CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

SYNERGIE CONSEIL – Services et solutions numériques B2B

Version du 3 septembre 2026

Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») régissent les ventes de services, abonnements, solutions numériques et prestations associées commercialisés par **SYNERGIE CONSEIL**, notamment les solutions de prospection, de gestion commerciale, de données professionnelles, d'automatisation et services numériques proposés directement ou en qualité de revendeur ou partenaire.

Les services sont exclusivement destinés à des **clients professionnels (B2B)**.

Toute commande, signature d'un devis, souscription ou utilisation d'un service implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

Les conditions particulières figurant sur un devis, bon de commande ou contrat prévalent sur les présentes CGV en cas de contradiction.

Article 2 – Services

SYNERGIE CONSEIL commercialise notamment des solutions permettant aux professionnels de développer leur activité : outils de prospection B2B, accès à des données professionnelles, CRM, campagnes commerciales, automatisation, intelligence artificielle, prise de rendez-vous, accompagnement, conseil et services connexes.

Certains services peuvent être fournis techniquement par des **éditeurs ou partenaires tiers**. Dans ce cas, le Client reconnaît que l'utilisation de la solution peut également être soumise aux conditions d'utilisation, règles techniques et politiques de conformité propres à l'éditeur concerné.

SYNERGIE CONSEIL intervient en qualité de distributeur, revendeur, intégrateur ou accompagnateur selon l'offre souscrite et ne se substitue pas à l'éditeur pour les fonctionnalités relevant exclusivement de la plateforme technique.

Article 3 – Commande et mise à disposition

Les caractéristiques essentielles des services, leur prix, leur durée et, le cas échéant, leur niveau d'abonnement sont précisés dans le devis, bon de commande, contrat ou offre commerciale accepté par le Client.

La commande devient ferme dès validation du devis ou bon de commande, souscription en ligne ou paiement de la première échéance.

Les accès sont personnels au Client et ne peuvent être cédés, revendus ou mis à disposition de tiers sans autorisation préalable.

Article 4 – Prix et facturation

Les prix sont exprimés en euros hors taxes, sauf indication contraire. La TVA et toutes autres taxes applicables sont facturées conformément à la réglementation en vigueur.

Les tarifs applicables sont ceux figurant sur le devis, bon de commande ou offre commerciale en vigueur au jour de la souscription.

Sauf disposition particulière, aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

SYNERGIE CONSEIL pourra modifier ses tarifs lors du renouvellement d'un abonnement, sous réserve d'en informer préalablement le Client.

Article 5 – Paiement

Les factures sont payables selon les modalités et échéances indiquées sur le devis, le bon de commande ou la facture.

Les abonnements peuvent être réglés par prélèvement automatique, carte bancaire, virement ou tout autre moyen accepté par SYNERGIE CONSEIL.

En cas de retard de paiement, des pénalités seront appliquées automatiquement, sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire. Leur montant sera calculé sur la base du taux légal en vigueur, majoré de dix (10) points de pourcentage.

Une indemnité forfaitaire de **40 € pour frais de recouvrement** est également due pour chaque facture réglée en retard, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire lorsque les frais réellement engagés sont supérieurs.

En cas d'impayé, SYNERGIE CONSEIL pourra suspendre l'accès aux services jusqu'à régularisation complète.

Article 6 – Abonnement, durée et résiliation

La durée de l'abonnement et, le cas échéant, sa période minimale d'engagement sont précisées lors de la souscription.

Sauf disposition contraire prévue au devis ou au contrat, les abonnements sont renouvelés automatiquement pour une période identique ou selon la périodicité prévue dans l'offre.

La résiliation doit être demandée par écrit ou depuis l'espace prévu à cet effet, en respectant le préavis éventuellement indiqué dans les conditions particulières.

Toute période commencée et facturée reste due. Aucun remboursement prorata temporis n'est effectué, sauf disposition contractuelle contraire.

En cas de manquement grave du Client à ses obligations, notamment défaut de paiement, utilisation illicite, abusive ou frauduleuse des services, SYNERGIE CONSEIL pourra suspendre ou résilier les services.

Article 7 – Obligations du Client et prospection commerciale

Le Client s'engage à utiliser les services exclusivement dans le cadre de son activité professionnelle et conformément aux lois, réglementations et règles applicables aux différents canaux de communication utilisés.

