

SOUTHERN CITRUS SOFTWARE

Conditions Générales de Vente du service Raul

Version 1.2 — En vigueur à compter du 6 mai 2026

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») régissent l'ensemble des relations contractuelles entre Southern Citrus Software, entrepreneur individuel immatriculé au Registre National des Entreprises sous le numéro SIREN 804 603 801, dont le siège est situé 7 rue du Colonel Oudot, 75012 Paris, France (ci-après « l'Éditeur »), et toute personne physique ou morale agissant à des fins professionnelles qui souscrit au service Raul (ci-après le « Client »).

Le service Raul (ci-après le « Service ») est un service en ligne de création, d'hébergement et de gestion de sites internet vitrines pour les petits commerces et professionnels, accessible et opéré principalement via la messagerie WhatsApp.

Les présentes CGV intègrent, en leur article 12, un accord de traitement des données à caractère personnel (Data Processing Agreement, ou « DPA ») au sens de l'article 28 du Règlement (UE) 2016/679. La souscription au Service vaut conclusion concomitante du contrat principal et du DPA, sans qu'il soit nécessaire de signer un document séparé.

La souscription au Service implique l'acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes CGV. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGV et les avoir acceptées préalablement à toute souscription, notamment par validation expresse via WhatsApp avant tout paiement. Cette acceptation a la même valeur qu'une signature manuscrite conformément à l'article 1366 du Code civil.

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de souscription. L'Éditeur se réserve le droit de les modifier à tout moment dans les conditions prévues à l'article 16.

Article 1 — Définitions

Dans les présentes CGV, les termes suivants ont la signification qui leur est donnée ci-dessous, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel :

- « **Éditeur** » : Southern Citrus Software, fournisseur du Service.
- « **Client** » : la personne physique ou morale, agissant à titre professionnel, qui souscrit au Service.
- « **Service** » ou « **Raul** » : l'ensemble des prestations décrites à l'article 3, accessibles via WhatsApp et les interfaces web associées.
- « **Site** » : le site internet vitrine généré par le Service pour le compte du Client.
- « **Contenu** » : l'ensemble des informations, textes, photos, coordonnées, horaires, descriptifs, prix et tout autre élément fourni par le Client et publiés sur le Site.
- « **Sous-domaine** » : adresse de la forme nom-du-client.raul-api.dev mise à disposition du Client à titre gratuit dans le cadre du Service.

- « **Nom de domaine personnalisé** » : nom de domaine indépendant (par exemple cafemartin.fr) connecté au Site, soit déjà détenu par le Client et raccordé au Service au moyen d'un alias technique (CNAME), soit enregistré par l'Éditeur pour le compte du Client dans le cadre de l'option « Domaine personnalisé » décrite à l'article 5.
- « **Relais de réservation** » : fonctionnalité du Service, incluse dans la formule de base, permettant la transmission, via WhatsApp, de demandes de rendez-vous, d'interventions, de réservations ou de commandes entre les utilisateurs finaux et le Client.
- « **Utilisateur final** » : tiers qui interagit avec le Site ou avec le Client via les fonctionnalités du Service, à l'exclusion du Client lui-même.
- « **Abonnement** » : contrat de fourniture du Service à durée indéterminée, facturé selon une périodicité mensuelle ou annuelle, comprenant la formule de base et, le cas échéant, une ou plusieurs options additionnelles.
- « **Option additionnelle** » : prestation complémentaire souscrite en sus de la formule de base, notamment l'option « Domaine personnalisé » et l'option « Réceptionniste vocal » décrites à l'article 5.

Article 2 — Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Éditeur fournit le Service au Client, ainsi que les droits et obligations respectifs des parties.

Le Service s'adresse exclusivement à des professionnels agissant dans le cadre de leur activité commerciale, artisanale, libérale ou assimilée. Toute souscription par un consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation est expressément exclue.

Article 3 — Description du Service

3.1 Nature du Service

Raul est un service technique d'hébergement et de gestion de sites vitrines à destination de professionnels. Il est commercialisé sous la forme d'une formule unique de base, à laquelle peuvent être ajoutées des options additionnelles.

La formule de base comprend :

- la collecte d'informations professionnelles du Client via une conversation guidée sur WhatsApp ;
- la génération automatique d'un site internet vitrine à partir d'un modèle préétabli ;
- l'hébergement du Site et sa mise à disposition publique sur internet via un Sous-domaine fourni gratuitement ;
- la mise à jour des horaires d'ouverture et d'informations courantes via WhatsApp ;
- le raccordement, sans coût supplémentaire, d'un Nom de domaine personnalisé déjà détenu par le Client (configuration d'un alias CNAME) ;
- l'activation du Relais de réservation.

Les options additionnelles, souscrites séparément, comprennent :

- **Option « Domaine personnalisé »** : enregistrement et gestion technique, par l'Éditeur via son compte revendeur Gandi, d'un Nom de domaine personnalisé pour le compte du Client, dans les conditions de l'article 9 ;
- **Option « Réceptionniste vocal »** : fourniture d'un numéro de téléphone dédié, prise d'appels entrants par un agent conversationnel automatisé, et restitution des demandes au Client via WhatsApp.

