

SNEXTHAND

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE PROFESSIONNELS

Version mise à jour le 3 septembre 2026

Katia PARISELLE - Entrepreneur individuel
52 rue des Clairons, 08000 Charleville-Mézières
SIREN 793 881 541 - SIRET 793 881 541 00031
TVA FR46 793881541 - contact@snexthand.fr

SNEXTHAND — Katia PARISELLE, Entrepreneur individuel

52 rue des Clairons, 08000 Charleville-Mézières, France

SIREN 793 881 541 — SIRET 793 881 541 00031 — TVA FR46 793881541

contact@snexthand.fr

Article 1 - Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente Professionnels (« CGV Pro ») régissent l'accès et l'utilisation du service SNEXTHAND par toute personne physique ou morale agissant pour les besoins de son activité professionnelle.

Elles s'appliquent notamment aux entrepreneurs individuels, sociétés, commerçants, brocanteurs, friperies, dépôts-vente, ressourceries, revendeurs professionnels, commissaires-priseurs et, plus largement, à toute entité utilisant SNEXTHAND dans un cadre professionnel.

SNEXTHAND est un service SaaS d'assistance à la préparation, à l'optimisation et, selon les compatibilités disponibles, à l'adaptation ou à la diffusion d'annonces de seconde main. Il peut notamment utiliser des technologies d'intelligence artificielle pour analyser des photos, rédiger des contenus, proposer des prix indicatifs et générer des mises en situation visuelles.

PRINCIPE ESSENTIEL

SNEXTHAND est soumis à une obligation de moyens et non de résultat. Le Service n'emporte aucune garantie de vente, de délai de vente, de prix obtenu, de visibilité, d'acceptation d'une annonce ou de maintien d'un compte sur une plateforme tierce.

Article 2 - Identité du Prestataire

- Katia PARISELLE - Entrepreneur individuel - exploitation du service SNEXTHAND
- Adresse : 52 rue des Clairons, 08000 Charleville-Mézières, France
- SIRET : 793 881 541 00031
- TVA intracommunautaire : FR46 793881541
- Email : contact@snexthand.fr

Article 3 - Définitions

Administrateur : utilisateur principal habilité à gérer l'abonnement, la facturation, les accès, les collaborateurs et les paramètres sensibles.

Collaborateur : utilisateur rattaché au compte professionnel, autorisé à utiliser les fonctionnalités selon les droits attribués.

Article : bien distinct pour lequel une annonce ou des contenus sont préparés.

Génération d'annonce : production automatisée de tout ou partie d'un titre, d'une description, d'une catégorie, d'attributs, de mots-clés ou autres éléments textuels.

Génération d'image : production ou transformation visuelle réalisée avec l'aide d'un système d'intelligence artificielle.

Crédit annonce : unité donnant droit à une génération textuelle supplémentaire selon les règles affichées dans le Service.

Crédit image : unité donnant droit à une génération visuelle supplémentaire selon les règles affichées dans le Service.

Plateforme tierce : marketplace ou service indépendant de SNEXTHAND. Les plateformes compatibles proposées aux Professionnels au lancement sont Vinted, Leboncoin et eBay, sous réserve de leurs règles et possibilités techniques. Etsy pourra être ajouté ultérieurement en fonction des besoins exprimés et de sa faisabilité technique.

Offre Sur devis : offre personnalisée pouvant comprendre plusieurs utilisateurs, volumes spécifiques, accompagnement, support prioritaire, accès technique autorisé, intégrations ou modalités de facturation particulières.

Article 4 - Client Professionnel et capacité

Le Client déclare agir exclusivement pour les besoins de son activité professionnelle et disposer de la capacité ainsi que de tous pouvoirs nécessaires pour engager l'entreprise ou l'entité pour laquelle il souscrit.

Le Client garantit l'exactitude, l'exhaustivité et la mise à jour de ses informations professionnelles, notamment identité, raison sociale, SIREN/SIRET, numéro de TVA, adresse de facturation, coordonnées de l'Administrateur et moyens de paiement.

SNEXTHAND peut demander tout justificatif raisonnablement nécessaire à la sécurité, à la conformité, à la prévention de la fraude, à la facturation ou à la vérification de la qualité professionnelle du Client.

Article 5 - Formation du contrat, souscription et devis

Pour les offres Essentiel Pro, Performance et Signature, le contrat est formé lorsque le Client crée son compte, sélectionne son offre, accepte les présentes CGV Pro et valide la souscription.

Pour l'offre Sur devis, le contrat est formé à la date d'acceptation du devis ou du bon de commande, sauf date de prise d'effet différente prévue au document.

Les conditions particulières, devis ou bons de commande prévalent sur les présentes CGV uniquement pour les points qu'ils traitent expressément. Les CGV restent applicables pour tout le reste.

SNEXTHAND peut refuser ou différer l'activation en cas d'informations incomplètes ou incohérentes, de précédent impayé, de suspicion de fraude ou de contrôle de sécurité non finalisé.

Une proposition commerciale ou un devis n'engage SNEXTHAND que pendant sa durée de validité. Aucun développement spécifique ne débute avant acceptation du devis et, lorsque prévu, encaissement de l'acompte.

Article 6 - Offres Professionnelles et utilisateurs

Offre	Utilisateurs inclus	Quota partagé / mois	Crédits image IA inclus / mois	Positionnement
Essentiel Pro	1	200 articles	50	Usage professionnel essentiel
Performance	Jusqu'à 3	600 articles	200	Usage régulier / équipe
Signature	Jusqu'à 5	1 200 articles	500	Usage intensif / support renforcé
Sur devis	Personnalisé	Personnalisé	Personnalisé	Besoins spécifiques / grands volumes

Les comptes sont nominatifs. Le partage d'un même identifiant entre plusieurs personnes est interdit.

Les rôles sont distingués entre Administrateur et Collaborateur. L'Administrateur gère notamment les accès, la facturation, les moyens de paiement, les changements d'offre et la sécurité du compte.

Les quotas d'Articles et les crédits image IA inclus sont partagés entre les utilisateurs autorisés de l'espace professionnel. L'Administrateur peut suivre leur consommation.

