TROUSSEAU

Conditions générales d'utilisation et d'abonnement

Version du 3 octobre 2026 — applicables à tout essai gratuit et à tout abonnement souscrit à compter de cette date.

Article 1 — Qui sommes-nous

Le service Trousseau est édité par **COLLIN ALAIN – EI**, entrepreneur individuel, dont le siège est situé 58 rue Monceau, 75008 Paris, immatriculé sous le numéro SIREN 109 926 246 (ci-après « l'Éditeur »). Contact : contact@trousseau-hotel.fr. Site : trousseau-hotel.fr.

TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts.

Article 2 — Objet et acceptation

Les présentes conditions (les « CGU ») régissent l'accès et l'utilisation de l'application Trousseau (le « Service ») par l'établissement hôtelier qui y souscrit (le « Client »). Le Service est réservé aux professionnels.

Les CGU sont communiquées au Client avant toute souscription. Elles sont acceptées par la signature du bulletin de souscription, par une acceptation écrite (y compris par email), ou par la case à cocher prévue dans l'application lors de la première connexion. Elles s'appliquent **dès l'essai gratuit**. Elles prévalent sur tout autre document du Client, sauf accord écrit contraire de l'Éditeur.

Article 3 — Description du Service

Trousseau est une application en ligne de suivi du ménage hôtelier, accessible depuis un navigateur internet, sans installation. Elle permet notamment :

- le suivi en temps réel du statut des chambres entre la réception et le personnel d'étage ;
- l'attribution des chambres, la gestion des départs, recouches et priorités ;
- les notes de la réception et les signalements du personnel, avec photo le cas échéant ;
- le comptage du linge sale, le contrôle qualité, avec ou sans validation par une gouvernante ;
- l'édition d'un rapport quotidien.

L'Éditeur peut faire évoluer le Service (ajouts, améliorations, corrections) à tout moment, sans que cela ne réduise de façon substantielle les fonctions essentielles décrites ci-dessus.

Article 4 — Accès et comptes

L'Éditeur crée pour le Client un accès « réception » (email et mot de passe) et une adresse propre à l'établissement. Le Client crée lui-même les accès de son personnel (prénom et code à 4 chiffres).

Le Client est responsable de la confidentialité de ses identifiants et de ceux de son personnel, ainsi que de toute utilisation faite avec ceux-ci. Il informe sans délai l'Éditeur de toute utilisation non autorisée. Il est interdit de partager un accès avec une personne extérieure à l'établissement.

Article 5 — Essai gratuit

Le Client bénéficie d'un essai gratuit d'**un mois** à compter de l'ouverture de son accès, sans carte bancaire ni engagement.

À la fin de l'essai, l'abonnement payant débute uniquement si le Client le confirme par écrit (email ou bulletin de souscription). À défaut, l'accès est suspendu et les données du Client sont supprimées dans les conditions de l'article 12.

Article 6 — Prix, facturation et paiement

L'abonnement est de **49 € HT par mois et par établissement** (TVA non applicable, art. 293 B du CGI), sans limite de chambres ni de personnel, sans frais d'installation.

Il est facturé mensuellement, à terme à échoir. Les factures sont payables à réception par virement bancaire, au plus tard 15 jours après leur date d'émission.

Conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit des pénalités calculées au taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €.

En cas de non-paiement persistant après une relance restée sans effet pendant 15 jours, l'Éditeur peut suspendre l'accès au Service jusqu'au règlement.

L'Éditeur peut modifier ses prix pour l'avenir, en informant le Client au moins **60 jours** à l'avance. Le Client qui n'accepte pas le nouveau prix peut résilier avant son entrée en vigueur.

Article 7 — Mois offerts

L'Éditeur peut offrir des mois d'abonnement gratuits, notamment :

- **Retour d'expérience** : un mois offert au Client qui accorde un échange d'environ dix minutes sur son utilisation du Service, **quel que soit l'avis exprimé**. Un seul mois de ce type par établissement.
- **Parrainage** : lorsqu'un établissement recommandé par le Client termine son essai gratuit **et poursuit avec un abonnement payant**, chacun des deux reçoit un mois offert. Le mois offert n'est acquis qu'à compter du début de cet abonnement payant : aucun mois n'est dû si l'établissement recommandé arrête pendant ou à la fin de son essai. Le nombre d'établissements recommandés n'est pas limité.

