

# Conditions Générales de Vente

## (CGV)

Mise à jour le 11 avril 2026

### ARTICLE 1 : Objet et Champ d'Application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent l'ensemble des transactions conclues sur le site <https://www.rappelmalin.fr> entre le Prestataire, Michaël Sylla (SIREN : 92362576800018), et ses clients professionnels (ci-après « le Client »).

Le Service est une solution SaaS incluant : la gestion de calendrier, l'envoi de rappels SMS/Email, la gestion client, l'édition de factures et un module de réservation en ligne.

### ARTICLE 2 : Période d'Essai, "Mode Bac à sable" et Usage Abusif

**2.1 Essai gratuit** : Chaque nouveau compte bénéficie d'une période d'essai de 15 jours calendaires, sans engagement et sans saisie de carte bancaire. Durant cette phase, 20 unités SMS sont offertes pour test.

**2.2 Mode Bac à sable et Activation** : Par défaut, le compte est en mode "Bac à sable" (Sandbox) : les SMS sont redirigés vers le numéro de mobile du Client. Le passage en mode "Production" (envoi réel aux destinataires finaux) peut être effectué à tout moment avant la fin des 15 jours via la souscription à un abonnement payant. **Le Client reconnaît expressément qu'en activant un plan payant avant le terme des 15 jours, il renonce au reliquat de sa période d'essai gratuite.**

**2.3 Lutte contre l'abus et Sécurité :** Le Prestataire se réserve le droit de suspendre ou de bannir définitivement, sans préavis ni indemnité, tout compte présentant des signes d'usage abusif ou frauduleux, notamment :

- Tentatives de détournement du système de parrainage (auto-parrainage, comptes fictifs).
- Envoi de messages à caractère illicite, offensant ou non conforme à la réglementation sur la prospection directe.
- Usage intensif de l'infrastructure visant à perturber la stabilité du Service.
- Multiplication de comptes gratuits pour contourner les limites de l'essai.

**2.4 Conséquences du Bannissement :** En cas de bannissement pour non-respect des présentes CGV ou des lois en vigueur, l'accès au compte et aux données est immédiatement révoqué. Les éventuels packs SMS achetés ou crédits de parrainage sont définitivement perdus.

## **ARTICLE 3 : Tarification et Facturation**

**3.1 Prix :** Les tarifs des abonnements (mensuels ou annuels) et des packs SMS sont indiqués en Euros TTC sur le site <https://www.rappelmalin.fr>. Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant au Client l'application du tarif en vigueur au jour de la validation de la commande ou du renouvellement de la période en cours.

**3.2 Régime Fiscal :** Conformément à l'article 293 B du CGI, la TVA est non applicable. Le Client professionnel est tenu de renseigner ses informations complètes (Raison sociale, Adresse, SIRET) lors de la souscription pour permettre la génération de factures conformes.

**3.3 Établissements multiples :** En cas de gestion de plusieurs établissements sous un même compte, des tarifs dégressifs peuvent s'appliquer sur les unités secondaires. Ces remises sont calculées automatiquement et affichées avant validation du paiement. En cas de suppression de l'établissement principal, la tarification standard s'applique automatiquement à l'établissement restant le plus

ancien (voir Art. 3.4).

**3.4 Promotion d'établissement :** Si le Client supprime l'établissement bénéficiant du tarif plein, le système désigne l'établissement secondaire le plus ancien comme nouvel établissement principal. Le Client accepte expressément que la remise "multi-établissement" cesse de s'appliquer à ce dernier, le tarif standard devenant exigible dès la prochaine échéance.

## **ARTICLE 4 : Programme de Parrainage et Avantages**

**4.1 Éligibilité :** Tout Client ayant un abonnement actif ("Parrain") peut inviter des confrères ("Filleuls"). Le bénéfice de l'avantage est déclenché exclusivement lors du premier paiement réussi du Filleul.

**4.2 Nature de l'avantage :** Le parrainage donne droit à un crédit forfaitaire de 14,99 € (correspondant à une remise sur la mensualité du Plan Essentiel ou un crédit partiel sur le Plan Sérénité). Ces crédits ne sont ni remboursables, ni échangeables contre des espèces.

**4.3 Plafonnement et Étalement (Lissage) :** Rappel Malin applique une règle de lissage pour les parrainages multiples :

- L'avantage parrainage est limité à une réduction maximale de 14,99 € par mois de facturation.
- En cas de validation de plusieurs filleuls au cours d'un même mois, les crédits excédentaires ne sont pas cumulés sur une seule facture mais sont **étalés chronologiquement** sur les mois suivants.
- *Exemple : Si 5 filleuls valident leur paiement le même mois (74,95 € de crédit total), le Parrain bénéficiera d'une réduction de 14,99 € sur ses 5 prochaines factures mensuelles.*

**4.4 Fin de service :** En cas de résiliation de l'abonnement par le Parrain, les crédits de parrainage en attente d'étalement sont définitivement perdus et ne peuvent donner lieu à aucun versement compensatoire.

**4.5 Transparence :** Le Filleul accepte que son nom d'établissement soit visible dans l'interface de suivi du Parrain pour permettre la gestion des crédits.

## **ARTICLE 5 : Modalités de Paiement et Suspension de Service**

**5.1 Prestataire de Paiement :** Les transactions sont sécurisées par la plateforme **Stancer** (agrée ACPR). Le Prestataire n'a jamais accès aux coordonnées bancaires complètes du Client.

