

Conditions générales de vente

Flavoso	Mise à jour : août 2026
Consulté le	27/08/2026
Version en ligne	https://flavoso.com/fr/terms

Les présentes conditions régissent l'utilisation du logiciel Flavoso par des restaurants et autres établissements de restauration (le « client »).

Avis : phase de préparation et de test

Flavoso est actuellement en phase de préparation et de test (version préliminaire). Tant que cet avis est affiché, les présentes conditions ne s'appliquent pas et aucun contrat payant contraignant n'est conclu. Le service est fourni sans garantie et sans engagement de disponibilité ; les fonctionnalités, les prix et les contenus peuvent changer à tout moment.

1. Prestataire, champ d'application et clientèle

Le prestataire est Ulrich Henne, Neuffenstraße 4, 71126 Gäufelden, Allemagne (le « prestataire »). Les présentes conditions s'appliquent à tous les contrats entre le prestataire et le client portant sur l'utilisation des prestations de logiciel en tant que service proposées sur flavoso.com. Les conditions divergentes du client ne s'appliquent pas, sauf accord exprès du prestataire sous forme de texte.

L'offre s'adresse exclusivement aux professionnels au sens du § 14 du code civil allemand, aux personnes morales de droit public et aux fonds spéciaux de droit public. Aucun contrat n'est conclu avec des consommateurs. Il n'existe donc pas de droit de rétractation.

2. Objet du contrat

Le prestataire met à la disposition du client un logiciel web lui permettant d'exploiter son propre système de commande en ligne : une page de commande publique sous sa propre adresse, des QR de table, un écran cuisine, un tableau de bord pour l'établissement ainsi que des applications Android et iOS. Le logiciel est fourni en tant que service via Internet ; aucune installation chez le client n'est nécessaire. L'étendue dépend de la formule souscrite, telle que décrite sur la page des tarifs.

Le prestataire n'est ni un service de livraison, ni une caisse enregistreuse au sens de la réglementation allemande sur la sécurisation des caisses, ni un prestataire de services de paiement. Il ne joue pas d'intermédiaire pour les commandes et n'apparaît pas comme partie contractante vis-à-vis des clients finaux.

Export comptable et documentation des procédures

Le logiciel exploite les commandes enregistrées et les met à disposition sous forme de tableau, de lot d'écritures DATEV au format EXTF et de documentation des procédures. Ces trois éléments sont des aides et ne constituent ni un conseil fiscal ni un conseil juridique. Le taux applicable à chaque plat ou boisson, le plan comptable tenu par le comptable du client et les comptes utilisés relèvent du client ou de son comptable. Les taux et numéros de compte préremplis par le prestataire sont des propositions, que le client vérifie avant usage.

La documentation des procédures décrit uniquement le système de commande. La caisse enregistreuse et son dispositif technique de sécurité, la tenue des espèces, la remise du ticket au sens du § 146a du code fiscal allemand et le classement des justificatifs papier ne relèvent pas du logiciel ; le client complète ces parties lui-même. L'obligation légale de conserver les enregistrements pertinents sur le plan fiscal incombe au client. Il peut exporter ses données à tout moment sous une forme exploitable par machine et il lui appartient de le faire avant la fin du contrat.

3. Conclusion du contrat, inscription et texte contractuel

Le contrat est conclu dès l'activation du compte client. Le client est tenu de fournir des informations exactes lors de l'inscription, de garder ses identifiants confidentiels et de signaler sans délai tout usage abusif.

Avant d'envoyer une commande, le client peut vérifier ses saisies sur l'écran de commande et les corriger avec les fonctions habituelles du navigateur. Le prestataire accuse réception de la commande sans délai par e-mail. Le texte du contrat est conservé et transmis au client avec les présentes conditions sous forme de texte ; il est également consultable dans le compte. La langue du contrat est l'allemand. L'application du § 312i, paragraphe 1, phrase 1, nos 1 à 3 et phrase 2, du code civil allemand n'est pas écartée.

