



DOCUMENT CONTRACTUEL

# Conditions Générales de Vente

Synost - Thomas Filip Locket El

---

 VERSION 1.0

Date d'édition 2026-08-28

## Table des matières

|                                                     |          |
|-----------------------------------------------------|----------|
| <b>Conditions Générales de Vente</b>                | <b>2</b> |
| Article 1 - Identification du Prestataire           | 2        |
| Article 2 - Objet et champ d'application            | 2        |
| Article 3 - Définitions                             | 2        |
| Article 4 - Documents contractuels et hiérarchie    | 2        |
| Article 5 - Formation du Contrat                    | 3        |
| Article 6 - Prestations                             | 3        |
| Article 7 - Durée, reconduction et résiliation      | 3        |
| Article 8 - Disponibilité, support et interruptions | 3        |
| Article 9 - Maintenance et mises à jour             | 4        |
| Article 10 - Obligations du Client                  | 4        |
| Article 11 - Hébergement de contenus                | 5        |
| Article 12 - Prix, facturation et paiement          | 5        |
| Article 13 - Retard de paiement                     | 5        |
| Article 14 - Sauvegardes et réversibilité           | 6        |
| Article 15 - Assurance                              | 6        |
| Article 16 - Responsabilité                         | 6        |
| Article 17 - Force majeure et imprévision           | 6        |
| Article 18 - Propriété intellectuelle               | 6        |
| Article 19 - Confidentialité                        | 7        |
| Article 20 - Données à caractère personnel          | 7        |
| Article 21 - Sous-traitance                         | 7        |
| Article 22 - Référence commerciale                  | 7        |
| Article 23 - Non-sollicitation de personnel         | 7        |
| Article 24 - Cession du Contrat                     | 7        |
| Article 25 - Modification des CGV                   | 7        |
| Article 26 - Dispositions diverses                  | 7        |
| Article 27 - Droit applicable et juridiction        | 8        |
| Article 28 - Langue                                 | 8        |

# Conditions Générales de Vente

Version 1.0 - en vigueur au 28 août 2026

## Article 1 - Identification du Prestataire

Thomas Filip Lochet, entrepreneur individuel (EI), exerçant sous le nom commercial **Synost** 42B rue Victor Hugo, 78330 Fontenay-le-Fleury, France SIREN 935 212 381 - SIRET 935 212 381 00013 - RCS Versailles TVA intracommunautaire FR37935212381 Contact : hello@synost.com

Ci-après « **Synost** » ou « le **Prestataire** ».

## Article 2 - Objet et champ d'application

2.1. Les présentes Conditions Générales de Vente (« **CGV** ») constituent, conformément à l'article L441-1 du code de commerce, le socle unique de la négociation commerciale. Elles définissent les conditions dans lesquelles Synost fournit ses prestations d'hébergement, d'infrastructure managée, de services applicatifs managés et de développement logiciel (les « **Prestations** »).

2.2. Les présentes CGV s'appliquent **exclusivement aux clients professionnels** (personnes morales ou personnes physiques agissant à des fins entrant dans le cadre de leur activité professionnelle, y compris associations et entrepreneurs individuels). Elles ne s'appliquent pas aux consommateurs au sens du code de la consommation.

2.3. Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV. Les conditions générales d'achat du Client ne sont pas opposables à Synost, sauf acceptation écrite, expresse et préalable de Synost.

## Article 3 - Définitions

- **Client** : le professionnel signataire du Devis ou des Conditions Particulières.
- **Devis** : la proposition commerciale chiffrée émise par Synost.
- **Conditions Particulières (« CP »)** : le document, le Devis ou l'annexe définissant le périmètre, les ressources, les prix, la durée et le niveau de service propres au Client.
- **Environnement** : les serveurs, réseaux, systèmes et applications placés sous la responsabilité opérationnelle de Synost au titre du Contrat.
- **Contenus Client** : les données, fichiers, bases de données, codes et contenus déposés ou traités par le Client dans l'Environnement.
- **Heures Ouvrées** : du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00 (heure de Paris), hors jours fériés français.
- **Contrat** : l'ensemble des documents visés à l'article 4.