Article 7 - Essai gratuit Professionnel

SNEXTHAND propose un essai Professionnel de 14 jours comprenant un quota total de 25 articles. Ce quota peut être utilisé librement pendant la période, sans limitation quotidienne.

Chaque article de l'essai bénéficie de 3 générations d'annonce et de 3 propositions d'images IA.

Une fois les 25 articles consommés, le Client peut acheter des crédits supplémentaires ou souscrire immédiatement l'offre payante choisie.

L'essai est limité à une seule utilisation par entreprise ou entité juridique. SNEXTHAND peut utiliser plusieurs signaux raisonnables afin de prévenir les créations de comptes destinées à multiplier artificiellement les essais.

Le Client choisit l'offre qui prendra le relais dès la souscription. Sauf résiliation avant la fin de l'essai, l'offre choisie démarre automatiquement à l'issue des 14 jours et devient payante selon les conditions affichées.

La date de conversion, l'offre choisie et les modalités de paiement sont indiquées au Client avant validation.

Article 8 - Quotas, générations IA et crédits

Pour chaque Article compris dans le quota partagé de l'espace professionnel, SNEXTHAND inclut jusqu'à 3 générations d'annonce. Les générations d'images IA sont décomptées du quota mensuel de crédits image inclus dans l'offre : 50 crédits pour Essentiel Pro, 200 pour Performance et 500 pour Signature. Un crédit image correspond à une image générée.

Les quotas mensuels inclus sont renouvelés à chaque période mensuelle et ne sont pas reportables.

Lorsque le quota IA est épuisé, l'utilisateur peut continuer à consulter et travailler manuellement sur ses contenus, mais les fonctions IA nécessitant des crédits supplémentaires sont bloquées jusqu'à renouvellement du quota ou achat de crédits.

Les crédits achetés sont consommés par défaut selon la date d'expiration la plus proche. L'interface peut permettre au Client de visualiser les soldes et les dates d'expiration.

L'Administrateur peut consulter la consommation et les soldes de chaque utilisateur.

Article 9 - Packs de crédits Pro

Volume	Crédits annonce	Crédits image
25 crédits	8 €	12 €
60 crédits	16 €	24 €
150 crédits	34 €	49 €
300 crédits	59 €	89 €

Les crédits Pro achetés sont valables 6 mois à compter de leur achat.

- Ils sont rattachés à l'utilisateur qui les achète.
- Ils ne sont pas transférables entre collaborateurs.
- Ils ne sont pas convertibles en argent.
- Ils ne sont pas remboursables, sauf disposition légale impérative contraire.
- Ils conservent leurs conditions d'origine même si les tarifs futurs évoluent.

Article 10 - Tarifs et révision liée aux coûts techniques et IA

Les tarifs des abonnements Essentiel Pro, Performance et Signature sont ceux affichés sur la page Tarifs - onglet Professionnel - au moment de la souscription. Les tarifs de l'offre Sur devis sont fixés dans le devis accepté.

Les abonnements annuels bénéficient d'une remise commerciale correspondant à environ deux mois offerts par rapport à douze mensualités, selon le tarif affiché au moment de la souscription.

Les tarifs des abonnements, crédits, options et fonctionnalités peuvent être révisés afin de tenir compte de l'évolution des coûts supportés par SNEXTHAND, notamment des modèles d'intelligence artificielle, API, hébergement, stockage, prestataires techniques, plateformes tierces, taux de change, taxes et conditions du marché numérique.

Pour les abonnements mensuels, une nouvelle tarification peut s'appliquer à une échéance mensuelle ultérieure après information préalable du Client.

Pour les abonnements annuels, le tarif reste inchangé pendant la période annuelle déjà engagée ; la nouvelle tarification s'applique au renouvellement, sauf modification exceptionnelle expressément acceptée ou imposée par la loi.

Les achats ponctuels de crédits ou options sont toujours facturés au tarif affiché au moment de l'achat.

Le nombre de crédits, leur valeur d'usage ou leur tarification future peut évoluer en fonction du coût réel des services IA utilisés par SNEXTHAND, sans modifier rétroactivement les droits déjà achetés.

Article 11 - Modalités de paiement

Les moyens de paiement pouvant être proposés sont notamment la carte bancaire, PayPal et le virement.

Les abonnements annuels peuvent être réglés en 1 fois, 3 fois ou 4 fois sur Essentiel Pro, Performance et Signature. Le fractionnement constitue uniquement une facilité de paiement et ne transforme pas l'engagement annuel de 12 mois en abonnement mensuel.

Les achats de crédits sont payés immédiatement.

Un paiement par virement est considéré comme régularisé uniquement à réception effective des fonds. Le Client doit utiliser la référence indiquée sur la facture ou dans son espace client.

SNEXTHAND peut refuser un moyen de paiement présentant un risque anormal, demander un autre moyen de paiement ou exiger un virement pour certaines situations ou certains devis importants.

Article 12 - Facturation, TVA, retard et recouvrement

Les factures sont émises sous forme électronique et mises à disposition dans l'espace client. Les prix sont exprimés HT et/ou TTC selon le contexte, avec application de la TVA et des règles fiscales en vigueur.

En cas de retard de paiement entre professionnels, des pénalités de retard sont exigibles dans les conditions prévues par le Code de commerce. Sauf disposition particulière plus favorable à SNEXTHAND, le taux peut être fixé au taux de refinancement de la Banque centrale européenne majoré de 10 points, sans pouvoir être inférieur au minimum légal applicable.

Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement est due de plein droit lorsque les conditions légales sont réunies. Si les frais de recouvrement réellement engagés dépassent ce montant, une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justification.

Les frais de rejet, de chargeback abusif ou de recouvrement causés par le Client peuvent être refacturés lorsque la loi le permet.

Une contestation de facture ne suspend pas l'obligation de payer les montants non contestés.

Les sommes déjà dues restent exigibles après suspension, résiliation ou suppression du compte.

Article 13 - Durée, renouvellement et résiliation

L'abonnement mensuel est conclu sans engagement de durée et se renouvelle automatiquement de mois en mois jusqu'à résiliation depuis l'espace client.

