et aux Utilisateurs de : (i) copier, décompiler, procéder à de l'ingénierie inverse ou tenter d'accéder au code source, hors les cas autorisés par la loi ; (ii) louer, revendre, sous-licencier ou mettre à disposition d'un tiers non autorisé ; (iii) contourner les limites d'utilisation, les mesures de sécurité ou les contrôles d'accès ; (iv) utiliser le Service pour développer ou étalonner un produit concurrent ; (v) introduire des virus, logiciels malveillants ou charges excessives ; (vi) extraire ou réutiliser une partie substantielle des bibliothèques et catalogues standard de Synoplix, les bibliothèques créées par le Client restant des Données Client librement exportables ; (vii) supprimer ou altérer les mentions de propriété intellectuelle.

Contrôle des licences. Synoplix peut vérifier, au moyen des journaux du Service, le nombre d'Utilisateurs actifs et l'usage des licences. Tout dépassement du nombre de licences souscrites est facturé au tarif en vigueur, au prorata de la période

restant à courir, sans préjudice des autres droits de Synoplix. Le Client peut, à tout moment, réduire le nombre d'Utilisateurs ou souscrire des licences supplémentaires pour régulariser sa situation.

Pour les offres PME et Entreprise, la fin de l'accès ne prive jamais le Client de la récupération de ses Données Client dans les conditions de l'Article 21.

Article 8. Comptes Utilisateurs, accès, sécurité et contenus

Le Client est responsable de la création, de l'attribution, de la mise à jour et de la suppression des comptes Utilisateurs. Chaque identifiant est personnel et nominatif. Le partage d'identifiants est interdit, sauf fonctionnalité expressément prévue pour des accès collectifs, en lecture seule ou par réaffectation de sièges de licence dans les offres PME et Entreprise, ou stipulation contraire du Bon de commande.

Le Client doit maintenir la confidentialité des identifiants, mots de passe, clés API, liens d'invitation et droits d'accès. Il informe Synoplix sans délai de toute compromission avérée ou suspectée. Entre professionnels, tout usage du Service effectué au moyen des identifiants du Client est présumé effectué par le Client, sauf preuve contraire, notamment d'une faille imputable à Synoplix. Cette présomption ne s'applique pas au Client Consommateur.

Synoplix peut suspendre un compte en cas d'usage anormal, de faille de sécurité, de violation du Contrat, de non-paiement, de risque pour l'intégrité du Service ou d'obligation légale, en s'efforçant d'en informer le Client préalablement lorsque les circonstances le permettent.

Contenus illicites. Le Client et les Utilisateurs s'interdisent de stocker ou de partager au moyen du Service tout contenu illicite. Conformément au règlement (UE) 2022/2065 sur les services numériques, toute personne peut signaler à Synoplix un contenu qu'elle estime illicite à l'adresse contact@synoplix.com, en indiquant les motifs du signalement, l'emplacement précis du contenu et ses coordonnées. Synoplix traite les signalements avec diligence, au moyen d'un examen humain, et peut retirer un contenu, en rendre l'accès impossible ou restreindre un compte. Elle en informe l'Utilisateur concerné par une décision motivée, contre laquelle il peut former une réclamation à la même adresse.

Points de contact. L'adresse contact@synoplix.com est le point de contact unique de Synoplix pour les autorités des États membres, la Commission européenne et les utilisateurs du Service. Les échanges ont lieu en français ou en anglais.

Article 9. Obligations du Client et prérequis métier

Le Client s'engage à utiliser le Service conformément au Contrat, à la Documentation, aux lois applicables, aux normes professionnelles et aux règles de l'art de son secteur. Il s'assure que les Utilisateurs ont connaissance des CGV-CGU.

Le Client reconnaît que le Service est un outil professionnel d'aide à la conception, à la représentation, à l'analyse et à la documentation. Il lui appartient de vérifier l'exactitude des données saisies, des hypothèses de calcul, des paramètres, des bibliothèques, des normes sélectionnées, des résultats, des exports et des documents transmis à ses clients, intervenants, assureurs ou organismes de contrôle.

Le Client garantit que les personnes utilisant le Service disposent de la compétence professionnelle requise pour concevoir, vérifier, valider ou exploiter des schémas de distribution électrique. Le Service ne dispense pas de recourir à un professionnel qualifié, habilité ou certifié lorsque la réglementation, le contrat du Client ou les circonstances du projet l'exigent.

Le Client reste seul responsable : des informations, puissances, longueurs, sections, références, modes de pose, protections, hypothèses et bibliothèques qu'il saisit ou valide ; du choix de la norme applicable et des conditions de site ; de la vérification finale des livrables avant exécution, installation, mise sous tension, exploitation ou remise à un tiers ; et des conséquences d'une utilisation hors Documentation ou par une personne non qualifiée.

Le Client collabore activement avec Synoplix : il exprime ses besoins et ses contraintes avant la souscription et au cours de la mise en service, fournit des données d'entrée exactes et complètes, signale sans délai toute anomalie constatée et valide les livrables qui lui sont remis. Synoplix ne répond pas des conséquences d'une information que le Client a omis de lui communiquer.

Article 10. Clause spécifique aux calculs, aux normes et aux installations électriques

Synoplix met en œuvre des efforts raisonnables pour fournir des fonctions de calcul, de contrôle et de documentation conformes à la Documentation et aux normes indiquées comme prises en charge, notamment la NF C 15-100 et ses sections applicables aux installations temporaires (NF C 15-100-7-711). Les résultats, alertes, calculs et exports ne constituent ni une note de calcul réglementaire certifiée par un tiers, ni un avis d'organisme de contrôle, ni une validation de sécurité d'une installation réelle.

Le Client confronte toujours les résultats du Service aux conditions réelles du site, aux données fabricants à jour, aux contraintes de pose, aux prescriptions de l'exploitant, aux normes applicables, aux règles de sécurité et aux contrôles obligatoires. Il s'interdit d'utiliser le Service comme unique base de décision pour une installation pouvant créer un risque corporel, matériel, incendie, électrique, industriel, public ou environnemental sans validation par une personne qualifiée et, le cas échéant, par un organisme compétent.

La Documentation indique les normes, éditions et référentiels pris en compte par le moteur de calcul. Synoplix informe le Client, par la Documentation, les notes de version ou l'espace Client, des évolutions normatives intégrées au Service, et s'attache à faire apparaître dans le Service les principales hypothèses de calcul retenues.

Article 11. Modules Complémentaires et services professionnels

Synoplix propose aux Clients Professionnels, sur devis, des Modules Complémentaires venant enrichir le Service. Ces prestations sont distinctes de l'Abonnement et font l'objet d'un Bon de commande spécifique. Elles comprennent notamment :

1. Formations à distance : sessions de formation de l'équipe Client par visioconférence (prise en main du Service, bibliothèques, méthodes de travail métier).
2. Formations sur site : formation en présentiel chez le Client. Les frais de déplacement, véhicule, hébergement et restauration (VHR) hors Île-de-France sont facturés au réel sur justificatifs.
3. Modules de bibliothèques fabricants : intégration et maintenance d'une bibliothèque de références produits d'un fabricant tiers dans le Service, à la demande du Client.
4. Création de bibliothèques sur mesure : création d'une bibliothèque personnalisée (coffrets sur mesure, configurations spéciales) selon le cahier des charges du Client.
5. Plugins de connectivité : intégration du Service avec un logiciel tiers désigné par le Client. Le plugin Vectorworks est inclus nativement dans les offres Starter et supérieures.

Ces prestations sont réalisées selon une obligation de moyens, sauf engagement de résultat expressément stipulé. Tout livrable est vérifié et validé par le Client avant usage opérationnel. Les bibliothèques et objets créés à partir de données propriétaires du Client restent des Données Client lorsque le Bon de commande le prévoit. Les méthodes, interfaces, scripts et savoir-faire génériques restent la propriété de Synoplix.

Les conditions d'annulation, de report et de sécurité sur site prévues à l'Article 12 s'appliquent aux formations sur site.