## Article 4 - Documents contractuels et hiérarchie

4.1. Le Contrat est constitué, par ordre de priorité décroissante :

1. les Conditions Particulières ou le Devis accepté ;
2. l'Accord de sous-traitance des données à caractère personnel (« **DPA** ») ;
3. les présentes CGV ;
4. les annexes techniques éventuelles.

4.2. En cas de contradiction entre ces documents, le document de rang supérieur prévaut, pour la seule clause en contradiction.

## Article 5 - Formation du Contrat

5.1. Le Devis est valable **trente (30) jours** à compter de sa date d'émission, sauf mention contraire.

5.2. Le Contrat est formé à la première des dates suivantes : signature du Devis par le Client, acceptation écrite du Devis, ou paiement de la première facture.

5.3. Toute modification du périmètre fait l'objet d'un avenant ou d'un nouveau Devis.

## Article 6 - Prestations

6.1. Le périmètre exact des Prestations est défini aux Conditions Particulières. Synost est tenue d'une **obligation de moyens**.

6.2. Sauf mention expresse aux Conditions Particulières, sont exclus du périmètre et facturés en régie au tarif journalier en vigueur :

- le développement ou la modification de fonctionnalités applicatives ;
- les migrations, refontes et changements d'architecture non prévus ;
- le support aux utilisateurs finaux du Client ;
- les interventions rendues nécessaires par une intervention du Client ou d'un tiers sur l'Environnement ;
- la remise en état consécutive à une compromission imputable au Client au sens de l'article 10 ;
- les licences, abonnements et services tiers, qui restent à la charge du Client.

## Article 7 - Durée, reconduction et résiliation

7.1. La durée initiale est fixée aux Conditions Particulières. À défaut, le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) mois.

7.2. Le Contrat est **reconduit tacitement** par périodes successives de durée identique, sauf dénonciation par l'une des parties.

7.3. La dénonciation intervient par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courriel avec accusé de réception, moyennant un préavis de :

- **trente (30) jours** pour un engagement de durée mensuelle ;
- **soixante (60) jours** pour un engagement de durée annuelle ou supérieure.

7.4. En cas de manquement grave de l'une des parties à ses obligations, l'autre partie peut résilier le Contrat de plein droit trente (30) jours après une mise en demeure restée sans effet, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

7.5. Synost peut résilier le Contrat sans préavis en cas d'usage illicite de l'Environnement, de non-paiement persistant au sens de l'article 13.3, ou d'atteinte à la sécurité de son infrastructure.

7.6. La résiliation n'ouvre droit à aucun remboursement des sommes déjà facturées au titre de la période en cours, sauf résiliation aux torts exclusifs de Synost.

## Article 8 - Disponibilité, support et interruptions

8.1. **Synost ne souscrit aucun engagement de niveau de service et ne garantit aucun taux de disponibilité.** Les Prestations sont fournies sur la base des moyens raisonnables mis en œuvre par Synost, conformément à l'obligation de moyens visée à l'article 6.1. Aucune disponibilité continue, ni aucun pourcentage de disponibilité, n'est promis au Client.

8.2. Le niveau de support applicable est défini aux Conditions Particulières parmi les niveaux suivants :

| Niveau                                          | Support        | Prise en charge des incidents                     |
|-------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------|
| <b>Best effort</b> ( <i>niveau par défaut</i> ) | Heures Ouvrées | Dans les meilleurs délais, sans délai annoncé     |
| <b>Standard</b>                                 | Heures Ouvrées | Objectif de prise en charge sous 4 heures ouvrées |

8.3. À défaut de mention aux Conditions Particulières, le niveau **Best effort** s'applique.

8.4. Le délai indiqué au niveau Standard constitue un **objectif de prise en charge** et non une garantie contractuelle de temps d'intervention ou de rétablissement. Aucune garantie de temps de rétablissement n'est accordée, sauf stipulation expresse et chiffrée aux Conditions Particulières.

8.5. Synost peut interrompre temporairement tout ou partie des Prestations pour des raisons de maintenance, de mise à jour, de sécurité ou pour tout autre motif technique. Ces interruptions s'inscrivent dans le fonctionnement normal des Prestations et ne constituent pas un manquement de Synost, dès lors qu'elles sont notifiées dans les conditions de l'article 8.7 ou justifiées par une urgence de sécurité.

