Conditions Générales de Vente (CGV)

Mise à jour le 10 juin 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 (SIRET : 923 625 768 00026), 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, la comptabilité (livre des recettes, export FEC, factures Factur-X), un module de réservation en ligne ainsi que des modules optionnels (programme de fidélité, avis clients, partenariats entre établissements, détaillés à l'Article 9).

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, durant la période d'essai, le compte est en mode "Bac à sable" : les SMS ne sont pas envoyés aux clients finaux mais redirigés vers le numéro de mobile du Client (le professionnel), afin qu'il puisse visualiser le rendu des messages.
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 (un établissement principal et jusqu'à quatre établissements secondaires), une remise de 20 % s'applique automatiquement sur chaque établissement secondaire. Cette remise est calculée automatiquement et affichée 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 (d'un montant non nul). Le crédit est alors accordé au Parrain comme au Filleul.

4.2 Nature de l'avantage : Le parrainage donne droit à un crédit de 14,99 € (équivalent à une mensualité du Plan Essentiel, ou à un crédit partiel sur le Plan Sérénité). Ce crédit est porté au solde de parrainage du compte et déduit automatiquement des factures d'abonnement à venir. Ces crédits ne sont ni remboursables, ni échangeables contre des espèces.

4.3 Parrainages multiples : Chaque parrainage validé crédite 14,99 € supplémentaires sur le solde de parrainage, sans plafond de cumul. Ce solde est ensuite déduit des factures d'abonnement successives jusqu'à épuisement. *Exemple : 5 parrainages validés créditent 74,95 € sur le solde, déduits des factures d'abonnement suivantes jusqu'à épuisement.*

4.4 Utilisation du solde : Le solde de parrainage n'est utilisable qu'en présence d'un abonnement actif et ne peut donner lieu à aucun versement en espèces. En cas de bannissement, il est perdu dans les conditions de l'Article 2.4.

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** (agréée 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 ou d'un an selon la formule choisie, 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 le montant de l'abonnement à chaque échéance (mensuelle ou annuelle).

5.3 Incident de paiement et Délai 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.
- **Pendant le délai de grâce (7 jours) :** de nouvelles tentatives de prélèvement automatiques sont effectuées, de façon espacée, et le Client est invité à régulariser sa situation.
- **À l'issue du délai de grâce (J+7) :** en l'absence de régularisation, l'accès au compte 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 Incidents répétés : En cas d'échecs de prélèvement répétés, le Prestataire se réserve le droit de facturer des frais de gestion raisonnables ; leur montant serait, le cas échéant, porté à la connaissance du Client préalablement à toute

application.

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 éventuellement incluses dans l'abonnement, selon la formule souscrite, 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" : les SMS de test sont envoyés vers le numéro de mobile du Client (le professionnel), et non vers les clients finaux, afin de visualiser le rendu des messages. 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 et les données métier (planning, fiches clients/animaux) sont supprimées de nos bases de production dans un délai de 30 jours, **à l'exception des pièces comptables mentionnées à l'Article 8.3** (conservées 10 ans). Le Client peut également demander la suppression anticipée de ses données à tout moment (compte@rappelmalin.fr).

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. Cette sous-traitance est encadrée par un contrat de sous-traitance conforme à l'article 28 du RGPD.

8.2 Droits du Client : Conformément au RGPD, le Client dispose, sur ses propres données personnelles, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, de portabilité et de suppression. Il peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

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 : Modules métier optionnels (Fidélité, Avis, Comptabilité, Partenariats)

9.1 Mise à disposition : Rappel Malin met à disposition du Client des modules métier optionnels, fournis en tant qu'outils techniques « en l'état ». Leur activation et leur paramétrage relèvent du Client.

9.2 Programme de fidélité : Le Client définit librement les règles de son programme de fidélité (cartes, points, récompenses) à destination de ses propres clients finaux. Rappel Malin n'est pas partie à cette relation de fidélité et ne saurait être tenu responsable de l'octroi, du calcul ou de l'honneur des avantages accordés par le Client à sa clientèle.

9.3 Avis clients : Le module de collecte et de publication d'avis est mis à disposition du Client, qui demeure seul responsable des avis diffusés depuis son espace, de leur modération et du respect de la réglementation applicable (notamment loyauté de l'information et droits des personnes).

9.4 Comptabilité : Les outils comptables (livre des recettes, export FEC, factures au format Factur-X) sont fournis à titre d'aide à la gestion. Le Client reste seul responsable de l'exactitude de sa comptabilité et de ses déclarations fiscales ; il lui appartient de vérifier la conformité des documents générés et, le cas échéant, de les faire valider par son expert-comptable.

9.5 Partenariats entre établissements : Les conditions de collaboration et de partage de données entre établissements partenaires sont décrites dans les CGU (Art. 4.2) et la Politique de Confidentialité (Art. 5). Le Client est seul responsable des partenariats qu'il initie ou accepte et garantit disposer d'une base légale et avoir informé ses clients du partage, conformément au RGPD.

9.6 Facturation électronique (réforme) : Les fonctionnalités de facturation électronique et de transmission via une **Plateforme Agréée (PA/PDP)** immatriculée par la DGFiP sont fournies en tant qu'outils techniques « en l'état », dans le prolongement de l'Article 9.4. Le Client demeure l'**émetteur** et le **seul responsable** de sa facturation, de son exactitude, de sa conformité et de ses obligations d'e-reporting et de conservation ; Rappel Malin n'émet pas de factures « au nom et pour le compte » du Client et n'agit pas comme mandataire de facturation (voir CGU, Art. 5.4). Les conditions tarifaires applicables sont celles affichées sur le site (Art. 3.1).

ARTICLE 10 : 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.