

Conditions Générales de Vente · ByOhana

Version en vigueur au 22 octobre 2026

Article 1 - Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent, sans restriction ni réserve, l'ensemble des ventes de services conclues par **ENTREPRENEUR ALIGNÉ**, SASU au capital de 100 €, immatriculée au RCS de Thionville sous le numéro 102 290 434, dont le siège social est situé 2 boulevard Robert Schuman, 57100 Thionville (ci-après « le Prestataire », « ByOhana » ou « nous »), auprès de clients exploitant un ou plusieurs hébergements de location courte durée (ci-après « le Client » ou « vous »).

Cette offre est destinée à l'exploitation d'un hébergement de location courte durée. Le Client confirme acheter le service pour les besoins de cette activité. La raison sociale et le numéro SIRET sont demandés lorsqu'ils existent, mais leur absence ne bloque pas la commande.

Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document du Client. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance avant la validation de sa commande. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

Article 2 - Description des services

ByOhana conçoit, héberge et maintient pour le Client un **guide d'accueil numérique** personnalisé destiné aux voyageurs de son ou ses hébergements, consultable par lien et/ou QR code, sans installation d'application. La prestation comprend, selon la formule souscrite et telle que détaillée dans le devis :

- la **création du guide** à partir des informations transmises par le Client (questionnaire) ;
- l'**hébergement** et la **maintenance technique** du guide pendant la durée de l'abonnement ;
- un **espace de gestion** permettant au Client de mettre à jour lui-même les contenus de son guide (prénom du voyageur, Wi-Fi, informations pratiques, textes et rubriques, photos, bonnes adresses, prestations proposées et leurs prix), y compris en modifiant directement le guide en mode édition ;
- le cas échéant, le conseil sur le choix et l'installation d'une **tablette murale**, que le Client acquiert lui-même auprès du vendeur de son choix ;
- le cas échéant, l'affichage de **services additionnels** proposés par le Client à ses voyageurs.

Un service vivant. Le guide n'est pas un bien livré une fois pour toutes, mais un **service hébergé, sécurisé et tenu à jour en continu** (maintenance technique, évolutions du moteur, données affichées en temps réel, météo, marées, mises à jour de contenus). L'accès au guide suppose donc un **abonnement actif** au-delà de la période de service incluse dans l'installation. Cette exigence garantit au Client et à ses voyageurs un guide toujours exact, fonctionnel et au niveau de qualité de la marque ByOhana ; elle exclut toute version « à vie » qui fonctionnerait sans maintenance.

Les caractéristiques essentielles des services sont présentées sur le site byohana.fr et précisées dans le devis personnalisé remis au Client. Les photographies et illustrations de démonstration n'ont pas de valeur contractuelle.

Article 3 - Devis et formation du contrat

Chaque prestation fait l'objet d'un **devis ou récapitulatif de commande personnalisé**, gratuit, précisant la formule, le périmètre (nombre d'hébergements, options), le prix et la durée de validité. Sauf mention contraire, il est valable **trente (30) jours** à compter de sa date d'émission.

Le contrat est **formé** lors de l'accord exprès du Client sur ce document, de l'acceptation des présentes CGV dans le formulaire Stripe et du règlement de l'abonnement annuel prévu à l'article 5.

Article 4 - Prix

Les prix sont indiqués en euros dans le devis personnalisé. Le Prestataire relevant de la **franchise en base de TVA**, les prix sont exprimés **nets de taxe** : « TVA non applicable, article 293 B du CGI ». Aucune TVA ne sera facturée.

La tarification repose sur un **abonnement annuel de 500 €**, tout compris : la création du guide, son hébergement, sa maintenance, les retouches et les évolutions. Ce montant couvre **jusqu'à trois (3) biens**. À partir du quatrième, chaque **bien supplémentaire** est facturé **150 € par an**. Au-delà de dix (10) biens, le prix est fixé par le devis.

Aucun frais de mise en service ne s'ajoute à ces montants.

La **première année** couvre deux choses indissociables : la **création du guide** (prestation exécutée en une seule fois, achevée à la livraison) et **douze (12) mois de service** (hébergement, maintenance, retouches et évolutions). Les années suivantes ne portent que sur le service. La création étant intégralement fournie dès la livraison, elle n'est pas susceptible d'un remboursement au prorata ; seules s'appliquent, le cas échéant, les garanties des articles 8 et 8 bis.