3.2 Ce que le Service n'est pas

Le Client reconnaît expressément que le Service :

- n'est pas un service de conseil en communication, marketing, référencement ou stratégie commerciale ;
- n'est pas un service de création graphique sur mesure : les modèles et palettes sont prédéfinis ;
- n'est pas un système de prise de rendez-vous au sens d'un agenda partagé : le Relais de réservation se borne à structurer et transmettre des demandes ; il n'assure ni la gestion d'un calendrier de disponibilités, ni la détection de conflits, ni la confirmation automatique de créneaux ;
- n'inclut pas de service de messagerie électronique : le Service ne fournit ni boîte aux lettres, ni envoi de courriel sortant, ni redirection entrante au nom du Client ;
- n'est pas un service de référencement payant ou organique auprès des moteurs de recherche, annuaires ou plateformes tierces ;
- n'est pas un service de modération ou de vérification du Contenu fourni par le Client.

3.3 Évolutions du Service

Le Service est en évolution permanente. L'Éditeur se réserve le droit, à tout moment, de modifier, d'ajouter ou de supprimer des fonctionnalités, dès lors que ces modifications n'altèrent pas substantiellement les caractéristiques essentielles de la formule souscrite. Les évolutions techniques mineures, correctifs et améliorations sont mis en œuvre sans préavis ni accord préalable du Client.

Article 4 — Souscription

4.1 Capacité

Le Client déclare disposer de la capacité juridique pour contracter, agir au nom et pour le compte de l'entité professionnelle représentée, et exercer une activité régulière et licite.

4.2 Processus de souscription

La souscription s'effectue selon les étapes suivantes :

- prise de contact via WhatsApp ;
- collecte conversationnelle des informations nécessaires à la création du Site ;
- acceptation expresse des présentes CGV via WhatsApp ;

- paiement de la première échéance ou activation de la période d'essai gratuit via le lien de paiement Stripe transmis ;
- génération et publication du Site.

4.3 Période d'essai

Le Service est proposé avec une période d'essai gratuit de quatorze (14) jours à compter de l'activation. Aucun paiement n'est prélevé pendant cette période. À l'issue de cette période, sauf résiliation par le Client dans les conditions de l'article 11, l'Abonnement entre en vigueur et la première échéance est prélevée.

4.4 Exclusion du droit de rétractation

Le Service étant fourni exclusivement à des professionnels dans le cadre de leur activité, les dispositions du Code de la consommation relatives au droit de rétractation ne sont pas applicables. La période d'essai gratuite mentionnée à l'article 4.3 constitue toutefois une faculté équivalente offerte au Client.

Article 5 — Tarifs et modalités de paiement

5.1 Formule de base et options

Le Service est commercialisé sous la forme d'une formule de base unique, à laquelle peuvent être ajoutées des options additionnelles. Les tarifs en vigueur à la date d'entrée en application des présentes CGV sont les suivants :

- **Formule de base « Raul »** : 19,90 € par mois ou 199 € par an. Comprend l'ensemble des prestations décrites à l'article 3.1, y compris le raccordement gratuit d'un Nom de domaine personnalisé déjà détenu par le Client.
- **Option « Domaine personnalisé »** : 29 € par an, facturation annuelle exclusive. Comprend l'enregistrement et le maintien d'un Nom de domaine personnalisé par l'Éditeur pour le compte du Client, dans les conditions de l'article 9.
- **Option « Réceptionniste vocal »** : 49 € par mois ou 490 € par an. Cumulable avec la formule de base.

L'Éditeur relevant du régime de la franchise en base de TVA prévu à l'article 293 B du Code général des impôts, l'ensemble des prix indiqués s'entendent nets, la TVA n'étant pas applicable. La mention « TVA non applicable, art. 293 B du CGI » figure sur l'ensemble des factures.

Les tarifs en vigueur sont communiqués au Client préalablement à la souscription, via WhatsApp et sur la page de paiement Stripe. Ils peuvent être modifiés dans les conditions de l'article 5.5.

5.2 Périodicité de facturation

La formule de base et l'option « Réceptionniste vocal » sont proposées au choix du Client en facturation mensuelle ou annuelle. La facturation annuelle peut faire l'objet d'une remise commerciale dont le montant est précisé lors de la souscription.

L'option « Domaine personnalisé » est exclusivement facturée annuellement, en raison du cycle d'enregistrement et de renouvellement appliqué par le registrar.

5.3 Modalités de paiement

Le paiement s'effectue exclusivement par carte bancaire via le prestataire de paiement Stripe Payments Europe Ltd. Le Client autorise expressément Stripe à prélever le montant correspondant à chaque échéance sur le moyen de paiement enregistré.

L'Éditeur n'a accès à aucune donnée bancaire complète du Client. Les conditions de Stripe sont consultables sur stripe.com.

5.4 Échec de paiement

En cas d'échec de prélèvement, l'Éditeur en informe le Client via WhatsApp et procède à de nouvelles tentatives selon le calendrier appliqué par Stripe. À défaut de régularisation dans un délai de sept (7) jours suivant la première notification, l'Éditeur se réserve la faculté de suspendre l'accès au Service et la mise en ligne du Site, sans que cette suspension ne dispense le Client du paiement des sommes dues.

À défaut de régularisation dans un délai de trente (30) jours, l'Éditeur peut résilier l'Abonnement de plein droit dans les conditions de l'article 11.3.

