

Conditions générales d'accès à la plateforme Symaps

Version : 2026.1

Date de version : 5 septembre 2026

Champ : clients professionnels uniquement

La présente version ne s'applique qu'aux offres, bons de commande ou conditions particulières qui l'identifient expressément et qui sont valablement acceptés après sa mise à disposition. Elle ne modifie aucun contrat antérieur par sa seule publication ou par le remplacement d'un lien internet.

1. Parties et définitions

Les présentes conditions générales (les « Conditions générales ») sont proposées par SYMAPS SAS, société par actions simplifiée au capital de 17 920 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 824 024 863, dont le siège social est situé 118-130 avenue Jean Jaurès, 75019 Paris, France (« Symaps »), à tout client agissant à des fins professionnelles (le « Client »).

Le « Contrat » désigne, par ordre de priorité décroissante : (i) l'offre, le bon de commande ou les conditions particulières acceptées par les Parties (les « Conditions particulières »), (ii) le cas échéant, les annexes expressément incorporées, dont tout accord relatif au traitement de données à caractère personnel, puis (iii) la version des présentes Conditions générales identifiée dans les Conditions particulières. En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut.

La « Plateforme » désigne les services logiciels Symaps accessibles en ligne et les modules, fonctionnalités, données et prestations identifiés dans les Conditions particulières. Les « Données du Client » désignent les données et contenus fournis, importés ou téléversés par le Client. Les « Résultats » désignent les analyses, rapports et exports générés pour le Client au moyen de la Plateforme. Les « Utilisateurs autorisés » sont les personnes autorisées par le Client dans les limites du Contrat.

2. Formation et preuve du Contrat

Les Conditions générales ne lient le Client que si elles lui ont été communiquées avant son acceptation, sous une forme qu'il peut conserver et reproduire, et si les Conditions particulières identifient la présente version ou l'incorporent sans ambiguïté. Chaque Partie conserve son exemplaire du Contrat et les éléments prouvant son acceptation.

Le Contrat remplace tout engagement antérieur ayant le même objet. Une proposition, démonstration, présentation commerciale ou réponse à un questionnaire ne crée aucune obligation qui ne figure pas expressément dans le Contrat.

3. Accès et droit d'utilisation

Dans les limites du Contrat, Symaps concède au Client, pour la durée, les territoires, les modules et le nombre d'Utilisateurs autorisés prévus dans les Conditions particulières, un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'accéder à la Plateforme et de l'utiliser pour ses besoins professionnels internes.

Sauf autorisation écrite de Symaps ou droit impératif contraire, le Client ne peut pas :

- céder, revendre, louer, sous-licencier ou mettre la Plateforme à la disposition d'un tiers ;

- contourner les limites d'usage, accéder au code source, décompiler ou tenter de reconstituer les modèles, algorithmes, jeux de données ou méthodes de Symaps ;
- extraire massivement les données de Symaps ou de tiers, constituer une base concurrente, ou utiliser la Plateforme pour développer, entraîner ou améliorer un service concurrent ;
- perturber la sécurité ou le fonctionnement du service, introduire un code malveillant, effectuer des tests d'intrusion sans autorisation ou utiliser la Plateforme à des fins illicites.

Le Client répond de ses Utilisateurs autorisés, protège leurs moyens d'authentification et informe Symaps sans délai de tout accès non autorisé suspecté. Symaps peut appliquer des limites raisonnables documentées pour protéger la sécurité, les licences de tiers et l'usage équitable de ressources partagées.

4. Services, évolutions, maintenance et assistance

Symaps fournit les services décrits dans les Conditions particulières avec le soin et la compétence raisonnablement attendus d'un professionnel. Sauf engagement exprès dans les Conditions particulières, aucun niveau de service, délai de correction, permanence d'une fonctionnalité ou résultat commercial n'est garanti.

Symaps peut corriger, maintenir et faire évoluer la Plateforme. Pendant une période d'engagement en cours, Symaps ne supprimera pas une fonctionnalité essentielle expressément commandée sans proposer, dans un délai raisonnable, une fonctionnalité de remplacement substantiellement équivalente ou la résiliation du seul service affecté avec remboursement au prorata des sommes payées d'avance pour la période non fournie. Les changements nécessaires à la sécurité, à la loi ou aux droits de tiers peuvent être appliqués immédiatement.

