Conditions générales d'utilisation et de vente

Le cadre de l'abonnement Resatop : ce que le service comprend, ce qu'il coûte, et comment il s'arrête.

Version 2026-10-21 · mise à jour le 21 octobre 2026.

SOMMAIRE

Le service
Acceptation
Essai gratuit
Prix et facturation
Durée et résiliation
Disponibilité
Propriété
Responsabilité
Sous-traitance
Réclamations
Modifications
Droit applicable

1. Le service

Resatop est un service de réservation en ligne et de gestion d'agenda pour les restaurants, édité par **LXD CORP**, société par actions simplifiée unipersonnelle au capital de 1 000 €, 32 allée de la Toison d'Or, 94000 Créteil, France (SIREN 989 754 304).

Le service comprend, pour chaque restaurant :

- l'agenda de salle et le pointage des réservations ;
- la page de réservation en ligne et le widget à intégrer à votre site ;
- le fichier clients, les notes et les statistiques ;
- pour les grandes tablées, au choix du restaurant : aucune mesure, une empreinte de carte, ou la réservation sur demande (le client choisit son

créneau et la réservation attend votre réponse), à partir d'un nombre de couverts que vous fixez ;

- les emails liés à une réservation : confirmation, modification, annulation, relance, demande d'avis, accusé de réception et réponse à une demande de réservation ;
- en option, payante et au choix du restaurant : les SMS aux clients et l'assistant téléphonique (Resatop IA, « L'Assistant »), décrits à l'article 4.

Il est réservé aux professionnels de la restauration, agissant pour les besoins de leur activité. Il n'y a pas de commission par couvert : le prix est celui de l'abonnement. Les fonctions disponibles sont celles présentes dans l'application ; elles peuvent évoluer.

---

2. Acceptation

Le contrat est conclu en ligne. À l'ouverture du compte, la personne qui l'ouvre indique son nom et sa qualité, puis coche une case non pré-cochée qui vaut acceptation des présentes conditions, dans leur version 2026-10-21, et confirme avoir pris connaissance de la politique de confidentialité. Le contrat de sous-traitance de l'article 9 fait partie des présentes conditions. Si vous ne les acceptez pas, n'ouvrez pas de compte.

Vous déclarez agir en qualité de représentant légal ou de mandataire dûment habilité de la personne morale au nom de laquelle vous souscrivez, et vous garantissez que les informations du compte sont exactes. En cas de doute ou à la demande d'un tiers, vous fournissez sur demande raisonnable de Resatop tout justificatif utile de vos pouvoirs.

Les personnes de votre équipe que vous invitez utilisent le service pour votre compte : elles ne deviennent pas parties au contrat du seul fait de cet usage, et vous restez responsable des accès que vous ouvrez. Le propriétaire que vous invitez accepte lui aussi expressément les présentes conditions avant d'exercer les fonctions de ce rôle ; cette acceptation ne crée pas un second abonnement : la personne morale titulaire du compte reste seule partie au contrat.

Preuve. Resatop conserve, pour chaque acceptation, la date et l'heure, la version des conditions, l'empreinte cryptographique (SHA-256) du texte exact accepté, le nom et la qualité du signataire, son adresse email, la raison sociale et, lorsqu'il est connu, le SIREN. Chaque version publiée est archivée à l'identique et reste consultable à l'adresse /cgv/ suivie de son numéro. Un email de confirmation, avec le lien vers le texte accepté, est envoyé au signataire. Ces éléments, enregistrés en ajout seul, valent preuve des acceptations qu'ils retracent, sauf preuve contraire, et vous acceptez qu'ils vous soient opposables (convention sur la preuve, article 1356 du Code civil), sans préjudice de l'appréciation du juge.

Cette preuve est conservée pendant la durée du compte, puis cinq ans à compter de sa suppression, sauf litige en cours ou obligation légale justifiant une conservation plus longue. Vous retrouvez chaque version acceptée dans Compte › Contrat.

---

3. Essai gratuit

L'essai dure 14 jours à compter de la création du restaurant, sans carte bancaire. Il est limité à 3 restaurants.

À la fin de l'essai, sans abonnement, l'accès à l'agenda et à la page de réservation est suspendu. Les données sont conservées 60 jours, puis supprimées. Vous pouvez les exporter à tout moment, y compris pendant la suspension. Un email vous prévient avant la fin de l'essai, puis avant la suppression.

---

4. Prix et facturation

- 49 € HT par mois pour le premier restaurant ;
- 39 € HT par mois pour chaque restaurant actif supplémentaire ;
- la TVA applicable s'ajoute. Le paiement est traité par Stripe.