La **tablette** n'est pas fournie par le Prestataire : le Client l'achète lui-même, auprès du vendeur de son choix, et en est directement propriétaire. Le Prestataire ne perçoit aucune marge sur ce matériel. Le guide reste pleinement accessible sans tablette, par lien ou QR code, depuis les appareils des voyageurs.

Article 5 - Modalités de paiement et facturation

Sauf stipulation différente au devis :

- l'**abonnement annuel** est réglé en une fois à la commande ;
- le contrat prend effet à la réception du paiement, et la création du guide démarre aussitôt ;
- les périodes suivantes sont facturées à leur échéance annuelle, sauf résiliation.

Les paiements par carte bancaire sont traités par notre prestataire **Stripe** via un lien de paiement sécurisé. Le Client renseigne lui-même ses informations de facturation lors du paiement. Une **facture** est émise automatiquement et adressée par voie électronique.

Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable, des pénalités de retard au taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € pour les clients professionnels (art. L441-10 du Code de commerce). Le Prestataire se réserve le droit de **suspendre** l'accès au service en cas de non-paiement d'une échéance d'abonnement, après relance restée sans effet.

Article 6 - Délai de livraison

Pour une commande d'un ou deux logements, un premier aperçu est adressé sous **deux (2) jours ouvrés** à compter de la réception du dossier complet du logement concerné. À partir de trois logements, ce délai peut atteindre **quatre (4) jours ouvrés par logement**. Chaque logement peut être transmis séparément : son délai commence à la réception de son propre questionnaire complet, sans attendre les autres logements du dossier.

Tout retard ou toute imprécision dans les éléments fournis par le Client suspend d'autant le décompte. Le délai annoncé concerne le premier aperçu ; les éventuels ajustements demandés après cet aperçu font l'objet d'un délai raisonnable distinct.

Article 7 - Démarrage de la prestation

Le Client demande expressément le **démarrage immédiat** de la prestation dès confirmation du paiement. Cette demande est recueillie séparément dans le formulaire Stripe. Elle permet à ByOhana de créer le dossier, d'ouvrir le questionnaire et de commencer la préparation du guide sans attendre une échéance supplémentaire.

Article 8 - Garantie « satisfait ou remboursé »

ByOhana accorde à ses clients une garantie commerciale « **satisfait ou remboursé** » de **trente (30) jours** à compter de la livraison du guide. Si, dans ce délai, le Client n'est pas satisfait, il peut demander, sur simple demande écrite, le **remboursement de l'abonnement annuel versé**.

La **tablette est exclue de cette garantie** : elle n'est ni fournie ni vendue par ByOhana. Elle est achetée directement par le Client auprès du vendeur de son choix ; toute demande de retour ou de remboursement du matériel relève exclusivement de ce vendeur.

Article 8 bis - Garantie « année 2 offerte »

En complément de la garantie prévue à l'article 8, et lorsque le devis ou l'offre applicable le prévoit, ByOhana accorde au Client une garantie commerciale dite « année 2 offerte », portant sur la **deuxième année de service** de son abonnement.

La **deuxième année de service est offerte** si, à l'échéance des douze (12) premiers mois suivant la mise en service du premier guide de l'abonnement (J+365), les **revenus générés par le ou les guides** couverts par

l'abonnement sont **inférieurs au prix de la première année de cet abonnement, à condition** que les quatre (4) conditions cumulatives ci-dessous soient réunies pour chacun de ces guides.

Les **revenus générés** s'entendent de la somme : (a) des ventes de prestations encaissées en ligne par la boutique du ou des guides, et (b) des commissions GetYourGuide acquises au Client sur les réservations faites depuis le ou les guides. Le **prix de la première année** est le montant payé pour l'abonnement selon l'article 4 (cinq cents euros (500 €) pour un à trois biens), ou le montant fixé par le devis.