4. Période d'essai

Si proposée, le client peut tester le service gratuitement pendant 14 jours. La période d'essai ne se transforme en contrat payant qu'après sélection active d'une formule par le client. Aucune donnée créée pendant l'essai n'est perdue.

5. Prix, TVA et paiement

Les prix indiqués sur la page tarifs au moment de la commande s'appliquent. Tous les prix sont hors taxes et s'entendent majorés de la TVA légale. Les abonnements sont facturés d'avance pour la période de facturation concernée.

Pour les clients d'un autre État membre de l'Union européenne qui communiquent un numéro de TVA intracommunautaire valide, la facture est établie sans TVA allemande ; la dette fiscale est transférée au client en application de l'article 196 de la directive 2006/112/CE (autoliquidation). Le client répond de la validité du numéro communiqué et signale sans délai tout changement.

Le prestataire ne prélève aucune commission sur les commandes reçues par le client via le logiciel. Les paiements des clients finaux sont traités via le compte de paiement connecté par le client lui-même ; le prestataire n'entre jamais en possession de ces fonds. Les frais du prestataire de paiement concerné sont à la charge du client.

6. Crédit SMS et recharge automatique

Les notifications par SMS aux clients du Client sont payées sur un crédit SMS. Une partie est incluse dans la formule concernée et se réinitialise chaque mois ; au-delà, le Client peut acheter des packs de SMS à l'unité. Le crédit acheté n'expire pas et n'est pas remboursé.

Dans les réglages, le Client peut activer la recharge automatique. Il donne ainsi au Prestataire une autorisation, révocable à tout moment, de débiter un pack de SMS de la taille qu'il a choisie sur le moyen de paiement enregistré auprès de notre prestataire de paiement dès que le seuil qu'il a fixé n'est plus atteint. Le Client fixe lui-même un montant mensuel maximal ; celui-ci n'est jamais dépassé. L'autorisation, son libellé exact et la date à laquelle elle a été donnée sont conservés. Le Client reçoit une facture pour chaque recharge. La révocation s'effectue en désactivant la fonction dans les réglages et prend effet immédiatement pour toutes les recharges futures.

Si un prélèvement automatique échoue, la fonction est suspendue jusqu'à la fin du mois civil et le Client en est informé. L'envoi de SMS s'arrête dès que le crédit et le quota inclus sont épuisés ; les notifications par e-mail aux clients ne sont pas concernées.

7. Durée et résiliation

Les abonnements mensuels peuvent être résiliés à tout moment pour la fin de la période de facturation en cours, les abonnements annuels pour la fin de l'année contractuelle. Le préavis n'excède en aucun cas deux mois. Les licences à vie achetées en une fois ne sont liées à aucune durée. La résiliation est possible sous forme de texte, par exemple par e-mail à support@flavoso.com, ainsi que depuis le compte. Le droit de résiliation extraordinaire pour motif grave reste inchangé.

8. Changement de prestataire et portabilité des données

Le prestataire fournit un service de traitement de données au sens du règlement (UE) 2023/2854 (règlement sur les données). Le client peut à tout moment changer de prestataire ou migrer vers ses propres systèmes. Le prestataire l'y aide de bonne foi et fournit les informations nécessaires sur la structure et le format des données.

À l'expiration du préavis commence une période transitoire de 30 jours calendaires pendant laquelle le service reste disponible aux fins du changement et les données peuvent être récupérées. Si le client le demande et que le changement ne peut techniquement être achevé dans ce délai, celui-ci est prolongé de manière appropriée. L'export s'effectue via la fonction d'export du tableau de bord, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine (CSV et JSON), et porte sur les commandes, les lignes de commande, les clients, les réservations, la carte et les statistiques de visite.

Le prestataire ne facture aucun frais distinct pour le changement ; à compter du 12 janvier 2027, les frais de changement sont de toute façon exclus par l'article 29 du règlement sur les données. À l'issue de la période transitoire, le prestataire supprime toutes les données du client, sauf obligation légale de conservation.