La Plateforme peut être interrompue pour maintenance, urgence, sécurité ou cause extérieure. Symaps s'efforce de prévenir le Client des maintenances planifiées susceptibles d'avoir un impact significatif. Seules les modalités d'assistance prévues dans les Conditions particulières sont contractuelles. Les autres informations générales d'assistance sont indicatives et peuvent évoluer.

5. Obligations du Client

Le Client fournit en temps utile les informations, accès et coopérations nécessaires. Il garantit qu'il dispose des droits et bases juridiques nécessaires pour fournir et faire traiter les Données du Client, qu'elles sont licites et suffisamment exactes pour l'usage envisagé, et que ses instructions ne placent pas Symaps en situation d'enfreindre la loi ou les droits d'un tiers.

Les Résultats sont des outils d'aide à la décision fondés sur les données, hypothèses et méthodes disponibles. Ils ne constituent ni une garantie de performance future, ni un conseil juridique, financier, immobilier ou réglementaire. Le Client demeure responsable de ses décisions, de ses contrôles métier et de l'usage des Résultats.

6. Prix, facturation et paiement

Les prix, devises, taxes, calendrier de facturation et éventuels frais ou pénalités de résiliation anticipée figurent dans les Conditions particulières. Lorsque le prix ne peut pas être déterminé à l'avance, les Conditions particulières indiquent sa méthode de calcul ou renvoient à un devis détaillé. Les prix sont hors taxes et les taxes applicables sont dues en sus.

Sauf disposition différente des Conditions particulières conforme à la loi, les factures sont payables par virement dans les trente jours calendaires de leur date d'émission, sans escompte pour paiement anticipé. Une procédure de vérification ou d'acceptation ne suspend pas le paiement au-delà des délais légaux applicables.

Tout retard entraîne, de plein droit et sans rappel, des pénalités au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix points de pourcentage. Le taux applicable pendant le premier semestre est celui en vigueur au 1er janvier ; celui du second semestre est celui en vigueur au 1er juillet. S'ajoutent l'indemnité forfaitaire légale de 40 euros pour frais de recouvrement et, sur justificatifs, les frais supplémentaires qui la dépassent. Ces indemnités de recouvrement ne sont pas dues lorsqu'une procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire interdit le paiement de la créance à son échéance.

Symaps peut suspendre l'accès, après une mise en demeure de payer restée sans effet pendant cinq jours ouvrés, sans préjudice des sommes dues. La suspension peut être immédiate lorsqu'elle est nécessaire pour prévenir une menace ou atteinte grave à la sécurité, un usage manifestement illicite ou un dommage imminent ; Symaps en informe alors le Client dès que raisonnablement possible.

7. Durée, renouvellement et résiliation

La date d'effet et la période initiale figurent dans les Conditions particulières. Sauf stipulation contraire, le Contrat se renouvelle ensuite automatiquement par périodes de douze mois, sauf notification écrite de non-renouvellement au moins trente jours avant l'échéance.

Symaps peut notifier, au moins quarante-cinq jours avant un renouvellement, une évolution du prix ou des présentes Conditions générales applicable à la période suivante. Le Client qui la refuse peut empêcher le renouvellement en respectant le préavis ci-dessus. Aucun changement ne s'applique à une période en cours ni à un contrat antérieur sans base contractuelle valable ou accord des Parties.

En cas de manquement grave, l'autre Partie peut résilier le Contrat trente jours après une mise en demeure écrite demeurée sans effet. Ce délai est ramené à dix jours pour un défaut de paiement et ne s'applique pas à un manquement irrémédiable, à un usage illicite ou à une menace ou atteinte grave à la sécurité. Une Partie peut également résilier dans les autres cas prévus par une disposition impérative ou par les Conditions particulières.

Sauf droit impératif ou stipulation contraire, une résiliation anticipée à l'initiative du Client ne le libère pas des montants engagés pour la période en cours ni des pénalités clairement indiquées avant la conclusion du Contrat. À la fin du Contrat, les droits d'accès cessent, sous réserve de la période de récupération prévue à l'article 12.

8. Propriété intellectuelle

Symaps et ses concédants conservent tous les droits sur la Plateforme, ses logiciels, interfaces, méthodes, modèles, algorithmes, documentations, jeux de données, améliorations et éléments génériques. Le Client conserve ses droits sur les Données du Client.