8.6. Ne sont pas imputables à Synost les indisponibilités résultant : d'un cas de force majeure, d'un fait du Client ou d'un tiers, de l'indisponibilité des réseaux, services ou fournisseurs d'infrastructure en amont, d'une attaque informatique, ou d'une suspension prévue au Contrat.

8.7. La maintenance planifiée est notifiée au Client avec un préavis de trois (3) jours ouvrés et intervient, dans la mesure du possible, entre 22h00 et 06h00. Une maintenance d'urgence justifiée par un impératif de sécurité peut être réalisée sans préavis ; le Client en est informé dans les meilleurs délais.

## Article 9 - Maintenance et mises à jour

9.1. Synost applique les correctifs de sécurité et les mises à jour de maintenance des composants placés sous sa responsabilité, dans un délai raisonnable au regard de la criticité de la vulnérabilité.

9.2. Les montées de version majeures, les changements susceptibles d'affecter le fonctionnement applicatif et les mises à jour de composants tiers (extensions, thèmes, modules) ne sont réalisés qu'après validation écrite du Client, sauf périmètre contraire défini aux Conditions Particulières.

9.3. Synost ne saurait être tenue responsable des dysfonctionnements résultant d'un composant tiers, d'une extension ou d'un développement qu'elle n'a pas fourni.

## Article 10 - Obligations du Client

Le Client s'engage à :

10.1. fournir en temps utile les informations, accès, autorisations et validations nécessaires à l'exécution des Prestations, et désigner un interlocuteur habilité ;

10.2. garantir la licéité des Contenus Client et le respect des droits des tiers, notamment en matière de propriété intellectuelle et de données personnelles ;

10.3. assurer la confidentialité de ses identifiants, activer les mécanismes d'authentification renforcée mis à sa disposition, et signaler sans délai toute compromission suspectée ;

10.4. détenir les licences et droits d'usage des logiciels tiers exploités dans l'Environnement ;

10.5. s'abstenir de toute intervention directe sur l'Environnement sans accord préalable de Synost, toute intervention non autorisée suspendant les engagements de service de Synost ;

10.6. conserver une copie de ses Contenus, indépendamment des sauvegardes réalisées par Synost.

10.7. utiliser les Prestations conformément à la loi et aux présentes CGV. Sont strictement interdits : tout usage visant à perturber le fonctionnement normal des Prestations ou de l'infrastructure de Synost; toute tentative de compromettre la sécurité des systèmes, des réseaux ou des données; tout contournement des mesures techniques de protection; et toute exploitation des Prestations à des fins illicites. En cas d'usage abusif, Synost peut suspendre ou résilier l'accès sans préavis dans les conditions de l'article 7.5, sans préjudice de toute action en réparation du préjudice subi.

## Article 11 - Hébergement de contenus

11.1. Au titre des Prestations d'hébergement, Synost intervient en qualité de prestataire technique au sens de l'article 6 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004. Le Client conserve la qualité d'éditeur et la responsabilité pleine et entière des Contenus Client.

11.2. Synost peut retirer ou rendre inaccessible tout contenu manifestement illicite dont elle a connaissance, ou suspendre l'Environnement en cas d'atteinte à la sécurité, après information du Client lorsque les circonstances le permettent.

11.3. Conformément à l'article 6 II de la même loi, Synost conserve les données permettant l'identification des personnes ayant contribué à la création des contenus hébergés, pendant la durée prévue par la réglementation, et les communique sur réquisition de l'autorité judiciaire.

## Article 12 - Prix, facturation et paiement

12.1. Les prix sont exprimés en euros hors taxes. La TVA au taux en vigueur s'ajoute au prix hors taxes.

12.2. Les Prestations récurrentes sont facturées d'avance, selon la périodicité prévue aux Conditions Particulières. Les prestations en régie sont facturées à terme échu.

12.3. Sauf stipulation contraire aux Conditions Particulières, les factures sont payables à **trente (30) jours date de facture**, par prélèvement SEPA, carte bancaire ou virement.