5.5 Évolution des tarifs

L'Éditeur se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toute modification tarifaire applicable à un Abonnement existant est notifiée au Client via WhatsApp au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur. À défaut d'acceptation expresse ou tacite (poursuite de l'utilisation du Service au-delà de la date d'entrée en vigueur), le Client dispose de la faculté de résilier son Abonnement sans frais, dans les conditions de l'article 11.

Article 6 — Obligations du Client

6.1 Exactitude des informations

Le Client garantit l'exactitude, l'exhaustivité et la mise à jour régulière des informations qu'il transmet à l'Éditeur en vue de leur publication sur le Site. Toute information erronée, périmée ou trompeuse engage la seule responsabilité du Client.

6.2 Licéité du Contenu

Le Client est seul et entier responsable du Contenu publié sur le Site. Il garantit notamment :

- disposer de l'ensemble des droits, autorisations et licences nécessaires sur tous les éléments fournis (textes, photographies, logos, marques, prix, descriptifs, etc.) ;
- respecter les droits des tiers, notamment les droits de propriété intellectuelle, le droit à l'image et la vie privée ;
- respecter l'ensemble de la réglementation applicable à son activité, notamment en matière de mentions légales obligatoires, d'information précontractuelle, de prix, d'étiquetage, de publicité, de droit de la consommation, de protection des données personnelles, et de toute réglementation sectorielle qui lui est propre ;

- ne pas publier de contenu illicite, diffamatoire, injurieux, raciste, xénophobe, sexiste, homophobe, incitant à la violence, à la haine, à la discrimination, ni de contenu à caractère pornographique, contrefaisant, frauduleux ou portant atteinte à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

6.3 Mentions légales du Site

Il appartient au Client de fournir les éléments nécessaires à l'établissement des mentions légales obligatoires de son Site, conformément à l'article 6-III de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique. L'Éditeur intègre ces éléments tels que fournis par le Client, sans contrôle de fond.

6.4 Conformité de l'usage du Service

Le Client s'engage à utiliser le Service conformément à sa destination. Il s'interdit notamment :

- toute tentative d'accès non autorisé aux infrastructures de l'Éditeur ou de ses prestataires ;
- toute action visant à perturber le fonctionnement du Service, notamment par l'envoi massif de messages, par injection de code, ou par exploitation d'une faille de sécurité ;
- toute revente, sous-licence, mise à disposition à un tiers ou détournement du Service à des fins autres que celles prévues ;
- toute utilisation du Relais de réservation ou de la redirection entrante à des fins de prospection commerciale non sollicitée, de spam, de phishing ou d'usurpation d'identité.

6.5 Coopération

Le Client s'engage à coopérer de bonne foi avec l'Éditeur, notamment à répondre aux sollicitations nécessaires à la bonne fourniture du Service (validation des étapes d'onboarding, confirmation d'informations, validation de noms de domaine, etc.).

Article 7 — Obligations de l'Éditeur

L'Éditeur s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens et non de résultat, à :

- mettre en œuvre les diligences professionnelles raisonnables pour fournir le Service conformément aux présentes CGV ;
- héberger le Site sur une infrastructure technique fiable, fournie par des prestataires reconnus (notamment Cloudflare et Fly.io) ;
- assurer un support technique au Client via WhatsApp ou par courriel, dans des délais raisonnables et aux heures ouvrées habituelles ;
- notifier au Client tout incident significatif affectant la disponibilité du Service ;
- respecter ses obligations en matière de protection des données personnelles dans les conditions définies à l'article 12.

L'Éditeur n'assume aucune obligation de résultat quant à la disponibilité, la performance, la visibilité, l'audience, le référencement ou les performances commerciales du Site.

Article 8 — Disponibilité du Service

L'Éditeur s'efforce d'assurer la disponibilité du Service vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept. Aucun engagement contractuel de niveau de service (SLA) n'est cependant souscrit, sauf accord particulier écrit.

Le Service peut faire l'objet d'interruptions, planifiées ou non, notamment pour des raisons de maintenance, de mise à jour, de correction, de sécurité, ou en cas de défaillance d'un prestataire tiers (hébergeur, opérateur de messagerie, registrar, prestataire de paiement, etc.). L'Éditeur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences de telles interruptions.

Le Service repose sur des services et infrastructures de tiers, indépendants de l'Éditeur, notamment Cloudflare, Fly.io, Twilio, Meta Platforms (WhatsApp), Anthropic (Claude), Stripe, Gandi et l'Institut National de l'Information Géographique et Forestière (BAN). Toute indisponibilité, modification de conditions ou cessation d'activité de l'un de ces tiers est susceptible d'affecter le Service. L'Éditeur ne maîtrise pas ces tiers et n'en répond pas.

Article 9 — Noms de domaine personnalisés

9.1 Raccordement d'un nom de domaine déjà détenu par le Client

La formule de base permet au Client de raccorder gratuitement au Site un Nom de domaine personnalisé dont il est déjà titulaire auprès d'un registrar tiers. Le raccordement s'effectue par la mise en place d'un alias technique (CNAME) chez le registrar du Client, selon les instructions transmises par l'Éditeur.