Il demeure seul responsable :

- de ses campagnes et messages de prospection ;
- de ses fichiers et données importés ;
- du choix des personnes contactées ;
- du respect du RGPD et des règles applicables à la prospection commerciale ;
- de l'information des personnes concernées et de la gestion de leurs droits et demandes d'opposition ;
- du respect des conditions d'utilisation des services tiers connectés, notamment messageries, réseaux sociaux et plateformes de communication.

Sont notamment interdits tout usage frauduleux ou illicite, l'envoi abusif de sollicitations, la collecte ou l'utilisation illicite de données, ainsi que la revente, publication ou diffusion non autorisée des données accessibles par l'intermédiaire des services.

SYNERGIE CONSEIL pourra suspendre immédiatement tout compte présentant un risque juridique, technique ou de sécurité.

Article 8 – Données personnelles et confidentialité

Chaque partie s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Lorsque le Client utilise des données professionnelles ou réalise des campagnes de prospection au moyen des services proposés, il demeure responsable des traitements qu'il effectue pour ses propres finalités.

Les données peuvent être traitées par les éditeurs, hébergeurs et prestataires techniques nécessaires à la fourniture des services, conformément à leurs obligations contractuelles et réglementaires.

Chaque partie s'engage à préserver la confidentialité des informations commerciales, techniques ou stratégiques obtenues dans le cadre de la relation contractuelle.

Article 9 – Propriété intellectuelle

Les logiciels, plateformes, bases de données, marques, interfaces, contenus et technologies accessibles dans le cadre des services demeurent la propriété de leurs titulaires respectifs.

La souscription confère uniquement au Client un droit personnel, limité et non exclusif d'utilisation pendant la durée du contrat.

Aucun droit de propriété intellectuelle n'est transféré au Client.

Toute reproduction, extraction massive, revente, mise à disposition, exploitation ou utilisation non autorisée est interdite.

Article 10 – Disponibilité et responsabilité

SYNERGIE CONSEIL met en œuvre les moyens raisonnables nécessaires à la fourniture des services.

Lorsque tout ou partie d'un service repose sur une plateforme, infrastructure, base de données ou service tiers, SYNERGIE CONSEIL ne peut garantir une disponibilité permanente ni être tenue responsable d'une interruption, modification, restriction ou dysfonctionnement directement imputable au prestataire ou éditeur concerné.

SYNERGIE CONSEIL ne garantit aucun niveau de chiffre d'affaires, de rendez-vous, de prospects, de taux de conversion ou de résultat commercial résultant de l'utilisation des services.

La responsabilité de SYNERGIE CONSEIL ne pourra être engagée au titre des dommages indirects, pertes de chiffre d'affaires, pertes de données, pertes de clientèle ou préjudices commerciaux indirects.

Sauf en cas de faute lourde, de faute intentionnelle ou lorsque la loi prévoit une règle contraire, la responsabilité totale de SYNERGIE CONSEIL ne pourra pas dépasser le montant hors taxes payé par le Client pour le service concerné au cours des douze derniers mois.

Article 11 – Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement de force majeure reconnu par la réglementation applicable.

L'exécution des obligations concernées est suspendue pendant la durée de cet événement.

Article 12 – Modification des CGV

SYNERGIE CONSEIL pourra modifier les présentes CGV afin notamment de tenir compte de l'évolution des services, de la réglementation ou des conditions imposées par ses partenaires techniques.

La version applicable est celle communiquée ou mise à disposition du Client à la date de la commande ou du renouvellement, sous réserve des modifications devant entrer en vigueur immédiatement en application d'une obligation légale ou réglementaire.

Article 13 – Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au **droit français**.

Les parties rechercheront prioritairement une solution amiable à tout différend.

À défaut d'accord amiable, tout litige relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du contrat sera soumis aux juridictions compétentes dans les conditions prévues par la législation applicable.

Article 14 — Outil technique et fournisseur d'infrastructure

Le service proposé par Lidora repose sur une plateforme technique éditée et opérée par un fournisseur d'infrastructure tiers spécialisé (ci-après le "Fournisseur"), partenaire de Lidora, dont l'identité n'a pas à être révélée sauf obligation légale. En souscrivant au service, le Client accepte également les conditions du Fournisseur, qui régissent l'usage de l'outil technique et figurent en Annexe des présentes.

