Conditions générales de services

Version 1.1 — Mise à jour le 22 septembre 2026

Conditions générales de services

v1.1 — 22 septembre 2026

Plateforme cobel.app — Abonnements professionnels

Les présentes Conditions Générales de Services (ci-après « **CGS** ») régissent la souscription et l'exécution des abonnements à la plateforme **cobel.app** éditée par COBEL SAS, entre COBEL et les personnes morales souscriptrices (ci-après le « **Client** »).

Les CGS se complètent des **Conditions Générales d'Utilisation**, des **Mentions légales**, de la **Politique de confidentialité**, de la **Politique de gestion des cookies** et, pour ce qui concerne les traitements de données à caractère personnel effectués par COBEL pour le compte du Client, de l'**Accord de sous-traitance (DPA)** annexé aux présentes.

Objet

Les présentes CGS ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles COBEL met à la disposition du Client la plateforme cobel.app et les Services associés, ainsi que les conditions financières, de support et de réversibilité applicables.

Formation du contrat

Le contrat se forme par l'acceptation des présentes CGS par le Client, matérialisée soit par la validation d'une commande en ligne sur cobel.app, soit par la signature d'un devis ou d'un bon de commande faisant référence aux présentes CGS.

Toute souscription est réputée effectuée dans un cadre professionnel. La plateforme n'est pas destinée aux consommateurs au sens du Code de la consommation.

Période d'essai

Toute nouvelle organisation peut bénéficier, sur demande, d'une **période d'essai gratuite de quinze (15) jours** donnant accès à l'ensemble des fonctionnalités de la

plateforme, dans la limite des modules disponibles au niveau de maturité de l'organisation.

La période d'essai ne donne lieu à aucun engagement. À son terme, le Client peut librement souscrire un abonnement ou cesser d'utiliser la plateforme. En l'absence de souscription, les Données Client introduites pendant la période d'essai sont conservées trente (30) jours puis supprimées définitivement.

Tarification

La plateforme cobel.app est commercialisée selon un modèle d'abonnement **tout inclus**, sans facturation par module additionnel.

Grille tarifaire applicable

Les prix, leurs composantes et les remises d'engagement applicables sont ceux de la **grille tarifaire publiée sur https://cobel.app/tarifs, en vigueur à la date de la souscription**. Les présentes CGS ne fixent aucun montant.

Selon cette grille, l'abonnement se compose :

- d'une **licence par établissement**, dont le prix dépend de la taille de l'établissement (effectif) ; chaque licence inclut un (1) compte administrateur ;
- de **sièges de pilotage** (administrateurs supplémentaires, experts métier, managers), facturés à l'unité ;
- d'un accès pour les **collaborateurs** (opérateurs de terrain), sans limite de nombre et sans surcoût ;
- d'un volume mensuel d'utilisation des fonctions d'intelligence artificielle, déterminé par la taille des établissements.

Les prestations complémentaires (diagnostics RCP+, accompagnement au démarrage, recharges d'intelligence artificielle) sont facturées à l'unité selon la même grille, hors abonnement et hors remise d'engagement.

COBEL s'engage à ne pas augmenter les tarifs appliqués à un Client pendant la durée en cours de son abonnement.

Durées d'engagement et remises

Quatre formules d'engagement sont proposées :

- **1 mois** — sans engagement, prélèvement mensuel, prix de référence de la grille ;
- **1 an**, **2 ans** ou **3 ans** — paiement en une (1) fois, avec une **remise d'engagement** dont le taux est celui de la grille tarifaire en vigueur à la date de la souscription.

Les remises d'engagement s'appliquent aux licences d'établissement et aux sièges de pilotage. Les remises pluriannuelles sont conditionnées au paiement en une seule fois à la souscription.

Proposition commerciale

Les conditions d'une proposition commerciale signée par le Client prévalent sur les présentes. À défaut, s'appliquent la grille tarifaire en ligne en vigueur à la date de la souscription ou, le cas échéant, le contrat signé par le Client.

Services externes facturés en sus

Certaines prestations reposant sur des services tiers pourront, à l'avenir, être proposées en supplément de l'abonnement (à titre d'exemple : envoi de SMS d'alerte ou de notification, signature électronique de documents, impression de QR codes pour l'accueil transport). Dans ce cas, les tarifs applicables seront indiqués clairement dans la plateforme avant toute activation et aucun service ne pourra être facturé au Client sans son action explicite.

Conformité facturation électronique

Les factures émises par COBEL sont conformes aux obligations françaises en matière de facturation, en ce compris les obligations de facturation électronique applicables aux professionnels à compter des échéances prévues par la loi.