Article 12. Assistance Event 24/7

Synoplix propose aux Clients Professionnels, sur devis et sur réservation, un service d'astreinte disponible vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept, y compris les jours fériés, pendant les phases critiques d'un événement (montage, répétitions, exploitation). Ce service est accessible à tous les niveaux d'offre professionnelle et comprend deux modalités :

1. Assistance à distance : intervention par visioconférence et partage d'écran, depuis tout lieu.
2. Assistance sur site : présence physique d'un intervenant Synoplix sur le site de l'événement. Les frais de déplacement, véhicule, hébergement et restauration (VHR) sont facturés en supplément, dans les conditions ci-dessous.

Conditions d'accès : le Client réserve l'Assistance Event au minimum quarante-huit (48) heures ouvrées avant le début de l'intervention. Synoplix confirme la disponibilité par écrit lors de l'acceptation du devis. L'Assistance Event est payable à

cent pour cent (100 %) à la commande ; la réservation n'est ferme qu'à réception du paiement. Les frais de déplacement, véhicule, hébergement et restauration (VHR) liés à une mission sur site sont refacturés après la mission, au réel et sur justificatifs.

Annulation et report. Toute annulation notifiée par écrit par le Client plus de quinze (15) jours avant la date d'intervention donne lieu au remboursement des sommes versées, déduction faite de vingt pour cent (20 %) de leur montant et des frais VHR déjà engagés. Entre quinze (15) et trois (3) jours avant cette date, cinquante pour cent (50 %) des sommes versées restent acquis à Synoplix ; à moins de trois (3) jours, elles restent intégralement acquises. Un report à une date confirmée par Synoplix dans les douze (12) mois ne constitue pas une annulation. Si Synoplix ne peut assurer l'intervention, elle propose un intervenant de remplacement ou une assistance à distance et, à défaut d'accord du Client, rembourse intégralement les sommes versées, à l'exclusion de toute autre indemnité.

Sécurité sur site. L'intervenant de Synoplix assiste le Client dans l'usage du Service. Il n'effectue aucune opération sur l'installation électrique (manœuvre, raccordement, consignation, mesure ou mise sous tension) et ne valide aucune installation. Le Client lui communique les consignes de sécurité du site, assure son accueil sécurité, lui fournit les accès et accréditations nécessaires et établit, lorsque la réglementation l'exige, le plan de prévention applicable aux entreprises extérieures. L'intervenant peut suspendre sa présence en cas de danger grave et imminent.

Exclusions : Synoplix n'est pas responsable de l'indisponibilité du réseau du Client, de la défaillance d'équipements non fournis par Synoplix, d'incompatibilités déclarées hors périmètre du Service, de cas de force majeure ou du non-respect du délai de réservation. Les limitations de responsabilité de l'Article 26 s'appliquent.

Article 13. Prix, taxes et évolution tarifaire

Les prix applicables sont ceux indiqués au Bon de commande ou, pour les Offres en ligne, ceux affichés sur le site au moment de la souscription. Les prix sont exprimés en euros, hors taxes (HT) pour les Clients Professionnels et toutes taxes comprises (TTC) pour les Clients Consommateurs, conformément à l'Article 40. Les montants TTC du tableau ci-dessous sont calculés au taux de TVA français de 20 %. Pour un Client Consommateur résidant dans un autre État membre de l'Union européenne, la TVA de son pays de résidence s'applique et le prix TTC est affiché avant la validation de la commande.

Les offres Free, Starter et Pro font l'objet d'un affichage public sur le site de Synoplix. Les offres PME, Entreprise et l'ensemble des Modules Complémentaires, dont l'Assistance Event, sont disponibles uniquement sur devis.

Offre	Engagement annuel	Sans engagement (mensuel)	Licences
Free	0 €	0 €	Consultation illimitée
Starter	15 € HT (18 € TTC) par licence et par mois, soit 180 € HT (216 € TTC) par licence et par an	18 € HT (21,60 € TTC) par licence et par mois	Par licence
Pro	75 € HT (90 € TTC) par licence et par mois, soit 900 € HT (1 080 € TTC) par licence et par an	90 € HT (108 € TTC) par licence et par mois	Par licence, 5 projets par mois
PME	Sur devis (HT)	Non proposé	Par licence
Entreprise	Sur devis (HT)	Non proposé	Par licence

Révision annuelle. Les prix des offres payantes (Starter, Pro, PME, Entreprise, Maintenance comprise) sont révisés de plein droit une fois par an, à la date anniversaire de la souscription ou du Bon de commande, selon la formule P1 = P0 x (S1 / S0), où P0 est le prix en vigueur avant révision, S0 le dernier indice Syntec publié à la date de la souscription, du Bon de commande ou de la précédente révision, et S1 le dernier indice Syntec publié à la date de révision. La révision joue à la hausse comme à la baisse. Le prix révisé est notifié au Client au moins trente (30) jours avant sa prise d'effet. Pour les Offres en ligne, il s'applique à compter de la première échéance de facturation qui suit la date anniversaire, et le Client qui le refuse peut résilier sans frais avant cette échéance. En cas de disparition de l'indice Syntec, l'indice qui lui est officiellement substitué ou, à défaut, l'indice le plus proche s'applique de plein droit.

Indépendamment de cette révision, Synoplix peut modifier ses tarifs pour les périodes de renouvellement. Toute hausse applicable à un renouvellement est notifiée au Client au moins trente (30) jours avant la date de renouvellement. Le Client peut refuser la hausse en ne renouvelant pas l'Abonnement. Toute taxe, retenue ou frais imposé par la loi reste à la charge du Client. Les remises ou conditions particulières sont consenties à titre strictement individuel et ne créent aucun droit acquis pour l'avenir.

Article 14. Facturation et paiement

Sauf stipulation contraire au Bon de commande, les Abonnements annuels sont facturés d'avance, annuellement, et les Abonnements mensuels sans engagement sont facturés d'avance, mensuellement. Les Modules Complémentaires et prestations sont facturés à la commande, par jalons ou à la livraison selon le Bon de commande. L'Assistance Event est payable à cent pour cent (100 %) à la commande, les frais VHR étant refacturés après la mission (Article 12).

Les Offres en ligne sont payées par carte bancaire, prélevée d'avance à chaque échéance. Les paiements en ligne sont opérés par un prestataire de paiement agréé ; Synoplix ne collecte ni ne conserve aucune donnée de carte bancaire. Les factures émises sur Bon de commande, devis ou contrat validé sont payables à trente (30) jours date de facture, sauf paiement à la commande stipulé, par virement bancaire ou tout moyen indiqué par Synoplix.

Entre professionnels, conformément à l'article L441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans rappel nécessaire : (i) des pénalités de retard au taux de la Banque centrale européenne majoré de dix points ; (ii) l'indemnité forfaitaire légale de quarante (40) euros par facture en retard ; (iii) le remboursement des frais de recouvrement supérieurs sur justificatif. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

En cas de retard de paiement supérieur à quinze (15) jours après mise en demeure restée sans effet, Synoplix peut suspendre tout ou partie du Service sans préjudice de son droit de résiliation et de recouvrement. La suspension ne dispense pas le Client de payer les sommes dues.

Facturation électronique. Synoplix émet ses factures sous forme électronique et, dès que la réglementation l'y oblige, par l'intermédiaire d'une plateforme agréée. Le Client Professionnel communique son numéro SIREN, son adresse de facturation et, le cas échéant, son adresse de réception électronique des factures, et informe Synoplix de toute modification.

Article 15. Modèle tarifaire Setup et Maintenance : offres PME et Entreprise

Pour les offres PME et Entreprise, le modèle tarifaire comprend deux composantes distinctes, dont le détail est précisé au Bon de commande :

1. Setup Fee (frais d'accès initial) : montant facturé une seule fois lors de la première souscription. Le Setup Fee rémunère des prestations détaillées au Bon de commande : création et paramétrage de l'espace Client, configuration des comptes et des droits, personnalisation de l'interface et des bibliothèques, prise en main initiale. Il est acquis à Synoplix dès le démarrage de la mise en service et n'est pas remboursable en cas de résiliation ultérieure, sauf manquement prouvé de Synoplix. Si la mise en service n'est pas achevée du fait de Synoplix, le Setup Fee est remboursé au prorata des prestations non réalisées.
2. Maintenance annuelle (accès continu) : montant facturé chaque année dès l'année 1, obligatoire et non dissociable de l'accès au Service. La Maintenance comprend l'accès continu au Service, les évolutions logicielles, les mises à jour des bibliothèques et le support au niveau souscrit.