Dans cette configuration, le Client demeure seul titulaire du Nom de domaine. Il en assure le renouvellement, le paiement et la gestion administrative directement auprès de son registrar. L'Éditeur n'assume aucune responsabilité au titre de l'expiration, du non-renouvellement, du transfert ou de la perte du Nom de domaine du Client.

9.2 Option « Domaine personnalisé » — Enregistrement par l'Éditeur

Lorsque le Client souscrit à l'option « Domaine personnalisé », l'Éditeur procède à l'enregistrement du Nom de domaine choisi auprès du registrar Gandi SAS, via son compte revendeur. Le Nom de domaine est techniquement détenu dans le compte revendeur de l'Éditeur, à des fins exclusives d'exploitation du Service pour le compte du Client, pendant toute la durée de l'option.

L'enregistrement est subordonné à la disponibilité effective du Nom de domaine choisi auprès des autorités compétentes. L'Éditeur ne garantit ni la disponibilité ni l'attribution d'un nom de domaine particulier. En cas d'indisponibilité, le Client en est informé et peut choisir un autre nom.

9.3 Droit du Client sur le nom de domaine enregistré

Pour tout Nom de domaine enregistré par l'Éditeur dans le cadre de l'option « Domaine personnalisé », le Client peut, à tout moment et sans frais autres que le coût du transfert facturé par le registrar récepteur, demander le transfert du Nom de domaine vers un compte tiers de son choix. À cette fin, l'Éditeur s'engage à :

- fournir au Client le code d'authentification (auth-info code) du Nom de domaine, gratuitement, dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de la demande écrite ;
- ne s'opposer à aucun transfert régulièrement initié par le Client auprès du registrar récepteur ;
- le cas échéant, libérer le Nom de domaine via la fonction « release » du compte revendeur Gandi, le Client devenant alors titulaire direct.

9.4 Résiliation et sort du nom de domaine enregistré

En cas de résiliation de l'option « Domaine personnalisé » ou de l'Abonnement, à défaut pour le Client d'avoir initié et finalisé le transfert du Nom de domaine personnalisé dans un délai de soixante (60) jours à compter de la date effective de résiliation, le Nom de domaine pourra ne pas être renouvelé à son échéance et tomber dans le domaine public. L'Éditeur n'assume aucune obligation de conservation, de renouvellement ou de réservation du Nom de domaine au-delà de ce délai.

Article 10 — Propriété intellectuelle

10.1 Propriété de l'Éditeur

L'ensemble des éléments composant le Service (code source, modèles graphiques, palettes, polices, scripts, documentation, marque « Raul », marque « Southern Citrus Software », identité visuelle, etc.) demeure la propriété exclusive de l'Éditeur ou de ses concédants. Aucune disposition des présentes CGV ne saurait être interprétée comme une cession de droits de propriété intellectuelle.

10.2 Licence d'utilisation

L'Éditeur concède au Client, pendant la durée de l'Abonnement, une licence personnelle, non exclusive, non cessible et non transférable, d'utilisation du Service et du Site généré, aux seules fins de l'activité professionnelle du Client.

10.3 Contenu du Client

Le Client demeure propriétaire de l'ensemble du Contenu qu'il fournit. Il concède toutefois à l'Éditeur, pour la durée strictement nécessaire à la fourniture du Service, une licence non exclusive et gratuite de reproduction, d'adaptation technique et de représentation du Contenu, aux seules fins de génération, d'hébergement et de mise en ligne du Site.

10.4 Récupération du Contenu

À tout moment, et notamment en cas de résiliation, le Client peut demander à l'Éditeur la communication des éléments principaux de son Contenu (textes, photographies fournies, paramètres de configuration). L'Éditeur s'engage à répondre dans un délai raisonnable, et au plus tard dans les trente (30) jours, par tout moyen technique approprié. À défaut de demande dans un délai de trente (30) jours suivant la résiliation, le Contenu pourra être supprimé.

Article 11 — Durée, résiliation et suspension

11.1 Durée

L'Abonnement est conclu pour une durée indéterminée. Il prend effet à compter de la fin de la période d'essai gratuit ou, le cas échéant, du premier paiement effectif.

11.2 Résiliation par le Client

Le Client peut résilier son Abonnement à tout moment, sans frais, sans préavis et sans motif, par simple message adressé via WhatsApp au numéro officiel du Service ou par courriel à contact@southerncitrus.fr.

La résiliation prend effet à la fin de la période de facturation en cours. Aucun remboursement, total ou partiel, n'est dû au titre des sommes déjà versées pour la période en cours, sauf disposition impérative contraire. En facturation annuelle, le Client conserve l'accès au Service jusqu'au terme de la période d'engagement payée.

À l'issue de la période en cours, le Site est mis hors ligne, l'accès aux fonctionnalités du Service est interrompu et le Contenu peut être supprimé dans les conditions de l'article 10.4.

11.3 Résiliation par l'Éditeur

L'Éditeur peut résilier l'Abonnement de plein droit, sans indemnité, après mise en demeure adressée via WhatsApp ou par courriel restée infructueuse pendant quinze (15) jours, en cas de :

- non-paiement des sommes dues, dans les conditions de l'article 5.4 ;
- manquement substantiel du Client à l'une de ses obligations au titre des présentes CGV, et notamment de l'article 6 ;
- publication d'un Contenu manifestement illicite ou portant atteinte aux droits d'un tiers ;
- utilisation du Service contraire à sa destination, frauduleuse, abusive ou de nature à mettre en péril l'infrastructure technique.