12.4. Synost peut réviser ses tarifs une fois par an, à la date anniversaire du Contrat, moyennant une notification écrite adressée au Client au moins soixante (60) jours à l'avance. Le Client peut, dans les trente (30) jours de cette notification, résilier le Contrat à la date d'effet de la révision.

12.5. **Répercussion des hausses de coûts externes.** En cas d'augmentation du prix d'une licence, d'un abonnement, d'un service tiers ou d'une prestation d'infrastructure nécessaire à la fourniture des Prestations, Synost peut répercuter cette augmentation à l'euro près, à tout moment, moyennant une notification écrite de trente (30) jours et sur justification de la hausse subie. Cette répercussion n'ouvre pas droit à résiliation anticipée.

12.6. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

## Article 13 - Retard de paiement

13.1. Conformément à l'article L441-10 du code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans rappel préalable, l'application de pénalités de retard calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage.

13.2. Le Client professionnel en retard est redevable de plein droit d'une **indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros** (articles L441-10 et D441-5 du code de commerce). Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs, Synost peut demander une indemnisation complémentaire sur justification.

13.3. Synost peut **suspendre tout ou partie des Prestations** quinze (15) jours après une mise en demeure de payer restée sans effet. La suspension ne suspend pas la facturation. À défaut de régularisation dans les trente (30) jours suivant la suspension, Synost peut résilier le Contrat de plein droit et procéder à la suppression des données dans les conditions de l'article 14.

## Article 14 - Sauvegardes et réversibilité

14.1. La fréquence, la rétention et la localisation des sauvegardes sont définies aux Conditions Particulières. À défaut, aucune sauvegarde n'est comprise dans les Prestations.

14.2. **Une (1) restauration** est comprise par période de douze (12) mois. Toute restauration supplémentaire, ainsi que toute restauration rendue nécessaire par un fait du Client, est facturée en régie.

14.3. Au terme du Contrat, le Client dispose d'un délai de **trente (30) jours** pour demander par écrit la mise à disposition d'un export de ses Contenus dans un format standard exploitable. L'assistance à la reprise par un tiers est facturée en régie.

14.4. À l'expiration de ce délai, Synost procède à la suppression définitive des Contenus Client et des sauvegardes associées, sous réserve des durées de rotation des supports de sauvegarde et des obligations légales de conservation.

## Article 15 - Assurance

Chaque partie fait son affaire personnelle des assurances qu'elle juge nécessaires à l'exercice de son activité. Synost communique sur demande écrite toute attestation d'assurance en vigueur.

## Article 16 - Responsabilité

16.1. La responsabilité de Synost ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée dans l'exécution de ses obligations, appréciées comme des obligations de moyens.

16.2. **Plafond.** La responsabilité totale et cumulée de Synost, tous préjudices et tous fondements confondus, est limitée au montant total hors taxes des sommes effectivement versées par le Client au titre des douze (12) mois précédant le fait générateur du dommage.

16.3. **Exclusions.** Synost n'est en aucun cas responsable des dommages indirects, notamment : perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, de bénéfice ou de marge, perte de clientèle ou d'opportunité commerciale, atteinte à l'image ou à la réputation, réclamations de tiers. La responsabilité de Synost au titre d'une perte de données est limitée aux frais de restauration de la dernière sauvegarde valide.

16.4. Les limitations des articles 16.2 et 16.3 ne s'appliquent pas en cas de dol, de faute lourde, de dommage corporel, ni dans les cas où la loi interdit une telle limitation.

16.5. Toute réclamation doit être notifiée par écrit à Synost dans un délai de douze (12) mois à compter de la survenance du fait générateur, à peine de forclusion.

## Article 17 - Force majeure et imprévision

17.1. Aucune partie n'est responsable d'un manquement résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil. Les obligations affectées sont suspendues. Si l'empêchement excède soixante (60) jours, chaque partie peut résilier le Contrat par écrit, sans indemnité.

17.2. Les parties conviennent expressément que **l'article 1195 du code civil s'applique** au Contrat. En cas de changement de circonstances imprévisible rendant l'exécution excessivement onéreuse, la partie concernée peut demander une renégociation.