La résiliation mensuelle prend effet à la fin de la période en cours, sans remboursement au prorata.

L'abonnement annuel est conclu pour 12 mois et se renouvelle automatiquement pour une nouvelle période de 12 mois. Pour empêcher le renouvellement, le Client doit résilier depuis l'espace client au moins un mois avant la date anniversaire.

Lorsque l'abonnement annuel est payé en 3 ou 4 fois, les échéances restantes de l'année engagée restent dues même si le Client demande une résiliation anticipée, sauf cas prévu par la loi ou accord écrit contraire.

La date de prochaine échéance et de renouvellement doit être visible dans l'espace client.

Pour l'offre Sur devis, la durée, la prise d'effet et les modalités de renouvellement sont déterminées par le devis.

Article 14 - Upgrade, downgrade et pause

Le Client peut passer à une offre supérieure à tout moment. L'upgrade prend effet immédiatement et la différence de prix est facturée selon les conditions affichées au moment du changement.

Les nouveaux quotas deviennent immédiatement disponibles et les crédits déjà achetés conservent leur date d'expiration.

Le downgrade vers une offre inférieure prend effet à la prochaine échéance mensuelle ou au prochain renouvellement annuel. Il n'entraîne aucun remboursement rétroactif.

Si le downgrade réduit le nombre d'utilisateurs inclus, l'Administrateur doit désactiver les comptes excédentaires avant la prise d'effet.

Un abonnement mensuel Pro peut être mis en pause une seule fois par période de 12 mois, pour une durée maximale d'un mois. Pendant la pause, aucun nouveau quota inclus n'est attribué et aucun abonnement n'est prélevé, mais l'accès au compte, aux factures, aux annonces existantes et à l'export est maintenu.

La pause ne prolonge pas la validité des crédits. Les abonnements annuels ne bénéficient pas de cette pause sauf accord particulier.

Article 15 - Impayé et compte en lecture seule

Dès le premier échec de paiement, les fonctions payantes sont suspendues et le compte passe en lecture seule.

Pendant cette période, le Client peut consulter son compte, ses annonces existantes, ses factures et exporter ses données, mais il ne peut pas créer de nouvelle annonce, utiliser les fonctions IA, acheter des crédits, modifier l'abonnement ou accéder aux fonctions payantes.

La régularisation peut être effectuée par carte, PayPal ou virement. En cas de virement, la réactivation intervient après réception effective des fonds.

Si l'impayé n'est pas régularisé dans un délai de 30 jours, SNEXTHAND peut résilier automatiquement l'abonnement. Les sommes dues restent exigibles.

Article 16 - Support, maintenance et urgence critique

SNEXTHAND propose un support de premier niveau via un chatbot intégré au site. Lorsque le chatbot ne permet pas de résoudre la demande, le Client peut contacter contact@snexthand.fr.

Offre	Canaux	Délai indicatif de première réponse
Essentiel Pro	Chatbot + email	2 jours ouvrés
Performance	Chatbot + email prioritaire	1 jour ouvré
Signature	Support renforcé + assistance téléphonique prioritaire	4 heures ouvrées
Sur devis	Selon devis	Selon devis

Pour l'offre Signature, les coordonnées et modalités de l'assistance téléphonique sont communiquées dans l'espace Professionnel afin de ne pas diffuser publiquement un numéro personnel.

Ces délais sont des objectifs indicatifs de première réponse et non des délais garantis de résolution.

Pour Signature et Sur devis, un canal d'urgence critique peut être communiqué dans l'espace client. Il est réservé aux blocages totaux, incidents majeurs, anomalies de paiement empêchant l'accès ou indisponibilités critiques d'une fonction essentielle. Son usage abusif peut entraîner une redirection vers le support normal.

SNEXTHAND ne garantit pas une disponibilité humaine 24h/24 et 7j/7.

Article 17 - Disponibilité, évolutions du Service et fonctionnalités bêta

SNEXTHAND est fourni dans le cadre d'une obligation de moyens et ne garantit pas une disponibilité continue 24h/24 et 7j/7.

Des interruptions temporaires peuvent intervenir pour maintenance, mise à jour, sécurité, incident technique, panne d'un prestataire, indisponibilité d'une API ou d'une plateforme tierce.

Les interventions urgentes nécessaires à la sécurité ou à la continuité du Service peuvent être réalisées sans préavis.

SNEXTHAND peut modifier l'interface, remplacer ou retirer un connecteur, changer de prestataire technique ou de modèle IA, faire évoluer les limites techniques et renforcer la sécurité sans obtenir l'accord du Client à chaque évolution, tant que les fonctions essentielles de l'offre restent raisonnablement accessibles.

Certaines fonctionnalités peuvent être proposées en bêta, accès anticipé ou mode expérimental. Elles peuvent être incomplètes, instables, modifiées, suspendues ou retirées à tout moment et ne bénéficient pas du même niveau de disponibilité ou de support que les fonctions officiellement commercialisées.

FONCTIONS EXPÉRIMENTALES

Les fonctionnalités bêta ou expérimentales sont fournies « en l'état », sans garantie de performance, de disponibilité continue ou d'absence d'erreur. Elles ne doivent pas être utilisées comme unique solution pour un usage professionnel critique.

Article 18 - Plateformes tierces et règles de publication

SNEXTHAND est indépendant des marketplaces et plateformes tierces, sauf partenariat expressément annoncé.

La publication directe sur Vinted, Leboncoin et eBay nécessite l'installation préalable de l'extension SNEXTHAND. Chaque utilisateur reste connecté à ses propres comptes depuis son navigateur. SNEXTHAND pourra proposer ultérieurement d'autres modes de connexion uniquement si les plateformes concernées et les conditions techniques le permettent.

SNEXTHAND ne garantit ni l'acceptation d'une annonce, ni son maintien en ligne, ni sa visibilité, ni son classement, ni l'absence de modération, suppression, limitation, suspension ou bannissement.

Le Client reste seul responsable du respect des CGU, politiques de publication, règles anti-spam, anti-automatisation, restrictions de catégories et politiques de propriété intellectuelle de chaque plateforme.

