Conditions générales de vente — Ryado

Version 1.0 — appliquée aux souscriptions depuis le 17/11/2026

Préambule, identification et définitions

Version 1.0 du 17 novembre 2026, en vigueur à compter de sa publication.

Préambule

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») régissent la fourniture, à des clients professionnels, du service en ligne Ryado : décompte du temps de travail, à partir du planning dans l'offre Essentielle, par émargement sur l'application dans l'offre Complète SaaS ou, dans l'offre Complète Borne, par borne et badge ; construction et contrôle des plannings ; préparation des éléments de paie et des déclarations sociales ; gestion des documents, des formations et des ressources humaines ; suivi du paiement des salaires ; dossiers mensuels scellés ; ainsi que, dans l'offre Complète Borne, la mise à disposition des bornes et des badges associés.

Elles sont publiées sur le site ryado.fr, téléchargeables en PDF et communiquées à tout client professionnel qui en fait la demande (article L441-1 du code de commerce). Le Client les accepte sans réserve, dans la version identifiée par son numéro, en cochant la case prévue à cet effet lors de la souscription en ligne, avant de passer commande (article 4). Aucune signature n'est demandée. Elles prévalent sur les conditions générales d'achat du Client, sauf accord écrit de Ryado.

Le Service est réservé aux professionnels qui agissent pour les besoins de leur activité, en qualité d'employeur soumis au droit du travail français. Il n'est pas proposé aux consommateurs.

Article 1 — Identification du prestataire

Le Service est édité et fourni par :

- Mohamed Baha BHOURI, entrepreneur individuel (EI), exerçant sous le nom commercial Ryado (anciennement BioPoint), directeur de la publication du site ryado.fr ;
- SIREN : 131 179 798, inscrit au registre national des entreprises ; immatriculation au registre du commerce et des sociétés en cours ;
- adresse professionnelle : 12, rue Maurice Fonvieille, 31000 Toulouse ;
- TVA : non applicable, article 293 B du code général des impôts (franchise en base) ;
- e-mail : bhouridata@ryado.fr — téléphone : +33 6 12 17 01 18 ;
- point de contact unique pour les autorités et les utilisateurs (articles 11 et 12 du règlement (UE) 2022/2065 sur les services numériques) : securite@ryado.fr, en français ou en anglais ;
- hébergeur de l'application : Render Services, Inc., 525 Brannan Street, Suite 300, San Francisco, CA 94107, États-Unis, téléphone +1 415 319 8186, serveurs situés dans l'Union européenne (Francfort, Allemagne).

Article 2 — Définitions

Dans les CGV, les termes ci-dessous ont le sens suivant, au singulier comme au pluriel :

- Ryado ou le Prestataire : l'entrepreneur individuel identifié à l'article 1, et tout successeur dans les conditions de l'article 30.
- Client : la personne physique ou morale professionnelle, employeur, qui souscrit au Service pour un ou plusieurs Établissements.
- Établissement : site d'exploitation du Client désigné au Contrat d'abonnement et identifié par son numéro SIRET.
- Contrat d'abonnement : les conditions particulières de l'abonnement d'un Établissement, choisies par le Client lors de sa commande en ligne et reprises dans la Confirmation de commande, qui fixent l'Offre, l'effectif déclaré, les prix, la Durée initiale, les frais d'activation et, dans l'offre Complète Borne, le nombre de Bornes et de Badges, sans qu'aucune signature soit demandée.
- Confirmation de commande : le document que Ryado adresse au Client sur support durable (PDF) dès sa commande, qui reprend le Contrat d'abonnement, la version des CGV acceptée et son empreinte, et, lorsque le Client dispose du droit de rétractation (article 5.1), le formulaire de rétractation de l'Annexe 4.
- Contrat : l'ensemble des documents énumérés à l'article 3.2, dans leur ordre de priorité.
- Offre : la formule souscrite, « Essentielle », « Complète SaaS » ou « Complète Borne », décrite à l'article 6 et dans le Contrat d'abonnement. Les « offres sans borne » sont l'Essentielle et la Complète SaaS.
- Frais d'activation : la somme payée une seule fois par Établissement à la souscription, ou en complément lors d'un passage à l'offre Complète Borne (articles 6.2 et 13.4).
- Service : la plateforme logicielle Ryado accessible en ligne et par l'application mobile, y compris l'Application Borne, la documentation en ligne et l'assistance.
- Borne : terminal de pointage équipé de l'Application Borne (à la date des CGV, modèle Sunmi D2 mini), mis à disposition

du Client dans l'offre Complète Borne selon l'article 7.
• Badge : carte sans contact attribuée à un Salarié pour le pointage sur une Borne.
• Pointage : enregistrement horodaté d'une arrivée, d'un début ou d'une fin de pause ou d'un départ, par Badge (ou code du badge affiché sur le téléphone) sur une Borne ou par pointage mobile (offre Complète Borne, article 7.12), ou par émargement sur l'application (offre Complète SaaS), scellé par le Service.
• Relevé mensuel : dans les offres sans borne, le relevé des heures de chaque Salarié pour un mois civil, validé de façon contradictoire par le Salarié et par le Client selon l'article 7 bis, dans l'offre Essentielle par le lien envoyé au Salarié par e-mail (article 7 bis.9).
• Utilisateur : toute personne que le Client autorise à accéder au Service : gérants, managers, Salariés, membres du comité social et économique (CSE), conseil du Client tel que son expert-comptable.
• Salarié : toute personne enregistrée par le Client dans le module « Salariés » du Service, qu'elle dispose ou non d'un compte (article 11.13).
• Salarié facturable : tout Salarié présent au moins un jour dans le mois d'abonnement (article 13.1), quel que soit son contrat (y compris stage, apprentissage ou intérim), c'est-à-dire dont la date d'entrée dans l'Établissement est au plus tard le dernier jour de ce mois et la date de sortie au plus tôt le premier jour (article 13).
• Données du Client : toutes les données saisies, déposées, importées ou produites dans le Service pour le compte du Client, y compris les Données personnelles.
• Données personnelles, traitement, responsable du traitement, sous-traitant : au sens du règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »).
• Espace Client : l'espace d'administration du Service réservé au Client et à ses gérants.
• Jour ouvré : du lundi au vendredi, hors jours fériés en France métropolitaine.

Objet, souscription et rétractation

Article 3 — Objet et documents contractuels

3.1 Le Contrat définit les conditions dans lesquelles Ryado fournit le Service au Client et, dans l'offre Complète Borne, met à sa disposition les Bornes et lui fournit les Badges, en contrepartie du prix.

3.2 Le Contrat est formé des documents suivants, par ordre de priorité décroissante : (1) le Contrat d'abonnement ; (2) l'Accord de traitement des données (Annexe 1) ; (3) les Mesures de sécurité (Annexe 2) et l'Engagement de service (Annexe 3) ; (4) les présentes CGV ; (5) la documentation en ligne du Service. En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut. Toutefois, pour tout ce qui concerne les Données personnelles, l'Annexe 1 prévaut sur tout autre document.