Le Client accorde à Symaps, pour la durée nécessaire à l'exécution du Contrat, le droit d'héberger, copier, traiter et afficher les Données du Client afin de fournir, sécuriser et assister le service. Symaps peut produire et utiliser des statistiques agrégées et anonymisées qui ne permettent pas d'identifier le Client, ses établissements ou une personne, afin d'exploiter, sécuriser, mesurer et améliorer ses services.

Après paiement complet, le Client bénéficie d'un droit non exclusif et perpétuel d'utiliser les Résultats livrés pour ses besoins professionnels internes. Ce droit n'emporte ni transfert des données sources, modèles ou droits de Symaps et de ses concédants, ni droit de revendre ou de republier en masse les Résultats, sauf autorisation prévue dans les Conditions particulières ou droit impératif.

9. Données de tiers

La Plateforme peut intégrer des données ou services de tiers soumis à leurs propres droits et limites. Symaps peut les remplacer lorsqu'un fournisseur modifie ou retire ses droits, sous réserve de l'article 4. Le Client respecte les restrictions qui lui sont communiquées et ne peut extraire, redistribuer ou exploiter séparément ces éléments au-delà du Contrat. Ces restrictions n'excluent pas les données que le droit impératif impose de rendre portables.

10. Données à caractère personnel et sécurité

Chaque Partie respecte la réglementation qui lui est applicable. La politique de confidentialité du site décrit les traitements pour lesquels Symaps agit comme responsable de traitement ; elle ne régit pas les traitements réalisés pour le compte du Client.

Lorsque Symaps traite des données à caractère personnel pour le compte du Client, un accord ou une annexe conforme à l'article 28 du Règlement général sur la protection des données, identifié dans les Conditions particulières, fait partie du Contrat et prévaut pour ces traitements. Tant qu'un tel instrument nécessaire n'a pas été conclu, le Client ne doit pas importer de données à caractère personnel autres que celles strictement nécessaires à la gestion de ses Utilisateurs autorisés.

Chaque Partie met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées au risque dans son périmètre. Symaps ne garantit pas qu'un système connecté à internet soit exempt de toute faille, incident ou interruption. Le Client demeure responsable de la sécurité de ses terminaux, de ses moyens d'authentification, de ses accès sous son contrôle et de ses copies de sauvegarde des données qu'il contrôle.

11. Confidentialité

Chaque Partie protège les informations non publiques signalées comme confidentielles ou dont la nature impose raisonnablement la confidentialité, ne les utilise que pour le Contrat et ne les révèle qu'à ses salariés, conseils et sous-traitants ayant besoin d'en connaître et soumis à une obligation appropriée.

Cette obligation ne couvre pas une information devenue publique sans faute, déjà connue licitement, créée indépendamment ou reçue licitement d'un tiers. Une divulgation imposée par la loi est permise dans la stricte mesure requise, avec information préalable de l'autre Partie lorsqu'elle est licite. L'obligation dure cinq ans après la fin du Contrat et aussi longtemps que la loi protège un secret d'affaires.

12. Portabilité et changement de fournisseur

Le présent article s'applique dans la mesure où la Plateforme constitue un service de traitement de données soumis aux articles 23 à 31 du règlement (UE) 2023/2854 (« Data Act »). Il n'élargit pas les obligations au-delà du champ impératif de ce règlement.

Le Client peut notifier à contact@symaps.io son choix de (i) passer à un service du même type fourni par un autre prestataire, en donnant les informations nécessaires sur celui-ci, (ii) transférer tous ses éléments portables vers une infrastructure sur site, ou (iii) faire effacer ses données exportables et actifs numériques lors de la fin du service. Le préavis d'ouverture du processus ne dépasse pas deux mois.

Après ce préavis, la période transitoire ne dépasse pas trente jours calendaires, sauf application du paragraphe suivant. Pendant le préavis et la transition, le Contrat reste applicable. Symaps continue de fournir avec diligence les fonctions et services contractuels et veille à la continuité relevant de son périmètre. Symaps maintient un niveau élevé de sécurité pendant le transfert et toute la période de récupération des données. Il

assiste raisonnablement le Client et les tiers qu'il autorise, soutient la stratégie de sortie relative aux services commandés, fournit toutes les informations pertinentes et communique clairement les risques connus pour la continuité.