Procès-verbal de mise en service. À l'issue de la mise en service, Synoplix adresse au Client un procès-verbal de mise en service. Le Client dispose de dix (10) jours ouvrés pour formuler des réserves écrites et motivées portant sur la conformité au Bon de commande. À défaut, la mise en service est réputée acceptée sans réserve. Les réserves mineures, qui n'empêchent pas l'utilisation du Service, n'empêchent pas l'acceptation et sont levées dans un délai raisonnable. L'acceptation vaut achèvement des prestations rémunérées par le Setup Fee.

La Maintenance n'est pas une option. En l'absence de renouvellement de la Maintenance, l'accès au Service cesse à l'issue de la période en cours, sans que le Client puisse réclamer un remboursement du Setup Fee ou le maintien d'un accès résiduel, sous réserve de la récupération des Données Client prévue à l'Article 21. Ce modèle n'est pas une licence

perpétuelle : l'accès au Service est en permanence subordonné au paiement de la Maintenance en vigueur.

Article 16. Durée, renouvellement et résiliation

La durée initiale de l'Abonnement est celle indiquée au Bon de commande ou choisie lors de la souscription en ligne. À défaut, elle est de douze (12) mois pour les offres annuelles.

Abonnements annuels. Sauf stipulation contraire, l'Abonnement se renouvelle tacitement par périodes successives de même durée. Pour les Abonnements souscrits sur Bon de commande, chaque Partie peut le dénoncer au moins trente (30) jours avant l'échéance, par tout moyen permettant d'en établir la réception. Pour les Offres en ligne à engagement annuel, le Client résilie depuis son espace Client à tout moment avant la date de renouvellement ; la résiliation prend effet à l'échéance de la période annuelle en cours, qui reste due.

Abonnements mensuels sans engagement (Starter et Pro). Le Client les résilie à tout moment depuis son espace Client, avec effet au terme de la période mensuelle en cours. Toute période commencée est due en intégralité et aucun remboursement au prorata n'est dû. Synoplix peut les résilier moyennant un préavis de trente (30) jours. À l'échéance, le compte bascule sur l'offre Free et les Données Client restent consultables et exportables dans les limites de cette offre.

Maintenance annuelle PME et Entreprise. Renouvelable annuellement. En l'absence de renouvellement, l'accès cesse à l'échéance conformément à l'Article 15. Toute résiliation anticipée de la Maintenance par le Client ne donne pas droit au remboursement des sommes déjà versées.

Changement de fournisseur. Indépendamment des échéances ci-dessus, le Client peut à tout moment demander à changer de fournisseur ou à rapatrier ses Données Client, moyennant un préavis de deux (2) mois au plus, dans les conditions de l'Article 21 et de l'Annexe 4. Le Contrat prend fin à l'issue du processus de changement. Lorsque le Client était engagé pour une durée déterminée, il reste redevable d'une indemnité égale à cinquante pour cent (50 %) des redevances restant à courir jusqu'au terme de la période d'engagement en cours. Lorsque ces redevances ont été payées d'avance, Synoplix conserve la fraction correspondant à l'indemnité et rembourse le solde dans les trente (30) jours suivant la fin du Contrat. Cette indemnité constitue la contrepartie de la faculté de sortie anticipée offerte au Client ; son montant est porté à sa connaissance avant la conclusion du Contrat, conformément à l'article 29 du règlement (UE) 2023/2854. Elle ne s'applique pas au Client Consommateur ni aux Abonnements sans engagement.

Accès pilotes, betas et essais. Ils prennent fin à la date indiquée ou, à défaut, sur notification de Synoplix. Ils ne donnent pas automatiquement droit à une offre payante, à la conservation illimitée des données ou à un niveau de service équivalent à un Abonnement payant.

Les droits propres aux Clients Consommateurs en matière de reconduction et de résiliation sont précisés à l'Article 40. Lorsque le Client est une personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles, les articles L215-1 à L215-3 et L241-3 du Code de la consommation, reproduits à l'Annexe 5, lui sont également applicables.

Article 17. Disponibilité, support et maintenance

Synoplix met en œuvre des efforts raisonnables pour assurer la disponibilité du Service, hors maintenances planifiées, incidents, force majeure, défaillance du Client, défaillance d'un réseau tiers ou événements échappant raisonnablement au contrôle de Synoplix. Les objectifs de disponibilité et les crédits de service figurent à l'Annexe 2.

Les niveaux de support inclus par offre sont les suivants :

Offre	Support inclus	Délai de réponse cible	Plage de service
Free	Base de connaissances en ligne	Sans délai garanti	Non applicable
Starter	Base de connaissances en ligne, ticket par courriel	Moins de 48 heures ouvrées	Jours ouvrés France
Pro	Ticket prioritaire et téléphone, prise en main guidée d'une heure	Moins de 24 heures ouvrées	Jours ouvrés France

Offre	Support inclus	Délai de réponse cible	Plage de service
PME (Maintenance)	Ticket, journée de prise en main à distance, portail SLA	Moins de 24 heures	7 jours sur 7
Entreprise (Maintenance)	Support dédié, interlocuteur nommé, une journée de prise en main sur site, incluse en région parisienne (ailleurs, frais VHR en sus)	Moins de 12 heures	7 jours sur 7

Synoplix peut effectuer des maintenances correctives, préventives, évolutives ou de sécurité. Les maintenances planifiées sont, lorsque cela est raisonnablement possible, annoncées à l'avance via l'espace Client ou par courriel. Les maintenances urgentes de sécurité peuvent être réalisées sans préavis.

Sont exclus du support standard : formation avancée, audit de schéma, validation électrique réglementaire, correction de Données Client, intégrations spécifiques, intervention sur l'environnement du Client, migration complexe, analyse de conformité réglementaire externe et assistance chantier. Ces prestations relèvent des Modules Complémentaires (Articles 11 et 12).

Article 18. Données Client, sauvegardes et exports

Le Client conserve la propriété de ses Données Client. Synoplix n'acquiert aucun droit de propriété sur les Données Client et ne les utilise pas pour entraîner un modèle d'intelligence artificielle. Synoplix dispose uniquement des droits techniques strictement nécessaires à l'exécution du Service (hébergement, reproduction, traitement, affichage, sauvegarde, export, maintenance et sécurité).

Conformément au Règlement (UE) 2023/2854 sur les données (Data Act, applicable depuis le 12 septembre 2025) et à la loi n° 2024-449 du 21 mai 2024 (SREN), Synoplix garantit au Client un accès effectif à ses Données Client pendant la durée du Contrat et pendant les périodes de transition et de récupération définies à l'Article 21 et à l'Annexe 4. Les données sont accessibles dans les formats ouverts suivants : PDF, PNG, SVG, CSV (nomenclatures), JSON et format .synoptique (JSON documenté).

Synoplix peut utiliser des données techniques, statistiques, agrégées ou anonymisées issues de l'utilisation du Service afin d'améliorer, sécuriser et développer le Service, à la condition que ces données ne permettent d'identifier ni le Client, ni ses Utilisateurs, ni ses clients finaux, ni ses projets, et qu'elles ne soient pas utilisées d'une manière préjudiciable aux intérêts légitimes du Client.

Le Client est responsable de la conservation de copies de ses livrables essentiels. Les sauvegardes techniques de Synoplix ne remplacent pas une politique d'archivage métier du Client.

Article 19. Données personnelles et RGPD

Chaque Partie respecte la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, notamment le Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et la loi Informatique et Libertés.

Pour les données personnelles que Synoplix traite pour son propre compte (gestion des comptes, gestion commerciale, facturation, sécurité, administration), Synoplix agit en qualité de responsable de traitement, dans les conditions de sa politique de confidentialité publiée sur le site.

Pour les données personnelles contenues dans les Données Client d'un Client Professionnel, ou traitées par Synoplix pour son compte dans le cadre du Service, le Client Professionnel agit en qualité de responsable de traitement et Synoplix en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD. L'Annexe 1 (DPA) s'applique dans ce cas.