3.3 Les CGV applicables sont celles que le Client a acceptées lors de sa commande, dont la version et l'empreinte figurent dans la Confirmation de commande, sous réserve de l'article 28. Elles sont accessibles à tout moment sur https://ryado.fr/cgv et dans l'Espace Client, et téléchargeables en PDF.

3.4 Aucune condition particulière, remise ou promesse faite par un commercial, un agent ou un apporteur d'affaires n'engage Ryado si elle ne figure pas au Contrat d'abonnement ou dans un avenant accepté par écrit par Ryado.

Article 4 — Souscription et formation du Contrat

4.1 La souscription se fait en ligne, depuis le site de Ryado ou avec l'aide d'un commercial de Ryado, en cinq étapes : (a) le Client remplit la fiche de son Établissement (SIRET, adresse, horaires, effectif et, dans l'offre Complète Borne, nombre de Bornes et de Badges) ; (b) il choisit son Offre et, dans les offres Essentielle et Complète SaaS, la modalité de son premier mois, « Payer maintenant » ou « Essayer un mois » (article 16.5), prend connaissance des CGV et de leurs annexes, et les accepte en cochant la case prévue à cet effet, qui enregistre la version acceptée, son empreinte et l'heure de l'acceptation ; (c) il vérifie le récapitulatif de sa commande puis passe commande au moyen du bouton « Commander avec obligation de paiement » ; (d) sauf dans les cas de l'article 5.5, où rien n'est demandé ni recueilli avant l'expiration du délai de sept jours, il accepte le mandat de prélèvement SEPA, qu'il signe à la main sur son écran (article 14.3), et règle les frais d'activation dans les conditions des articles 5.5 et 14 ; dans les offres Essentielle et Complète SaaS, s'il a choisi d'essayer le premier mois, il n'accepte aucun mandat et ne règle rien à la souscription (article 16.5) ; (e) la commande est validée, ou Ryado refuse la souscription, dans les conditions de l'article 4.3. Hormis ce mandat, aucune signature n'est demandée, ni au Client ni à Ryado.

4.2 Avant de passer commande, le Client vérifie le récapitulatif de sa commande et corrige toute erreur de saisie (article 1127-2 du code civil). Ce récapitulatif indique l'Offre, l'effectif déclaré, le prix mensuel estimé, les frais d'activation de l'Offre choisie (et, dans l'offre Complète Borne, les Badges demandés au-delà de ceux compris) et, dans l'offre Complète Borne, la Durée initiale et le montant total estimé sur la Durée initiale ; dans les offres Essentielle et Complète SaaS, la mention « sans engagement de durée » et la modalité du premier mois choisie (article 16.5).

4.3 Le Contrat est formé par l'acceptation des CGV et la commande, à la date de la commande (étape c de l'article 4.1). La

commande est validée dès que son règlement est reçu (frais d'activation payés et mandat de prélèvement accepté) ou, dans les cas de l'article 5.5 et pour l'essai du premier mois (article 16.5), dès la commande, sans règlement. Aucun accès au Service n'est ouvert avant cette validation. Le Contrat est résolu de plein droit, et toute somme versée est remboursée sous quatorze jours : (a) si Ryado, avant la validation de la commande, refuse la souscription pour un motif légitime (informations inexactes, Client précédemment résilié pour impayé, activité étrangère au champ du Service, impossibilité technique), ce qu'il notifie au Client par e-mail avec son motif ; (b) si le règlement d'une commande passée en ligne n'est pas reçu dans les cinq Jours ouvrés qui suivent la commande, la commande devenant alors caduque.

4.4 La personne qui passe commande déclare disposer du pouvoir d'engager le Client. Le Client garantit l'exactitude des informations fournies, notamment de son numéro SIRET, et informe Ryado de toute modification.

4.5 Dès la commande, Ryado adresse au Client, par e-mail et sur support durable, la Confirmation de commande, établie en PDF et figée à la commande, avec les CGV acceptées et, lorsque le Client dispose du droit de rétractation (article 5.1), le formulaire de rétractation ; elle reste téléchargeable dans l'Espace Client. La Confirmation de commande fait foi des conditions du Contrat d'abonnement. Ryado l'archive, avec la preuve de l'acceptation des CGV et de la commande, pendant la durée du Contrat et cinq ans après sa fin.

4.6 L'Espace Client est ouvert à la validation de la commande (article 4.3) lorsque le Client ne dispose pas du droit de rétractation (article 5.1) ou qu'il a demandé l'exécution immédiate (article 5.4) ; à défaut, à l'expiration du délai de rétractation. Les informations de connexion sont adressées par e-mail.

4.7 Établissements inscrits par une enseigne. (a) Une enseigne peut inscrire plusieurs Établissements en une seule commande, en choisissant « Je suis une enseigne : j'inscris plusieurs magasins ». Elle indique l'identité de la société qui contracte et paie, l'Offre et, pour chaque Établissement, les informations dont elle dispose ; pour chacun, elle choisit qui paie les frais d'activation et qui paie l'abonnement : elle-même ou l'Établissement. Le récapitulatif indique, par Établissement et au total, ce que chacun paie. L'enseigne accepte les CGV, passe commande (article 4.3), puis règle sur une seule page les frais d'activation qu'elle prend en charge, par carte, et accepte un mandat de prélèvement SEPA si elle prend en charge au moins un abonnement. (b) À réception de ce règlement, l'espace de direction de l'enseigne est ouvert et chaque gérant reçoit par e-mail un lien d'ouverture personnel, à usage unique, valable trente jours ; aucun lien n'est envoyé avant. L'enseigne peut renvoyer un lien depuis son espace : le précédent ne vaut plus. (c) Le gérant complète la fiche de son Établissement ; en l'envoyant, il accepte le rattachement à l'enseigne (article 10.7). Rien de ce que l'enseigne prend en charge ne lui est demandé : ni paiement, ni mandat, ni coordonnées bancaires. Si l'enseigne prend tout en charge, le Contrat de l'Établissement est celui qu'elle a commandé, et son Espace Client s'ouvre selon l'article 4.6, au regard de la commande de l'enseigne (article 5.1) et, le cas échéant, de sa demande d'exécution immédiate. Pour ce qu'il paie lui-même, l'Établissement accepte les CGV et passe commande aux conditions ordinaires des articles 4.1 à 4.6 et 14. (d) Pour ce qu'elle prend en charge, l'enseigne est le Client. Les factures d'abonnement de l'Établissement lui sont adressées, nomment l'Établissement, valent pré-notification et sont prélevées sur son mandat ; elle les consulte et les télécharge dans son espace. Les relances, mises en demeure et avis relatifs à ces sommes lui sont adressés (articles 15 et 16), et l'indemnité de l'article 17.1 lui est due en cas de résiliation. Lorsqu'elle en dispose (article 5.1), elle exerce le droit de rétractation de l'article 5 pour ce qu'elle a commandé et payé : ce qu'elle a payé lui est remboursé (articles 5.3 et 5.4) ; si elle prend l'abonnement en charge, le Contrat de l'Établissement prend fin. Un Établissement détaché de l'enseigne paie les factures émises après son détachement. (e) Une direction d'enseigne peut aussi ouvrir un Établissement depuis son espace. Le gérant forme alors le Contrat de cet Établissement depuis la page « Abonnement » de son Espace Client : il accepte les CGV, déclare disposer du pouvoir d'engager l'Établissement (article 4.4) et passe commande. Jusque-là, cet Espace ne donne accès qu'à cette page, et rien ne lui est facturé ni prélevé ; il s'ouvre en entier dès la commande, et l'Établissement est le Client aux conditions ordinaires.