Les mois offerts s'imputent sur les prochains mois payants. Ils ne sont ni remboursables, ni convertibles en argent, et sont perdus en cas de fin de l'abonnement. Aucun avis ou témoignage n'est publié sans l'accord écrit du Client sur le texte final.

Article 8 — Durée et résiliation

L'abonnement est conclu **sans engagement de durée**, pour des périodes d'un mois renouvelées automatiquement.

Le Client peut le résilier à tout moment, sans préavis ni frais, par simple email à contact@trousseau-hotel.fr. La résiliation prend effet à la fin du mois en cours ; le mois commencé reste dû et n'est pas remboursé au prorata.

L'Éditeur peut résilier l'abonnement moyennant un préavis de 30 jours, ou sans préavis en cas de manquement grave du Client aux présentes CGU (notamment aux articles 4, 9 et 10), après mise en demeure restée sans effet pendant 8 jours.

Article 9 — Propriété intellectuelle

L'application Trousseau, son code, ses interfaces, sa charte graphique, ses textes, ses documents (dont le guide d'utilisation) et la marque « Trousseau » sont la propriété exclusive de l'Éditeur.

Le Client bénéficie d'un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non cessible, pour les besoins de son établissement et pendant la durée de l'abonnement. Il s'interdit notamment de copier, reproduire, adapter, décompiler ou analyser le Service en vue de le reproduire, de le revendre ou de le mettre à disposition d'un tiers.

Les données saisies par le Client (chambres, personnel, notes, photos) restent sa propriété.

Article 10 — Confidentialité

Chaque partie s'engage à garder confidentielles les informations non publiques de l'autre partie dont elle a connaissance à l'occasion du Service, et à ne les utiliser que pour son exécution.

- **Pour le Client**, sont notamment confidentiels : le fonctionnement interne du Service qui n'est pas visible sur le site public, les documents remis (guides, supports), les conditions tarifaires particulières et les accès de démonstration. Le Client s'interdit de les communiquer à un éditeur ou prestataire concurrent.
- **Pour l'Éditeur**, sont confidentielles toutes les données de l'établissement : organisation, personnel, occupation, notes, photos. L'Éditeur ne les communique à aucun tiers, hors prestataires techniques nécessaires au Service (annexe 1).

Cette obligation s'applique **dès l'essai gratuit**, pendant toute la durée de la relation et pendant **deux ans** après sa fin. Elle ne s'applique pas aux informations publiques ou dont la communication est exigée par la loi.

Article 11 — Disponibilité et sécurité

L'Éditeur met en œuvre les moyens raisonnables pour assurer l'accès au Service 24 h/24 et 7 j/7 (**obligation de moyens**). Des interruptions peuvent survenir pour maintenance, mise à jour ou en cas de défaillance des réseaux ou des hébergeurs ; l'Éditeur s'efforce de les limiter et de prévenir le Client des interventions prévisibles.

Les codes du personnel et les mots de passe sont stockés sous forme chiffrée ; les données de chaque établissement sont cloisonnées. L'accès au Service nécessite une connexion internet, à la charge du Client.

Article 12 — Données du Client et fin de l'abonnement

Les données quotidiennes (statuts, linge, notes écrites) sont remises à zéro à chaque clôture de journée. Les signalements accompagnés d'une photo sont conservés 30 jours, puis supprimés automatiquement.

À la fin de l'essai non confirmé ou de l'abonnement, l'Éditeur supprime l'ensemble des données de l'établissement dans un délai de **30 jours**, sauf demande du Client de les recevoir avant cette suppression.

Le traitement des données personnelles est régi par l'**annexe 1** (accord de traitement des données), qui fait partie intégrante des CGU.

