

Conditions Générales de Vente

Abonnement au logiciel DentalSuite

Version du 1er octobre 2026 (révision 6) — applicable aux professionnels de santé
Publié le 26 septembre 2026 · <https://dentalsuite.fr/cgv/2026-10-01-r6.html>

Article 1. Objet et identité de l'éditeur

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») régissent la souscription et l'utilisation, par abonnement, du logiciel de gestion de cabinet dentaire dénommé DentalSuite (ci-après le « Service »), édité et commercialisé par la société ci-après désignée l'« Éditeur » :

- ZB SOLUTIONS
- Société par actions simplifiée (SASU) au capital de 1 000 euros
- Siège social : 62 avenue de Vallauris, 06400 Cannes
- SIREN 106 850 746 — SIRET du siège 106 850 746 00012
- TVA intracommunautaire : FR36106850746 — Code APE 5829C (édition de logiciels applicatifs)
- Présidente : Mme Yaël Zerbib
- Contact : contact@dentalsuite.fr

Le Service est destiné exclusivement à une clientèle professionnelle : cabinets dentaires, centres dentaires, sociétés d'exercice, ainsi que tout chirurgien-dentiste exerçant à titre libéral pour les besoins de son activité professionnelle (ci-après le « Client »). Le Client reconnaît souscrire dans le cadre et pour les besoins de son activité professionnelle. En conséquence, les présentes relations relèvent du droit commercial et non du droit de la consommation.

Article 2. Acceptation et opposabilité des CGV

La souscription au Service emporte acceptation pleine et entière et sans réserve des présentes CGV par le Client. Conformément à l'article L. 441-1 du Code de commerce, les présentes CGV constituent le socle unique de la négociation commerciale entre l'Éditeur et le Client. Elles sont communiquées à tout acheteur professionnel qui en fait la demande et sont accessibles à tout moment sur le site dentalsuite.fr.

L'Éditeur se réserve la faculté de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la souscription ou du renouvellement de l'abonnement. En cas de modification substantielle, le Client en est informé par un moyen durable ; à défaut de résiliation dans les conditions prévues à l'article 9, la poursuite de l'utilisation du Service vaut acceptation des CGV modifiées.

Article 3. Description du Service

DentalSuite est un logiciel de gestion de cabinet dentaire accessible en ligne, en mode « logiciel en tant que service » (SaaS). Il ne se substitue pas au logiciel métier du Client ; il vient s'y ajouter pour l'organisation et la performance du cabinet. Le Service comprend l'ensemble des modules suivants, sans palier ni option supplémentaire :

- DentalStock — gestion des stocks (implants, biomatériaux, bagues, aligneurs), suivi des flux de

prothèses et des prothésistes ;

- DentalAgenda — gestion des demandes de rendez-vous, file d'attente, urgences, annulations et tâches partagées ;
- DentalDevis — suivi, acceptation et relance des devis ;
- DentalOrtho — suivi des traitements d'orthodontie et échéanciers de paiement ;
- DentalAvis — collecte d'avis patients et amélioration de la visibilité en ligne du cabinet ;
- Fonctions transverses — gestion des congés, organisation du planning, dossier patient administratif centralisé, relance des patients de contrôle.

Le Service fait l'objet d'améliorations continues. L'Éditeur peut faire évoluer les fonctionnalités du Service, sous réserve de ne pas en dénaturer les caractéristiques essentielles souscrites par le Client.

Article 4. Prix, formules et modalités de paiement

4.1 Prix de l'abonnement

L'abonnement au Service est facturé au prix de 89 € HT par mois et par cabinet, donnant accès à l'ensemble des modules décrits à l'article 3. Ce prix s'entend hors taxes ; la taxe sur la valeur ajoutée au taux en vigueur s'y ajoute. Le prix est unique et ne comporte ni palier ni facturation par module.