Article 5 — Droit de rétractation

5.1 Champ du droit. Le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours lorsque sa commande est rattachée à un commercial de Ryado, c'est-à-dire lorsqu'il passe commande : (a) en la présence physique d'un commercial de Ryado hors des locaux de celui-ci, ou à distance aussitôt après avoir été sollicité personnellement par lui hors de ces locaux (contrat hors établissement, article L221-1 du code de la consommation) ; ou (b) en ligne, au moyen du lien d'inscription personnel d'un commercial de Ryado ou en indiquant le code personnel de ce commercial lors de la souscription. Ce droit lui est ouvert quel que soit son effectif : la sollicitation personnelle par un commercial est le cas que vise la loi (articles L221-1 et L221-3 du code de la consommation), et l'effectif déclaré à la commande ne peut pas être vérifié par Ryado à ce moment. Ce délai court à compter de la commande, qui conclut le Contrat (article 4.3) ; dans les cas de l'article 5.5 en offre Complète Borne, il ne peut toutefois expirer moins de quatorze jours après la réception de la Borne et des Badges. Lorsque le Client passe commande en ligne directement, depuis le site de Ryado, sans le lien ni le code d'un commercial et sans avoir été sollicité par l'un d'eux, le Contrat est conclu à distance entre professionnels, pour les besoins de son activité : il ne dispose d'aucun droit de rétractation. Aucune disposition légale ne le lui ouvre - l'article L221-3 du code de la consommation n'étend le délai de l'article L221-18 aux

professionnels que pour les contrats conclus hors établissement - et Ryado ne le lui accorde pas. Son Espace Client s'ouvre dès la validation de la commande (article 4.3), c'est-à-dire dès le règlement des frais d'activation ou, lorsqu'un code promotionnel les réduit à zéro ou pour l'essai du premier mois (article 16.5), dès la commande ; les articles 5.2 à 5.6 ne s'appliquent pas à sa commande.

5.2 Lorsqu'il dispose du droit de rétractation (article 5.1), le Client l'exerce sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux de l'article 5.4, par l'un des moyens suivants, qui ont la même valeur : le bouton « Exercer mon droit de rétractation » de son espace, lorsqu'il est ouvert ; un e-mail à bhouridata@ryado.fr ; le formulaire de l'Annexe 4, envoyé par courrier ou par e-mail ; toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté. Il suffit que la déclaration soit envoyée avant l'expiration du délai.

5.3 En cas de rétractation, Ryado rembourse toutes les sommes reçues, sous déduction le cas échéant de celles dues au titre de l'article 5.4, au plus tard quatorze jours après réception de la décision, par le même moyen de paiement et sans frais. Le jour où la rétractation est enregistrée, l'accès au Service est fermé et le Contrat prend fin ; les Données sont effacées dès le lendemain, selon l'article 18.3 : le Client exporte auparavant celles qu'il souhaite conserver. Dans l'offre Complète Borne, les Bornes et les Badges déjà livrés, y compris les biens vendus, sont repris par Ryado à ses frais.

5.4 Exécution immédiate. Lorsqu'il dispose du droit de rétractation (article 5.1), le Client peut demander expressément, par une case distincte du formulaire de souscription, que l'ouverture de son espace et, dans l'offre Complète Borne, l'installation des Bornes commencent avant la fin du délai de rétractation (article L221-25 du code de la consommation). Cette demande ne le prive pas de son droit de rétractation. S'il se rétracte après le début de l'exécution, il ne doit qu'un montant proportionné à ce qui lui a été fourni jusqu'à la communication de sa décision : au titre des frais d'activation, 500 € HT, dans la limite des frais d'activation convenus, réduction d'un code promotionnel déduite (article 13.4), dès que son Espace Client a été ouvert et paramétré avec la convention collective déclarée à la souscription ou qu'une Borne a été mise en service, par Ryado ou par le Client, le surplus éventuel lui étant remboursé contre la reprise des Bornes et des Badges (article 5.3) ; et l'abonnement au prorata des jours d'accès, sans pénalité. Sans cette demande, l'Espace Client s'ouvre à la fin du délai et la rétractation ne coûte rien. Pendant l'essai du premier mois (article 16.5), la rétractation ne coûte rien non plus.

5.5 Contrats conclus hors établissement. Lorsque le Client emploie au plus cinq salariés et exerce une activité principale qui ne porte pas sur l'objet du Contrat, et que sa commande est passée soit en la présence physique d'un commercial de Ryado hors des locaux de celui-ci, soit à distance aussitôt après qu'il a été sollicité personnellement par ce commercial hors de ces locaux (contrat hors établissement, article L221-1 du code de la consommation), soit, plus généralement, est rattachée à un commercial (article 5.1), quelle que soit la façon dont elle est passée et sans qu'il y ait lieu de rechercher si elle a suivi immédiatement une sollicitation, les articles L221-5 à L221-10 et L221-18 et suivants du code de la consommation s'appliquent (article L221-3). En particulier, aucun mandat de prélèvement n'est exigé et aucun paiement ni contrepartie, sous quelque forme que ce soit, n'est demandé ni perçu avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de la conclusion du Contrat (article L221-10). Le mandat est accepté après ce délai, au moyen d'un lien adressé au Client ; à défaut, les factures se règlent par virement. Pour l'essai d'un mois des offres Essentielle et Complète SaaS, rien n'est demandé ni perçu à la souscription, et l'article 16.5 s'applique. Ce délai ne compte pas le jour de la commande et expire à la fin du septième jour qui la suit ; lorsque ce septième jour est un samedi, un dimanche ou un jour férié, il expire à la fin du premier jour ouvrable qui suit. Avant cette expiration, aucune carte bancaire, aucun mandat de prélèvement ni aucune autre autorisation de paiement n'est demandé ni recueilli, même à l'initiative du Client. Le lendemain de l'expiration du délai, Ryado adresse au Client, par e-mail, le lien personnel qui lui permet de régler par carte bancaire les frais d'activation, Badges en sus compris et réduction d'un code promotionnel déduite (article 13.4), et d'accepter le mandat de prélèvement SEPA qui servira aux factures d'abonnement, payées à terme échu selon les articles 14.1 et 14.2. Aucun abonnement n'est payé à la souscription. Les frais d'activation sont payables dans les trente jours de l'envoi de ce lien ; à défaut, les articles 14 et 15 s'appliquent. Si le Client se rétracte, les sommes qu'il a déjà payées lui sont remboursées selon l'article 5.3. L'Espace Client s'ouvre selon l'article 4.6, sans attendre le prélèvement. Dans l'offre Complète Borne, le Contrat portant aussi sur la remise en propriété des Badges et, le cas échéant, d'une Borne supplémentaire (article 7.11), le délai de rétractation expire quatorze jours après la réception de ces biens et de la Borne prêtée, que Ryado livre dans les quinze jours de la conclusion du Contrat (articles L221-1 et L221-18 du code de la consommation) ; lorsque le Client utilise son propre terminal (article 7.10) et ne reçoit aucun bien, il court de la conclusion du Contrat. La Confirmation de commande, datée et comportant le formulaire de rétractation, est remise au Client sur support durable dès la commande (article 4.5). Dans les cas du présent article, le Client accepte expressément, par une case distincte du formulaire de commande, de recevoir sur support durable (PDF), au lieu d'un exemplaire papier signé par les parties, l'exemplaire daté de son Contrat ; à défaut de cet accord, un exemplaire papier signé par les parties lui est remis. Cet exemplaire, qui est la Confirmation de commande, confirme l'engagement exprès des parties, reprend l'ensemble des informations prévues à l'article L221-5 du code de la consommation et est accompagné du formulaire de rétractation de l'Annexe 4 (article L221-9 du même code).