L'abonnement est facturé chaque mois, d'avance. Un restaurant ajouté en cours de période est facturé au prorata jusqu'à la prochaine échéance. Un restaurant

désactivé n'est plus facturé à partir de l'échéance suivante ; le mois en cours n'est ni remboursé ni crédité.

L'option SMS aux clients est payante, en plus de l'abonnement : 0,08 € HT par SMS accepté par l'opérateur (un SMS refusé n'est pas facturé). L'email part toujours ; vous choisissez, événement par événement, ceux pour lesquels un SMS part en plus : acceptation ou refus d'une demande de réservation, confirmation d'une réservation en ligne, modification ou annulation par le restaurant, reconfirmation demandée depuis l'agenda. Aucun SMS n'est envoyé, ni facturé, pour un événement que vous n'avez pas coché, et les SMS ne partent que vers un mobile français. Elle n'est ouverte qu'aux clients ayant un abonnement payant (y compris pendant l'essai, dès lors qu'une carte est enregistrée), qui ont renseigné leur SIREN, leur adresse de facturation et une carte : l'essai sans carte ne suffit pas. Les SMS d'un mois civil sont ajoutés à la facture d'abonnement suivante ; à la résiliation, ils sont facturés immédiatement, mois en cours compris. Un plafond mensuel, que vous fixez, limite le nombre de SMS envoyés.

Assistant téléphonique (Resatop IA). L'option est payante, en plus de l'abonnement, par restaurant qui l'active : 5 € HT par mois (au prorata le premier mois), plus 0,20 € HT par minute d'appel entamée et par appel : un appel d'une seconde compte une minute, un appel qui n'a duré aucune seconde ne compte pas. Il n'y a pas de plafond de minutes ; une conversation dure cinq minutes au plus. Chaque SMS de confirmation que l'assistant envoie après une réservation est facturé comme les autres SMS, 0,08 € HT s'il est accepté par l'opérateur. L'option n'est ouverte qu'aux clients ayant un abonnement payant, qui ont renseigné leur SIREN, leur adresse de facturation et une carte : l'essai sans carte ne suffit pas. Les minutes d'un mois civil sont ajoutées à la facture d'abonnement suivante ; à la résiliation de l'abonnement, elles sont facturées immédiatement, mois en cours compris.

En cas de retard de paiement, des pénalités au taux de trois fois le taux d'intérêt légal sont exigibles sans rappel, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € (articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce). Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à cette indemnité, une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justification.

Resatop ne stocke aucun numéro de carte. Le tarif applicable est celui affiché au moment de la souscription et sur la facture. Une modification du prix est une modification substantielle au sens de l'article 11 : elle vous est annoncée au moins trente jours avant son application, ne s'applique pas à la période déjà payée, et vous pouvez résilier sans frais avant son entrée en vigueur.

---

5. Durée, résiliation et impayé

L'abonnement est mensuel, sans engagement et sans frais d'installation. Vous le résiliez vous-même depuis le portail de facturation. Il prend fin à l'échéance en cours, sans remboursement de la période entamée. L'export des données reste possible après la résiliation.

L'assistant téléphonique se résilie séparément, à tout moment, par le propriétaire du compte, depuis Paramètres › Assistant téléphonique, sans durée d'engagement. Le service s'arrête immédiatement et l'option n'est plus facturée à partir de l'échéance suivante ; la période déjà payée n'est pas remboursée et les minutes consommées restent dues.

Défaut de paiement

Si un paiement est refusé, le service reste ouvert 7 jours, pendant lesquels le prélèvement est retenté. Passé ce délai, l'accès est suspendu jusqu'à régularisation. L'export reste ouvert pendant la suspension.

---

6. Disponibilité et support

Resatop vise une disponibilité mensuelle de 99,9 %. C'est un objectif, pas une pénalité. En cas d'indisponibilité, la page de réservation affiche le téléphone du restaurant à la place d'une erreur.

L'assistant téléphonique ne répond qu'aux appels que l'opérateur du restaurant lui renvoie, sur non-réponse ou ligne occupée : le renvoi se règle chez cet opérateur, qui peut le facturer, et Resatop ne garantit ni son bon fonctionnement ni qu'un

appel soit pris. Si l'assistant ou son fournisseur est indisponible, l'appel n'aboutit pas à une réservation.