Le Client garantit que les données personnelles qu'il importe ou fait traiter dans le Service sont collectées et traitées licitement. Les données sensibles au sens de l'article 9 du RGPD ne doivent pas être importées dans le Service sans accord écrit préalable de Synoplix.

Article 20. Sécurité et cybersécurité

Synoplix met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles raisonnables et proportionnées visant à protéger le Service et les Données Client contre les accès non autorisés, pertes, altérations ou destructions. Ces mesures sont décrites à l'Annexe 3.

Synoplix maintient une politique active de mises à jour de sécurité et traite les vulnérabilités critiques dans des délais raisonnables, en informant les Clients concernés en cas d'incident significatif. Toute vulnérabilité peut être signalée à contact@synoplix.com ; Synoplix met à disposition les mises à jour de sécurité des applications de bureau et tablette et procède aux notifications prévues par la réglementation applicable.

L'hébergement du Service est assuré par OVHcloud (OVH SAS, siège social à Roubaix, France), dont les centres de données utilisés pour le Service sont situés en France. L'infrastructure d'hébergement relève de la juridiction française. Les Données Client sont stockées en France.

Le trafic entre les Utilisateurs et le Service transite par le réseau de Cloudflare (Cloudflare, Inc., États-Unis), qui assure l'acheminement, la protection contre les attaques et la diffusion du contenu ; des données en transit, notamment les adresses IP et les contenus échangés, peuvent à ce titre être traitées hors de l'Union européenne. Les paiements en ligne sont opérés par Stripe (Stripe Payments Europe, Limited, Irlande), qui peut transférer des données de paiement et de facturation vers les États-Unis. Ces transferts sont encadrés par la décision d'adéquation de la Commission européenne du 10 juillet 2023 (EU-U.S. Data Privacy Framework) lorsque le destinataire y est certifié et, à défaut, par les clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne. Les certifications et qualifications dont dispose OVHcloud lui sont propres et varient selon ses offres et ses sites ; Synoplix ne revendique elle-même aucune certification ISO ou qualification SecNumCloud.

Le Client est responsable de la sécurité de ses terminaux, navigateurs, réseaux, comptes, identifiants, droits Utilisateurs, politiques internes et procédures de validation. Synoplix ne répond pas d'un incident résultant d'une défaillance de sécurité du côté du Client.

Article 21. Réversibilité, portabilité et fin d'accès

Conformément au règlement (UE) 2023/2854 (Data Act) et à la loi SREN, Synoplix garantit la portabilité des Données Client et le droit du Client de changer de fournisseur ou de rapatrier ses données sur sa propre infrastructure, sans obstacle technique, contractuel ou commercial. La procédure, les délais et les données concernées sont précisés à l'Annexe 4.

Synoplix ne facture aucun frais de changement de fournisseur ni de transfert de données. Seules les prestations que le Client commande en plus et qui ne sont pas nécessaires au changement (conversion vers un format propriétaire d'un tiers, développement spécifique) peuvent faire l'objet d'un devis distinct.

En cas d'expiration ou de résiliation du Contrat pour une autre cause qu'un changement de fournisseur, Synoplix maintient pendant au moins trente (30) jours calendaires un accès permettant au Client d'exporter ses Données Client dans les formats disponibles (PDF, PNG, SVG, CSV, JSON, .synoptique). Au-delà, Synoplix peut supprimer ou anonymiser les Données Client, sous réserve des obligations légales de conservation. Lorsque le compte bascule sur l'offre Free, les Données Client restent conservées dans les conditions de l'alinéa suivant.

Comptes inactifs. Un compte relevant de l'offre Free, y compris à la suite de la fin d'un Abonnement payant, est considéré comme inactif lorsqu'aucun de ses Utilisateurs ne s'y est connecté pendant vingt-quatre (24) mois consécutifs. Synoplix en informe le titulaire du compte par courriel au moins trente (30) jours avant la suppression, afin qu'il puisse se reconnecter ou exporter ses Données Client. À défaut de connexion dans ce délai, Synoplix supprime le compte et les Données Client associées. Les données nécessaires au respect des obligations légales, notamment comptables et fiscales, sont conservées pendant les durées légalement applicables.

La liste des données exportables et des éléments exclus de l'export figure à l'Annexe 4.

Article 22. Confidentialité

Chaque Partie conserve confidentielles les informations non publiques reçues de l'autre Partie, notamment les informations commerciales, techniques, financières et contractuelles, les Données Client, schémas, projets, bibliothèques, secrets d'affaires, codes, méthodes, études comparatives, feuilles de route et contenus raisonnablement confidentiels par nature.

L'obligation de confidentialité ne s'applique pas aux informations qui : (i) étaient connues licitement avant leur communication ; (ii) sont devenues publiques sans faute du destinataire ; (iii) ont été reçues licitement d'un tiers ; (iv) doivent être communiquées en vertu d'une obligation légale ou judiciaire, à charge d'en informer l'autre Partie.

Les obligations de confidentialité s'appliquent pendant la durée du Contrat et cinq (5) ans après sa fin. Les secrets d'affaires au sens de la directive (UE) 2016/943 restent protégés tant qu'ils conservent cette qualification.

Article 23. Propriété intellectuelle de Synoplix

Synoplix est titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs au Service, au logiciel, au code source, aux interfaces, aux bases de données, aux algorithmes, aux bibliothèques standard, aux graphismes, à sa dénomination, à son logo et à ses signes distinctifs, aux documentations, aux modèles génériques, aux méthodes et au savoir-faire. Le logiciel Synoplix est développé intégralement en interne et protégé par le droit d'auteur. Les bibliothèques et catalogues standard constituent une base de données dont Synoplix est le producteur. Rien dans le Contrat ne limite les droits que le Client tient des articles L122-6-1 et L342-3 du Code de la propriété intellectuelle.

Toute suggestion, retour, demande d'amélioration, idée ou recommandation transmise par le Client peut être librement utilisée par Synoplix pour améliorer le Service, sans indemnité, à condition de ne pas divulguer les informations confidentielles du Client.

Le Client ne peut utiliser la dénomination, le logo ou les signes distinctifs de Synoplix qu'avec son accord préalable, sauf mention purement factuelle de l'utilisation du Service.

Article 24. Garanties de Synoplix

Synoplix garantit qu'elle dispose des droits nécessaires pour concéder l'accès au Service selon le Contrat et que le Service ne contient pas de logiciel malveillant connu au moment de sa mise à disposition.

Synoplix fournit le Service avec diligence professionnelle, selon une obligation de moyens, conformément au Bon de commande, aux CGV-CGU et à la Documentation.

Synoplix ne garantit pas : (i) que le Service sera exempt de toute anomalie, interruption ou indisponibilité ; (ii) que les résultats seront acceptés sans réserve par un bureau de contrôle, un assureur ou une autorité administrative ; (iii) que le Service remplacera une validation humaine, une étude certifiée ou un agrément réglementaire ; (iv) que le Service sera compatible avec tout environnement non mentionné dans la Documentation ; (v) que le Service sera adapté à un usage critique, industriel, public ou à risque corporel sans accord écrit spécifique. Les garanties légales dues aux Clients Consommateurs sont précisées à l'Article 40.

Article 25. Garantie d'éviction et réclamations de tiers

Si un tiers prétend que le Service porte atteinte à un droit de propriété intellectuelle, le Client en informe Synoplix sans délai et lui laisse la maîtrise de la défense. Synoplix pourra, à son choix et à ses frais : obtenir le droit de poursuivre l'utilisation, modifier le Service pour faire cesser l'atteinte, ou résilier l'accès concerné avec remboursement prorata temporis des sommes payées d'avance pour la période non consommée.

Cette garantie ne s'applique pas aux réclamations résultant : (i) de Données Client ; (ii) d'une modification non autorisée du Service ; (iii) d'une combinaison avec des éléments non fournis par Synoplix ; (iv) d'un usage contraire au Contrat ou à la Documentation ; (v) d'une exigence spécifique imposée par le Client.