5.6 Pour une commande rattachée à un commercial (article 5.1) en dehors des cas visés à l'article 5.5, c'est-à-dire celle d'un

Client qui emploie plus de cinq salariés ou dont l'activité principale porte sur l'objet du Contrat, le délai de rétractation est une garantie commerciale accordée par Ryado ; les autres dispositions du code de la consommation ne s'appliquent pas au Contrat. Cette commande se règle comme toute commande passée en ligne : les frais d'activation sont payés par carte bancaire et le mandat de prélèvement est accepté, à la commande, avant la validation de celle-ci (articles 4.3, 13.4 et 14.5), sauf essai du premier mois (article 16.5) ; en cas de rétractation, les sommes reçues sont remboursées selon l'article 5.3.

Le Service, les Bornes et les accès

Article 6 — Le Service et les Offres

6.1 Le Service est proposé en trois Offres. Le détail des fonctions de chaque Offre est celui reproduit dans le Contrat d'abonnement remis sur support durable (article 4.5) ; il est résumé ci-dessous.

Essentielle

Prix : 12 € HT par Salarié facturable et par mois, dégressif (article 13.1) ; frais d'activation 250 € HT
Ce qu'elle comprend : Paie sans espace Salarié (article 11.3 bis) : heures du mois pré-remplies à partir du planning, validées par le Client, puis adressées à chaque Salarié par un lien personnel envoyé par e-mail, qu'il valide ou conteste (article 7 bis.9) ; plannings et contrôle des durées légales de travail et de repos ; absences et congés comme éléments de paie ; préparation des bulletins de paie, de la déclaration sociale nominative (DSN) et du journal de paie ; fiches de paie mises à la disposition de chaque Salarié par un lien personnel envoyé par e-mail (article 11.4) ; accès de l'expert-comptable du Client (article 10.8) ; dossier des Salariés et documents ; dossier de contrôle et coffre-fort de l'employeur ; obligations de base de tout employeur (registre unique du personnel, affichages obligatoires, fiches déclaratives) ; suivi des formations obligatoires, Salarié par Salarié, et inscription des formations faites (article 11.14) ; fonctions RH de l'article 6.9 ; déclaration du paiement des salaires (article 11.10) ; dossiers mensuels scellés (article 11.17). Elle ne comprend ni espace ni application pour les Salariés, ni messagerie ni appels, ni demandes des Salariés, ni formations par vidéo et questionnaire, ni aucune fonction reposant sur l'intelligence artificielle, ni l'espace du CSE.

Complète SaaS

Prix : 20 € HT par Salarié facturable et par mois, dégressif (article 13.1) ; frais d'activation 500 € HT
Ce qu'elle comprend : Tout le contenu de l'Essentielle, plus l'espace et l'application des Salariés (planning, heures, demandes et absences, documents et copie des bulletins, article 11.4), le pointage par émargement sur l'application, sans borne, validé chaque mois par le Relevé mensuel (article 7 bis), la messagerie et les appels (article 11.18), les demandes, vœux, disponibilités et échanges de créneaux des Salariés, les formations par vidéo et questionnaire (articles 11.14 à 11.16), la confirmation par les Salariés de la réception de leur salaire (article 11.10), le suivi de l'équipe (entretiens, faits et mesures, aménagements de poste, matériel confié, organigramme, télétravail), les notes de frais, les relevés de températures, l'assistant conversationnel, l'affluence prévue, l'aide au recrutement (profil à recruter, rapport d'effectifs, anciens salariés à rappeler), les missions et renforts, l'espace du CSE, les alertes légales et la veille des textes, le raccordement à la caisse, le bilan économique, les analyses RH, l'explication des choix du planning, la continuité de service et l'empreinte des trajets domicile-travail.

Complète Borne

Prix : 29 € HT par Salarié facturable et par mois, dégressif (article 13.1) ; frais d'activation 1 000 € HT
Ce qu'elle comprend : Tout le contenu de la Complète SaaS, plus la Borne livrée et paramétrée, les Badges (un par Salarié déclaré et cinq d'avance), leur garantie et leur remplacement selon l'article 7, le pointage par Badge sur la Borne, le pointage mobile des Salariés itinérants (article 7.12) et le dépôt de documents par code QR affiché par la Borne : les Salariés et le Client y déposent leurs documents, les candidats leur CV, en personne. C'est le seul moyen de recevoir des candidatures dans le Service : aucune candidature n'est reçue en ligne, et les annonces d'emploi publiées invitent à déposer son CV à la Borne. Le Client y consulte le rapport des candidats et, s'il le souhaite, l'aide au tri des CV déposés à la Borne ; il choisit seul.

6.2 Le Client peut changer d'Offre :

- entre l'Essentielle et la Complète SaaS, à tout moment depuis l'Espace Client ; le changement est immédiat, et le passage de l'Essentielle à la Complète SaaS donne lieu à la facture du complément de frais d'activation, soit la différence entre les frais d'activation des deux Offres (250 € HT) ;
- vers la Complète Borne, sur demande depuis l'Espace Client ; le changement prend effet lorsque Ryado l'inscrit, à la livraison de la Borne ou, avec le terminal du Client (article 7.10), à son appairage, et donne lieu à la facture du complément de frais d'activation, soit la différence entre les frais d'activation de la Complète Borne et ceux de l'Offre quittée (750 € HT depuis l'Essentielle, 500 € HT depuis la Complète SaaS, ou 0 € avec le terminal du Client) ; les Badges compris sont calculés sur l'effectif à la date du changement ;

• depuis la Complète Borne vers une offre sans borne, sur demande depuis l'Espace Client ; le changement prend effet lorsque Ryado l'inscrit, au plus tard le cinquième Jour ouvré qui suit la demande ; les Bornes prêtées sont alors restituées selon l'article 7.6, et les frais d'activation déjà payés ne sont pas remboursés.