## Article 18 - Propriété intellectuelle

18.1. Synost conserve la propriété pleine et entière de ses outils, scripts, modèles d'infrastructure, configurations génériques, méthodes et savoir-faire. Le Client bénéficie, pour la durée du Contrat, d'un droit d'usage non exclusif et non cessible, limité aux besoins des Prestations.

18.2. Les développements spécifiques expressément commandés par le Client lui sont cédés, dans les limites définies au Devis, à **compter du paiement intégral** des sommes correspondantes. Cette cession ne porte pas sur les composants préexistants, réutilisables ou open source, qui restent régis par leurs licences respectives.

18.3. Le Client garantit Synost contre toute réclamation d'un tiers relative aux Contenus Client.

## Article 19 - Confidentialité

Chaque partie s'engage à préserver la confidentialité des informations reçues de l'autre pendant la durée du Contrat et **cinq (5) ans** après son terme. Sont exclues les informations publiques, déjà connues, développées indépendamment, ou dont la divulgation est légalement requise.

## Article 20 - Données à caractère personnel

20.1. Lorsque Synost traite des données à caractère personnel pour le compte du Client, elle agit en qualité de **sous-traitant** au sens de l'article 4.8 du RGPD. Les conditions de ce traitement sont définies au DPA annexé au Contrat, qui prévaut sur les présentes CGV pour tout ce qui concerne les données à caractère personnel.

20.2. Les données traitées par Synost pour ses propres besoins de gestion commerciale relèvent de sa politique de confidentialité, disponible à l'adresse <https://synost.com/privacy>.

## Article 21 - Sous-traitance

Synost peut recourir à des sous-traitants, fournisseurs d'infrastructure et prestataires techniques de son choix pour l'exécution des Prestations. Elle demeure seule responsable de leur exécution à l'égard du Client. Le recours à des sous-traitants ultérieurs traitant des données à caractère personnel est régi par le DPA.

## Article 22 - Référence commerciale

Synost peut citer le nom et reproduire le logo du Client à titre de référence commerciale sur ses supports de communication. Le Client peut s'y opposer à tout moment par écrit.

## Article 23 - Non-sollicitation de personnel

Chaque partie s'interdit de solliciter ou d'embaucher, directement ou indirectement, un collaborateur de l'autre partie affecté à l'exécution du Contrat, pendant la durée du Contrat et douze (12) mois après son terme, sauf accord écrit préalable. En cas de manquement, la partie défaillante versera une indemnité forfaitaire égale à six (6) mois de la rémunération brute du collaborateur concerné.

## Article 24 - Cession du Contrat

Aucune partie ne peut céder le Contrat sans l'accord écrit préalable de l'autre. Par exception, **Synost pourra librement transférer le Contrat** dans le cadre d'un apport ou d'une cession de son fonds à une société qu'elle contrôle ou qui la contrôle, sous réserve d'en informer le Client par écrit.

## Article 25 - Modification des CGV

Synost peut modifier les présentes CGV. Toute modification est notifiée au Client au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur et s'applique à compter de la reconduction suivante. En cas de désaccord, le Client peut résilier le Contrat sans frais avant la date d'effet.

## Article 26 - Dispositions diverses

26.1. La nullité d'une clause n'affecte pas la validité des autres stipulations.

26.2. Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir d'une clause ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

26.3. Les notifications sont valablement effectuées par courriel avec accusé de réception aux adresses figurant aux Conditions Particulières, sauf lorsque le Contrat impose une lettre recommandée.

26.4. Le Contrat exprime l'intégralité de l'accord des parties et annule tout échange antérieur portant sur le même objet.

## Article 27 - Droit applicable et juridiction

27.1. Le Contrat est régi par le **droit français**.

27.2. À défaut de résolution amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification écrite d'un différend, compétence exclusive est attribuée aux **tribunaux du ressort de Versailles**, y compris en cas de référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, dans les limites de l'article 48 du code de procédure civile. À défaut d'application de cette clause, les règles de compétence de droit commun s'appliquent.

## Article 28 - Langue

Les présentes CGV sont établies en français et en anglais. **En cas de divergence d'interprétation, la version française fait foi.**

---

Synost - Thomas Filip Lochet EI - CGV version 1.0 du 28 août 2026