Conditions d’utilisation

Les présentes conditions régissent l’utilisation de CordedSoul. En vous inscrivant et en utilisant le service, vous les acceptez en votre nom et au nom de l’organisation que vous inscrivez.

En vigueur depuis le 26.10.2026 · Version 2026-10-26

Traduction. En cas de divergence, la version bosnienne prévaut.

1 Qui fournit le service

CordedSoul est fourni par SoulGrid Solutions, Sarajevo, Bosnie-Herzégovine (ci-après « nous »). Contact : support@cordedsoul.com · soulgridsolutions.com.

CordedSoul est destiné aux entreprises, aux entrepreneurs individuels, aux freelances et aux associations, pour l’exercice de leur activité. Il n’est pas destiné aux consommateurs pour un usage personnel.

2 Définitions

- Client — l’organisation inscrite dans CordedSoul (entreprise, entrepreneur individuel, freelance ou association).
- Propriétaire — l’utilisateur qui a inscrit le Client et gère le compte.
- Utilisateur — toute personne à qui le Client donne accès.
- Établissement — un site ou une partie de l’organisation du Client disposant de sa propre adresse.
- Données du Client — toutes les données que le Client et ses utilisateurs saisissent dans CordedSoul.

3 Compte et accès

Les données fournies lors de l’inscription doivent être exactes et à jour. Le Client répond de l’exactitude de sa dénomination, de son adresse, de ses numéros d’identification et de son statut au regard de la TVA.

Le propriétaire décide qui obtient un accès et avec quel rôle. Le Client répond des actes de ses utilisateurs.

Gardez votre mot de passe secret. Si vous soupçonnez un accès non autorisé à votre compte, écrivez-nous immédiatement à support@cordedsoul.com.

La connexion en deux étapes est obligatoire pour tous les utilisateurs : après le mot de passe, vous saisissez un code issu d’une application d’authentification (TOTP). Conservez vos codes de secours en lieu sûr ; chacun ne fonctionne qu’une seule fois.

Un compte utilisateur appartient à une seule personne. Le partage de comptes n’est pas autorisé.

4 Période d’essai, licence et prix

Toute nouvelle inscription bénéficie d’une période d’essai gratuite de 14 jours. À l’issue de la période d’essai, le compte passe à une licence payante ou l’accès est limité à la consultation et à l’export. Les données ne sont pas supprimées.

La licence est facturée par établissement, selon les modules choisis et le nombre d'utilisateurs, d'après la grille tarifaire en vigueur au jour de la commande. Le deuxième établissement et chacun des suivants sont facturés au prix réduit indiqué dans la grille tarifaire.

La licence est payée d'avance pour 1 mois ou 1 an et ne se renouvelle pas automatiquement : avant la fin de la période payée, nous vous le rappelons, et vous décidez de payer ou non la suivante. La licence annuelle coûte 10 mensualités pour 12 mois. Si vous ne payez pas, vos données sont conservées (voir « Restriction temporaire de l'accès »).

Les Clients en Bosnie-Herzégovine voient les prix en KM (BAM), tous les autres en EUR. Les paiements par carte pour la Bosnie-Herzégovine sont effectués en EUR au taux fixe 1 EUR = 1,95583 KM, arrondi au centime inférieur, de sorte que le montant débité n'est jamais supérieur au prix affiché.

Les paiements par carte sont traités par Polar (polar.sh) en tant que vendeur (Merchant of Record) : Polar encaisse le paiement, émet le reçu et calcule la taxe lorsque la loi l'exige. Les conditions de Polar s'appliquent également au paiement lui-même. Nous ne voyons ni ne conservons les données de carte.

Nous pouvons modifier les prix moyennant un préavis d'au moins 30 jours. Le nouveau prix s'applique à partir de la période de facturation suivante.

Un accès gratuit que nous accordons (par exemple promotionnel) peut être limité ou supprimé moyennant un préavis d'au moins 30 jours.

5 Données du Client

Les données du Client appartiennent au Client. Nous les traitons uniquement pour fournir le service, en qualité de sous-traitant, conformément à l'Accord de traitement des données (DPA), qui fait partie intégrante des présentes conditions.

L'administrateur de la plateforme ne voit que les données du compte (statut, licence, nombre d'établissements et d'utilisateurs, paiements), jamais les données métier du Client.

Vous pouvez à tout moment exporter vos données vers Excel, CSV ou PDF. Le propriétaire ou un administrateur peut également télécharger à tout moment, dans les Paramètres, un export complet de l'organisation : un fichier ZIP contenant une table CSV (UTF-8) pour chaque type de données ainsi que tous les fichiers. Le lien de téléchargement est envoyé par e-mail et reste valable 7 jours.

Il incombe au Client de disposer d'une base juridique pour saisir les données personnelles de ses clients, salariés et partenaires, et d'informer ces personnes du traitement.

6 Factures et réglementation

CordedSoul vous aide à établir des factures et des registres selon les règles des pays pris en charge, mais ne remplace pas un comptable, un conseiller fiscal ni un dispositif fiscal. Le Client répond du contenu, de l'exactitude, de la fiscalisation et des délais de ses documents.

Lorsqu'une fonctionnalité n'est pas entièrement prise en charge pour un pays ou un type de document, CordedSoul l'indique clairement et ne la propose pas.