Article 26. Responsabilité : limitations et plafonds

Chaque Partie est responsable des dommages directs, certains et prévisibles causés à l'autre Partie par un manquement prouvé à ses obligations contractuelles. Les limitations du présent Article ne s'appliquent pas en cas de dol, de faute lourde ou de dommage corporel causé par Synoplix.

Sauf faute lourde, dol ou interdiction légale, la responsabilité totale cumulée de Synoplix, tous faits générateurs confondus et par année contractuelle, est limitée au plus élevé des deux montants suivants : (i) le montant hors taxes effectivement payé par le Client à Synoplix au titre du Bon de commande concerné pendant les douze (12) mois précédant le fait générateur ; (ii) cinq mille (5 000) euros. Pour les accès gratuits (Free, betas, pilotes non facturés), ce plafond est fixé à cinq cents (500) euros.

Synoplix ne répond pas des dommages indirects ou imprévisibles, notamment : perte de chiffre d'affaires, perte de marge, perte d'exploitation, perte de contrat, atteinte à la réputation, interruption d'activité, surcoûts de chantier, pénalités dues par le Client à un tiers ou refus d'un organisme de contrôle. Synoplix ne répond pas davantage des dommages qui ne résultent pas d'un défaut du Service, notamment ceux causés par une erreur d'installation physique, ou par une décision, une saisie, une installation ou une validation réalisée par le Client ou un tiers.

Le plafond de responsabilité est un élément déterminant de l'équilibre économique du Contrat et le prix convenu en tient compte. L'existence de l'assurance mentionnée à l'Article 1 ne modifie ni ce plafond ni les exclusions du présent Article. Si le Client souhaite une couverture de risques plus étendue, les Parties peuvent négocier des conditions particulières adaptées.

Entre professionnels, toute action en responsabilité contre Synoplix au titre du Contrat doit être engagée dans un délai d'un (1) an à compter du jour où le Client a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer, conformément aux articles 2224 et 2254 du Code civil.

Le Client est responsable des dommages causés à Synoplix, à ses prestataires ou à des tiers du fait d'un usage illicite, d'une violation de licence, d'une atteinte à la sécurité, d'une violation de droits de tiers, d'un contenu illicite ou d'un manquement aux obligations du Contrat. Le Client garantit Synoplix contre toute réclamation, action, sanction ou condamnation provenant d'un tiers et résultant de tels manquements.

Le présent Article ne limite pas la responsabilité de Synoplix au titre des dispositions d'ordre public relatives à la responsabilité du fait des produits défectueux. Il s'applique aux Clients Consommateurs dans les seules limites prévues à l'Article 40.

Article 27. Beta, essai gratuit et accès pilotes

Les fonctionnalités beta, pilotes, essais gratuits, préversions, prototypes, modules expérimentaux ou accès de test sont fournis en l'état, sans garantie de disponibilité, de stabilité, de performance, de conformité ou de maintien dans l'offre définitive.

Sauf accord écrit, ces accès ne doivent pas être utilisés comme base unique pour des projets critiques, des installations réelles ou des livrables contractuels. Synoplix peut modifier, suspendre ou retirer une fonctionnalité beta à tout moment. Le Client exporte les données associées avant la fin de la période indiquée.

Article 28. Suspension et résiliation pour manquement

En cas de manquement grave ou répété par l'une des Parties, l'autre Partie peut mettre en demeure la Partie défaillante de remédier au manquement dans un délai de quinze (15) jours. À défaut de correction dans ce délai, le Contrat peut être résilié de plein droit par notification écrite.

Synoplix peut suspendre immédiatement tout ou partie de l'accès, sans préavis, lorsque la poursuite de l'accès est susceptible de porter atteinte à la sécurité, aux droits de tiers, à la légalité du Service ou à l'intégrité des données. La suspension n'emporte pas suppression des Données Client.

En cas de résiliation imputable au Client, les sommes dues pour la période en cours restent exigibles et les sommes payées d'avance ne sont pas remboursées, y compris le Setup Fee pour les offres PME et Entreprise. En cas de résiliation imputable

à Synoplix pour manquement non corrigé, Synoplix rembourse prorata temporis les sommes payées d'avance pour la période non consommée, à l'exclusion du Setup Fee déjà consommé.

Article 29. Politique des étiquettes et identité sur les exports

Selon le niveau d'offre souscrite, les documents et exports générés par le Service comportent les mentions suivantes :

Offre	Étiquettes sur les exports	Interface utilisateur
Free	Synoplix et www.synoplix.com	Interface Synoplix standard
Starter	Synoplix et www.synoplix.com	Interface Synoplix standard
Pro	Synoplix et www.synoplix.com	Interface Synoplix standard
PME	Marque de l'organisation et « by www.synoplix.com »	Interface personnalisée aux couleurs de l'organisation
Entreprise	Marque de l'organisation et « by www.synoplix.com »	Interface personnalisée aux couleurs de l'organisation

La mention « by www.synoplix.com » sur les exports des offres PME et Entreprise est obligatoire et constitue la contrepartie de la personnalisation de l'interface. La configuration de l'interface personnalisée est réalisée lors de la mise en service, dans les limites techniques du Service.

Article 30. Logiciels et services tiers

Le Service peut interopérer avec des services, formats, logiciels, plateformes, navigateurs, API, hébergeurs ou composants tiers, soumis à leurs propres conditions, licences et politiques. Le plugin Vectorworks est inclus nativement dans les offres Starter et supérieures. Les autres plugins de connectivité sont proposés en Modules Complémentaires selon l'Article 11.

Synoplix ne répond pas des interruptions, modifications, restrictions, changements tarifaires, failles ou indisponibilités provenant de services tiers qu'elle ne contrôle pas. Lorsque le Client connecte le Service à un outil tiers, il vérifie les droits, autorisations, paramétrages et transferts de données associés.

Article 31. Force majeure

Aucune Partie n'est responsable d'un manquement ou d'un retard dû à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, notamment catastrophe naturelle, incendie, guerre, acte terroriste, pandémie, décision administrative, panne majeure de réseau, défaillance générale d'hébergeur, cyberattaque massive non imputable à la Partie affectée, grève externe ou coupure d'énergie. La Partie affectée informe l'autre Partie dans un délai raisonnable et s'efforce d'en limiter les effets. Si l'événement dure plus de soixante (60) jours, chaque Partie peut résilier le Contrat sans indemnité, sous réserve du paiement des prestations déjà réalisées.

Entre professionnels, chacune des Parties renonce, de manière réciproque, à se prévaloir de l'article 1195 du Code civil relatif à l'imprévision et accepte d'assumer le risque d'un changement de circonstances imprévisible, sauf stipulation contraire dans des conditions particulières.

Article 32. Modification des CGV-CGU

Synoplix peut modifier les CGV-CGU pour tenir compte des évolutions légales, techniques, commerciales ou organisationnelles. Chaque version porte un numéro et une date. Les modifications s'appliquent aux nouvelles commandes dès leur publication.

Pour les Abonnements en cours, les modifications substantielles défavorables au Client sont notifiées au moins trente (30) jours avant leur entrée en vigueur. Si elles affectent substantiellement l'équilibre du Contrat, le Client peut refuser la modification et résilier l'Abonnement avant son entrée en vigueur, avec remboursement prorata temporis des sommes payées d'avance pour la période non consommée. Les modifications imposées par la loi, la sécurité ou un régulateur

peuvent s'appliquer sans préavis lorsque nécessaire. Les conditions propres aux Clients Consommateurs figurent à l'Article 40.

Par exception, lorsque le Bon de commande renvoie à une version déterminée des CGV-CGU (Article 4), cette version reste applicable jusqu'au terme de la période contractuelle en cours. La nouvelle version s'applique à compter du renouvellement suivant, après notification dans le délai prévu au présent Article, sauf modification imposée par la loi ou par un impératif de sécurité.

Article 33. Cession et sous-traitance

Le Client ne peut céder, transférer ou déléguer tout ou partie du Contrat sans accord écrit préalable de Synoplix. Synoplix peut sous-traiter tout ou partie de ses obligations (hébergement, infrastructure, support, paiement, sécurité, développement) en restant responsable de la bonne exécution du Contrat. La liste des sous-traitants critiques est disponible dans l'Annexe 1.