Au sens des présentes, un « cabinet » s'entend d'un établissement exerçant à une adresse déterminée sous une direction propre, identifié le cas échéant par un numéro SIRET distinct. Une structure exploitant plusieurs établissements souscrit un abonnement par établissement. L'utilisation du Service pour un établissement non couvert par un abonnement n'est pas autorisée.

4.2 Formules de paiement

Le Client choisit, lors de la souscription, entre deux formules :

- Formule mensuelle : paiement mensuel, sans engagement de durée. Le Client peut résilier à tout moment dans les conditions de l'article 9, la résiliation prenant effet au terme de la période mensuelle en cours.
- Formule annuelle : paiement de douze (12) mois en une seule fois, ouvrant droit à une remise de 10 % sur le prix annuel. Cette formule emporte engagement ferme du Client pour une durée de douze (12) mois.

Important — engagement de la formule annuelle. En choisissant la formule annuelle, le Client règle douze mois d'avance et s'engage pour cette durée. Aucun remboursement, total ou partiel, n'est dû en cas de résiliation ou de cessation d'utilisation en cours d'année, quelle qu'en soit la cause imputable au Client, y compris en cas de changement de fournisseur à l'initiative du Client (article 9.4). Cette modalité est portée à la connaissance du Client avant la souscription de la formule annuelle. La mention « sans engagement » figurant sur les supports commerciaux de l'Éditeur vise exclusivement la formule mensuelle.

4.3 Quota d'e-mails et packs complémentaires

L'abonnement comprend l'envoi de deux cents (200) e-mails par mois calendaire, tous usages confondus (relances de devis, questionnaires d'avis, rappels de rendez-vous, relances de patients). Ce quota se réinitialise à 200 le premier jour de chaque mois. Les e-mails non consommés au cours d'un mois ne sont pas reportés sur le mois suivant.

Le Client est alerté lorsqu'il atteint 80 % de son quota mensuel. Une fois le quota épuisé, l'envoi d'e-mails via le Service est suspendu jusqu'au mois suivant, sans aucune facturation supplémentaire automatique. Le

Client conserve la faculté d'acquérir, depuis l'application, un ou plusieurs packs d'e-mails complémentaires. Ces packs s'ajoutent au quota inclus, sont valables pour le mois calendaire en cours et ne sont pas reportables sur le mois suivant :

- Pack 500 : +500 e-mails par mois, 15 € HT par mois ;
- Pack 1 500 : +1 500 e-mails par mois, 35 € HT par mois ;
- Pack 5 000 : +5 000 e-mails par mois, 89 € HT par mois.

Les prix des packs s'entendent hors taxes. Le Client peut souscrire, modifier ou résilier un pack mois par mois depuis son espace ; la souscription d'un pack se renouvelle par tacite reconduction mensuelle jusqu'à sa résiliation par le Client.

4.4 Modalités de paiement

Le paiement s'effectue par voie électronique via le prestataire de paiement sécurisé Stripe. L'abonnement est payable d'avance : la formule mensuelle à chaque échéance mensuelle, la formule annuelle en totalité à la souscription et à chaque reconduction.

Lors de la souscription, le Client enregistre un moyen de paiement valide auprès du prestataire et autorise l'Éditeur à en débiter les échéances successives de l'abonnement. Le Client s'engage à maintenir ce moyen de paiement valide pendant toute la durée de l'abonnement. En cas d'échec du prélèvement, l'Éditeur en informe le Client et peut suspendre l'accès au Service dans les conditions de l'article 9.2.

Le Client garantit disposer des autorisations nécessaires à l'utilisation du moyen de paiement choisi. Les factures sont émises par voie électronique et mises à disposition du Client depuis son espace.

4.5 Retard de paiement

Conformément aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable :

- des pénalités de retard exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix (10) points de pourcentage ;
- une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant, une indemnisation complémentaire peut être réclamée sur justificatifs.