Si le délai de trente jours est techniquement irréalisable, Symaps en informe le Client dans les quatorze jours ouvrés de la demande, justifie cette impossibilité et propose un délai alternatif n'excédant pas sept mois. Le Client peut prolonger une fois la période de transition pour une durée qu'il juge adaptée. La continuité reste assurée pendant cette période alternative. Le Client fournit les informations et coopérations nécessaires, et le prestataire de destination reste responsable de son propre environnement.

Le Contrat est réputé résilié et Symaps en informe le Client (i) lorsque le changement de fournisseur ou le transfert sur site est achevé avec succès ou (ii), si le Client choisit seulement l'effacement, à l'expiration du préavis maximal.

Les catégories portables sont exhaustivement les suivantes, dans la mesure où elles existent pour le service commandé :

- les identifiants et paramètres du compte, de l'organisation et des Utilisateurs autorisés nécessaires à l'administration et à l'usage du service, lorsqu'ils sont exportables ;
- les Données du Client fournies, importées ou téléversées, notamment les fichiers et jeux de données relatifs aux localisations, établissements, clients et indicateurs, avec leurs coordonnées, attributs, libellés, étiquettes, paramètres et métadonnées ;
- les configurations et actifs numériques créés ou enregistrés par le Client, notamment les configurations de Finder, étude, score, réseau et rapport, les pondérations, zones d'étude, zones de chalandise ou isochrones, ainsi que les paramètres de partage et d'accès que le Client contrôle ou a le droit d'utiliser indépendamment du Contrat ;
- les Résultats et métadonnées directement ou indirectement générés ou co-générés par l'usage du Client, notamment les analyses de lieux et de réseaux, points d'intérêt proposés, valeurs brutes, normalisées ou de pénalité, scores et prédictions, résultats de réseau ou de cannibalisation, rapports et fichiers générés, exports, et historique de projets ou de traitements visible par le Client ;
- toute autre donnée exportable ou tout autre actif numérique au sens du Data Act qui ne relèverait pas déjà d'une catégorie ci-dessus.

Peuvent seuls être exclus : (i) les éléments de Symaps ou de tiers protégés par un droit de propriété intellectuelle ou un secret d'affaires, dans la seule mesure où ils ne constituent pas eux-mêmes une donnée exportable ou un actif numérique utilisable indépendamment par le Client ; (ii) les catégories propres au fonctionnement interne du service dont l'export créerait un risque d'atteinte aux secrets d'affaires de Symaps, notamment son code source, l'implémentation ou les poids de ses modèles, ses plans de requête, configurations système, routages internes de traitements, identifiants de cache et journaux internes d'administration, d'observabilité, de sécurité ou de lutte contre la fraude ; et (iii) les éléments dont la divulgation compromettrait la sécurité ou l'intégrité du service. Aucune exclusion ne peut empêcher ni retarder la remise d'une donnée exportable ou d'un actif numérique.

Les procédures, toutes les structures et tous les formats de données à jour, ainsi que les normes et spécifications ouvertes d'interopérabilité pertinentes, sont décrits dans le registre en ligne référencé dans les Conditions particulières et accessible à l'adresse <https://symaps.io/saas-portability-infrastructure/>. À défaut de norme obligatoire publiée, Symaps fournit les données exportables dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Symaps met gratuitement et dans la même mesure à la disposition de tous ses clients et des prestataires de destination concernés les interfaces ouvertes exigées par le droit applicable, avec les informations suffisantes pour la portabilité et l'interopérabilité. Les prestations supplémentaires demandées par le Client au-delà des obligations légales font l'objet d'un devis.

Le Client dispose d'au moins trente jours calendaires après la fin de la transition pour récupérer toutes ses données exportables et tous ses actifs numériques. Après cette période, ou à une date ultérieure convenue, Symaps procède à l'effacement complet de toutes les données exportables et de tous les actifs numériques directement générés par le Client ou se rapportant directement à lui, une fois le changement ou l'effacement demandé achevé avec succès. Les données dont une disposition impérative impose temporairement la conservation sont isolées, ne sont plus accessibles pour l'exploitation du service et sont effacées dès l'expiration de cette obligation.

Jusqu'au 12 janvier 2027, les éventuels frais de changement ne peuvent excéder les coûts directement liés au processus et doivent avoir été clairement communiqués avant le Contrat. À compter de cette date, aucun frais de changement n'est facturé. Les frais ordinaires du service, les pénalités de résiliation anticipée valablement divulguées et les prestations supplémentaires demandées ne sont pas des frais de changement, dans les limites de la loi. Le registre en ligne indique les frais standard, les pénalités de résiliation anticipée, les éventuels frais réduits de changement ainsi que les services dont le changement est très complexe ou coûteux, lorsque ces informations sont applicables.