En cas de manquement particulièrement grave (notamment publication de contenu manifestement illicite, fraude, atteinte à la sécurité du Service), la résiliation peut intervenir sans préavis et sans mise en demeure préalable.

11.4 Suspension

L'Éditeur peut, à tout moment et sans préavis, suspendre tout ou partie du Service ou retirer un Contenu, lorsqu'il estime, sur la base d'éléments raisonnables, que le Client manque à ses obligations, qu'un Contenu est manifestement illicite, ou qu'une suspension est nécessaire pour préserver l'intégrité, la sécurité ou la disponibilité du Service. La suspension ne dispense pas le Client du paiement des sommes dues.

Article 12 — Protection des données personnelles

Le présent article a valeur d'accord de traitement de données (« DPA ») entre les parties au sens de l'article 28 du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (« RGPD »).

Il complète, et le cas échéant prévaut sur, toute autre stipulation des présentes CGV s'agissant des traitements de données personnelles.

12.1 Définitions

Les notions de « données à caractère personnel », « traitement », « responsable de traitement », « sous-traitant », « personne concernée » et « violation de données à caractère personnel » s'entendent au sens des articles 4 et suivants du RGPD.

12.2 Données du Client (l'Éditeur agit en qualité de responsable de traitement)

Dans le cadre de la gestion de la relation contractuelle, l'Éditeur traite les données personnelles du Client (notamment nom, prénom, raison sociale, adresse, numéro de téléphone, courriel, contenu des échanges WhatsApp d'ordre commercial ou contractuel, données de facturation) en qualité de responsable de traitement.

Les bases légales sont l'exécution du contrat (article 6.1.b du RGPD), le respect des obligations légales et comptables auxquelles l'Éditeur est soumis (article 6.1.c), ainsi que, le cas échéant, l'intérêt légitime de l'Éditeur à assurer la sécurité, l'évolution et l'amélioration du Service (article 6.1.f).

Les données sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle et au-delà, pour les durées légales de conservation applicables (notamment dix ans en matière comptable).

Conformément aux articles 15 à 22 du RGPD et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et à la portabilité de ses données, qu'il peut exercer à l'adresse contact@southerncitrus.fr. Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL, 3 place de Fontenoy, 75007 Paris, www.cnil.fr).

12.3 Données traitées pour le compte du Client (l'Éditeur agit en qualité de sous-traitant)

Lorsque le Service conduit l'Éditeur à traiter des données à caractère personnel relatives à des Utilisateurs finaux ou à des tiers, le Client agit en qualité de responsable de traitement, et l'Éditeur agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD. Les stipulations du présent article 12.3 et des articles 12.4 à 12.10 régissent ce traitement et constituent un accord de traitement de données opposable entre les parties.

12.4 Objet, durée, nature et finalité du traitement

Objet : la fourniture du Service au Client, comprenant la création et l'hébergement du Site, le fonctionnement du Relais de réservation, et le cas échéant le fonctionnement de l'option « Réceptionniste vocal ».

Durée : le traitement est effectué pendant toute la durée de l'Abonnement, jusqu'à sa résiliation, sous réserve des obligations de restitution ou de suppression prévues à l'article 12.10.

Nature des opérations : collecte, enregistrement, organisation, structuration, conservation, consultation, utilisation, transmission au Client, mise à disposition par hébergement, et effacement des données.

Finalité : la fourniture des fonctionnalités souscrites au titre du Service, et exclusivement à cette fin.

12.5 Types de données traitées et catégories de personnes concernées

Les types de données à caractère personnel susceptibles d'être traités par l'Éditeur en qualité de sous-traitant sont :

- données d'identification : prénom, nom (le cas échéant), genre (le cas échéant) ;
- données de contact : numéro de téléphone (notamment WhatsApp), adresse postale, adresse électronique éventuelle ;
- contenu des échanges : messages échangés via WhatsApp dans le cadre du Relais de réservation, transcriptions d'appels téléphoniques dans le cadre de l'option « Réceptionniste vocal » ;
- données relatives à la demande : nature du service demandé, plage horaire souhaitée, adresse d'intervention ou de livraison, taille du groupe, occasion, budget indicatif, photographies éventuelles, ou tout autre élément renseigné par l'Utilisateur final ;
- métadonnées techniques : horodatages, identifiants techniques de session.

Les catégories de personnes concernées sont les Utilisateurs finaux du Site et, le cas échéant, les tiers que ces derniers viendraient à mentionner dans leurs messages.

Aucune donnée relevant des catégories particulières mentionnées à l'article 9 du RGPD ne devrait être traitée dans le cadre du Service. Le Client s'engage à ne pas configurer le Service de manière à provoquer la collecte de telles données et à instruire ses Utilisateurs finaux en ce sens. L'Éditeur n'assume aucune obligation spécifique au titre de l'article 9 du RGPD.