**5.2 Renouvellement et "Tokenisation" :** L'abonnement est conclu pour une durée d'un mois, renouvelable tacitement. Lors du premier paiement, le Client peut opter pour l'enregistrement sécurisé de sa carte ("Tokenisation"). Le Client autorise alors Rappel Malin à débiter mensuellement le montant de l'abonnement à la date anniversaire de la souscription.

**5.3 Incident de paiement et Délais de grâce :** En cas d'échec de prélèvement (carte expirée, solde insuffisant, etc.) :

- **À J+0 :** Le Client est notifié par e-mail de l'incident.
- **À J+2 (48h) :** En l'absence de régularisation, les fonctionnalités d'envoi automatisé de SMS sont suspendues.
- **À J+7 :** L'accès complet au compte Rappel Malin est suspendu. Le Client ne peut plus accéder à son planning ni à sa base client jusqu'au règlement total des sommes dues.

**5.4 Frais de rejet :** Le Prestataire se réserve le droit d'appliquer des frais de gestion forfaitaires de 5 € pour tout incident de paiement nécessitant plus de trois (3) tentatives de prélèvement infructueuses.

**5.5 Modification des coordonnées :** Le Client est seul responsable de la mise à jour de ses coordonnées bancaires via son espace personnel avant la date d'échéance pour éviter toute rupture de service.

## **ARTICLE 6 : Gestion des unités SMS**

**6.1 Unités incluses (Forfait) :** Les unités SMS incluses mensuellement dans les abonnements (Plan Basic ou Pro) sont valables uniquement pour la période de facturation en cours. Elles ne sont pas cumulables d'un mois sur l'autre. En cas de résiliation ou de suspension de l'abonnement, les unités restantes du forfait mensuel sont définitivement perdues.

**6.2 Packs additionnels (Crédits) :** Les unités SMS achetées sous forme de "Packs" indépendants n'ont pas de date d'expiration. En cas de résiliation de l'abonnement principal, ces unités sont conservées sur le compte du Client, mais ne pourront être consommées qu'après la souscription d'un nouvel abonnement actif. Aucun remboursement d'unités achetées et non consommées ne sera effectué.

**6.3 Mode Bac à sable (Essai) :** Durant la période d'essai de 15 jours, les 20 unités offertes sont soumises au "Mode Bac à sable". Elles permettent exclusivement l'envoi de tests vers le numéro de mobile du Client. Le passage en envoi réel vers les clients finaux nécessite l'activation d'un abonnement et la consommation des unités selon les règles des points 6.1 ou 6.2.

**6.4 Décompte des unités et messages longs :** Le Client est informé qu'une unité SMS standard est limitée à **160 caractères**. En cas de dépassement, le message est fractionné en segments : la capacité de chaque segment est alors réduite à **153 caractères** (en raison de l'ajout d'en-têtes techniques de concaténation).

L'utilisation de caractères spéciaux ou d'émojis peut modifier l'encodage (passage en Unicode) et réduire la capacité d'un segment à **70 caractères**. Le Client est invité à surveiller le compteur de caractères fourni dans l'interface de rédaction pour optimiser sa consommation d'unités.

## **ARTICLE 7 : Résiliation et Accès aux Données**

**7.1 Modalités :** L'abonnement est sans engagement. Le Client peut résilier à tout moment via son espace personnel. La résiliation prend effet à la fin de la période (mensuelle ou annuelle) en cours. Aucun remboursement au prorata n'est effectué.

**7.2 Export des données :** Le Client est invité à procéder à l'export de sa base clients et de son historique (format ZIP/CSV) avant la date de fin d'abonnement. Rappel Malin garantit l'accès à ces fonctions de portabilité jusqu'au dernier jour du contrat.

**7.3 Suppression du compte :** Suite à la résiliation effective, le compte est désactivé. Les données métier (planning, fiches clients/animaux) sont supprimées de nos bases de production sous un délai de 30 jours, **à l'exception des pièces comptables mentionnées à l'Article 8.3.**

## **ARTICLE 8 : Données Personnelles et Obligations Comptables**

**8.1 Collecte :** Les données collectées sont strictement nécessaires à la fourniture du Service et à la facturation. Le Client agit en tant que Responsable de Traitement pour ses propres clients, et Rappel Malin en tant que Sous-traitant.

**8.2 Droits du Client :** Conformément au RGPD, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles.

**8.3 Conservation Légale des Factures :** Par dérogation au droit à l'effacement, le Client est informé que les données d'identification (Nom, Adresse, SIRET) figurant sur les factures émises seront conservées par le Prestataire pendant une durée de **dix (10) ans**, conformément à l'article L123-22 du Code de commerce, afin de répondre à ses obligations fiscales et comptables.

## **ARTICLE 9 : Litiges et Médiation**

En cas de litige, le Client doit s'adresser en priorité au support :

**support@rappelmalin.fr.**

Le médiateur désigné est : **Médiation Solution**, 222 chemin de la bergerie, 01800 SAINT JEAN DE NIOST (<https://www.sasmediationsolution-conso.fr/>).

À défaut de résolution amiable, les tribunaux du siège social du Prestataire seront seuls compétents.

Rappel Malin — Michaël Sylla | SIREN : 923 625 768 00018 | Canapville, France