Les informations relatives à la juridiction de l'infrastructure et aux mesures contre certains accès gouvernementaux internationaux à des données non personnelles figurent à la même adresse. Lorsque la majorité des fonctions principales d'un service a été conçue sur mesure pour un Client particulier, ou que tous ses composants l'ont été, et que ce service n'est pas proposé à grande échelle dans le catalogue Symaps, les obligations prévues à l'article 23, point d), à l'article 29 et à l'article 30, paragraphes 1 et 3, du Data Act ne s'appliquent pas ; les autres obligations du chapitre restent applicables. Le chapitre VI du Data Act ne s'applique pas à une version non destinée à la production, fournie pour une période limitée à des fins de test et d'évaluation. Toute exception est indiquée au Client avant la conclusion du Contrat.

13. Références commerciales

Pendant la durée du Contrat, Symaps peut mentionner le nom et le logo du Client dans une liste factuelle de clients, sans suggérer une recommandation, sauf opposition écrite du Client ou stipulation contraire des Conditions particulières. Toute étude de cas, citation ou annonce détaillée requiert un accord écrit distinct.

14. Responsabilité

Chaque Partie répond des dommages directs et prévisibles causés par son manquement prouvé. Dans la mesure permise par la loi, Symaps ne répond ni des dommages indirects ni, qu'elles soient directes ou indirectes, des pertes de marge, chiffre d'affaires, clientèle, réputation, chance ou économies attendues. Symaps ne répond pas davantage des dommages dus aux données, instructions, systèmes ou décisions du Client, à un tiers hors de son contrôle raisonnable ou à un usage contraire au Contrat.

Sous réserve du paragraphe suivant, la responsabilité totale cumulée de Symaps au titre du Contrat est limitée au montant hors taxes payé ou payable pour les services affectés pendant les douze mois précédant le fait générateur ou, si le Contrat a moins de douze mois, pendant la période écoulée depuis sa prise d'effet. Plusieurs faits liés constituent un seul événement.

Aucune limitation ne s'applique lorsqu'elle est interdite par la loi, notamment en cas de dol ou de faute lourde, de décès ou d'atteinte à l'intégrité physique, ou lorsqu'une limitation prive de sa substance une obligation essentielle. Le Client garantit Symaps contre les réclamations de tiers résultant de Données du Client illicites, d'une absence de droits nécessaires ou d'un usage de la Plateforme en violation du Contrat, sauf dans la mesure causée par Symaps.

15. Force majeure

Aucune Partie n'est responsable d'un manquement causé par un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. La Partie affectée informe l'autre Partie et limite raisonnablement les effets. Si l'empêchement dure plus de soixante jours, chacune peut résilier les services affectés sans indemnité, sous réserve des sommes dues pour les services déjà fournis.

16. Dispositions générales

Symaps peut recourir à des sous-traitants et demeure responsable de ses obligations contractuelles. Le Client ne peut céder le Contrat sans l'accord écrit de Symaps. Symaps peut le céder à une société de son groupe ou dans le cadre d'une réorganisation, fusion ou cession de son activité concernée, sous réserve d'en informer le Client et de ne pas réduire ses droits essentiels.

Les notifications sont adressées aux contacts indiqués dans les Conditions particulières ; une notification opérationnelle peut être faite par courrier électronique. Une mise en demeure ou une résiliation doit permettre d'en prouver la réception. L'absence d'exercice d'un droit n'est pas une renonciation. Si une clause est inapplicable, les autres restent en vigueur et les Parties la remplacent par une clause valable d'effet économique aussi proche que possible.

Le Contrat est régi par le droit français, à l'exclusion de ses règles de conflit de lois.

LORSQUE LES DEUX PARTIES ONT CONTRACTÉ EN QUALITÉ DE COMMERÇANT, TOUT LITIGE RELATIF AU CONTRAT RELÈVE DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, Y COMPRIS EN CAS DE PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU D'APPEL EN GARANTIE. DANS LES AUTRES CAS, LES RÈGLES DE COMPÉTENCE APPLICABLES S'APPLIQUENT.

La version française prévaut sur toute traduction, sauf stipulation expresse contraire dans les Conditions particulières.