9. Modification des présentes conditions

Le prestataire peut modifier les présentes conditions lorsqu'un motif objectif le justifie, par exemple une évolution du droit, de la jurisprudence ou de l'étendue des prestations. Il annonce la modification sous forme de texte au moins 30 jours avant sa prise d'effet et met à disposition le texte modifié. Si le client ne s'y oppose pas avant la prise d'effet, la modification est réputée acceptée ; cela est signalé séparément dans l'annonce. En cas d'opposition, chaque partie peut résilier le contrat à la date de prise d'effet. Le client peut renoncer au délai en acceptant expressément les nouvelles conditions.

10. Suspension et résiliation par le prestataire

Le prestataire peut restreindre ou suspendre l'accès si le client manque à des obligations essentielles du contrat, si des contenus illicites sont diffusés via la page de commande ou si un paiement reste impayé malgré relance. Il en communique les motifs au client, au plus tard au moment où la mesure prend effet. En cas de résiliation par le prestataire, le préavis est d'au moins 30 jours ; il n'est écarté qu'en cas d'obligation légale ou de manquement grave répété. Le client peut contester la décision sans formalité à support@flavoso.com ; le prestataire la réexamine et répond de manière motivée.

11. Obligations du client

Le client est seul responsable des contenus qu'il publie et veille à leur conformité légale. Cela concerne notamment :

- la carte, les prix, les prix à l'unité de mesure et les mentions exigées par la réglementation sur l'affichage des prix
- l'indication des quatorze allergènes et des additifs conformément au règlement (UE) no 1169/2011 et aux textes nationaux d'application ; les suggestions générées par machine ne dispensent pas d'une vérification
- ses propres mentions légales et sa propre politique de confidentialité sur la page de commande ; les champs prévus figurent dans les réglages
- le respect des obligations alimentaires, d'hygiène, commerciales et fiscales de son propre établissement, y compris les obligations d'enregistrement et, le cas échéant, l'obligation d'un dispositif technique de sécurité à la caisse
- les droits sur les images, logos et textes téléversés

Le client ne doit pas utiliser le logiciel de manière abusive ou illégale, notamment pour envoyer de la publicité non sollicitée, nuire à la disponibilité ou contourner des mesures de sécurité.

12. Contenus illicites et procédure de signalement

Le prestataire héberge les contenus des pages de commande pour le compte du client et est, à ce titre, fournisseur de services d'hébergement au sens du règlement (UE) 2022/2065 (règlement sur les services numériques). Les signalements de contenus illicites sont reçus à support@flavoso.com ; la procédure est décrite dans les mentions légales. Si le prestataire retire ou restreint un contenu, le client concerné reçoit un exposé des motifs au sens de l'article 17 du règlement et peut s'y opposer sans formalité.

13. Fonctions faisant appel à l'intelligence artificielle

Plusieurs fonctions utilisent des modèles de langage : l'assistant, l'import de la carte, la traduction de la carte et les brouillons de réponse de l'assistance. Leurs résultats sont des propositions et non des informations vérifiées. Le client les contrôle avant publication ; cela vaut en particulier pour les allergènes, les prix et les mentions légalement obligatoires. Conformément à l'article 50 du règlement (UE) 2024/1689, le prestataire indique que l'assistant est un système d'IA et que les textes importés, traduits ou rédigés sont générés par machine. Toute responsabilité quant à l'exactitude matérielle des propositions générées par machine est exclue, sous réserve de la clause 16.

14. Accessibilité

Le prestataire est une microentreprise et, pour ses services, exempté des exigences de la loi allemande sur le renforcement de l'accessibilité (§ 1, paragraphe 3, no 4, BFGS). Il s'oriente néanmoins vers la norme EN 301 549 et les WCAG 2.1 niveau AA. La question de savoir si le client y est lui-même soumis dépend de sa propre taille et de sa propre offre ; il lui appartient de l'apprécier.