Pour protéger le service d'appels abusifs, Resatop refuse, avant que l'assistant ne décroche, les appels dont le numéro est masqué et les appels répétés d'un même numéro (plus de trois en dix minutes, ou des raccrochages à répétition). L'appelant entend alors une tonalité d'occupation : un appel légitime peut, rarement, être refusé. Les clients connus de votre restaurant ne sont pas limités.

Le support se fait par email à contact@resatop.com. Il n'y a pas d'astreinte pendant les services.

---

7. Propriété

L'interface, les textes, la marque et le logiciel restent la propriété de LXD CORP. Vous recevez un droit d'usage, non exclusif et non transférable, pour la durée du contrat.

Vos contenus (logo, notes, fichier clients, réglages de la page) restent les vôtres. Vous nous autorisez à les héberger et à les traiter uniquement pour fournir le service. Vous garantissez disposer des droits nécessaires sur ce que vous y déposez.

---

8. Responsabilité

Resatop est un outil de gestion. Vous restez responsable des informations publiées à vos clients, des réservations que vous acceptez et de l'accueil en salle. Le service ne garantit ni un taux de remplissage, ni l'absence de toute interruption.

Réservation sur demande. Si vous choisissez ce mode pour les grandes tablées, une demande n'est une réservation qu'une fois acceptée par vous : tant qu'elle ne l'est pas, aucune table n'est tenue pour le client, et si le créneau a été pris entre-temps, c'est vous qui décidez de l'accepter ou non. Sans réponse dans le délai que vous fixez, la demande est refusée automatiquement et le client en est informé

par email. Vous restez responsable de vos réponses et de la relation avec vos clients ; Resatop ne garantit pas qu'un client attende votre réponse.

L'assistant téléphonique est un système d'intelligence artificielle : il prend des réservations de table selon les règles de votre agenda, il ne remplace pas votre équipe et peut se tromper, par exemple sur un nom, une date ou un numéro mal compris. La réservation qu'il crée apparaît dans votre agenda, que vous vérifiez ; vous restez responsable des réservations acceptées et de l'information que vous lui donnez. Il annonce dès les premiers mots qu'il est un assistant virtuel : vous ne devez pas modifier ni masquer cette annonce, ni utiliser l'assistant pour un autre usage que la réservation de votre restaurant.

Sauf dol ou faute lourde, et hors dommage corporel, la responsabilité de LXD CORP est limitée aux sommes hors taxes payées pour le service au cours des douze mois précédant le fait générateur.

---

9. Sous-traitance des données

Pour les données des clients de votre restaurant, vous êtes responsable de traitement et LXD CORP est sous-traitant, au sens du règlement général sur la protection des données. Le présent article est le contrat de sous-traitance. Il vaut pour la durée du compte.

Ce qui est traité

Nom, téléphone, email, réservations, notes internes, consentement à être recontacté, demandes de groupe. Les personnes concernées sont les clients du restaurant et, le cas échéant, les membres de l'équipe que vous invitez.

Avec l'assistant téléphonique, s'y ajoutent, pour les personnes qui appellent le restaurant : leur voix et ce qu'elles disent pendant l'appel, traités en temps réel par le fournisseur de l'assistant, le nom et le numéro de mobile qu'elles donnent pour la réservation, qui rejoignent la fiche client et la réservation, et une empreinte du numéro d'appelant (un code secret dérivé du numéro, jamais le numéro lui-même), sans laquelle il serait impossible de repérer un appel répété. Si le numéro correspond à une fiche de votre restaurant, l'appel est rattaché à cette

fiche : votre équipe la voit pendant l'appel et dans l'historique de l'assistant. Resatop ne conserve ni l'enregistrement audio ni la transcription des appels ; le prestataire de l'assistant peut conserver de son côté la transcription et un résumé de la conversation pour fournir le service, selon ses propres conditions décrites dans la politique de confidentialité. Les informations pratiques que vous saisissez pour l'assistant ne doivent pas contenir de données personnelles de clients.