Article 5. Période d'essai gratuite

La souscription au Service ouvre droit à une période d'essai gratuite de trente (30) jours à compter de la souscription.

L'enregistrement d'un moyen de paiement valide est requis dès la souscription. Aucun débit n'intervient pendant la période d'essai.

À l'issue de la période d'essai, l'abonnement se poursuit automatiquement selon la formule choisie et le moyen de paiement enregistré est débité de la première échéance, sauf résiliation par le Client avant le terme de cette période. La résiliation notifiée pendant la période d'essai prend effet au terme de celle-ci ; le Client conserve l'accès au Service jusqu'à cette date et aucun débit n'intervient.

Les données saisies pendant la période d'essai sont conservées et demeurent accessibles en cas de poursuite de l'abonnement ; à défaut, les articles 9.3 et 11.3 s'appliquent à compter du terme de la période d'essai.

Article 6. Durée et reconduction de l'abonnement

L'abonnement prend effet à la date de souscription. La première période facturée débute à l'issue de la période d'essai gratuite prévue à l'article 5. La formule mensuelle est conclue pour une durée d'un (1) mois, la formule annuelle pour une durée de douze (12) mois. À son terme, l'abonnement est reconduit tacitement pour une période de durée identique à la période initiale, sauf résiliation par le Client dans les conditions de l'article 9.

Le Client, agissant en qualité de professionnel, reconnaît être informé qu'il lui appartient de suivre l'échéance de son abonnement et, s'il ne souhaite pas sa reconduction, de le résilier avant le terme de la période en cours.

Article 7. Obligations et responsabilité de l'Éditeur

L'Éditeur s'engage à fournir le Service avec diligence et selon les règles de l'art. Il est tenu, au titre du Service, d'une obligation de moyens et non de résultat. Il met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles raisonnables pour assurer la disponibilité et la sécurité du Service.

L'Éditeur ne saurait être tenu responsable des interruptions, dysfonctionnements ou dommages résultant : d'un cas de force majeure ; d'une défaillance des réseaux de communication ou de l'équipement du Client ; d'une utilisation du Service non conforme aux présentes CGV ou à sa documentation ; ou du fait d'un tiers.

En tout état de cause, et dans la limite de ce qui est permis par la loi entre professionnels, la responsabilité de l'Éditeur, si elle est engagée, est limitée aux dommages directs et prévisibles, et ne saurait excéder le montant des sommes effectivement versées par le Client au titre de l'abonnement au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur.

Article 8. Obligations du Client

Le Client s'engage à utiliser le Service conformément aux présentes CGV, à sa documentation et à la réglementation applicable. Il lui appartient notamment :

- de fournir des informations exactes lors de la souscription et de les tenir à jour ;
- de préserver la confidentialité de ses identifiants de connexion et de ceux de ses utilisateurs, et de répondre de leur usage ;
- de veiller au respect, par ses utilisateurs, des conditions d'utilisation du Service ;
- en sa qualité de responsable de traitement des données de ses patients, de respecter ses propres obligations légales, notamment en matière de secret médical, de protection des données personnelles et de conservation des données de santé (voir article 11) ;
- de s'acquitter du prix de l'abonnement aux échéances convenues.

Article 9. Résiliation

9.1 Résiliation par le Client

Le Client titulaire de la formule mensuelle peut résilier à tout moment ; la résiliation prend effet au terme de la période mensuelle en cours et aucune somme n'est due au titre des périodes postérieures. Le Client titulaire de la formule annuelle reste engagé jusqu'au terme de la période de douze mois ; il peut s'opposer à la reconduction tacite en résiliant avant ce terme, sans que les sommes déjà réglées pour l'année en cours ne lui soient remboursées (article 4.2).

La résiliation s'effectue selon les modalités indiquées dans l'espace du Client ou par demande adressée à l'Éditeur par un moyen durable. Lorsque le Client entend changer de fournisseur ou passer à une infrastructure informatique sur site, l'article 9.4 s'applique.