Synoplix peut céder le Contrat dans le cadre d'une restructuration, fusion, cession d'actifs ou changement de contrôle, à condition que le cessionnaire reprenne les obligations contractuelles applicables et que le Client en soit informé.

Article 34. Références commerciales

Avec l'accord exprès du Client Professionnel, donné dans le Bon de commande, par une case dédiée ou par écrit, Synoplix peut mentionner son nom et son logo à titre de référence commerciale, dans une liste de clients, une présentation ou un site web, sans divulguer de Données Client ni de détails confidentiels de projet. Le Client peut retirer cet accord à tout moment, avec effet pour les supports futurs. Toute étude de cas, témoignage détaillé ou référence à un projet spécifique nécessite l'accord préalable du Client. Le présent Article ne s'applique pas aux Clients Consommateurs.

Article 35. Preuve, signature électronique et notifications

Entre professionnels, les Parties reconnaissent la validité des signatures électroniques, cases d'acceptation, journaux applicatifs, courriels, horodatages, bons de commande électroniques et factures dématérialisées comme moyens de preuve, sans exclure aucun autre moyen de preuve. À l'égard du Client Consommateur, la preuve est libre. Les notifications contractuelles sont adressées par courriel, lettre recommandée, plateforme de signature électronique ou espace Client. Le Client maintient à jour ses coordonnées administratives, de facturation et de support.

Article 36. Nullité partielle et non-renonciation

Si une clause du Contrat est déclarée nulle, inapplicable ou non écrite, les autres clauses demeurent applicables. Les Parties s'efforcent de remplacer la clause concernée par une clause valable se rapprochant de l'intention initiale et de l'équilibre économique du Contrat. Le fait pour une Partie de ne pas exercer un droit ou de ne pas sanctionner un manquement ne vaut pas renonciation à ce droit ou à cette sanction pour l'avenir.

Article 37. Conformité, sanctions et contrôle des exportations

Chaque Partie respecte les règles qui lui sont applicables en matière de lutte contre la corruption, le trafic d'influence et le blanchiment, de sanctions économiques et de contrôle des exportations, notamment les mesures restrictives de l'Union européenne, de la France et des Nations unies.

Le Client garantit que ni lui, ni ses dirigeants, ni ses Utilisateurs ne font l'objet d'une mesure de sanction de l'Union européenne, de la France ou des Nations unies, et qu'il ne donne pas accès au Service à une personne visée par une telle mesure ou établie dans un pays faisant l'objet de restrictions applicables au Service, notamment au titre du règlement (UE) n° 833/2014.

Tout manquement au présent Article autorise l'autre Partie à suspendre l'exécution du Contrat et à le résilier de plein droit, par notification écrite et sans indemnité, sans préjudice de tout dommage et intérêt.

Article 38. Non-sollicitation du personnel

Pendant la durée du Contrat et douze (12) mois après sa fin, chaque Partie s'interdit de solliciter en vue de son embauche, directement ou par personne interposée, un salarié de l'autre Partie ayant participé à l'exécution du Contrat, sauf accord écrit de celle-ci.

En cas de manquement, la Partie défaillante verse à l'autre une indemnité égale à six (6) mois de la dernière rémunération brute du salarié concerné. La présente clause ne fait pas obstacle à une candidature spontanée ni à une embauche consécutive à une offre d'emploi publique. Elle ne s'applique pas aux Clients Consommateurs.

Article 39. Droit applicable, règlement amiable et juridiction

Le Contrat est soumis au droit français, à l'exclusion de ses règles de conflit de lois et de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises.

Les Parties s'efforcent de régler amiablement tout différend relatif au Contrat. À cette fin, la Partie la plus diligente notifie le différend à l'autre Partie et les Parties se réunissent, le cas échéant à distance, dans un délai raisonnable.

Le délai de règlement amiable ne s'applique pas aux actions en paiement de factures, aux procédures d'injonction de payer, aux demandes en référé ni aux mesures conservatoires, que chaque Partie peut engager à tout moment.

ENTRE COMMERÇANTS, TOUT LITIGE RELATIF À LA VALIDITÉ, L'INTERPRÉTATION, L'EXÉCUTION, LA RÉSILIATION OU LES CONSÉQUENCES DU CONTRAT RELÈVE, À DÉFAUT D'ACCORD AMIABLE DANS UN DÉLAI DE TRENTE (30) JOURS ET SOUS RÉSERVE DES EXCEPTIONS CI-DESSUS, DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE MEAUX, Y COMPRIS EN RÉFÉRÉ, EN CAS D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS.

Pour les Clients Professionnels non commerçants, les règles de compétence de droit commun s'appliquent. Les règles de médiation et de compétence applicables aux Clients Consommateurs figurent à l'Article 40.

Article 40. Dispositions particulières aux Clients Consommateurs

Le présent Article s'applique au Client Consommateur. Il prévaut sur toute autre stipulation des CGV-CGU. Aucune stipulation des CGV-CGU ne peut priver le Client Consommateur des droits que lui confèrent les dispositions impératives du Code de la consommation.

40.1 Offres accessibles et capacité

Le Client Consommateur peut souscrire les Offres en ligne Free, Starter et Pro. Il doit être majeur et capable de contracter. Les offres PME et Entreprise, les Modules Complémentaires et l'Assistance Event lui sont fermés.

40.2 Information précontractuelle et prix

Avant toute souscription, le Client Consommateur reçoit sur le site les caractéristiques essentielles de l'offre, son prix toutes taxes comprises, la durée du contrat, les conditions de reconduction et de résiliation, les conditions d'exercice du droit de rétractation, les coordonnées de l'assureur de Synoplix et la couverture géographique de son contrat (Article 1), ainsi que les présentes CGV-CGU. La confirmation de la commande lui est adressée par courriel, sur support durable. Les prix lui sont affichés et facturés toutes taxes comprises.

40.3 Droit de rétractation

Le Client Consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus ci-dessous (articles L221-18 et suivants du Code de la consommation). Il exerce ce droit en adressant à contact@synoplix.com, avant l'expiration du délai, une déclaration dénuée d'ambiguïté ou le formulaire figurant à l'Annexe 6.

S'il a demandé expressément que l'exécution du Service commence avant la fin du délai de rétractation, le Client Consommateur qui se rétracte reste redevable d'un montant proportionnel au service fourni jusqu'à la communication de sa décision (article L221-25 du Code de la consommation). Synoplix rembourse les autres sommes versées dans les quatorze (14) jours suivant la réception de la rétractation, par le même moyen de paiement.

40.4 Durée, reconduction et résiliation

Les Abonnements mensuels sans engagement se résilient à tout moment, avec effet au terme de la période mensuelle en cours. Pour les Abonnements à engagement annuel reconductibles tacitement, Synoplix informe le Client Consommateur par courriel, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période en cours, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat (article L215-1 du Code de la consommation). À défaut de cette information, le Client Consommateur peut mettre fin au contrat gratuitement à tout moment à compter de la date de reconduction, les avances versées pour la période postérieure à la résiliation lui étant remboursées.

Le Client Consommateur résilie son Abonnement par voie électronique, gratuitement, au moyen de la fonctionnalité de résiliation accessible depuis son espace Client.

Conformément à l'article L215-4 du Code de la consommation, les articles L215-1 à L215-3 et L241-3 de ce code sont reproduits intégralement à l'Annexe 5.

40.5 Prix et modification des CGV-CGU

Toute évolution de prix s'applique au renouvellement suivant, après information du Client Consommateur au moins trente (30) jours à l'avance ; il reste libre de ne pas renouveler sans frais. La révision annuelle de l'Article 13 s'applique au Client Consommateur selon la formule et l'indice qui y sont décrits, dans les mêmes conditions d'information et avec la même faculté de résiliation sans frais. Synoplix ne modifie les CGV-CGU applicables au Client Consommateur que pour un motif valable : évolution législative ou réglementaire, exigence de sécurité, évolution technique du Service ou de ses offres. Toute modification qui porte sur la durée, les caractéristiques essentielles ou le prix du Service ne lui est opposable qu'à compter du renouvellement suivant et après la même information ; à défaut d'acceptation, il peut résilier sans frais avant l'entrée en vigueur de la modification et obtenir le remboursement des sommes payées d'avance pour la période non consommée.