15. Disponibilité et maintenance

Le prestataire s'efforce d'assurer une disponibilité élevée du service. Les opérations de maintenance planifiées sont autant que possible placées aux heures creuses et annoncées à l'avance. Un cas de force majeure et des perturbations hors du contrôle du prestataire, par exemple des pannes chez des opérateurs réseau ou des prestataires de paiement, peuvent entraîner des limitations temporaires. Aucun taux de disponibilité déterminé n'est garanti tant que l'avis relatif à la phase de test est affiché.

16. Responsabilité

Le prestataire est responsable sans limitation en cas de dol et de faute lourde, en cas d'atteinte à la vie, au corps ou à la santé, ainsi qu'au titre de la loi allemande sur la responsabilité du fait des produits. Pour le reste, il n'est responsable qu'en cas de violation d'obligations contractuelles essentielles, c'est-à-dire d'obligations dont l'exécution rend possible la bonne exécution du contrat et sur le respect desquelles le client peut régulièrement compter, et dans la limite du dommage prévisible typique du contrat. En cas de perte de données, la responsabilité du prestataire est limitée au dommage qui serait survenu si le client avait effectué des sauvegardes régulières et correctes ; la fonction d'export est prévue à cet effet.

17. Droits d'utilisation

Pour la durée du contrat, le client reçoit un droit simple et non transférable d'utiliser le logiciel conformément à sa destination. Tous les droits sur le logiciel restent au prestataire. Le prestataire n'acquiert aucun droit sur les contenus publiés par le client au-delà de ce qui est nécessaire à la fourniture de la prestation.

18. Protection des données et sous-traitance

Les informations relatives au traitement des données personnelles figurent dans notre politique de confidentialité. Lorsque le prestataire traite des données personnelles pour le compte du client, en particulier celles de ses clients finaux, l'annexe ci-après vaut contrat de sous-traitance au sens de l'article 28 du RGPD. Elle devient partie intégrante du contrat lors de sa conclusion ; aucune signature distincte n'est requise et, sur demande, le prestataire la fournit en outre sous forme de texte.

19. Dispositions finales

Le droit de la République fédérale d'Allemagne s'applique, à l'exclusion de la convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Les dispositions impératives de l'État dans lequel le client est établi restent inchangées. Si une disposition des présentes conditions devait être invalide, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée. Le for juridictionnel est, dans la mesure permise par la loi, le siège du prestataire. Les modifications et compléments requièrent la forme écrite ou textuelle.

Annexe : contrat de sous-traitance (article 28 du RGPD)

A1 Objet et durée. L'objet est le traitement de données personnelles par le prestataire (sous-traitant) pour le client (responsable du traitement) dans le cadre des prestations décrites à la clause 2. La durée correspond à celle du contrat principal, augmentée de la période transitoire prévue à la clause 8.

A2 Nature, finalité et étendue. Sont traitées les données générées par l'exploitation de la page de commande, de l'écran cuisine, des réservations et des notifications. Les personnes concernées sont les clients finaux du client et les membres de son équipe. Les catégories de données sont : nom, adresse e-mail, numéro de téléphone, adresses de livraison et de facturation, données de commande et de réservation y compris les notes, soldes de cartes de fidélité, horodatages et identifiants techniques. Les catégories particulières au sens de l'article 9 du RGPD ne doivent pas être traitées ; le client veille à ne saisir aucune donnée de ce type dans les champs libres.

A3 Instructions. Le prestataire traite les données exclusivement sur instruction documentée du client. L'utilisation des fonctions et les réglages du tableau de bord valent instruction. Si le prestataire estime qu'une instruction viole le droit applicable en matière de protection des données, il le signale sans délai et peut en suspendre l'exécution.

A4 Confidentialité. Toutes les personnes participant au traitement sont tenues à la confidentialité et ont été sensibilisées aux principes de la protection des données.