7 Utilisation autorisée

Il est interdit de :

- enfreindre la loi ou les droits d'autrui ;
- envoyer des messages non sollicités (spam) ou frauduleux (phishing) ;
- téléverser du code malveillant ;
- tenter d'accéder aux données d'autres Clients, contourner les limites ou tester la sécurité sans notre autorisation écrite ;
- revendre le service sans accord avec nous ;
- soumettre le système à une charge automatisée.

Signalez toute faille de sécurité à support@cordedsoul.com et ne la rendez pas publique tant que nous ne l'avons pas corrigée.

8 Disponibilité, maintenance et sauvegardes

Nous nous efforçons de maintenir le service disponible 24 heures sur 24, mais nous ne garantissons pas un fonctionnement ininterrompu. La maintenance planifiée est annoncée dans l'application chaque fois que possible, en règle générale en dehors des heures de bureau (CET).

Chaque jour, nous effectuons une sauvegarde chiffrée (AES-256) de la base de données et des fichiers, et conservons les 7 dernières sauvegardes quotidiennes et 4 hebdomadaires. Elles servent à restaurer le système, et non à restaurer des enregistrements individuels sur demande.

Nous pouvons modifier et améliorer les fonctionnalités. Nous ne supprimons pas une fonctionnalité essentielle pour laquelle vous payez sans un préavis d'au moins 30 jours.

9 Restriction temporaire de l'accès

Si la période d'essai ou la période payée a pris fin et que la période suivante n'est pas payée dans les 15 jours, l'accès est limité à la consultation et à l'export. Nous pouvons également restreindre temporairement l'accès si le service est utilisé en violation des présentes conditions, ou si la loi ou une autorité compétente l'exige. Dans la mesure du possible, nous vous en informons au préalable.

Ni la restriction de l'accès, ni le défaut de paiement, ni l'expiration de la licence, ni la suspension ne suppriment jamais les données. L'accès complet est rétabli immédiatement après le paiement ou dès que le motif a disparu.

10 Fin de l'utilisation et clôture du compte

Aucune résiliation n'est nécessaire, car la licence ne se renouvelle pas automatiquement : si vous ne payez pas la période suivante, l'utilisation prend fin avec la période payée, et vos données restent disponibles en consultation et à l'export. Les paiements relatifs à une période entamée ne sont pas remboursés, sauf disposition légale contraire.

Nous pouvons résilier le contrat moyennant un préavis d'au moins 30 jours, et immédiatement en cas de manquement grave aux présentes conditions. Une résiliation de notre part ne supprime pas, à elle seule, les données.

Seul le propriétaire peut clôturer définitivement le compte, dans les Paramètres, en saisissant son mot de passe et le nom exact de l'organisation. L'administrateur de la plateforme ne peut lancer la clôture que sur demande écrite du Client.

La demande ouvre un délai de 30 jours pendant lequel le propriétaire peut annuler la clôture ; nous envoyons des rappels 7 jours et 1 jour avant la suppression. Pendant ce délai, le compte est en lecture seule et l'export complet des données reste disponible.

À l’issue des 30 jours, nous supprimons définitivement toutes les données et tous les fichiers de l’organisation, ainsi que les comptes utilisateurs qui n’appartiennent à aucune autre organisation. Les copies figurant dans les sauvegardes disparaissent lorsque ces sauvegardes sortent de la rotation, au plus tard 5 semaines plus tard. Nous ne conservons que les justificatifs de facturation de la licence, aussi longtemps que l’exige le droit comptable et fiscal (jusqu’à 10 ans), et la preuve de l’acceptation des conditions et accords, pendant 3 ans après la fin du compte.

11 Propriété intellectuelle

CordedSoul, son code, son design et ses signes distinctifs nous appartiennent. Pendant la durée de l’abonnement, vous bénéficiez d’un droit d’utilisation non exclusif et non transférable.

Le logo, les textes et les données que vous saisissez restent les vôtres. Vous nous accordez le droit de les utiliser uniquement pour fournir le service.

Nous pouvons utiliser librement les suggestions d’amélioration, sans obligation de rémunération.

12 Responsabilité

Nous fournissons le service avec diligence et professionnalisme. Pour les dommages causés par une négligence ordinaire, notre responsabilité est limitée au montant que le Client a payé pour le service au cours des 3 mois précédant le fait dommageable.

Nous ne sommes pas responsables du manque à gagner, des dommages indirects ni des interruptions des services de tiers (internet, hébergement, paiements, e-mail).

Ces limitations ne s’appliquent pas aux dommages causés intentionnellement ou par une négligence grave, aux atteintes à la vie ou à la santé, ni lorsque la loi ne les autorise pas.

13 Modification des conditions

Nous pouvons modifier les présentes conditions. Nous informons le propriétaire des modifications substantielles par e-mail et dans l’application au moins 30 jours avant leur entrée en vigueur, et le propriétaire les confirme lors de sa connexion. Si vous n’êtes pas d’accord, vous pouvez cesser d’utiliser le service ou clôturer le compte avant l’entrée en vigueur des modifications.

14 Droit applicable, juridiction et langue

Le droit de la Bosnie-Herzégovine s’applique. Nous réglons les litiges à l’amiable ; à défaut, le tribunal matériellement compétent de Sarajevo est compétent. Les dispositions impératives du pays du Client restent applicables.

Les présentes conditions existent en plusieurs langues. En cas de divergence, la version en langue bosnienne fait foi.

Si une disposition est invalide, les autres dispositions restent en vigueur.