40.6 Garantie légale de conformité

Synoplix répond, dans les conditions des articles L224-25-1 et suivants du Code de la consommation, des défauts de conformité du Service qui apparaissent pendant toute la durée de sa fourniture. Les Articles 24 et 27 ne limitent pas cette garantie. Conformément à l'article D211-4 du Code de la consommation et au modèle qui y est annexé, le Client Consommateur est informé des modalités de mise en œuvre des garanties légales par l'encadré suivant.

Garanties légales

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai égal à la durée de fourniture du service numérique prévue au contrat, soit un (1) mois pour un Abonnement mensuel, douze (12) mois pour un Abonnement annuel et la durée d'utilisation du compte pour l'offre Free, chaque renouvellement ouvrant une nouvelle période, à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant toute la durée de fourniture du service numérique prévue au contrat, renouvellements compris.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

40.7 Responsabilité

Les plafonds et exclusions de responsabilité de l'Article 26, la renonciation à l'imprévision de l'Article 31 et le délai d'action de l'Article 26 ne s'appliquent pas au Client Consommateur, dont les droits à réparation relèvent du droit commun. La présomption de l'Article 8, la convention de preuve de l'Article 35 et l'indemnité de résiliation anticipée de l'Article 16 ne lui sont pas applicables. La cession du Contrat par Synoplix (Article 33) ne peut diminuer ses droits ; il en est informé et peut alors résilier sans frais. Les Articles 9 et 10 restent des règles d'usage du Service : ils rappellent que les calculs doivent être validés par une personne qualifiée et ne limitent pas les droits du Client Consommateur.

40.8 Données personnelles

Synoplix traite les données personnelles du Client Consommateur en qualité de responsable de traitement, dans les conditions de sa politique de confidentialité. L'Annexe 1 ne s'applique pas au Client Consommateur.

40.9 Réclamation, médiation et juridiction

Toute réclamation est adressée à contact@synoplix.com. À défaut de solution amiable dans un délai de deux mois, le Client Consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève Synoplix, dans les conditions des articles L612-1 et suivants du Code de la consommation. Le nom, l'adresse et le site internet de ce médiateur figurent sur le site www.synoplix.com et dans le récapitulatif de commande.

Le Client Consommateur peut saisir, à son choix, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, ou toute autre juridiction compétente selon le Code de procédure civile. La clause attributive de compétence de l'Article 39 ne lui est pas opposable.

Annexes

Annexe 1. Accord de traitement des données personnelles (DPA)

La présente annexe s'applique lorsque Synoplix traite des données personnelles pour le compte d'un Client Professionnel dans le cadre du Service. Elle complète les CGV-CGU et prévaut en cas de contradiction sur les seules questions de protection des données personnelles, conformément à l'article 28 du RGPD.

1. Rôles des Parties

Le Client est responsable de traitement pour les données personnelles qu'il importe, saisit, gère ou fait traiter dans le Service. Synoplix agit en qualité de sous-traitant pour ces données, sauf traitements réalisés par Synoplix pour ses propres finalités en qualité de responsable de traitement.

2. Description des traitements

Élément	Détail
Objet	Fourniture, hébergement, maintenance, support, sécurisation et amélioration du Service Synoplix
Durée	Durée du Contrat, augmentée des délais de conservation, sauvegarde, preuve et réversibilité prévus au Contrat
Nature	Collecte, enregistrement, conservation, consultation, affichage, export, sauvegarde, suppression, assistance, journalisation, sécurisation
Finalités	Gestion des comptes, collaboration, génération de livrables, support, sécurité, facturation technique, audit et administration du Service
Personnes concernées	Utilisateurs, administrateurs, contacts Client, contributeurs invités, personnes éventuellement mentionnées dans les projets ou documents
Catégories de données	Identité, coordonnées professionnelles, identifiants, rôles, journaux, traces, contenus de projet, commentaires, métadonnées, données techniques et de support. Les données sensibles (article 9 du RGPD) ne doivent pas être importées sans accord préalable.

3. Obligations de Synoplix

Synoplix s'engage à :

1. traiter les données uniquement sur instruction documentée du Client, y compris pour les transferts vers un pays tiers, sauf obligation légale dont elle informe le Client avant le traitement, sauf si la loi l'interdit ;
2. informer immédiatement le Client si, selon elle, une instruction constitue une violation de la réglementation applicable à la protection des données ;
3. veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données s'engagent à en respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale de confidentialité ;
4. mettre en œuvre les mesures de sécurité requises par l'article 32 du RGPD, décrites à l'Annexe 3 ;
5. aider le Client, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, à répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées ;
6. aider le Client, compte tenu de la nature du traitement et des informations dont elle dispose, à respecter ses obligations relatives à la sécurité du traitement, à la notification et à la communication des violations de données, à l'analyse d'impact et à la consultation préalable de l'autorité de contrôle (articles 32 à 36 du RGPD) ;
7. notifier au Client toute violation de données personnelles dans un délai maximal de quarante-huit (48) heures après en avoir pris connaissance, avec les informations dont elle dispose sur la nature de la violation, ses conséquences probables et les mesures prises ou envisagées ;

8. au choix du Client, supprimer toutes les données à la fin de la prestation ou les lui restituer dans les conditions de l'Annexe 4, et détruire les copies existantes, sauf obligation légale de conservation ;
9. mettre à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect de l'article 28 du RGPD et permettre la réalisation d'audits dans les conditions de la section 5.

4. Sous-traitants ultérieurs et transferts hors Union européenne

Le Client donne à Synoplix une autorisation générale de recourir à des sous-traitants ultérieurs. Synoplix impose à chacun d'eux, par contrat, les mêmes obligations en matière de protection des données que celles de la présente annexe, présentant des garanties suffisantes, et demeure pleinement responsable envers le Client de leur exécution. Les principaux sous-traitants ultérieurs à la date des CGV-CGU sont les suivants :

Sous-traitant	Prestation	Localisation et garanties
OVHcloud (OVH SAS, Roubaix, France)	Hébergement du Service et stockage des Données Client	Centres de données situés en France ; aucun transfert
Cloudflare (Cloudflare, Inc., États-Unis)	Acheminement et sécurisation du trafic, protection contre les attaques, diffusion du contenu	Réseau mondial, traitement possible hors de l'Union européenne des données en transit ; décision d'adéquation du 10 juillet 2023 (Data Privacy Framework) ou, à défaut, clauses contractuelles types

La liste à jour des sous-traitants ultérieurs est tenue à disposition du Client ou publiée sur le site de Synoplix. Synoplix informe le Client de tout ajout ou remplacement d'un sous-traitant ultérieur au moins trente (30) jours à l'avance ; le Client peut s'y opposer pour un motif légitime tenant à la protection des données et, à défaut de solution, résilier le service concerné sans frais. Tout transfert de données hors de l'Espace économique européen est encadré par l'une des garanties prévues au chapitre V du RGPD. Le paiement en ligne, opéré par Stripe, relève des traitements que Synoplix réalise pour son propre compte (Article 19) et n'entre pas dans le champ de la présente annexe.

5. Audits et contrôles

Le Client peut demander des informations raisonnables sur les mesures de conformité de Synoplix. Les audits sur site sont soumis à un préavis raisonnable, à un accord de confidentialité et à la prise en charge des coûts par le Client, sauf manquement prouvé de Synoplix. Synoplix peut proposer en premier lieu des rapports, attestations, certifications ou questionnaires de sécurité ; lorsque ces éléments ne suffisent pas à démontrer le respect de l'article 28 du RGPD, le Client conserve le droit de procéder à un audit, y compris une inspection, par lui-même ou par un auditeur tenu au secret.