12.6 Obligations de l'Éditeur en qualité de sous-traitant

L'Éditeur s'engage à :

- ne traiter les données que sur instruction documentée du Client, telle qu'elle résulte des présentes CGV, des paramétrages effectués lors de la souscription, et des demandes ultérieures formalisées par WhatsApp ou par courriel ; informer immédiatement le Client si une instruction lui paraît constituer une violation du RGPD ou de toute autre disposition applicable du droit de l'Union ou des États membres ;
- garantir la confidentialité des données traitées et veiller à ce que les personnes autorisées à traiter ces données s'engagent au respect de la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
- mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées au regard de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement, afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, conformément à l'article 32 du RGPD : chiffrement en transit (TLS), contrôles d'accès, journalisation, sauvegardes, séparation des environnements, revue régulière des accès ;

- notifier au Client, par courriel ou via WhatsApp, dans un délai raisonnable et en tout état de cause sans retard injustifié à compter de sa prise de connaissance, toute violation de données à caractère personnel le concernant, en lui fournissant les informations utiles dont il dispose pour permettre au Client de remplir, le cas échéant, ses obligations de notification à la CNIL et de communication aux personnes concernées ;
- aider le Client, dans la mesure du possible et en tenant compte de la nature du traitement, à donner suite aux demandes d'exercice de leurs droits émanant des personnes concernées ;
- aider le Client à se conformer à ses obligations en matière de sécurité du traitement, de notification de violations, d'analyses d'impact relatives à la protection des données et de consultation préalable de la CNIL, dans la mesure où cette assistance est techniquement raisonnable et compte tenu des informations à la disposition de l'Éditeur ;
- tenir un registre des catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client, conformément à l'article 30 paragraphe 2 du RGPD ;
- mettre à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues à l'article 28 du RGPD, dans les conditions de l'article 12.9.

12.7 Sous-traitants ultérieurs

Le Client autorise l'Éditeur, par les présentes, à recourir à des sous-traitants ultérieurs pour la fourniture du Service. La liste des sous-traitants ultérieurs en vigueur à la date des présentes CGV est la suivante :

- **Cloudflare, Inc.** (États-Unis) — hébergement et distribution des sites des clients (CDN global), stockage de données via Cloudflare Workers KV, gestion des certificats TLS et des noms de domaine personnalisés ;
- **Fly.io, Inc.** (États-Unis ; région d'hébergement effective : France) — hébergement de l'infrastructure applicative et des bases de données opérationnelles ;
- **Twilio Inc.** (États-Unis ; entité contractante européenne : Twilio Ireland Limited) — passerelle de messagerie WhatsApp et, le cas échéant, services de téléphonie pour l'option « Réceptionniste vocal » ;
- **Meta Platforms Ireland Limited** (Irlande) — exploitation de la messagerie WhatsApp Business ;
- **Anthropic, PBC** (États-Unis ; entité contractante européenne : Anthropic Ireland Limited, lorsque applicable) — services de modèle de langage (Claude) utilisés à des fins d'extraction et d'analyse de messages ;
- **Stripe Payments Europe Limited** (Irlande) — traitement des paiements et gestion des abonnements ;
- **Gandi SAS** (France) — registrar pour l'option « Domaine personnalisé ».

L'Éditeur peut faire appel à de nouveaux sous-traitants ultérieurs ou en remplacer. Toute modification substantielle de la liste sera notifiée au Client par courriel ou via WhatsApp au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur. Le Client peut, en cas d'objection légitime

relative à la protection des données, résilier l'Abonnement sans frais, dans les conditions de l'article 11.2, avant la date d'entrée en vigueur de la modification. À défaut de résiliation, le Client est réputé avoir accepté la modification.

L'Éditeur s'engage à imposer contractuellement à chaque sous-traitant ultérieur les mêmes obligations de protection des données que celles qui lui incombent au titre du présent article 12, en particulier en matière de mesures de sécurité, de confidentialité et de notification de violations. L'Éditeur demeure pleinement responsable, à l'égard du Client, de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations.

12.8 Transferts hors Union européenne

Certains sous-traitants ultérieurs mentionnés à l'article 12.7 sont établis en dehors de l'Union européenne, ou sont susceptibles de traiter des données depuis des pays tiers. Le Client autorise expressément ces transferts.

Pour tout transfert vers un pays tiers ne bénéficiant pas d'une décision d'adéquation au sens de l'article 45 du RGPD, l'Éditeur veille à ce que des garanties appropriées soient mises en place, notamment par la conclusion des Clauses Contractuelles Types adoptées par la Commission européenne ou tout mécanisme équivalent reconnu par le droit applicable, et le cas échéant l'adhésion à un cadre de transfert reconnu (notamment l'EU-U.S. Data Privacy Framework pour les transferts vers les États-Unis). Une copie des garanties applicables peut être communiquée au Client sur demande à contact@southerncitrus.fr.

12.9 Audit et information

L'Éditeur met à la disposition du Client, sur demande écrite raisonnable, les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues à l'article 28 du RGPD.

Le Client peut, à ses frais et sous réserve d'un préavis raisonnable d'au moins trente (30) jours, faire procéder à un audit des activités de traitement de l'Éditeur, par lui-même ou par un tiers indépendant qu'il mandate, étant précisé que ce tiers ne peut être un concurrent de l'Éditeur et doit être soumis à une obligation de confidentialité préalable. L'audit ne peut excéder une fois par an, sauf en cas de violation avérée de données ou de demande motivée d'une autorité de contrôle.