9.2 Résiliation par l'Éditeur

En cas de manquement du Client à l'une de ses obligations, notamment de défaut de paiement, l'Éditeur adresse au Client une mise en demeure par courrier électronique, à l'adresse du titulaire du compte. Cette mise en demeure vise expressément le présent article 9.2 et indique qu'à défaut de régularisation dans un délai de quinze (15) jours à compter de son envoi, l'abonnement sera résilié de plein droit. Les relances automatiques adressées par le prestataire de paiement ne tiennent pas lieu de mise en demeure.

À défaut de régularisation dans ce délai, l'Éditeur peut suspendre l'accès au Service puis résilier l'abonnement de plein droit, sans préjudice des sommes restant dues et de tous dommages et intérêts. Pendant la suspension, le Client conserve la possibilité d'exporter ses données dans les conditions de l'article 11.3.

9.3 Effets de la résiliation

À la date d'effet de la résiliation, le Client perd le droit d'utiliser le Service. Sous réserve de l'article 9.4, il conserve, pendant une période de trente (30) jours calendaires à compter de cette date (ci-après la « période de récupération »), un accès restreint à son compte, limité à la récupération de ses données dans les conditions de l'article 11.3, à la consultation de son abonnement et à la consultation et au téléchargement de ses factures.

Au terme de la période de récupération, cet accès est fermé et les données du Client sont supprimées conformément à l'article 11.3. Les factures restent ensuite disponibles sur demande adressée à contact@dentalsuite.fr, pendant la durée de leur conservation par l'Éditeur indiquée dans la politique de conservation des données.

9.4 Changement de fournisseur et récupération des données

Le présent article met en œuvre les articles 23 à 29 du règlement (UE) 2023/2854 (règlement sur les données).

1. **Demande.** Le Client peut à tout moment notifier à l'Éditeur, par courrier électronique à contact@dentalsuite.fr, sa décision : a) de passer au service de traitement de données d'un autre fournisseur, auquel cas il communique les renseignements nécessaires concernant ce fournisseur ; b) de passer à une infrastructure informatique sur site ; c) d'effacer ses données exportables et ses actifs numériques.
2. **Préavis.** Le processus de changement de fournisseur débute à la date indiquée par le Client, au plus tard deux (2) mois après sa notification.
3. **Période transitoire.** À compter de cette date s'ouvre une période transitoire de trente (30) jours calendaires au plus, pendant laquelle le contrat demeure applicable et l'Éditeur : fournit une assistance raisonnable au Client et aux tiers qu'il autorise ; agit avec la diligence requise pour maintenir la continuité du Service ; fournit des informations claires sur les risques connus pour cette continuité ; veille au maintien d'un niveau élevé de sécurité, notamment pendant le transfert des données et pendant la période de récupération. Lorsque ce délai est techniquement impossible à respecter, l'Éditeur en informe le Client dans un délai de quatorze (14) jours ouvrables à compter de la demande, motive dûment cette impossibilité et indique une autre période transitoire, qui ne peut excéder sept (7) mois ; la continuité du Service est assurée pendant toute cette période. Le Client peut prolonger une fois la période transitoire, pour la durée qu'il juge appropriée.

4. Données exportables. Les catégories de données exportables, et les seuls éléments qui en sont exclus, sont définis à l'article 11.3.
5. Récupération. Au terme de la période transitoire, le Client dispose d'une période de récupération de trente (30) jours calendaires au moins.
6. Fin du contrat. Le contrat est résilié, et cette résiliation est notifiée au Client, lorsque le changement de fournisseur est achevé avec succès ou, si le Client a choisi l'effacement de ses données sans changer de fournisseur, au terme du délai de préavis.
7. Effacement. Au terme de la période de récupération, les données exportables et les actifs numériques du Client sont effacés dans les conditions de l'article 11.3.
8. Frais. Aucun frais de changement de fournisseur n'est facturé au Client. Lorsque le Client titulaire de la formule annuelle change de fournisseur en cours d'année, les sommes déjà réglées pour l'année en cours ne lui sont pas remboursées (article 4.2).
9. Information. Les procédures de changement de fournisseur, les méthodes et formats d'export disponibles, leurs éventuelles limitations techniques ainsi que le registre des structures et formats de données sont décrits sur la page dentialsuite.fr/legal/reversibilite, qui indique également les juridictions dont dépend l'infrastructure utilisée pour le Service et les mesures adoptées contre l'accès et le transfert internationaux illicites des données.