Le nouveau prix s'applique aux mois non encore facturés ; un mois au cours duquel une Offre plus élevée a été active, ne serait-ce qu'un jour, est facturé au prix de cette Offre. La DSN est préparée par le Service dans les trois Offres (article 11.3). Un changement d'Offre ne modifie ni la Durée initiale ni la période en cours.

Avant tout passage, ou toute demande de passage, à une Offre plus élevée, l'Espace Client présente au Client un récapitulatif : l'Offre actuelle et la nouvelle, le prix par Salarié facturable et par mois, l'effectif et le montant mensuel qui en résultent à la date du changement, le complément de frais d'activation dû, la prise d'effet et la facturation du mois en cours. Le changement n'est enregistré qu'après l'acceptation expresse du nouveau prix et des CGV en vigueur par un gérant titulaire du droit « Abonnement », qui coche la case prévue et confirme son identité. Ryado conserve dix ans la preuve de cette acceptation (gérant, date et heure, adresse IP, version des CGV, montants présentés, texte accepté) et adresse au Client une confirmation par e-mail.

6.3 Certaines fonctions facultatives sont actives par défaut, et le Client peut les désactiver ou les réactiver à tout moment depuis la rubrique « Mon entreprise › Fonctions » : notamment les notes de frais, les échanges de créneaux, le télétravail, les pourboires et, dans les offres Complète SaaS et Complète Borne, les fonctions d'intelligence artificielle (assistant conversationnel et aide au classement des documents). Leur désactivation ne modifie pas le prix. Ryado peut en outre suspendre ou retirer une fonction facultative pour l'ensemble des Clients, notamment pour un motif de sécurité, de conformité ou lié à un prestataire dont elle dépend. La fonction disparaît alors de l'Espace Client et des espaces des Utilisateurs, et le Client ne peut plus la réactiver tant que Ryado ne l'a pas rétablie ; les données déjà enregistrées et les réglages du Client sont conservés et s'appliquent de nouveau à son rétablissement. Les opérations déjà engagées sont menées à leur terme. Aucun CV n'est lu ni trié par l'intelligence artificielle : les CV déposés à la Borne sont classés par une grille fixe, selon des critères publiés, et le Client choisit seul. La suspension ou le retrait ne modifie pas le prix ; le retrait durable d'une fonction décrite à l'article 6.1 suit le préavis de l'article 6.4. Les formations par vidéo et questionnaire (articles 11.14 à 11.16) ne se désactivent pas depuis l'Espace Client, l'obligation de former valant pour tout employeur ; seul Ryado peut les suspendre ou les retirer pour l'ensemble des Clients, dans les conditions ci-dessus : le catalogue, les vidéos, les questionnaires, les relances et les alertes d'expiration disparaissent alors de tous les espaces, et le registre des formations suivies reste accessible au Client, qui y inscrit lui-même les formations faites.

6.4 Ryado fait évoluer le Service sans surcoût pendant l'abonnement : corrections, mises à jour légales, nouvelles fonctions. Ryado peut modifier ou retirer une fonction secondaire, sans dégrader les fonctions essentielles de l'Offre : pointage, plannings, éléments de paie, accès aux données et export, ainsi que la DSN. Le retrait d'une fonction décrite à l'article 6.1 est notifié au moins soixante jours à l'avance ; le Client peut alors résilier sans indemnité (article 17.2).

6.5 Ryado met à jour les paramètres légaux nationaux utilisés par le Service (SMIC, minimum garanti, plafond de la sécurité sociale, taux et assiettes de cotisations) au plus tard à leur date d'entrée en vigueur lorsqu'ils sont publiés au moins quinze jours avant, et dans les dix Jours ouvrés de leur publication dans les autres cas. Le SMIC horaire, le minimum garanti et le plafond de la sécurité sociale sont relevés automatiquement à leur source officielle (Journal officiel ou, à défaut, données publiées par l'INSEE), contrôlés puis appliqués à leur date d'effet ; chaque valeur appliquée est consultable dans l'Espace Client avec sa source. Lorsqu'une nouvelle valeur rend non conforme une donnée renseignée par le Client, notamment un taux horaire inférieur au SMIC, le Service l'en alerte. Les paramètres propres au Client (convention collective et ses minima, accords d'entreprise, taux d'accident du travail, taux de prélèvement à la source, contrats de mutuelle et de prévoyance, horaires) sont renseignés et tenus à jour par le Client. Une erreur dans un paramètre légal national tenu à jour par Ryado est une erreur imputable au Service (article 23.3) ; une erreur dans un paramètre propre au Client ne l'est pas.

6.6 Le Service s'utilise depuis un navigateur récent, sur ordinateur, tablette ou téléphone, et peut être installé gratuitement sur l'écran d'accueil du téléphone, comme une application (l'application mobile Ryado). Si Ryado la propose aussi sur l'App Store ou Google Play, elle y est gratuite et soumise en outre aux conditions de ces magasins. Aucun achat n'est proposé dans l'application : l'abonnement se gère uniquement depuis l'Espace Client.

6.7 Le Service est conçu pour des employeurs soumis au droit du travail français et des Établissements situés en France métropolitaine. Son usage pour un établissement situé hors de France métropolitaine n'est pas garanti.

6.8 Plannings. Le planning s'affiche par semaine, du lundi au dimanche, et chaque jour y porte son état, en couleur et en toutes lettres : passé ; officiel, du jour même au quatorzième jour qui suit ; prévisionnel au-delà. Le planning officiel ne se modifie que pour un motif de force majeure précisé, dans le respect du délai de prévenance légal ou avec l'accord déclaré de chaque Salarié concerné, et chaque Salarié touché en est notifié. Le Service ne modifie jamais de lui-même un planning, sauf lorsqu'un événement l'impose : l'arrêt de travail d'un Salarié ne change que ses propres créneaux, repris par un collègue disponible dans le respect des règles, et un échange accepté entre collègues ne change que les créneaux échangés. Les durées maximales, les repos et les aménagements d'horaires et de poste (article 11.12) s'imposent à toute modification, sous réserve des

dérogations légales ou conventionnelles que le Client applique sous sa responsabilité ; le Service n'empêche jamais l'enregistrement d'un Pointage. Le planning reste établi et publié sous la responsabilité du Client (article 11.1).

6.9 Fonctions RH. Les trois Offres comprennent les fonctions de ressources humaines suivantes : le suivi des absences, des arrêts de travail et des formalités qu'ils ouvrent (signalement de l'arrêt, déclaration d'accident du travail, visite de reprise), des visites d'information et de suivi de l'état de santé et des versions du document unique d'évaluation des risques ; l'embauche et les contrats (suivi de la déclaration préalable à l'embauche, délai de carence entre deux contrats à durée déterminée, refus d'un contrat à durée indéterminée, stagiaires) ; les éléments de paie (retenues demandées par un tiers, journée de solidarité, indemnités kilométriques, livre de paie et provision des congés payés) ; les congés familiaux et les motifs de rupture du contrat ; dans les offres Complète SaaS et Complète Borne, en outre, les entretiens, le télétravail et l'organigramme. Ces fonctions rappellent des échéances, tiennent des registres et préparent des documents à partir des règles légales générales ; elles n'appliquent pas d'elles-mêmes les dispositions plus favorables d'une convention collective ou d'un accord, que le Client vérifie, et ne font pas de Ryado l'employeur des Salariés (articles 11.1 et 11.6).