- (1) la **tablette a été mise en service** dans les **soixante (60) jours** suivant la livraison du guide, et le guide y est **resté accessible** jusqu'au terme de la période ;
- (2) au moins **trois (3) prestations** proposées par le Client ont été **activées** sur le guide au plus tard au trentième jour suivant la mise en service (J+30) ;
- (3) au moins **trois (3) expériences GetYourGuide** ont figuré sur le guide au plus tard au trentième jour suivant la mise en service (J+30) ;
- (4) la **boutique du guide a été reliée à un moyen de paiement en ligne** (compte Stripe du Client, ou autre service de paiement en ligne ajouté au guide par ByOhana) au plus tard au trentième jour suivant la mise en service (J+30), et l'est restée pendant toute la période, de sorte que les ventes puissent être constatées.

Cette dernière condition est la contrepartie de la mesure : en l'absence de boutique reliée, aucune vente ne peut être constatée, et l'absence de ventes ne saurait alors ouvrir droit à la garantie.

La demande doit être formulée **par écrit entre le 350^e et le 395^e jour** suivant la mise en service du premier guide de l'abonnement ; passé ce délai, la garantie ne peut plus être invoquée. ByOhana apprécie le respect des conditions au moyen des données d'utilisation du ou des guides et des ventes qui y sont enregistrées. Pour les ventes encaissées par un autre service que Stripe et pour les commissions GetYourGuide, le Client joint à sa demande les relevés correspondants. Le bénéfice de cette garantie prend la forme de **l'exonération de l'échéance de service de la deuxième année** et n'ouvre droit à **aucun remboursement en numéraire**. Elle ne s'applique pas à un abonnement remboursé au titre de l'article 8.

Article 9 - Garanties applicables

Les garanties commerciales des articles 8 et 8 bis s'appliquent sans préjudice des garanties légales et des dispositions impératives dont le Client peut bénéficier.

La **tablette** étant achetée directement par le Client auprès du vendeur de son choix, les garanties légales afférentes à ce matériel s'exercent auprès de ce vendeur. Le Prestataire reste disponible pour conseiller le Client dans ses démarches.

Article 10 - Durée, reconduction et résiliation de l'abonnement

L'abonnement est conclu pour une **période ferme de douze (12) mois** à compter du paiement, puis renouvelé par tacite reconduction pour des périodes successives de douze mois, sauf résiliation.

Le Client peut demander à tout moment, par e-mail à benjamin@entrepreneuraligne.fr, la non-reconduction de la période suivante. La résiliation prend effet à la fin de la période déjà payée ; les sommes réglées ne sont pas remboursées au prorata. Le guide reste accessible jusqu'à cette échéance, puis il est **désactivé**. Les données opérationnelles sont conservées pendant une fenêtre de récupération de **quatre-vingt-dix (90) jours**, puis supprimées ou anonymisées, sous réserve des obligations légales de conservation.

Cette désactivation tient à la nature même du service (article 2) : un guide qui ne serait plus hébergé, maintenu ni mis à jour présenterait rapidement des informations obsolètes ou des dysfonctionnements, au détriment du Client, de ses voyageurs et de l'image de la marque ByOhana. Le montant réglé à la commande rémunère, comme indiqué à l'article 4, la **création du guide** et la **période de service incluse**, et ne confère aucun droit d'usage perpétuel du guide sans abonnement actif. La tablette éventuellement acquise reste, elle, la pleine propriété du Client.

Le Prestataire peut résilier le contrat en cas de manquement grave du Client (non-paiement, usage illicite du service, atteinte à l'image), après mise en demeure restée sans effet pendant quinze (15) jours.

Article 11 - Obligations du Client

Le Client s'engage à fournir des informations **exactes, licites et à jour**, et garantit détenir tous les droits nécessaires sur les contenus qu'il transmet (photographies, textes, informations sur l'hébergement). Il est seul

responsable des informations qu'il publie ou met à jour via son espace de gestion, ainsi que du contenu laissé par les voyageurs (livre d'or) qu'il a la faculté de modérer. Le Client s'interdit tout contenu illicite, diffamatoire, trompeur ou portant atteinte aux droits de tiers.

Le Client reste **seul responsable du respect des règles des plateformes de location** sur lesquelles il commercialise son hébergement, notamment en matière de communication avec les voyageurs et d'encaissement des services facultatifs qu'il propose (arrivée anticipée, départ tardif, produits, prestations annexes). Il lui appartient de décider quels services il propose sur les pages fournies par le Prestataire et selon quelles modalités de paiement. Le Prestataire fournit un **outil technique**, n'intervient pas dans la relation entre le Client et ces plateformes et n'encaisse aucune somme au titre de ces services, le paiement étant effectué directement sur le compte de paiement du Client.