L'Éditeur peut satisfaire à son obligation d'audit par la communication de rapports d'audits ou de certifications externes existants (notamment ISO 27001, SOC 2 ou équivalents) le concernant ou concernant ses sous-traitants ultérieurs, dès lors que ces documents permettent de démontrer raisonnablement la conformité.

12.10 Sort des données en fin de contrat

À l'expiration ou à la résiliation, pour quelque cause que ce soit, du Service, l'Éditeur, au choix du Client exprimé par écrit dans un délai de trente (30) jours à compter de la date effective de fin du contrat :

- restitue au Client, dans un format raisonnablement exploitable, les données à caractère personnel qu'il traite pour son compte ; ou
- supprime les données à caractère personnel et détruit les copies existantes.

À défaut d'instruction du Client dans ce délai, l'Éditeur procède à la suppression des données. L'Éditeur peut toutefois conserver les données dans la mesure où une obligation légale ou réglementaire l'impose, ou pendant la durée strictement nécessaire à la défense de ses droits en justice ; ces données conservées demeurent soumises aux obligations de confidentialité et de sécurité du présent article.

12.11 Délégué à la protection des données et point de contact

L'Éditeur n'est pas tenu de désigner un délégué à la protection des données au sens de l'article 37 du RGPD. Tout point de contact relatif à la protection des données peut être adressé à : contact@southerncitrus.fr.

12.12 Information des Utilisateurs finaux

Il appartient au Client, en sa qualité de responsable de traitement, d'informer les Utilisateurs finaux de la collecte et des traitements de leurs données dans les conditions des articles 12 à 14 du RGPD, de recueillir le cas échéant leur consentement, et plus généralement de respecter l'ensemble de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, y compris s'agissant des cookies et traceurs déposés sur le Site.

Article 13 — Responsabilité

13.1 Principe général

Sauf en cas de faute lourde, de dol ou de dommage corporel, et sous réserve des dispositions impératives qui ne pourraient être écartées par contrat, la responsabilité de l'Éditeur est strictement limitée dans les conditions du présent article.

13.2 Absence de garantie de résultat

L'Éditeur fournit le Service tel quel et ne consent aucune garantie, expresse ou implicite, autre que celles expressément énoncées aux présentes. Il ne garantit notamment pas :

- que le Site générera des contacts, clients, ventes, réservations ou un quelconque retour économique ;
- que le Service sera exempt d'interruptions, d'erreurs, de bugs ou de défauts ;
- que le Site atteindra une position particulière dans les résultats des moteurs de recherche ;
- que les fonctionnalités du Service correspondront à des besoins spécifiques exprimés par le Client autres que ceux explicitement décrits aux présentes.

13.3 Exclusion de responsabilité au titre du Contenu

L'Éditeur n'a pas connaissance du Contenu publié sur le Site, n'en assure aucune modération éditoriale et n'en contrôle ni la véracité, ni l'exactitude, ni la licéité, ni la conformité à une quelconque réglementation. L'Éditeur n'est qu'un prestataire technique d'hébergement au sens de l'article 6-I-2 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 (LCEN).

Le Client est seul responsable du Contenu et garantit l'Éditeur contre toute réclamation, action, plainte ou condamnation qui serait dirigée contre l'Éditeur du fait du Contenu, et notamment de tout manquement aux obligations de l'article 6.2.

Conformément à la LCEN, l'Éditeur retirera promptement tout Contenu manifestement illicite dont il aurait effectivement connaissance, notamment à la suite d'une notification régulière.

13.4 Exclusion de responsabilité au titre du Relais de réservation

Le Relais de réservation est un outil de transmission structurée de demandes. L'Éditeur n'est partie à aucune relation entre le Client et l'Utilisateur final. Il n'assume aucune responsabilité au titre :

- d'une demande non transmise, mal interprétée ou tardivement traitée ;
- d'un rendez-vous, d'une intervention, d'une réservation ou d'une commande non honorés, mal exécutés ou contestés ;
- d'un litige opposant le Client à un Utilisateur final ;
- d'une indisponibilité de WhatsApp ou de tout autre canal de communication.

13.5 Exclusion des dommages indirects

L'Éditeur ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable des dommages indirects subis par le Client ou par tout tiers, et notamment, sans que cette liste soit limitative : pertes d'exploitation, pertes de chiffre d'affaires, pertes de bénéfices, pertes de clientèle, pertes de réputation, pertes de chance, pertes de données, atteintes à l'image, ou conséquences d'une réclamation d'un tiers.

13.6 Plafond de responsabilité

En tout état de cause, et sous réserve des dispositions impératives qui ne pourraient être écartées par contrat, le montant total cumulé des sommes dues par l'Éditeur au titre de sa responsabilité contractuelle ou délictuelle, toutes causes confondues, ne pourra excéder le montant total hors taxes effectivement payé par le Client à l'Éditeur au titre du Service au cours des douze (12) mois ayant précédé le fait générateur de responsabilité.

13.7 Garantie du Client

Le Client garantit l'Éditeur contre toute action, réclamation, plainte ou condamnation, judiciaire ou extrajudiciaire, qui pourrait être dirigée contre l'Éditeur en lien avec le Contenu, l'usage qu'il fait du Service, ou tout manquement de sa part aux présentes CGV. Cette garantie couvre les dommages-intérêts, frais et honoraires raisonnables (notamment d'avocat) effectivement exposés par l'Éditeur.