9.5 Nouvel abonnement

Le Client dont l'abonnement a pris fin peut souscrire un nouvel abonnement aux CGV alors en vigueur. S'il le fait avant le terme de la période de récupération et n'a pas demandé la suppression de ses données, celles-ci lui sont rendues accessibles. Au-delà, ou si la suppression a été demandée, le nouvel abonnement débute sans reprise des données antérieures.

Article 10. Propriété intellectuelle

Le Service, le logiciel DentalSuite, sa documentation, ses composants et ses éléments graphiques sont et demeurent la propriété exclusive de l'Éditeur ou de ses concédants. La marque semi-figurative « DS DentalSuite — Gestion de cabinet dentaire », n° 5272679, déposée et publiée auprès de l'Institut national de la propriété industrielle pour les classes 9 et 42, appartient à ZB Solutions.

La souscription confère au Client un droit d'usage personnel, non exclusif et non cessible du Service, pour la seule durée de l'abonnement et pour les besoins de son activité. Le Client s'interdit toute reproduction, adaptation, décompilation ou mise à disposition de tiers du Service, en dehors des cas autorisés par la loi.

Article 11. Données personnelles, données de santé et hébergement

11.1 Rôles respectifs

Dans le cadre du Service, le Client est responsable de traitement des données personnelles de ses patients et de son personnel. L'Éditeur agit en qualité de sous-traitant au sens du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD), traitant les données pour le compte et sur instruction du Client. Les conditions de cette sous-traitance font l'objet d'un accord de traitement des données (DPA) distinct, conclu entre le Client et l'Éditeur, qui complète les présentes CGV.

11.2 Hébergement des données de santé

La base de données du Service, y compris les données de santé à caractère personnel qu'elle contient, est hébergée au sein de l'Union européenne, auprès d'un hébergeur certifié « Hébergeur de Données de Santé » (HDS). L'hébergement est assuré par la société Scalingo, dans la région d'hébergement osc-fr1 (France). Les notifications adressées par courrier électronique sont acheminées par un prestataire établi dans l'Union européenne, qui n'est pas certifié HDS et auquel aucune donnée clinique n'est transmise (voir le DPA, annexe IV). Aucun transfert de données de santé hors de l'Union européenne n'est effectué. Conformément à l'article L. 1111-8 du Code de la santé publique, l'hébergeur et les personnes placées sous son autorité qui ont accès aux données sont astreints au secret professionnel, et ne peuvent utiliser les données confiées à d'autres fins que l'exécution de la prestation d'hébergement.

11.3 Conservation, restitution et suppression en fin de contrat

En cours de contrat, l'Éditeur assure des sauvegardes régulières des données du Client, réalisées par l'hébergeur certifié HDS. Ces sauvegardes sont conservées par l'hébergeur pendant une durée maximale de douze (12) mois, selon une rotation qu'il détermine et que l'Éditeur ne configure pas.

Données exportables. Pendant toute la durée du contrat, puis pendant la période de récupération prévue aux articles 9.3 et 9.4, le Client peut récupérer ses données sous un format exploitable (export au format CSV), directement depuis le Service. Le Service n'hébergeant aucun fichier joint, cet export couvre l'intégralité des données métier du Client. En sont seulement exclus les éléments techniques dépourvus de sens hors du Service — jetons à usage unique, sessions, appareils de connexion enregistrés, compteurs d'usage, journal technique des opérations, dont le contenu visible par le Client figure dans l'export, et alertes d'interface, dérivées de données exportées par ailleurs — dont aucun ne porte de donnée de soin. Leur liste détaillée figure sur la page mentionnée à l'article 9.4, point 9.