Nos obligations

- traiter ces données seulement pour fournir le service, et selon vos instructions documentées, qui sont les présentes conditions ;
- vous informer sans délai injustifié si une de vos instructions lui paraît enfreindre le règlement général sur la protection des données ou une autre règle de protection des données, et pouvoir en suspendre l'exécution jusqu'à clarification ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à les connaître soient tenues à la confidentialité et n'y accèdent que dans la mesure nécessaire à leurs fonctions ;
- les héberger dans l'Union européenne et mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles adaptées au risque : accès par rôle, séparation des données par organisation et par établissement, chiffrement des échanges, mots de passe conservés hachés, journal des actions, sauvegardes conservées 30 jours ;
- lorsqu'un traitement implique un transfert hors de l'Espace économique européen (par exemple la téléphonie de l'assistant, voir la politique de confidentialité), veiller à ce qu'il repose sur un mécanisme du chapitre V du règlement général sur la protection des données, et vous en communiquer le mécanisme et les garanties sur demande ;
- ne pas recourir à un autre sous-traitant que ceux listés dans la politique de confidentialité. Vous autorisez de manière générale ces sous-traitants ultérieurs. Resatop vous informe de tout ajout ou remplacement avant sa prise d'effet, en indiquant le traitement concerné ; vous disposez de quinze jours pour formuler une objection motivée liée à la protection des données. Si aucune solution raisonnable n'est trouvée, vous pouvez résilier sans frais la fonctionnalité concernée, ou le contrat ;

- vous aider, compte tenu de la nature du traitement et des informations dont il dispose, à répondre aux demandes d'exercice des droits de vos clients, à garantir la sécurité du traitement, à réaliser les analyses d'impact requises et à consulter l'autorité de contrôle lorsque c'est nécessaire ;
- vous notifier toute violation de données concernant ces données sans délai injustifié après en avoir pris connaissance, avec les informations disponibles, pour vous permettre de respecter vos propres obligations ;
- mettre à votre disposition les informations nécessaires pour démontrer le respect du présent article et permettre des audits, sur demande écrite et préavis raisonnable, dans la limite de la confidentialité, de la sécurité des autres clients et du secret des affaires ;
- à la fin du contrat, selon votre choix, vous restituer les données ou les supprimer, selon l'article 3 et l'article 5, puis supprimer les copies existantes, sauf obligation légale de conservation. Les sauvegardes résiduelles sont supprimées selon leur cycle, au plus tard trente jours après la suppression des données actives.

Vous restez responsable de la base légale du traitement, de l'information de vos clients et du caractère licite des instructions. La page de réservation rappelle que les coordonnées servent à gérer la réservation et sont transmises au restaurant.

Par défaut, quand le numéro de l'appelant correspond à une fiche de votre restaurant, l'assistant l'appelle par son prénom et se montre plus chaleureux avec un habitué ; il ne reçoit rien d'autre de la fiche. Cette instruction se désactive dans Paramètres › Assistant téléphonique, et vous restez responsable d'en informer vos clients.

Si vous activez l'assistant téléphonique, vous informez aussi les personnes qui appellent : l'assistant leur annonce, dès l'accueil, qu'il est un assistant virtuel, et la politique de confidentialité décrit le traitement de leurs données. Les sous-traitants ultérieurs de l'option, listés dans cette politique, sont ajoutés à votre contrat de sous-traitance dès que vous l'activez ; vous pouvez vous y opposer en n'activant pas l'option ou en l'arrêtant.

10. Réclamations

Écrivez à contact@resatop.com. Nous cherchons d'abord une solution amiable. Le service étant réservé aux professionnels, le délai de rétractation prévu pour les consommateurs ne s'applique pas.

11. Modifications

Ces conditions peuvent être mises à jour. Elles ne vous lient que dans la version que vous avez expressément acceptée, identifiée par son numéro.

Toute modification substantielle vous est annoncée par email, avec le lien vers la nouvelle version et sa date d'effet, au moins trente jours avant cette date. Jusqu'à la date d'effet, la version que vous avez acceptée continue de s'appliquer. Le propriétaire du compte peut accepter la nouvelle version à tout moment dans l'espace, par une case non pré-cochée qui l'identifie. À partir de la date d'effet, l'accès à l'espace est subordonné à cette acceptation, sauf pour exporter vos données, gérer votre abonnement et accéder à votre compte. La page de réservation de vos clients et les envois automatiques continuent de fonctionner.

Le silence et la seule poursuite de l'utilisation du service ne valent pas acceptation d'une modification substantielle. Si vous refusez la nouvelle version, vous pouvez résilier sans frais votre abonnement, avant ou après sa date d'effet ; la version que vous avez acceptée reste applicable jusqu'à la prise d'effet de la résiliation.

12. Droit applicable et litiges

Les présentes conditions sont soumises au droit français. Elles sont rédigées en français ; si elles sont traduites, seule la version française fait foi, et le texte français intégral est accessible avant votre acceptation. À défaut d'accord amiable, les litiges relèvent des juridictions compétentes selon le droit commun.

Clause attributive de compétence : entre parties ayant toutes deux contracté en qualité de commerçant, tout litige relève du tribunal de commerce de Créteil.

Une question sur ces textes : contact@resatop.com.