Contenus transmis par le Client. Le Client est seul responsable des informations qu'il transmet pour figurer dans son guide et dans les pages destinées à ses voyageurs, par le questionnaire, par son espace de gestion ou par tout autre moyen. Ces pages sont lisibles par toute personne qui dispose de leur lien ou de leur QR code, y compris après la fin d'un séjour : le guide affiche le mot de passe Wi-Fi indiqué par le Client, et la page d'avant-arrivée le code d'arrivée qu'il y renseigne. Le Prestataire déconseille d'y faire figurer tout autre mot de passe, un identifiant de compte (télévision, box, plateforme) ou un code d'accès permanent, et recommande de changer entre deux séjours un code d'arrivée ainsi affiché. Le Prestataire répond de ses propres manquements, y compris dans les textes qu'il rédige ; en dehors de ceux-ci, il n'est pas responsable de l'usage, par un tiers, d'une information que le Client a choisi de transmettre ou d'afficher.

Article 12 - Propriété intellectuelle

Le **moteur logiciel, le design, la structure et les éléments graphiques** du guide demeurent la propriété exclusive du Prestataire. La commande confère au Client un **droit d'usage personnel, non exclusif et non cessible** du guide, limité à la durée de l'abonnement et à ses propres hébergements. Les **contenus propres au Client** (photographies, textes, informations) restent sa propriété ; il concède au Prestataire une licence d'utilisation de ces contenus aux seules fins d'exécution du service.

Article 13 - Données personnelles

Le traitement des données personnelles est décrit dans notre Politique de confidentialité, conforme au RGPD. S'agissant des données des **voyageurs** affichées dans le guide (par exemple le livre d'or ou le prénom du voyageur), le Client agit en qualité de responsable de traitement pour ce qui relève de son exploitation, ByOhana intervenant comme **sous-traitant technique** au sens de l'article 28 du RGPD. Chaque partie s'engage à respecter la réglementation applicable.

Article 14 - Responsabilité

Le Prestataire est tenu d'une **obligation de moyens**. Il ne saurait garantir un quelconque résultat commercial (augmentation des réservations, des avis ou du chiffre d'affaires), les exemples chiffrés communiqués étant fournis à titre indicatif. Le service reposant sur des infrastructures tierces (notamment Firebase/Google Cloud et Netlify), le Prestataire ne saurait être tenu responsable d'une indisponibilité, d'une interruption réseau ou d'une défaillance imputable à ces tiers ou au Client (coupure internet du lieu, matériel défectueux). La responsabilité du Prestataire, si elle était engagée, est limitée aux sommes effectivement versées par le Client au titre des douze (12) derniers mois. Le Prestataire ne répond pas des dommages indirects.

Article 15 - Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement à ses obligations résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Article 15 bis - Cessation définitive du service

Si ByOhana décide de cesser définitivement son activité hors cas de force majeure ou manquement du Client, le Prestataire en informe le Client dans un délai raisonnable. Il met à sa disposition, dans la mesure techniquement possible, un export de ses contenus ainsi qu'une copie statique du guide.

Cette remise est une obligation de transition au mieux des possibilités techniques : elle ne garantit ni un hébergement perpétuel, ni le maintien des services tiers ou des fonctions dynamiques. La part de service annuel

restant après la date effective d'arrêt est remboursée au prorata.

Article 16 - Réclamation et résolution amiable

Pour toute réclamation, le Client peut nous contacter à benjamin@entrepreneuraligne.fr. Les parties s'engagent à rechercher de bonne foi une solution amiable avant toute action contentieuse.

Article 17 - Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au **droit français**. À défaut de résolution amiable, tout litige sera porté devant les tribunaux compétents. Pour les clients professionnels, compétence est attribuée aux tribunaux du ressort du siège social du Prestataire, sauf disposition d'ordre public contraire.

ENTREPRENEUR ALIGNÉ · SASU au capital de 100 € · SIRET 102 290 434 00012 · RCS Thionville 102 290 434 · 2 boulevard Robert Schuman, 57100 Thionville · benjamin@entrepreneuraligne.fr · Marque exploitée : ByOhana.
CGV · version 2026-10-22.