Article 7 — Bornes et Badges (offre Complète Borne)

7.1 Dans l'offre Complète Borne, Ryado met à la disposition du Client les Bornes comprises dans les frais d'activation (article 13.4), équipées de l'Application Borne. Les Bornes restent la propriété de Ryado pendant toute la durée du Contrat. Le Client ne peut ni les céder, ni les louer, ni les prêter, ni les utiliser à une autre fin que le Service.

7.2 Ryado livre et met en service les Bornes dans le délai indiqué au Contrat d'abonnement : à la date des CGV, quinze jours à compter de la validation de la commande (article 4.3) si le Client ne dispose pas du droit de rétractation (article 5.1) ou a demandé l'exécution immédiate, à défaut à compter de l'expiration du délai de rétractation ; dans les cas de l'article 5.5, livraison dans les quinze jours de la conclusion du Contrat et mise en service dans les quinze jours de l'ouverture de l'Espace Client (article 4.6). Ce délai est suspendu pendant tout retard imputable au Client : accès au site, alimentation électrique, connexion internet. Le Client peut, s'il le préfère, installer lui-même les Bornes livrées et les appairer depuis son Espace Client selon la notice. Les frais d'activation de l'offre Complète Borne rémunèrent notamment la fourniture, la configuration et la mise en service des Bornes, que la pose soit faite par Ryado ou par le Client.

7.3 Si Ryado dépasse ce délai de plus de quinze jours pour une cause qui lui est imputable, le Client peut, après une mise en demeure restée sans effet pendant huit jours, résilier le Contrat sans frais et obtenir le remboursement de toutes les sommes versées, contre restitution, aux frais de Ryado, des Bornes et Badges déjà livrés.

7.4 Le Client a la garde des Bornes dès leur livraison. Il les installe dans un lieu adapté, les protège du vol, de l'humidité et des chocs, et ne modifie ni leur logiciel ni leur configuration de verrouillage. Il signale sans délai toute panne, perte ou vol. Les risques de perte, de vol et de détérioration lui sont transférés à la livraison ; il lui appartient de les assurer. Le Client peut désactiver lui-même une Borne perdue ou volée depuis la rubrique « Bornes » de son Espace Client ; Ryado peut aussi la désactiver à distance dès qu'elle lui est déclarée perdue ou volée. Une Borne désactivée n'enregistre plus aucun Pointage ; une Borne désactivée par Ryado n'est remise en service que par lui.

7.5 Une Borne défectueuse sans faute du Client est réparée ou remplacée par Ryado, à ses frais, dans les vingt et un jours calendaires qui suivent la déclaration. La perte, le vol ou la détérioration hors usure normale sont facturés au Client au coût de remplacement d'une Borne équivalente, justifié par la facture d'achat de la Borne de remplacement, frais d'envoi compris.

7.6 À la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, ou lorsque le Client passe de l'offre Complète Borne à une offre sans borne (article 6.2), le Client restitue les Bornes en bon état, hors usure normale, selon les modalités indiquées par Ryado et aux frais de celui-ci, dans les vingt et un jours calendaires qui suivent la fin du Contrat ou la prise d'effet du changement d'offre, et au plus tôt vingt et un jours calendaires après l'envoi de ces modalités. À défaut, après une mise en demeure restée sans effet pendant huit jours, les Bornes non restituées sont facturées au coût de remplacement défini à l'article 7.5.

7.7 Les Badges sont fournis en nombre indiqué au Contrat d'abonnement et deviennent la propriété du Client à leur livraison. Les Badges demandés à la souscription au-delà de ceux compris, les Badges supplémentaires et les Badges qui remplacent un Badge perdu ou détérioré sont facturés 2 € HT l'unité, les cinq Badges d'avance étant utilisés en premier ; un Badge défectueux sans faute du Client ou du Salarié est remplacé gratuitement. Le gérant commande des Badges depuis l'Espace Client, rubrique « Matériel », et les paie par carte bancaire à la commande (article 14.5). Il peut enregistrer lui-même de nouveaux Badges compatibles depuis la Borne. Il désactive dans le Service le Badge d'un Salarié qui quitte l'entreprise ou qui l'a perdu.

7.8 Lorsque la Borne ou la connexion internet est indisponible, le Client enregistre le temps de travail par le moyen de secours proposé par le Service (déclaration du Salarié validée par le gérant, correction tracée) ou, à défaut, par tout autre moyen fiable, puis le reporte dans le Service. L'obligation de décompter la durée du travail (article L3171-2 du code du travail) reste à tout moment celle du Client.

7.9 Le Service n'utilise aucune donnée biométrique : le pointage se fait par Badge sur la Borne, par le pointage mobile de l'article 7.12 ou par émargement sur l'application, jamais par empreinte digitale ni par reconnaissance faciale.

7.10 Si le Client utilise un terminal compatible qu'il a acquis auprès d'un tiers, Ryado fournit seulement l'Application Borne et ne garantit pas ce matériel ; les frais d'activation sont alors de 500 € HT (article 13.4).

7.11 Une Borne supplémentaire est vendue au Client 650 € HT l'unité, livraison et configuration comprises (article 13.4). Demandée à la souscription, elle s'ajoute aux frais d'activation ; commandée ensuite depuis l'Espace Client, rubrique « Matériel », elle se paie par carte bancaire à la commande (article 14.5). Elle devient sa propriété à son paiement intégral ; jusque-là, Ryado en reste propriétaire. Ryado la livre configurée et met à jour l'Application Borne pendant la durée du Contrat. Les articles 7.1, 7.5 et 7.6 ne s'y appliquent pas : sa réparation ou son remplacement sont à la charge du Client, sans préjudice de la garantie légale des vices cachés.

7.12 Pointage mobile. Pour un Salarié itinérant ou travaillant sur un chantier, sans Borne accessible, le Client peut autoriser le pointage depuis le téléphone, Salarié par Salarié, lorsque le temps de travail de ce Salarié ne peut pas être décompté par un autre moyen, même moins efficace. Le téléphone vérifie lui-même s'il se trouve dans la zone d'un site déclaré par le Client et ne transmet que ce résultat (« dans la zone », « hors zone » ou « position indisponible ») : aucune coordonnée n'est transmise ni conservée. Un pointage hors zone est accepté et soumis à la validation du gérant. Le pointage mobile ne s'ouvre qu'après l'accusé de réception, par le Salarié, de la note d'information présentée par le Service et, lorsque la loi l'exige, la consultation du CSE (article L2312-38 du code du travail).