Article 14 — Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement à ses obligations contractuelles résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative : catastrophes naturelles, pandémies, actes de guerre ou de terrorisme, émeutes, grèves générales, défaillance majeure des réseaux de télécommunications, défaillance

prolongée d'un prestataire technique tiers (notamment Cloudflare, Fly.io, Twilio, Meta Platforms, Anthropic, Stripe ou Gandi), décisions des autorités publiques, attaques informatiques massives, dès lors qu'ils présentent les caractères imprévisibles, irrésistibles et extérieurs requis.

Si le cas de force majeure perdure plus de soixante (60) jours, chacune des parties pourra résilier le contrat de plein droit, sans indemnité, par notification écrite à l'autre.

Article 15 — Confidentialité

Chacune des parties s'engage à préserver la confidentialité des informations non publiques portées à sa connaissance dans le cadre de l'exécution du contrat, et à n'en faire usage que pour les besoins de l'exécution des présentes.

Cette obligation ne s'applique pas aux informations qui sont ou deviennent publiques sans manquement à la présente clause, qui étaient déjà connues d'une partie sans obligation de confidentialité, qui sont obtenues légitimement d'un tiers, ou dont la divulgation est imposée par la loi, une décision judiciaire ou une autorité administrative compétente.

Article 16 — Modification des CGV

L'Éditeur se réserve la faculté de modifier à tout moment les présentes CGV, notamment pour tenir compte d'évolutions légales, réglementaires, techniques ou commerciales.

Toute modification substantielle est notifiée au Client via WhatsApp ou par courriel, au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur. Le Client est réputé avoir accepté les CGV modifiées s'il n'a pas résilié son Abonnement dans les conditions de l'article 11.2 avant la date d'entrée en vigueur. À défaut, les CGV modifiées s'appliquent à compter de cette date.

Les modifications mineures, telles que les corrections rédactionnelles ne modifiant pas substantiellement les droits et obligations des parties, peuvent être effectuées sans notification préalable.

Article 17 — Cession

Le Client ne peut céder ni transférer le bénéfice du contrat à un tiers sans accord préalable écrit de l'Éditeur.

L'Éditeur peut librement céder ou transférer le contrat à un tiers, notamment dans le cadre d'une opération de fusion, d'apport partiel d'actif, de cession de fonds de commerce ou de restructuration. En ce cas, le Client en est informé via WhatsApp ou par courriel.

Article 18 — Indépendance des parties

Les parties exécutent les présentes en qualité de cocontractants indépendants. Le contrat ne crée entre elles aucun lien de filiale, d'agence, de mandat, d'association, de société en participation ou de relation salariée.

Article 19 — Notifications

Sauf stipulation contraire des présentes, toute notification entre les parties peut valablement être effectuée :

- via WhatsApp, au numéro de téléphone enregistré du Client ou au numéro officiel du Service (+33 9 39 24 58 75) ;
- par courriel, à l'adresse contact@southerncitrus.fr pour l'Éditeur, et à l'adresse électronique communiquée par le Client lors de la souscription.

Les parties reconnaissent expressément la valeur juridique des échanges intervenus via WhatsApp et par courriel, conformément aux articles 1366 et 1367 du Code civil.

Article 20 — Stipulations diverses

20.1 Intégralité

Les présentes CGV, ensemble la grille tarifaire en vigueur et tout document expressément référencé, expriment l'intégralité de l'accord des parties relatif à leur objet et se substituent à tout accord ou échange antérieur.

20.2 Non-renonciation

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

20.3 Nullité partielle

Si une stipulation des présentes était déclarée nulle, illégale ou inapplicable par une décision définitive, les autres stipulations conserveraient leur pleine valeur. Les parties s'efforceront de remplacer la stipulation invalide par une stipulation valide produisant un effet économique équivalent.

20.4 Tolérance

Aucune tolérance, quels qu'en soient la durée, la fréquence ou l'importance, ne peut être interprétée comme une renonciation aux droits de l'une ou l'autre des parties au titre des présentes.

Article 21 — Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont soumises au droit français, à l'exclusion de toute autre loi.

À défaut de résolution amiable, et sous réserve des règles impératives de compétence, tout litige relatif à la formation, à l'exécution, à l'interprétation ou à la rupture des présentes sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux du ressort de la Cour d'appel de Paris, y compris en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de procédure d'urgence.

Identification de l'Éditeur

Southern Citrus Software — Entrepreneur individuel

SIREN : 804 603 801

SIRET (siège) : 804 603 801 00031

Code APE / NAF : 6201Z — Programmation informatique

Siège social : 7 rue du Colonel Oudot, 75012 Paris, France

TVA non applicable, art. 293 B du CGI

Contact : contact@southerncitrus.fr

Hébergement de l'infrastructure applicative : Fly.io, Inc. — 2261 Market Street #4990, San Francisco, CA 94114, USA — région d'hébergement : France (Paris, code CDG).

Hébergement et distribution des Sites des clients : Cloudflare, Inc. — 101 Townsend Street, San Francisco, CA 94107, USA — réseau mondial de distribution (CDN global).

Fait à Paris, le 6 mai 2026.