L'utilisation de SNEXTHAND ne dispense jamais le Client de vérifier les conditions d'utilisation de la plateforme concernée.

SNEXTHAND peut ralentir, limiter, temporiser ou suspendre temporairement certaines automatisations ou fonctions de publication lorsque le volume ou la cadence présente un risque de sanction ou de blocage.

Une modification d'API, de règles ou de politique d'une plateforme tierce peut conduire SNEXTHAND à adapter, suspendre ou retirer la fonctionnalité concernée sans que cela constitue, à lui seul, un manquement contractuel.

Article 19 - API, intégrations et accès techniques restreints

SNEXTHAND ne propose aucune API publique ou ouverte par défaut.

L'accès à une API, un connecteur avancé, un webhook ou une intégration technique est accordé uniquement sur demande, après validation de SNEXTHAND, à certains Clients Pro ou partenaires et selon l'offre, le besoin ou un devis spécifique.

L'accès peut être soumis à des identifiants dédiés, quotas, limites de débit, règles de sécurité et conditions d'utilisation propres.

SNEXTHAND peut ralentir ou suspendre immédiatement un accès technique en cas de surcharge, risque de sécurité, usage abusif, impayé ou non-respect des conditions.

Les usages intensifs au-delà des seuils inclus peuvent faire l'objet d'une facturation supplémentaire ou d'un passage en offre Sur devis.

Un accord ou avenant spécifique peut être exigé pour les partenaires techniques. L'accès API ou intégration ne constitue jamais un droit automatique attaché à l'abonnement.

Article 20 - Contenus générés par IA et validation humaine

Les contenus générés par SNEXTHAND peuvent comprendre titres, descriptions, catégories, attributs, mots-clés, prix suggérés, visuels, mises en situation ou recommandations.

Les systèmes d'IA peuvent produire des erreurs, approximations, omissions, incohérences ou hallucinations.

Le Client Pro doit obligatoirement vérifier et valider chaque contenu avant publication et reste seul responsable du contenu effectivement publié.

Un visuel IA ne doit pas masquer un défaut, inventer un accessoire, modifier de manière trompeuse la taille, la matière, la couleur, l'état ou les caractéristiques essentielles du bien.

SNEXTHAND fournit une assistance à la création de contenus et ne se substitue jamais au contrôle professionnel du Client.

Les contenus générés peuvent être utilisés commercialement par le Client pour ses annonces, sous réserve du respect des droits des tiers.

Article 21 - Prix suggérés et absence de garantie économique

Les prix proposés par SNEXTHAND sont des estimations indicatives. Ils peuvent s'appuyer sur les informations disponibles, caractéristiques du produit, catégorie, état, données accessibles, tendances ou autres signaux pertinents.

SNEXTHAND ne garantit pas que le prix suggéré corresponde au prix réellement pratiqué sur le marché, ni qu'un article sera vendu à ce prix.

Le Client reste libre de fixer le prix final et doit tenir compte de ses coûts, marges, stratégie commerciale, fiscalité et contraintes propres.

Les suggestions de prix ne constituent ni une expertise, ni une cote officielle, ni un conseil financier, comptable, fiscal ou juridique.

AIDE À LA DÉCISION

Toute suggestion de prix fournie par SNEXTHAND constitue un outil d'aide à la décision. La décision finale de fixation du prix appartient exclusivement au Client Professionnel.

Article 22 - Produits interdits, contrefaçon et provenance

Le Client est seul responsable de la licéité, de l'authenticité, de la provenance et de la conformité des produits qu'il propose à la vente.

Sont notamment interdits ou soumis à restriction : contrefaçons, produits volés ou recelés, drogues et substances illicites, armes ou produits réglementés, médicaments, tabac, espèces protégées, produits dangereux ou rappelés, denrées ou biens soumis à une réglementation spécifique, ainsi que tout produit dont la vente est interdite par la loi ou les règles de la plateforme concernée.

Cette liste est non exhaustive. Le Client doit consulter les sources officielles pertinentes, notamment les informations publiées par la Douane française, la DGCCRF et les autorités compétentes.

L'utilisation de SNEXTHAND ne vaut jamais validation, certification ou authentification d'un bien.

SNEXTHAND peut bloquer ou retirer immédiatement une annonce en cas de doute sérieux sur sa légalité, son authenticité ou sa conformité, y compris avant preuve définitive, dans le cadre d'une mesure préventive proportionnée.

SNEXTHAND peut demander facture, certificat d'authenticité, preuve d'achat, justificatif de provenance ou tout autre document utile. En l'absence de justificatif satisfaisant, l'annonce peut rester bloquée et le compte être suspendu si le risque est sérieux.

Un signalement sérieux d'un tiers, d'une plateforme, d'un titulaire de droits ou d'une autorité peut entraîner un retrait préventif et une demande de justificatifs.

Article 23 - Responsabilité du Client envers ses acheteurs

SNEXTHAND n'est jamais partie au contrat de vente conclu entre le Client Pro et l'acheteur final.

Le Client gère seul les paiements de ses ventes, retours, remboursements, échanges, garanties, réclamations, livraisons, litiges de conformité ou d'authenticité.

SNEXTHAND n'agit ni comme vendeur, ni comme mandataire, ni comme intermédiaire de paiement, ni comme garant de la transaction, sauf fonctionnalité future expressément prévue par écrit.

Si un acheteur contacte SNEXTHAND au sujet d'une vente, SNEXTHAND peut rediriger la demande vers le Client sans devenir responsable du litige.

Article 24 - Obligations fiscales, comptables et réglementaires

Le Client reste seul responsable de ses obligations fiscales, comptables, sociales, commerciales et réglementaires.

Il lui appartient notamment de vérifier la TVA applicable, émettre ses factures, tenir ses registres, conserver ses justificatifs, respecter les obligations d'information du consommateur, les garanties légales, le droit de rétractation lorsqu'il s'applique et les mentions obligatoires propres à son activité.

Le Client supporte les taxes, commissions, frais de plateforme, frais de livraison, droits de douane et charges liés à ses ventes.