Annexe 2. Niveaux de service et support (SLA)

Priorité	Exemple d'incident	Prise en compte cible	Objectif de contournement	Objectif de correction
P1. Critique	Service indisponible pour tous les utilisateurs payants ou perte d'intégrité majeure des données	4 h ouvrées (Pro), 8 h calendaires (PME et Entreprise)	1 jour ouvré	Plan de correction dès que raisonnablement possible
P2. Majeure	Fonction essentielle indisponible sans contournement raisonnable	1 jour ouvré	3 jours ouvrés	Correctif planifié
P3. Mineure	Anomalie non bloquante ou contournable	3 jours ouvrés	Selon priorisation	Version ultérieure
P4. Demande	Question, conseil, besoin de formation, demande d'amélioration	5 jours ouvrés	Non applicable	Feuille de route ou devis si nécessaire

Objectif de disponibilité : 99,5 % par mois pour les offres payantes, hors maintenances planifiées, incidents imputables au Client, force majeure et services tiers. En cas d'indisponibilité, les crédits de service suivants sont accordés : crédit de 5 % de la redevance mensuelle concernée si la disponibilité est inférieure à 99,0 %, crédit de 10 % si elle est inférieure à 98,0 %, dans la limite de 20 % de la redevance mensuelle concernée.

Mesure et demande de crédit. La disponibilité est mesurée chaque mois par l'outil de supervision de Synoplix, hors périodes exclues ; ses relevés font foi, sauf preuve contraire. Le Client demande le crédit de service par écrit dans les trente (30) jours suivant la fin du mois concerné, à peine de forclusion. Le crédit s'impute sur la facture suivante ou, à défaut de facture à venir, est remboursé à l'échéance de l'Abonnement. En dehors de ce cas, les crédits de service ne donnent lieu à aucun versement en numéraire.

Pour les Clients Professionnels, ces crédits indemnisent forfaitairement les indisponibilités ordinaires. Lorsque la disponibilité mensuelle est inférieure à 97,0 %, ou inférieure à 99,0 % pendant deux mois consécutifs ou trois mois sur une période de douze mois, le Client peut en outre, à son choix : (i) demander réparation de son préjudice dans les conditions et limites de l'Article 26, déduction faite des crédits déjà accordés ; (ii) résilier l'Abonnement sans frais, avec remboursement prorata temporis des sommes payées d'avance pour la période non consommée.

Annexe 3. Mesures de sécurité

Domaine	Mesure mise en œuvre
Gouvernance	Responsable sécurité désigné, procédures internes, gestion des habilitations, revue périodique des accès internes.
Authentification	Mots de passe robustes, politique de session, authentification multifacteur disponible selon l'offre, séparation des droits administrateur, utilisateur et invité.
Chiffrement	HTTPS/TLS pour l'ensemble des communications ; chiffrement des données au repos selon les capacités de l'hébergeur ; protection des secrets et clés d'accès.
Hébergement	OVHcloud (OVH SAS, siège social à Roubaix, France). Centres de données utilisés pour le Service situés en France, au sein de l'Union européenne. Les Données Client sont stockées en France.
Réseau et paiement	Trafic acheminé et protégé par Cloudflare (réseau mondial) ; paiements en ligne opérés par Stripe. Les transferts hors Union européenne qui en résultent sont encadrés par une décision d'adéquation ou par les clauses contractuelles types (Article 20 et Annexe 1).
Journalisation	Journaux techniques d'accès, d'administration, d'erreur et de sécurité, conservés pendant une durée proportionnée aux besoins légaux et opérationnels.
Sauvegarde	Sauvegardes automatiques régulières, tests de restauration, rétention définie, séparation logique des environnements de production et de test.
Développement	Gestion des dépendances logicielles, revues de code, correction active des vulnérabilités, séparation stricte des environnements de développement, de test et de production.
Gestion des incidents	Procédure de détection, qualification, confinement, correction et notification des incidents de sécurité, avec notification du Client en cas d'incident significatif affectant ses données.
Sous-traitants	Sélection de prestataires offrant des garanties suffisantes, encadrement contractuel, évaluation et suivi proportionnés au risque.
Responsabilité du Client	Le Client sécurise ses postes de travail, comptes, mots de passe, rôles, exports et partages externes, et applique ses propres politiques de sécurité informatique.

Annexe 4. Réversibilité et portabilité des données

La présente annexe met en œuvre les articles 23 à 31 du règlement (UE) 2023/2854 (Data Act), applicable depuis le 12 septembre 2025, et la loi n° 2024-449 du 21 mai 2024 (SREN). Elle s'applique à tout Client, professionnel ou consommateur.

1. Données exportables

Les Données Client exportables comprennent, selon l'offre souscrite : projets, schémas, pages, objets, câbles, bibliothèques Client, listes de matériel, exports PDF (cartouches A0 à A4), PNG, SVG, CSV, JSON et format .synoptique (JSON documenté).

Sont exclus de l'export : le code source du Service, les algorithmes, les bibliothèques standard propriétaires de Synoplix, les bases de données internes, les journaux internes de sécurité non communicables, les informations relatives à d'autres clients et les éléments protégés au titre du secret des affaires ou de la propriété intellectuelle de Synoplix. Les bibliothèques créées par le Client restent exportables.

2. Demande de changement de fournisseur

Le Client peut à tout moment notifier à Synoplix, par écrit ou depuis son espace Client, sa décision de changer de fournisseur, de rapatrier ses données sur sa propre infrastructure ou de les effacer. Le préavis ne peut excéder deux (2) mois ; le Client en fixe la durée dans cette limite.

3. Période de transition

À l'expiration du préavis s'ouvre une période de transition de trente (30) jours calendaires au plus, pendant laquelle le Contrat continue de s'appliquer et Synoplix apporte une assistance raisonnable au Client et au tiers qu'il désigne, assure la continuité du Service et maintient un niveau de sécurité élevé. Le Client peut prolonger une fois cette période d'une durée qu'il juge plus adaptée. Si cette durée est techniquement impossible à tenir, Synoplix en informe le Client dans les quatorze (14) jours suivant la demande, motive cette impossibilité et indique une autre période, qui ne peut dépasser sept (7) mois ; le Service reste assuré pendant toute la durée de la transition.

4. Fin du Contrat et récupération des données

Le Contrat prend fin à l'issue du changement de fournisseur mené à son terme, dans les conditions de l'Article 16. Le Client dispose ensuite d'une période de récupération d'au moins trente (30) jours calendaires pour exporter les Données Client restantes.

5. Frais

Synoplix ne facture aucun frais de changement de fournisseur ni de transfert de données. Les prestations commandées en plus et non nécessaires au changement (conversion vers le format propriétaire d'un tiers, développement spécifique) peuvent faire l'objet d'un devis distinct.

6. Suppression des données

À l'issue de la période de récupération, Synoplix supprime les Données Client des environnements actifs. Des copies résiduelles peuvent subsister temporairement dans les sauvegardes techniques jusqu'à expiration des cycles de rétention, avec un niveau de protection équivalent. Synoplix conserve les données nécessaires à la preuve, à la facturation, à la sécurité, à la défense de ses droits et au respect de ses obligations légales, pendant les durées légalement applicables.

Annexe 5. Dispositions du Code de la consommation reproduites (article L215-4)

En application de l'article L215-4 du Code de la consommation, les dispositions suivantes sont reproduites intégralement, dans leur rédaction en vigueur au 13 octobre 2026.

Article L215-1

Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Par exception au premier alinéa du présent article, pour les contrats de fourniture de service de télévision au sens de l'article 2 de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication et pour les contrats de fourniture de services de médias audiovisuels à la demande, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la première reconduction, dès lors qu'il change de domicile ou que son foyer fiscal évolue.

Article L215-1-1

Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.

A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.

Article L215-2

Les dispositions du présent chapitre, à l'exception de l'article L. 215-1-1, ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement.

Article L215-3

Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

Article L241-3

Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

Annexe 6. Formulaire de rétractation (Clients Consommateurs)

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l'attention de Synoplix, 12B rue de la Fontaine, 77700 Serris, France. Courriel : contact@synoplix.com
Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :
Offre souscrite :
Commandée le :
Nom du consommateur :
Adresse du consommateur :
Adresse électronique du compte Synoplix :
Signature du consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :
Date :

Fin des Conditions générales de vente et d'utilisation Synoplix, version 1.6 du 13 octobre 2026.