Modalités de paiement

Le paiement s'effectue par carte bancaire, prélèvement SEPA ou virement bancaire. Pour les formules mensuelles, le prélèvement est automatique à chaque échéance. Pour les formules pluriannuelles, le règlement intervient à la souscription et au renouvellement.

En cas de défaut de paiement à l'échéance, COBEL adresse au Client une mise en demeure par courrier électronique. À défaut de régularisation dans un délai de quinze (15) jours, COBEL se réserve la faculté de suspendre l'accès à la

plateforme, les Données Client restant conservées dans les conditions prévues à l'article « Réversibilité ».

Durée du contrat et renouvellement

L'abonnement prend effet à la date de souscription et court pour la durée initiale choisie par le Client (1 mois, 1 an, 2 ans ou 3 ans).

À l'issue de cette durée initiale, l'abonnement est **renouvelé tacitement** pour des périodes successives de même durée, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties au moins **trente (30) jours** avant l'échéance, notifiée par courrier électronique ou depuis l'espace d'administration du Compte.

La formule mensuelle peut être **résiliée à tout moment** sans préavis. La résiliation prend effet à l'issue de la période mensuelle en cours. Les sommes déjà versées ne sont pas remboursables.

Résiliation anticipée

À l'initiative du Client

Le Client peut résilier son abonnement pluriannuel de manière anticipée en cas de manquement grave de COBEL à ses obligations, non corrigé dans un délai de trente (30) jours après mise en demeure formelle. Dans ce cas, COBEL rembourse au Client, au prorata temporis, les sommes versées au titre de la période d'abonnement non écoulée.

En dehors de ce cas, aucune résiliation anticipée n'ouvre droit à remboursement des sommes déjà versées pour les formules pluriannuelles, conformément à la contrepartie de la réduction consentie.

À l'initiative de COBEL

COBEL peut résilier l'abonnement du Client, par lettre recommandée avec accusé de réception ou courrier électronique équivalent, en cas de :

- manquement grave du Client aux CGS, aux CGU ou au DPA, non corrigé dans un délai de trente (30) jours après mise en demeure ;
- défaut de paiement persistant au-delà du délai prévu à l'article « Modalités de paiement » ;

- comportement mettant en péril la sécurité de la plateforme ou des Données d'autres Clients ;
- cessation de la commercialisation de la plateforme, avec préavis de quatre-vingt-dix (90) jours minimum et remboursement au prorata temporis des sommes versées pour la période non écoulée.

Niveau de service (SLA)

Engagement de disponibilité

COBEL s'engage à assurer un **taux de disponibilité mensuel de 99 %** de la plateforme, hors interruptions programmées pour maintenance, cas de force majeure et défaillances des prestataires d'infrastructure hors du contrôle raisonnable de COBEL.

Maintenance programmée

Les opérations de maintenance programmée sont réalisées, dans la mesure du possible, en dehors des heures ouvrées françaises (soit entre 20h00 et 6h00, ou les week-ends). Elles sont notifiées au Client par courrier électronique ou dans la plateforme avec un préavis raisonnable.

Support technique

COBEL assure un support technique de niveau 1 par courrier électronique à l'adresse support@cobel.fr, aux heures ouvrées françaises (9h00 — 18h00, du lundi au vendredi hors jours fériés). COBEL accuse réception de chaque demande dans un délai inférieur à une journée ouvrée. Les délais de résolution dépendent de la criticité de l'incident.

Gestion des incidents

Les incidents sont classés selon les niveaux suivants :

- **Niveau critique** : plateforme totalement inaccessible pour l'ensemble des Clients. Prise en charge immédiate, information du Client sous quatre (4) heures ouvrées maximum.
- **Niveau majeur** : fonctionnalité essentielle inaccessible. Prise en charge sous une (1) journée ouvrée.
- **Niveau mineur** : anomalie n'empêchant pas l'usage principal. Traitement dans le cadre des cycles de mises à jour.

Sécurité et protection des données

COBEL met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité des Données Client, décrites dans la Politique de confidentialité et précisées dans le DPA annexé. Ces mesures incluent notamment le chiffrement en transit et au repos, le cloisonnement multi-tenant par Row-Level Security, la gestion des habilitations, les sauvegardes automatisées quotidiennes et l'audit des accès.

En cas de violation de données à caractère personnel, COBEL notifie le Client sans délai indu et lui transmet les informations nécessaires à la satisfaction de ses propres obligations au titre du RGPD.