SNEXTHAND constitue un outil d'assistance commerciale et technique et ne fournit aucun conseil comptable, fiscal, juridique ou réglementaire personnalisé.

Article 25 - Sécurité des comptes et authentification

Chaque compte utilisateur est nominatif et personnel. Le partage d'identifiants est interdit.

La double authentification (2FA) est obligatoire pour les Administrateurs Pro.

Une vérification supplémentaire est obligatoire à chaque nouvel appareil et peut également être déclenchée en cas de localisation inhabituelle, navigateur inconnu, activité suspecte ou modification sensible.

SNEXTHAND peut bloquer temporairement certaines fonctions tant qu'une vérification de sécurité n'est pas terminée.

Après 30 jours d'inactivité, une déconnexion automatique peut être appliquée après avertissement préalable, notamment 7 jours avant. Il s'agit d'une mesure de sécurité et non d'une suspension de l'abonnement.

En cas de changement de mot de passe Administrateur ou de signalement de piratage, SNEXTHAND peut déconnecter immédiatement toutes les sessions actives et imposer une authentification complète.

Le Client doit maintenir ses coordonnées de sécurité à jour et signaler rapidement toute suspicion de compromission.

Article 26 - Journal d'activité et notifications de sécurité

SNEXTHAND peut tenir un journal de sécurité et d'activité comprenant notamment connexions, nouveaux appareils, changements de mot de passe, modifications de la 2FA, ajout ou suppression de collaborateurs, changement de rôle, changement d'offre, achats de crédits, modification du moyen de paiement, résiliation, export de données et autres actions sensibles.

L'Administrateur peut accéder à tout ou partie de ce journal selon les fonctionnalités disponibles.

Des alertes email et notifications in-app peuvent être envoyées immédiatement pour les actions sensibles, notamment nouvel appareil, changement de mot de passe, modification 2FA, ajout ou suppression d'utilisateur, changement de moyen de paiement, changement d'offre, achat important de crédits, résiliation ou export.

Ces alertes renforcent la sécurité mais ne remplacent pas la vigilance du Client.

Article 27 - Sauvegardes, export, réversibilité et conservation

SNEXTHAND met en œuvre des mesures raisonnables de sauvegarde et de continuité, sans garantir l'absence absolue de perte, corruption ou indisponibilité temporaire de données.

Le Client doit conserver ses propres copies des données essentielles à son activité et ne doit pas considérer SNEXTHAND comme son unique système d'archivage légal ou comptable.

L'Administrateur peut demander ou générer un export dans un format exploitable, notamment ZIP, CSV ou JSON, pouvant inclure données de compte, utilisateurs, annonces, textes générés, historiques de crédits, facturation, données d'activité et photos ou visuels encore conservés.

SNEXTHAND peut limiter la fréquence des exports complets pour des raisons techniques ou de sécurité.

Après fin d'abonnement sans suppression volontaire, les données sont conservées pendant 12 mois en lecture seule afin de permettre consultation et export.

Si le Client se réabonne pendant ces 12 mois, son compte peut être restauré avec les données encore présentes.

Avant suppression ou anonymisation au terme des 12 mois, SNEXTHAND prévoit des relances, notamment à J-30, J-7 et J-1, avec accès à l'export et possibilité de réactivation.

Les données devant être conservées plus longtemps pour des raisons légales, fiscales, comptables, de sécurité, de preuve ou de recouvrement sont conservées pendant la durée nécessaire.

Article 28 - Suppression définitive du compte

La suppression définitive du compte est distincte de la résiliation de l'abonnement et doit être demandée par une personne habilitée, en principe l'Administrateur.

SNEXTHAND peut demander une vérification d'identité ou de pouvoir.

La demande de suppression n'efface ni les impayés, ni les factures, ni les échéances déjà dues, ni les obligations nées avant la suppression.

Les crédits restants sont perdus lors de la suppression définitive et ne sont ni remboursés ni transférés, sauf obligation légale contraire.

Avant confirmation, SNEXTHAND affiche un récapitulatif comprenant au minimum : crédits annonce et image restants, dates d'expiration, abonnement en cours, échéances restant dues, factures, impayés éventuels et bouton d'export.

La confirmation requiert une reconnaissance explicite du caractère définitif de la suppression et de la perte des crédits et accès.

Un délai de sécurité de 7 jours est appliqué. Pendant cette période, le compte est en lecture seule ; l'Administrateur peut exporter les données ou annuler la suppression.

Article 29 - Données personnelles et RGPD

SNEXTHAND traite les données nécessaires à la gestion du compte, de la facturation, du support, de la sécurité, de la prévention de la fraude, de la maintenance, des statistiques et du fonctionnement du Service.

Selon les traitements, SNEXTHAND peut agir comme responsable de traitement pour ses propres finalités ou comme sous-traitant lorsqu'il traite des données personnelles de tiers pour le compte du Client.

Le Client garantit qu'il dispose d'une base légale lui permettant de transmettre à SNEXTHAND les données qu'il importe et qu'il a satisfait à ses obligations d'information des personnes concernées.

Le Client ne doit pas importer de données sensibles ou particulières non nécessaires au Service, notamment données de santé, biométriques, religieuses, politiques ou syndicales. Si de telles données sont exceptionnellement nécessaires, le Client doit disposer d'une base légale appropriée et respecter l'ensemble des obligations applicables.

SNEXTHAND peut refuser, isoler ou supprimer des données manifestement excessives, inappropriées ou présentant un risque de conformité.

Les demandes relatives aux droits des personnes peuvent être adressées à contact@snexthand.fr, sous réserve des conditions légales applicables.

SNEXTHAND ne vend pas les données personnelles des Clients.

Article 30 - Sous-traitants, transferts et sécurité des données

Pour fournir, sécuriser, maintenir et faire évoluer le Service, SNEXTHAND peut recourir à des prestataires et sous-traitants techniques, notamment pour l'hébergement, le stockage, l'IA, les emails, le paiement, la sécurité, la journalisation, la maintenance, le support, l'analyse technique et les intégrations.

SNEXTHAND sélectionne ses prestataires en tenant compte de leur niveau de sécurité, de confidentialité et de conformité, et encadre contractuellement leur accès aux données dans la mesure requise par la réglementation applicable.