En particulier :
• La propriété intellectuelle de l'outil, de ses algorithmes et de ses bases de données appartient exclusivement au Fournisseur. Les données sont concédées en licence d'usage dans l'outil : toute extraction hors licence expose le Client à la clause pénale et aux sanctions prévues en Annexe, dont le Fournisseur peut se prévaloir directement.
• Lidora et le Fournisseur pourront suspendre l'accès du Client en cas d'usage non conforme aux présentes conditions, de fraude détectée ou de manquement aux obligations contractuelles.
• Les canaux d'envoi (email, SMS, WhatsApp, LinkedIn, téléphone, courrier) opèrent via les comptes et numéros du Client auprès de plateformes tierces : leur usage en prospection peut entraîner la restriction, la suspension ou le bannissement de ces comptes par les plateformes concernées, sans recours. Ce risque relève de l'usage du Client et n'est imputable ni à Lidora ni au Fournisseur ; il n'ouvre droit à aucun remboursement.
• La responsabilité du Fournisseur envers le Client est limitée dans les conditions de l'Annexe. Toute réclamation relative au service doit être adressée en premier lieu à Lidora.
• Les données personnelles du Client sont traitées par le Fournisseur en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD, le Client demeurant responsable de traitement de sa prospection.
• Le Client autorise Lidora à transmettre au Fournisseur les informations strictement nécessaires à la fourniture du service (identité, email, données saisies dans l'outil).
• Le Client renonce expressément à toute action contre le Fournisseur à raison de l'apparition fortuite de sa dénomination ou de celle de ses sous-traitants techniques dans des éléments techniques du service (en-têtes de messages, domaines techniques, écrans d'autorisation), sauf dol ou faute lourde.

SYNERGIE CONSEIL
128 rue La Boétie – 75008 Paris – France
Capital social : 1 000 €
RCS : PARIS
SIREN : 109386151
E-mail : direction\@agence-synergieconseil.com

ANNEXE — CONDITIONS DU FOURNISSEUR D'INFRASTRUCTURE

Version applicable aux clients finaux des partenaires marque blanche

1. OBJET

Les présentes conditions s'appliquent à tout utilisateur final (le "Client") accédant à un service reposant sur la plateforme technique d'un fournisseur d'infrastructure tiers (le "Fournisseur"), accessible via le partenaire ayant souscrit la solution (le "Partenaire"). L'identité du Fournisseur n'a pas à être révélée, sauf obligation légale.

2. RÔLE DU FOURNISSEUR

Le Fournisseur fournit l'infrastructure technique, les algorithmes, l'hébergement et la maintenance de la plateforme. Il n'a aucune relation commerciale directe avec le Client, qui contracte exclusivement avec le Partenaire.

3. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE, LICENCE DE DONNÉES ET EXTRACTION ILLICITE

L'ensemble des éléments composant l'outil (interface, algorithmes, base de code, modèles d'IA, structures de données) est la propriété exclusive du Fournisseur. Aucune cession ni licence d'exploitation au-delà du strict usage du service n'est consentie au Client.

Les données professionnelles B2B mises à disposition (les « Données ») sont concédées sous forme d'un droit d'usage interne, non exclusif et non transférable, limité à une exploitation à l'intérieur de la plateforme. Le Fournisseur est producteur de la base au sens des articles L.341-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Constitue une extraction illicite, indépendamment de tout franchissement de quotas et même sous abonnement actif, le fait de copier, collecter, télécharger, reconstituer ou aspirer tout ou partie substantielle des Données hors du cadre de l'exploitation normale et sans avoir acquis les fichiers correspondants au tarif en vigueur (notamment : ouverture systématique de fiches à un rythme révélant un procédé automatisé, copier-coller en masse, appel direct des interfaces techniques hors parcours prévus, constitution progressive d'une copie de la base).

Le Client est informé et accepte que des dispositifs de journalisation des accès aux Données sont mis en œuvre (intérêt légitime, art. 6.1.f RGPD) ; les journaux d'accès horodatés font foi entre les parties jusqu'à preuve contraire (convention de preuve, article 1356 du Code civil). En cas d'extraction illicite, le Client est redevable, à titre de clause pénale (articles 1231-5 et suivants du Code civil), d'une indemnité indexée sur la valeur des Données extraites au tarif en vigueur, majorée d'un coefficient de deux (2), sans préjudice de la suspension immédiate du service, de dommages-intérêts complémentaires pour concurrence déloyale et parasitaire (article 1240 du Code civil) et de toutes poursuites. Les sommes dues peuvent être imputées sur tout moyen de paiement enregistré, après mise en demeure restée sans effet quinze (15) jours.