Article 7 bis — Pointage sur l'application et Relevé mensuel (offres sans borne)

7 bis.1 Dans les offres Essentielle et Complète SaaS, aucun matériel n'est fourni. Dans l'offre Complète SaaS, chaque Salarié enregistre son temps de travail par émargement sur l'application, depuis un navigateur ou l'application mobile : arrivée, début et fin de pause, départ, jour par jour ; l'émargement ne recueille aucune position, et les articles 7 bis.2 à 7 bis.6 s'appliquent. Dans l'offre Essentielle, le Salarié n'a ni espace ni application : les heures sont pré-remplies à partir du planning, puis vérifiées et validées par le Client jour par jour, et l'article 7 bis.9 s'applique. Le Service en tient le décompte quotidien et hebdomadaire et le Relevé mensuel.

7 bis.2 Trois jours avant la fin de chaque mois, le Service prépare pour chaque Salarié un Relevé mensuel, une ligne par jour : l'horaire prévu au planning, les émargements enregistrés et l'horaire retenu. Les jours à venir sont pré-remplis à partir du planning, puis mis à jour par les émargements jusqu'au dernier jour du mois. Le Relevé est présenté au Salarié le 1er du mois suivant, dès minuit (heure de Paris), toutes ses journées passées ; pour un Salarié qui quitte l'entreprise, le lendemain de sa date de sortie.

7 bis.3 Toute modification d'un horaire, par le Salarié ou par le Client, exige un motif de rectification. Le Service conserve l'horaire d'origine, l'horaire modifié, le motif, son auteur et l'horodatage. Le Client peut émarger pour un Salarié qui a oublié de le faire : c'est une rectification, que le Salarié valide ou conteste.

7 bis.4 Le Salarié et le Client valident ou contestent chaque ligne, une fois le jour passé. La partie qui conteste indique son motif ; l'autre partie en est avertie aussitôt et peut valider la ligne rectifiée ou la contester à son tour, jusqu'à accord. À compter de la présentation du Relevé, le Salarié dispose toujours de vingt-quatre heures pleines pour valider ou contester ses lignes ; une présentation retardée reporte d'autant l'échéance. Le Client lui permet de le faire pendant son temps de travail. L'avis de présentation et les rappels ne lui sont adressés, sur son téléphone et par e-mail, que pendant ses créneaux de travail au planning ou, à défaut de planning connu, en semaine de 9 h à 18 h. Lorsque le Salarié est absent pendant tout ce délai (congé, arrêt de travail, repos, jour férié chômé), ses lignes non validées portent la mention « non validée : Salarié absent », et il garde le droit de les contester auprès du Client à son retour (article 7 bis.6). Lorsque le Client rectifie ou complète une ligne, le Salarié qui dispose d'un compte en est informé par le Service et la valide ou la conteste. Aucune acceptation tacite : sans réponse, la ligne reste « non validée par le Salarié », et les journées qui attendent la validation du Client à la fin du mois attendent son geste ; rien n'est validé à la place de l'une ou l'autre partie.

7 bis.5 Lorsque les deux parties ont validé toutes les lignes, le Relevé est clos et scellé : il ne peut plus être modifié, et son empreinte permet d'en vérifier l'intégrité. Les éléments de paie du mois s'établissent sur les Relevés clos, sous réserve de l'article 11.2 lorsque le Client verse les salaires avant leur clôture.

7 bis.6 À défaut d'accord sur une ou plusieurs lignes à l'échéance du Relevé, vingt-quatre heures après sa présentation (en principe le 2 du mois suivant à 0 h, heure de Paris, avant toute échéance de la DSN ; pour un Salarié qui quitte l'entreprise, vingt-quatre heures après la présentation qui suit sa date de sortie), le Client peut clore le Relevé avec réserves : les lignes en désaccord conservent les deux positions et leurs motifs, et le Relevé l'indique. Une ligne à laquelle le Salarié n'a pas répondu est indiquée « non validée par le Salarié ». Le Relevé, clos ou clos avec réserves, constate ce qui a été validé, par qui et quand ; il ne prive personne d'un droit.

7 bis.7 Le Client, employeur, décompte la durée du travail de chacun de ses Salariés et en répond (articles L3171-2 et D3171-8 du code du travail) : le Service lui fournit l'outil de l'émargement et du Relevé, le Client en arbitre le contenu et le conserve (article 18.5). Lorsque l'application ou la connexion internet est indisponible, le Client enregistre le temps de travail par tout

moyen fiable, puis le reporte dans le Service avec son motif. Un Salarié sans téléphone peut émarger depuis un poste partagé mis à sa disposition par le Client.

7 bis.8 Avant la mise en service, le Client informe individuellement les Salariés de ce dispositif (article L1222-4 du code du travail) et, dans une entreprise d'au moins cinquante salariés, informe et consulte le comité social et économique préalablement à la décision de mise en œuvre (article L2312-38 du code du travail) ; voir aussi l'article 10.2. Le Service présente à chaque Salarié, avant son premier émargement, une note d'information dont il accuse réception.

7 bis.9 Offre Essentielle. Le mois fini, une fois toutes ses journées validées par le Client, chaque Salarié reçoit par e-mail un lien personnel, valable sept jours et qui ne sert qu'une fois, vers le détail de ses heures du mois, qu'il valide ou conteste ; une contestation exige un commentaire. Aucune acceptation tacite : sans réponse, ses heures restent « sans réponse » et ne sont jamais validées à sa place. Le Client règle la contestation, par une correction ou un maintien motivé ; le Salarié en est informé et reçoit un nouveau lien pour relire ses heures et répondre de nouveau. L'envoi, l'ouverture, la réponse, le commentaire et le règlement sont inscrits au dossier mensuel scellé (article 11.17). L'e-mail ne contient ni montant ni numéro de sécurité sociale.

Article 8 — Comptes, identifiants et sécurité

8.1 Le Client désigne un ou plusieurs gérants qui administrent l'Espace Client, chacun avec ses identifiants personnels. Chaque Utilisateur dispose d'identifiants personnels, à l'exception des espaces du CSE et des organisations syndicales, qui s'ouvrent par un compte propre à chacune de ces instances, pour que le Service n'enregistre aucune appartenance syndicale ; l'instance en garde les identifiants confidentiels. Chaque Salarié qui dispose d'un compte l'ouvre lui-même et choisit son mot de passe, que ni le Client ni Ryado ne connaissent ; le Client peut aussi gérer un Salarié sans compte (article 11.13).

8.2 Les identifiants sont strictement personnels et confidentiels. Le Client veille à ce que ses Utilisateurs ne les communiquent pas. Le second facteur d'authentification est obligatoire pour les comptes de gérant, de direction d'enseigne et d'expert-comptable et pour ceux des élus du CSE ; il est proposé, sans être imposé, aux Salariés (Annexe 2). Chaque Utilisateur choisit une ou plusieurs méthodes parmi celles proposées — clé d'accès (Face ID, Touch ID, empreinte ou code de l'appareil), code à six chiffres d'une application d'authentification, code à usage unique reçu par e-mail — et dispose de codes de secours à usage unique. Une clé d'accès ne fonctionne que sur l'adresse du Service où elle a été créée.