Certains prestataires peuvent être établis ou traiter des données hors de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen. Dans ce cas, SNEXTHAND met en œuvre les mécanismes légaux applicables, tels que décision d'adéquation, clauses contractuelles types, mesures supplémentaires ou autre garantie reconnue.

L'architecture technique peut évoluer. SNEXTHAND peut ajouter, remplacer ou retirer un sous-traitant pour des raisons techniques, économiques, de performance, de sécurité, de disponibilité ou de conformité, sous réserve de maintenir un niveau de protection approprié.

L'accès des sous-traitants est limité à ce qui est nécessaire à leur mission et la conservation est limitée aux durées nécessaires et obligations légales applicables.

SNEXTHAND ne garantit pas un hébergement exclusivement en France ou exclusivement dans l'Union européenne tant que l'ensemble de la chaîne technique ne le permet pas.

En cas de violation de données susceptible d'affecter les données traitées pour le Client, SNEXTHAND l'informe dans les meilleurs délais et lui communique, dans la mesure du possible, la nature de l'incident, les données concernées, les conséquences potentielles et les mesures prises.

SNEXTHAND peut suspendre temporairement tout ou partie des accès ou fonctionnalités pendant un incident de sécurité afin de protéger les données ou contenir la faille.

Article 31 - Confidentialité réciproque

Chaque partie s'engage à protéger les informations confidentielles de l'autre partie.

Sont notamment confidentielles côté Client : catalogues, prix d'achat ou de vente, marges, volumes, données de vente, fichiers importés, données clients ou fournisseurs, historiques, informations stratégiques, techniques, financières ou organisationnelles.

Sont notamment confidentielles côté SNEXTHAND : architecture, méthodes, prompts internes, fonctionnalités non publiques, documentation, conditions spécifiques, procédés, workflows, savoir-faire, éléments techniques et commerciaux non publics.

SNEXTHAND ne peut utiliser les données commerciales sensibles du Client pour concurrencer directement celui-ci ni les céder à un tiers à cette fin.

L'obligation de confidentialité est réciproque et survit sans limitation de durée tant que l'information conserve un caractère confidentiel.

Ne sont pas confidentielles les informations déjà publiques de manière licite, obtenues légalement d'un tiers ou dont la divulgation est imposée par la loi ou une autorité compétente.

Article 32 - Propriété intellectuelle et licence d'utilisation

Les dénominations SNEXTHAND et Katia PARISELLE, ainsi que la marque, le logo, le site, l'interface, les éléments graphiques, contenus, documentation, méthodes, workflows, prompts internes, bases de données, développements, algorithmes, architecture et savoir-faire associés au Service, sont protégés et demeurent la propriété exclusive de Katia PARISELLE et/ou de SNEXTHAND selon la nature des droits concernés.

Aucun droit de propriété intellectuelle n'est transféré au Client du seul fait de son abonnement ou de son utilisation du Service.

Le Client bénéficie uniquement d'une licence personnelle, non exclusive, non cessible et limitée à la durée de l'abonnement, pour les besoins de son activité professionnelle.

L'accès au Service ne confère aucun droit sur les algorithmes, modèles, instructions internes, procédés, architecture ou savoir-faire de SNEXTHAND.

Le Client peut utiliser commercialement les contenus générés pour lui, notamment textes et visuels, sous réserve des droits de tiers et des règles applicables.

La copie, reproduction, extraction massive, rétro-ingénierie, revente, location, sous-licence ou mise à disposition du Service sans autorisation écrite est interdite.

Article 33 - Références clients et communication

SNEXTHAND n'utilise pas publiquement le nom, la marque ou le logo du Client comme référence commerciale sans son accord préalable.

L'accord peut être donné par écrit, email, devis, contrat ou case dédiée dans l'espace client.

Même en cas d'accord, aucune donnée commerciale sensible, marge, volume, statistique ou information confidentielle n'est publiée sans autorisation spécifique.

Le Client peut retirer son autorisation pour les communications futures.

Le Client peut indiquer qu'il utilise SNEXTHAND mais ne doit pas laisser croire à un partenariat, une certification ou une affiliation officielle sans autorisation écrite.

SNEXTHAND peut réutiliser des statistiques et exemples réellement anonymisés ou agrégés pour améliorer le Service, évaluer ses systèmes internes ou présenter des cas d'usage non identifiants. Une annonce identifiable, une photo de produit,

une marque ou un logo client ne sont pas réutilisés publiquement sans autorisation.

Article 34 - Fraude, abus, contournement et usages interdits

Le Client s'engage à utiliser SNEXTHAND de manière loyale et licite.

- Créer de faux comptes ou comptes multiples afin de contourner quotas, essais, suspensions ou sanctions.
- Partager ou revendre des accès non autorisés.
- Usurper une identité ou fournir de fausses informations professionnelles.
- Utiliser frauduleusement un moyen de paiement ou initier des chargebacks abusifs.
- Contourner les mécanismes de sécurité, quotas, limitations techniques ou protections du Service.
- Procéder à du scraping massif, à de la rétro-ingénierie ou tenter d'accéder au code, prompts internes, méthodes ou architecture.
- Utiliser scripts, robots ou outils non autorisés pour contourner les limites.
- Utiliser SNEXTHAND pour publier des contenus illicites, trompeurs, contrefaits ou interdits.
- Surcharger, perturber ou compromettre la disponibilité ou la sécurité du Service.
- Revendre, louer, sous-licencier ou mettre à disposition commerciale le Service sans autorisation.

En cas de suspicion sérieuse, SNEXTHAND peut demander des justificatifs, limiter des fonctions, suspendre un utilisateur ou l'ensemble du compte, bloquer des achats ou moyens de paiement et conserver les journaux nécessaires à l'analyse.

En cas de fraude avérée, violation grave, récidive, contournement d'une suspension, atteinte à la sécurité ou activité manifestement illicite, SNEXTHAND peut résilier avec effet immédiat, sous réserve des règles impératives applicables.