Choix du Client en fin de contrat. Conformément à la clause 10, point d), du DPA, le Client choisit, à la fin du contrat : a) la restitution de ses données, au moyen de l'export prévu ci-dessus pendant la période de récupération, suivie de leur suppression ; ou b) la suppression de ses données sans attendre le terme de la période de récupération, sur demande adressée à contact@dentalsuite.fr. À défaut de demande de suppression, les données restent disponibles à l'export pendant la période de récupération.

Suppression. Au terme de la période de récupération ou, en cas de demande de suppression, dès l'exécution de celle-ci, l'Éditeur supprime les données du Client de ses systèmes actifs et adresse au titulaire du compte, par courrier électronique, une attestation datée indiquant la date de cette suppression et la date à laquelle l'effacement des sauvegardes sera acquis. Les sauvegardes, qui sont des instantanés globaux et ne peuvent être purgées client par client, s'effacent par rotation dans un délai maximal de douze (12) mois ; aucune restauration au profit d'un tiers n'y est pratiquée. L'effacement est donc intégral au plus tard douze (12) mois après la suppression des systèmes actifs.

Cette suppression intervient sans préjudice des obligations légales de conservation incombant au Client, en sa qualité de responsable de traitement, sur les données de santé de ses patients : il appartient au Client de procéder à l'export de ses données avant le terme de la période de récupération.

Les durées de conservation appliquées en cours de contrat figurent dans la politique de conservation des données, accessible sur dentalsuite.fr.

11.4 Droits des personnes, communications et sécurité

L'Éditeur assiste le Client, dans la mesure du possible, pour répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées et pour respecter ses obligations de sécurité. Les demandes relatives aux données personnelles sont adressées à contact@dentalsuite.fr. Les logs et journaux techniques ne contiennent aucune donnée de santé. S'agissant des communications électroniques adressées aux patients

via le Service (rappels, questionnaires, relances), il appartient au Client, en sa qualité de responsable de traitement, de disposer de la base légale requise et de recueillir, le cas échéant, le consentement des patients ; l'Éditeur met à disposition les moyens techniques nécessaires, notamment un mécanisme de désinscription.

À compter de la date d'effet de la résiliation, aucune communication n'est plus adressée aux patients du Client via le Service, et les liens qui leur ont été transmis ne donnent plus accès aux formulaires correspondants, à l'exception du lien de désinscription, qui demeure opérant pendant sa durée de validité.

Article 12. 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 et de la jurisprudence des juridictions françaises. La partie affectée en informe l'autre dans les meilleurs délais. Si l'empêchement est définitif ou excède une durée de trente (30) jours, le contrat pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des parties, sans indemnité.

Article 13. Confidentialité

Chaque partie s'engage à préserver la confidentialité des informations non publiques échangées dans le cadre de la relation contractuelle. Cet engagement perdure pendant toute la durée du contrat et deux (2) ans après son terme. Il ne fait pas obstacle aux obligations légales de divulgation.

Article 14. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont régies par le droit français. En cas de différend relatif à leur validité, leur interprétation ou leur exécution, les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable. À défaut d'accord, et par dérogation expresse acceptée entre commerçants, tout litige sera soumis à la compétence exclusive du tribunal de commerce de Cannes.

Article 15. Dispositions diverses

Si l'une des stipulations des présentes CGV était déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations conserveraient leur pleine valeur. Le fait pour l'Éditeur de ne pas se prévaloir d'un manquement ne saurait valoir renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Le Client ne peut céder l'abonnement à un tiers sans l'accord préalable et écrit de l'Éditeur.