A5 Mesures techniques et organisationnelles (article 32 du RGPD). Le prestataire maintient notamment : chiffrement TLS de toutes les connexions, chiffrement des sauvegardes, cloisonnement des données par établissement au niveau de la base de données au moyen de règles de sécurité au niveau des lignes, mots de passe conservés uniquement sous forme d'empreinte, double authentification pour les comptes, droits par rôle et par domaine pour chaque personne, journalisation des événements pertinents pour la sécurité, sauvegardes quotidiennes avec restauration testée, et environnements séparés pour le développement et la production. Le prestataire peut faire évoluer ces mesures tant que le niveau de protection n'est pas abaissé.

A6 Autres sous-traitants. Le client donne son autorisation générale au recours aux sous-traitants ultérieurs énumérés ci-dessous. Le prestataire leur impose les mêmes obligations et annonce toute modification au moins 30 jours à l'avance ; le client peut s'y opposer et, dans ce cas, résilier de manière extraordinaire.

- Hetzner Online GmbH, Gunzenhausen, Allemagne : serveurs et stockage, situés en Allemagne
- Amazon Web Services EMEA SARL, Luxembourg : envoi d'e-mails, traitement dans la région de Francfort-sur-le-Main
- seven communications GmbH & Co. KG, Alzey, Allemagne : envoi de SMS
- Google Ireland Limited, Dublin, Irlande : notifications push, services de cartographie et d'adresses, modèles de langage pour l'import, la traduction et l'assistant
- Stripe Payments Europe Limited, Dublin, Irlande : facturation des abonnements et, si le client l'a connecté, paiements de ses clients finaux
- HeiGIT gGmbH, Heidelberg, Allemagne : calcul des zones de livraison selon la distance de conduite
- Komoot GmbH, Berlin, Allemagne et OpenStreetMap Foundation, Cambridge, Royaume-Uni : recherche et vérification des adresses ainsi que liste des localités
- La destination saisie par le client (adresse e-mail de sa cuisine ou webhook de sa caisse ou de son logiciel de gestion) : transmission de ses commandes, s'il met en place une transmission

A7 Assistance au client. Le prestataire aide le client, par des mesures appropriées, à répondre aux demandes des personnes concernées ainsi qu'à respecter les obligations des articles 32 à 36 du RGPD. Si une personne concernée s'adresse directement au prestataire, celui-ci transmet la demande au client sans délai et n'y répond pas lui-même.

A8 Violations de données à caractère personnel. Le prestataire signale au client toute violation dont il a connaissance sans délai, au plus tard dans les 48 heures suivant la prise de connaissance, et communique les informations nécessaires à une notification au sens de l'article 33 du RGPD.

A9 Suppression et restitution. À la fin de la prestation, le prestataire supprime les données ou les restitue, au choix du client. Sans instruction contraire, la suppression intervient à l'issue de la période transitoire de 30 jours. Les copies de sauvegarde sont écrasées dans le cycle de sauvegarde habituel, au plus tard après 90 jours. Les obligations légales de conservation restent inchangées.

A10 Preuves et contrôles. Sur demande, le prestataire démontre le respect de ses obligations, notamment en fournissant des informations et la description de ses mesures techniques et organisationnelles. Des contrôles sur place sont possibles moyennant un préavis raisonnable, pendant les heures ouvrables habituelles et sans perturber l'exploitation.

A11 Lieu du traitement. Le traitement a lieu dans l'Union européenne. Un transfert vers un pays tiers n'intervient que dans les conditions des articles 44 et suivants du RGPD ; les prestataires concernés et la base applicable sont indiqués dans la politique de confidentialité.

A12 Injonctions des autorités. Si le prestataire reçoit d'une autorité publique une injonction de produire ou de conserver les données du client, en particulier une injonction européenne de production ou de conservation au titre du règlement (UE) 2023/1543, il en informe le client sans délai, sauf si cela lui est interdit. Il vérifie la forme de l'injonction, ne transmet que la catégorie de données expressément visée et signale à l'autorité d'émission la qualité de responsable du traitement du client, dans la mesure où cela est permis. Tant qu'une injonction de conservation est en vigueur, le prestataire ne peut pas exécuter les instructions d'effacement du client pour les données concernées ; il l'indique dans la mesure où cela lui est permis.