Les sommes dues restent exigibles et les crédits restants peuvent être perdus sans remboursement en cas de fraude ou d'abus grave, sauf disposition légale contraire.

Pour détecter les contournements, SNEXTHAND peut rapprocher plusieurs signaux, notamment identité professionnelle, SIREN/SIRET, moyen de paiement, appareils, informations techniques et historique des comptes. Aucune sanction définitive ne doit reposer uniquement sur une adresse IP.

Article 35 - Suspension temporaire du Service

SNEXTHAND peut limiter, ralentir, suspendre ou désactiver temporairement tout ou partie du Service de manière proportionnée en cas de maintenance, incident de sécurité, suspicion de fraude, usage anormal, surcharge, risque juridique, risque de sanction par une plateforme, non-respect présumé des CGV, demande d'une autorité, produit potentiellement illicite, enquête interne ou impayé.

Pendant la suspension, SNEXTHAND peut notamment bloquer la création de nouvelles annonces, l'IA, les automatisations, les accès techniques, les achats de crédits ou maintenir uniquement un accès en lecture seule.

Ces mesures ne constituent pas un manquement contractuel lorsqu'elles sont justifiées et proportionnées et n'ouvrent pas droit à indemnisation automatique.

SNEXTHAND lève la mesure dès que les conditions permettent raisonnablement un retour à la normale et peut demander des justificatifs avant réactivation.

Article 36 - Recours interne et réclamations

Toute suspension temporaire ou résiliation pour faute grave peut faire l'objet d'une demande de réexamen interne.

Le Client doit identifier le compte, les faits contestés et fournir les justificatifs utiles. SNEXTHAND peut demander des pièces complémentaires.

SNEXTHAND vise une réponse au recours sous 30 jours calendaires à compter de la réception d'une demande suffisamment complète.

La mesure de sécurité reste applicable pendant l'examen, sauf décision contraire.

Pour un bannissement définitif, un recours interne formel unique peut être prévu.

Toute réclamation contractuelle ou de facturation doit d'abord être adressée par écrit à contact@snexthand.fr. SNEXTHAND s'efforce d'apporter une première réponse motivée sous 30 jours calendaires à compter de la réception d'une réclamation suffisamment complète.

Les parties s'efforcent de rechercher une solution amiable avant toute procédure, sans préjudice des mesures urgentes ou conservatoires.

Article 37 - Preuve électronique et valeur probante

Les données enregistrées par SNEXTHAND peuvent servir d'éléments de preuve des actions réalisées sur le compte, notamment connexions, appareils, validations, créations et modifications d'annonces, consommation de quotas, achats, changements d'offre, résiliations, exports, actions Administrateur/Collaborateur et incidents de paiement.

Les emails, notifications, factures, confirmations de commande, journaux techniques, horodatages et validations 2FA constituent des éléments de preuve entre les parties, sans exclure la possibilité pour le Client d'apporter la preuve contraire par tout moyen admissible.

L'utilisation d'identifiants, mot de passe, 2FA ou autres moyens d'authentification crée une présomption d'action effectuée par le titulaire du compte, sauf preuve de compromission ou anomalie.

SNEXTHAND peut conserver les journaux techniques pendant une durée proportionnée aux besoins de sécurité, de preuve, de lutte contre la fraude et aux obligations légales.

Article 38 - Responsabilité de SNEXTHAND

SNEXTHAND est tenu d'une obligation de moyens.

Il ne garantit ni la vente d'un article, ni un délai, ni un prix, ni un volume de vues, ni une visibilité, ni l'acceptation d'une annonce, ni l'absence de sanction par une plateforme tierce.

SNEXTHAND ne garantit pas l'exactitude absolue des contenus générés par IA ni la disponibilité continue des services tiers.

Dans les limites permises par la loi, la responsabilité totale de SNEXTHAND, toutes causes confondues, est plafonnée au montant HT effectivement payé par le Client au cours des 12 derniers mois précédant le fait générateur.

Dans les limites permises par la loi, sont exclus les préjudices indirects tels que perte de chiffre d'affaires, marge, clientèle, opportunité, données, réputation, économies espérées ou préjudice commercial indirect.

Cette limitation ne s'applique pas aux responsabilités qui ne peuvent légalement être exclues ou limitées, notamment en cas de dol ou faute lourde lorsque la loi l'impose.

Le Client reste responsable des contenus qu'il publie, des produits qu'il vend, de ses obligations réglementaires, de ses accès, de la sauvegarde de ses données essentielles et de l'utilisation faite du Service par ses utilisateurs.

Article 39 - Force majeure et événements hors contrôle

Aucune partie n'est responsable d'un manquement causé par un événement de force majeure ou plus largement par un événement échappant raisonnablement à son contrôle et affectant directement l'exécution du contrat.

Sont notamment visés, selon les circonstances : panne d'hébergeur, interruption d'API ou de service IA, blocage d'une plateforme tierce, cyberattaque, attaque DDoS, incident de sécurité majeur, coupure électrique ou télécom, catastrophe naturelle, incendie, épidémie, grève, conflit social, guerre, émeute, décision administrative ou judiciaire, changement réglementaire imprévisible ou défaillance grave d'un prestataire essentiel.

Les obligations affectées sont suspendues pendant la durée de l'événement et reprennent dès que les conditions le permettent raisonnablement.

Si l'événement rend durablement impossible l'exécution d'une partie essentielle du Service, SNEXTHAND peut adapter ou mettre fin à la prestation concernée selon les règles applicables.

Article 40 - Promotions, remises et parrainage Pro

SNEXTHAND peut proposer des remises, offres de lancement, codes promotionnels, crédits offerts ou avantages temporaires.

Ces avantages s'appliquent uniquement pendant la période et selon les conditions indiquées et ne créent aucun droit acquis pour les périodes futures.

Sauf mention contraire, les promotions ne sont pas cumulables.

Une remise exceptionnelle accordée à un Client ne peut être exigée par un autre Client.

Une remise négociée dans un devis ne s'applique qu'au contrat ou à la période visée, sauf mention contraire.

Le parrainage Pro peut être proposé selon des règles spécifiques. Aucune commission ou rémunération n'est due sans accord écrit préalable. Un avantage n'est acquis qu'après encaissement effectif du premier paiement du filleul lorsque le programme le prévoit.