Ces protections sont stipulées tant au profit du Partenaire qu'au profit du Fournisseur, qui pourra s'en prévaloir directement à l'égard du Client (stipulation pour autrui, article 1205 du Code civil).

4. CANAUX D'ENVOI ET PLATEFORMES TIERCES

Les canaux de prospection (email, SMS, WhatsApp, LinkedIn, téléphone, courrier) opèrent, pour certains, via les comptes, lignes et numéros que le Client connecte ou utilise auprès de plateformes tierces (opérateurs de messagerie, WhatsApp/Meta, LinkedIn, opérateurs télécoms). Le Client reconnaît que :

- l'usage de ces canaux en prospection peut contrevenir aux conditions des plateformes tierces et entraîner la restriction, la suspension ou le bannissement définitif de ses comptes ou numéros, sans préavis ni recours auprès de ces plateformes ;

- ces mesures relèvent de son usage et des décisions des plateformes tierces : elles ne sont imputables ni au Partenaire ni au Fournisseur et n'ouvrent droit à aucune indemnité, aucun avoir ni aucun remboursement ;
- les dispositifs de protection intégrés (plafonds, fenêtres horaires, montée en charge progressive) sont des mesures de précaution fournies au titre d'une obligation de moyens ; lorsque les limites sont réglables, leur augmentation relève de la décision exclusive et des risques exclusifs du Client ;
- le respect de la réglementation de la prospection (désinscription, mention STOP, démarchage téléphonique, RGPD) lui incombe en sa qualité de responsable de traitement.

5. SUSPENSION ET RÉSILIATION
Le Fournisseur se réserve le droit, sans préavis, de suspendre l'accès d'un Client en cas de :
- Usage abusif, frauduleux ou détourné du service (notamment spam ou prospection illicite) ;
- Tentative d'extraction massive de données ou de rétro-ingénierie ;
- Atteinte à la sécurité ou à l'intégrité de la plateforme ;
- Demande des autorités compétentes.
La résiliation effective de l'abonnement reste régie par les CGV du Partenaire.

6. PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)
Le Fournisseur agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD pour les données traitées via la plateforme. Le Client est responsable de traitement de sa prospection ; le Partenaire intervient selon son rôle effectif dans la chaîne de traitement. Le Fournisseur s'engage à :
- Mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées ;
- Notifier toute violation de données dans les délais réglementaires ;
- Restituer ou détruire les données en fin de contrat.
Un accord de traitement des données conforme à l'article 28 du RGPD est disponible auprès du Partenaire.

7. MARQUE ET ÉLÉMENTS TECHNIQUES
La plateforme repose sur une architecture mutualisée. La dénomination du Fournisseur ou de ses sous-traitants techniques peut apparaître fortuitement dans des éléments techniques (en-têtes de messages, domaines techniques de suivi, écrans d'autorisation de services tiers, certificats). Le Client renonce expressément, dans toute la mesure permise par la loi et sauf dol ou faute lourde, à toute action contre le Fournisseur à raison d'une telle apparition.

8. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ
La responsabilité du Fournisseur envers le Client est limitée aux dommages directs causés par une faute prouvée du Fournisseur ; elle ne pourra excéder le montant payé par le Client au titre du service au cours des douze (12) derniers mois. Le Fournisseur ne peut être tenu responsable des dommages indirects, perte de chiffre d'affaires ou préjudice commercial du Client. Ces limitations ne s'appliquent pas en cas de dol, de faute lourde ou de dommage corporel.

9. ÉVOLUTION DU SERVICE
Le Fournisseur pourra faire évoluer la plateforme (ajout / modification / suppression de fonctionnalités, ajustement des limites techniques de protection) sans préavis, dans la mesure où ces évolutions n'affectent pas substantiellement la qualité globale du service.

10. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION
Les présentes sont régies par le droit français. Tout litige relatif aux présentes conditions relève de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Paris, sauf disposition légale impérative contraire.