Article 13 — Responsabilité

Le Service est un outil d'organisation : le Client reste seul responsable de l'exploitation de son établissement, notamment de la décision de mettre une chambre en vente, et de l'exactitude des informations saisies.

La responsabilité de l'Éditeur ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée. Elle est limitée aux dommages directs et, tous préjudices confondus, au montant des sommes payées par le Client au titre des **douze derniers mois**. L'Éditeur n'est pas responsable des dommages indirects (perte de chiffre d'affaires, de clientèle, d'image).

Article 14 — Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement dû à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, y compris la défaillance durable d'un hébergeur ou d'un réseau de télécommunication.

Article 15 — Modification des CGU

L'Éditeur peut modifier les CGU. Le Client est informé par email au moins **30 jours** avant l'entrée en vigueur des nouvelles conditions ; s'il les refuse, il peut résilier sans frais avant cette date. La poursuite de l'utilisation après cette date vaut acceptation.

Article 16 — Droit applicable et litiges

Les CGU sont soumises au droit français. Les parties rechercheront d'abord une solution amiable. À défaut, le litige sera porté devant les tribunaux compétents de Paris.

ANNEXE 1

Accord de traitement des données personnelles

Conformément à l'article 28 du règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »), le Client agit en tant que **responsable de traitement** et l'Éditeur en tant que **sous-traitant** pour les données personnelles traitées dans le Service.

1. Description du traitement

Élément	Description
Finalité	Organisation et suivi du ménage des chambres de l'établissement.
Personnes concernées	Personnel de l'établissement (réception, ménage, gouvernante) ; accessoirement, clients de l'hôtel s'ils sont mentionnés dans une note.
Données	Nom affiché et email des comptes réception ; prénom et code chiffré du personnel ; attributions et statuts des chambres ; notes et signalements ; photos jointes ; données techniques de connexion.
Durée	Durée de l'abonnement (essai compris), puis suppression sous 30 jours. Données du jour : remise à zéro à la clôture. Photos : 30 jours.
Hébergement	Union européenne (base de données et photos : Francfort, Allemagne).

2. Engagements de l'Éditeur

- traiter les données uniquement pour fournir le Service et sur instruction documentée du Client (les présentes CGU et l'usage du Service valent instructions) ;
- garantir la confidentialité des données et n'y accéder que lorsque c'est nécessaire (assistance, maintenance) ;
- mettre en œuvre des mesures de sécurité appropriées : chiffrement des connexions (HTTPS), stockage chiffré des mots de passe et des codes, cloisonnement des données par établissement, limitation des tentatives de connexion, photos stockées dans un espace privé accessible par liens temporaires ;
- aider le Client à répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes (accès, rectification, effacement) ;
- notifier au Client toute violation de données le concernant dans les meilleurs délais, et au plus tard 48 heures après en avoir eu connaissance ;
- supprimer les données à la fin de la relation (article 12 des CGU), ou les restituer au Client s'il le demande avant ;
- mettre à disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer le respect de ces obligations.

3. Sous-traitants ultérieurs

Le Client autorise l'Éditeur à recourir aux prestataires suivants. L'Éditeur informera le Client de tout changement, qui pourra s'y opposer en résiliant l'abonnement.

Prestataire	Rôle	Localisation des données
Supabase	Base de données, comptes, stockage des photos	Francfort (UE)
Netlify	Hébergement et diffusion de l'application	Réseau mondial (fichiers de l'application, pas de base de données)
Brevo (Sendinblue)	Envoi des emails automatiques (mot de passe oublié)	UE

OVHcloud	Nom de domaine et messagerie contact@	France (UE)

4. Engagements du Client

- informer son personnel de l'utilisation du Service et de ses droits ;
- ne pas saisir dans les notes ou photos de données sensibles (santé, religion…) ni de données non nécessaires sur les clients de l'hôtel : par exemple, écrire « oreillers synthétiques » plutôt que la raison médicale ;
- ne pas photographier de personnes : les photos servent à signaler un objet, un dégât ou un problème technique ;
- veiller à ce que seules les personnes autorisées disposent d'un accès.