Réversibilité

À tout moment pendant l'exécution du contrat et pendant les trente (30) jours suivant sa résiliation, le Client peut exporter l'ensemble de ses Données Client dans un format structuré, ouvert et couramment utilisé (JSON et, sur demande, CSV), accompagné d'une documentation de structure permettant leur réutilisation.

L'export est accessible directement depuis l'espace d'administration du Compte. COBEL assiste le Client dans cette opération, à la demande, dans le cadre de son support standard et sans surcoût.

Passé un délai de trente (30) jours après la résiliation, les Données Client sont conservées en archivage technique sécurisé pendant douze (12) mois supplémentaires, puis supprimées définitivement, sauf obligation légale contraire.

Confidentialité

Chaque partie s'engage à préserver la confidentialité des informations, documents et données de toute nature échangés dans le cadre de l'exécution du contrat et qui ne sont pas publiquement accessibles.

Cette obligation de confidentialité perdure pendant toute la durée du contrat et pour une durée de trois (3) ans à compter de son terme.

Propriété intellectuelle

COBEL conserve l'intégralité des droits de propriété intellectuelle sur la plateforme, ses composants, ses méthodes, ses référentiels et ses marques. L'abonnement confère au Client un droit d'utilisation non exclusif, non cessible et non transférable, limité à la durée du contrat et aux seules finalités professionnelles du Client.

Le Client conserve la propriété de ses Données Client dans les conditions prévues aux CGU.

Responsabilité

La responsabilité de COBEL au titre des présentes CGS, tous préjudices confondus (directs, indirects, immatériels) et toutes causes confondues, est expressément limitée, par année contractuelle, au **montant des sommes effectivement versées par le Client au titre des douze (12) mois précédant le fait générateur du dommage**.

Cette limitation ne s'applique pas en cas de faute lourde ou dolosive, ni dans les cas où la loi l'exclut impérativement, notamment en matière de violation de données à caractère personnel causée par un manquement intentionnel ou gravement négligent de COBEL.

COBEL ne saurait être tenue pour responsable des dommages résultant d'une utilisation non conforme de la plateforme par le Client, d'une décision opérationnelle prise par le Client sur la base de sorties d'intelligence artificielle, ou d'un défaut de sauvegarde imputable au Client.

Force majeure

Aucune des parties ne saurait être tenue pour responsable d'un manquement à ses obligations résultant d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, en ce compris notamment les attaques informatiques massives affectant des infrastructures tierces, les décisions des autorités publiques, les défaillances généralisées d'opérateurs d'infrastructure essentiels.

La partie invoquant un cas de force majeure en informe l'autre sans délai et met en œuvre les diligences raisonnables pour en limiter les effets.

Sous-traitance et cession

COBEL peut recourir à des sous-traitants pour l'exécution du contrat. La liste des sous-traitants ultérieurs traitant des Données Client figure dans la Politique de confidentialité et dans le DPA. Toute modification substantielle de cette liste fait l'objet d'une information préalable du Client.

Le contrat ne peut être cédé par le Client sans l'accord écrit préalable de COBEL. COBEL peut céder le contrat à un successeur à l'occasion d'une opération de cession ou de restructuration, sous réserve d'information préalable du Client.

Modification des CGS

COBEL se réserve la faculté de faire évoluer les présentes CGS pour tenir compte des évolutions légales, réglementaires, techniques ou fonctionnelles. Toute modification substantielle est notifiée au Client au minimum trente (30) jours avant sa prise d'effet.

En cas de désaccord du Client sur une modification substantielle, celui-ci dispose d'une faculté de résiliation sans frais, à notifier dans les trente (30) jours suivant la notification de la modification. À défaut, la poursuite de l'utilisation de la plateforme vaut acceptation des CGS modifiées.

Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGS sont régies par le droit français. Tout litige relatif à leur interprétation ou à leur exécution fera l'objet d'une tentative de règlement amiable préalable. À défaut, le litige sera porté devant les tribunaux du ressort de la Cour d'appel d'Angers, auxquels les parties attribuent compétence exclusive, sous réserve des dispositions impératives applicables.

Historique des versions

v1.1 — 22 septembre 2026 : suppression des montants écrits dans les CGS au profit d'un renvoi à la grille tarifaire publiée sur cobel.app/tarifs ; alignement sur le modèle par établissement (licences d'établissement, sièges de pilotage, collaborateurs sans limite) ; remises d'engagement selon la grille en vigueur ; primauté de la proposition commerciale signée.

v1.0 — 22 avril 2026 : version initiale des CGS cobel.app.

Annexe contractuelle