L'auto-parrainage, les faux comptes ou le détournement du programme sont interdits.

Les apporteurs d'affaires et partenaires commerciaux peuvent être soumis à un contrat séparé.

Article 41 - Cession du contrat, restructuration et sous-traitance

Le Client accepte que SNEXTHAND puisse transférer tout ou partie du contrat, de ses droits ou obligations à une société liée, une société reprenant l'activité, une structure issue d'une réorganisation, d'un apport, d'une fusion, d'une cession ou plus généralement à tout successeur économique du Service, sous réserve des règles légales applicables.

Une telle opération ne remet pas en cause les droits acquis du Client pour la période déjà souscrite.

SNEXTHAND peut recourir à des prestataires et sous-traitants pour exécuter certaines composantes du Service.

Le Client ne peut céder, transférer ou sous-licencier son abonnement ou ses droits d'accès sans accord écrit préalable, sauf restructuration interne acceptée lorsque nécessaire.

SNEXTHAND peut confier le recouvrement d'un impayé à un tiers habilité ou céder une créance dans les conditions légales.

Article 42 - Garanties et coopération du Client

Le Client doit coopérer de bonne foi avec SNEXTHAND et fournir les informations nécessaires au diagnostic, à la sécurité, au support, à la conformité ou à la résolution d'un incident.

Il doit maintenir ses coordonnées, informations professionnelles, moyens de paiement et données de sécurité à jour.

Il doit signaler rapidement tout piratage, anomalie de paiement, dysfonctionnement grave, utilisation non autorisée ou suspicion de fraude.

Il reste responsable de la suppression des accès devenus inutiles et du paramétrage des comptes Collaborateurs.

Il doit utiliser un matériel, système, navigateur et connexion suffisamment sécurisés et à jour.

Si un problème ne peut être diagnostiqué ou résolu parce que le Client refuse de coopérer ou ne fournit pas les éléments indispensables, SNEXTHAND ne peut être tenu responsable des conséquences directement liées à cette absence de coopération.

Article 43 - Compte de l'entreprise, départ d'un collaborateur et transfert d'administration

Le compte Professionnel, ses données, historiques, crédits et paramètres restent rattachés à l'entreprise cliente et non à la personne physique qui a créé le compte.

Lorsqu'un Administrateur quitte l'entreprise, l'entreprise peut demander le transfert de l'administration à une autre personne habilitée.

SNEXTHAND peut demander tout justificatif raisonnable avant de transférer les droits.

Un collaborateur quittant l'entreprise ne peut emporter les accès, données, historiques ou crédits rattachés au compte de l'entreprise.

En cas de conflit entre plusieurs personnes revendiquant le contrôle du compte, SNEXTHAND peut geler temporairement les fonctions sensibles jusqu'à vérification.

Article 44 - Assurances

Chaque partie déclare disposer des assurances nécessaires à son activité lorsqu'elles sont légalement ou contractuellement requises.

Le Client reste responsable de souscrire les assurances adaptées à ses produits, ventes et obligations professionnelles.

SNEXTHAND a vocation à souscrire une assurance RC Pro adaptée à son activité SaaS / numérique / IA lors de l'exploitation commerciale du Service.

La souscription d'une assurance ne constitue ni une garantie de résultat ni une garantie d'indemnisation automatique et ne modifie pas les limitations de responsabilité prévues aux présentes.

Article 45 - Notifications contractuelles

Les communications importantes peuvent être valablement adressées par email à l'adresse renseignée par l'Administrateur, par notification dans l'espace client ou, pour les événements sensibles, par les deux moyens.

Sont notamment concernés : changements de tarifs, renouvellements, rappels avant échéance annuelle, impayés, suspensions, réactivations, modifications substantielles des CGV, incidents de sécurité, nouveaux appareils, suppressions de données, résiliations et évolutions importantes du Service.

Le Client est responsable de maintenir une adresse email valide et à jour.

Les notifications sensibles peuvent être historisées dans l'espace client afin d'en conserver la date et le contenu.

Article 46 - Langue, divisibilité, non-renonciation et intégralité contractuelle

Les présentes CGV sont rédigées en français. En cas de traduction, la version française prévaut sauf accord écrit contraire.

Si une clause est déclarée nulle, illégale ou inapplicable, les autres stipulations continuent de produire leurs effets.

Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir immédiatement d'un manquement ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Les CGV, devis, bons de commande et éventuelles conditions particulières constituent l'intégralité de l'accord contractuel relatif au Service.

En cas de contradiction, les conditions particulières ou le devis priment uniquement sur les points qu'ils traitent expressément.

Les clauses relatives notamment à confidentialité, propriété intellectuelle, paiement, responsabilité, preuve, sécurité, recouvrement et données survivent à la fin du contrat lorsque leur nature l'exige.

Article 47 - Modification des CGV

SNEXTHAND peut modifier les présentes CGV pour des raisons légales, techniques, économiques, de sécurité ou d'évolution du Service.

Les modifications substantielles affectant un abonnement en cours sont communiquées au Client avant leur entrée en vigueur lorsque cela est raisonnablement possible.

Pour les abonnements mensuels, elles peuvent s'appliquer à une échéance mensuelle ultérieure. Pour les abonnements annuels, elles s'appliquent en principe au renouvellement, sauf évolution imposée par la loi, la sécurité ou un tiers essentiel au Service.

Une modification strictement nécessaire pour se conformer à une obligation légale ou sécuriser le Service peut entrer en vigueur plus rapidement.

La poursuite de l'utilisation du Service après l'entrée en vigueur des nouvelles CGV vaut acceptation dans les limites permises par la loi.

SNEXTHAND archive les versions successives afin de pouvoir déterminer la version applicable à chaque période.

Article 48 - Droit applicable et juridictions compétentes

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Avant toute action contentieuse, les parties s'efforcent de rechercher une solution amiable selon la procédure de réclamation prévue à l'Article 36.

À défaut d'accord, le litige est porté devant les juridictions compétentes selon les règles applicables à la qualité des parties.