8.3 Toute action réalisée avec les identifiants d'un Utilisateur, ou avec ceux du compte d'une instance, est réputée effectuée par cet Utilisateur ou par cette instance, sauf preuve contraire ou signalement préalable d'une compromission. En cas de perte, de vol ou de soupçon d'usage frauduleux, le Client prévient Ryado sans délai et renvoie le compte concerné en première connexion.

8.4 Le Client gère les droits de ses Utilisateurs. Il désactive sans délai les Badges des personnes qui quittent l'entreprise, et leurs comptes une fois leurs derniers documents remis et, dans les offres sans borne, leur dernier Relevé clos ; il désactive sans délai les comptes des personnes qui n'ont plus à accéder au Service.

8.5 Ryado peut suspendre un accès en cas de compromission avérée ou suspectée, d'usage contraire au Contrat ou de menace pour la sécurité du Service. Il en informe le Client sans délai et rétablit l'accès dès que la cause a disparu.

8.6 Suppression d'un compte par son titulaire. Tout Utilisateur peut supprimer lui-même son compte depuis l'application, à la rubrique « Supprimer mon compte », après confirmation par son mot de passe. La suppression est immédiate : l'accès est fermé sur tous ses appareils, et ses identifiants, son second facteur, ses clés d'accès, ses sessions, ses liens de récupération et ses invitations en cours sont effacés, ainsi que, pour un Salarié, ses abonnements aux notifications, ses préférences, sa photo de profil, son lien d'agenda, les téléphones enregistrés comme badge et ses consentements facultatifs. Le compte ne se rouvre que sur une nouvelle invitation du Client, et les gérants de l'Établissement sont prévenus qu'un accès a été supprimé, sans motif. La suppression du compte ne supprime pas ce que la loi impose de conserver : la fiche du Salarié, ses bulletins et éléments de paie, ses déclarations sociales et ses heures de travail restent ceux du Client, employeur, pendant les durées du registre des traitements (six ans pour la paie, les déclarations sociales et le temps de travail ; la durée de la relation de travail puis cinq ans pour le dossier du Salarié et le registre unique du personnel), puis sont effacés ou anonymisés. Ryado conserve le journal de sécurité six mois et la preuve de la suppression trois ans, sans le nom ni l'identifiant du titulaire. Le Salarié qui supprime son compte devient un Salarié géré par le Client sans compte (article 11.13) : il reste planifié, payé et déclaré.

8.7 Dernier gérant. Lorsque le titulaire est le dernier gérant qui tient l'abonnement d'un Établissement, ou une direction d'enseigne, la suppression de son compte vaut demande de clôture de l'Espace Client : rien n'est effacé sur-le-champ ; la demande est enregistrée, datée et transmise à Ryado, qui la traite dans un délai d'un mois au plus. Elle ne met fin au Contrat que dans les conditions des articles 16 et 17, notamment de l'indemnité de l'article 17.1, et la restitution et l'effacement des Données suivent l'article 18. Ryado conserve les factures dix ans, la Confirmation de commande et la correspondance cinq ans (article 18.4).

Article 9 — Accès de l'assistance à l'Espace Client

9.1 Pour répondre à une demande d'assistance, le personnel habilité de Ryado ne peut consulter l'Espace Client que si le Client l'y a autorisé depuis son espace. Cette autorisation n'est jamais présumée. Le Client l'accorde pour la durée qu'il choisit parmi celles proposées, une semaine au plus ; chaque consultation reste limitée selon l'article 9.2. Les élus du CSE et, le cas échéant, la direction de l'enseigne accordent seuls l'autorisation de consulter leur propre espace.

9.2 La consultation est encadrée, et le Client peut le vérifier à la rubrique « Accès de votre prestataire » :

- elle se fait en lecture seule : aucune donnée ne peut être créée, modifiée ni supprimée ;
- elle ne s'étend ni à la paie, ni aux fiches, dossiers et documents nominatifs des Salariés, ni à leurs évaluations, à leur santé ou à leurs échanges, ni aux exports et aux moyens de paiement ; dans les espaces des élus du CSE et de l'enseigne, seules les pages nécessaires au dépannage sont ouvertes ;
- elle suppose un motif écrit et le nom de la personne qui consulte, affichés au Client ;
- elle dure au plus quatre heures et expire d'elle-même ;
- chaque écran ouvert est inscrit au journal, consultable par le Client ;
- le Client peut retirer l'autorisation à tout moment, d'un seul bouton ; toute consultation en cours est alors fermée immédiatement.

9.3 Le retrait de l'autorisation n'affecte ni le Contrat ni le Service : Ryado continue d'assister le Client sans accès à ses écrans, et certains diagnostics sont seulement ralentis.

9.4 Ryado ne consulte pas l'Espace Client à d'autres fins. Il n'exploite pas les Données du Client pour son propre compte, ne les communique à aucun tiers hors des cas prévus au Contrat, et n'entraîne aucun modèle d'intelligence artificielle sur elles. Pour tenir à jour les questionnaires de formation communs à tous les Clients, ses formateurs ne consultent que des taux de bonnes réponses par question, tous Établissements confondus et à partir de dix réponses, sans nom ni note individuelle (article 11.14).

9.5 Par exception, Ryado peut intervenir sans autorisation préalable lorsque l'intégrité du Service l'exige (incident de sécurité, restauration d'une sauvegarde, correction d'une anomalie affectant les données), pour examiner un contenu signalé selon l'article 22, dans la limite de ce contenu, ce qui, pour un signalement de l'article 11.9, ne vise qu'un contenu manifestement illicite, examiné par une personne habilitée de Ryado tenue à la confidentialité de l'article 9 de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016, sans que l'identité de l'auteur, des personnes visées ou des tiers mentionnés soit communiquée au Client, ou sur réquisition d'une autorité. L'intervention est limitée au strict nécessaire, inscrite au journal et portée à la connaissance du Client, sauf interdiction légale. Lorsqu'elle passe par la consultation de l'espace du gérant, elle dure une heure au plus, dans les conditions de l'article 9.2, et le gérant principal en est prévenu par e-mail dès son ouverture.

Obligations du Client et rôle de l'employeur

Article 10 — Obligations du Client

10.1 Le Client utilise le Service conformément au Contrat, à la loi et à sa finalité : la gestion du temps de travail et des ressources humaines. Il s'interdit notamment :

- tout usage du Service pour surveiller les Salariés au-delà de cette finalité, notamment pour suivre une activité syndicale ou reconstituer les relations entre Salariés ;
- toute décision discriminatoire au sens de l'article L1132-1 du code du travail ;
- l'enregistrement de données inutiles ou interdites : diagnostic médical, opinions, données biométriques ;
- toute tentative d'accès aux espaces réservés au CSE et aux organisations syndicales, ou à l'identité de l'auteur d'un signalement anonyme ;
- toute atteinte à la sécurité du Service : test d'intrusion non autorisé par écrit, extraction automatisée massive, contournement des limitations, décompilation hors des cas permis par l'article L122-6-1 du code de la propriété intellectuelle.

10.2 Responsable du traitement des données de ses Salariés, le Client accomplit avant la mise en service, et chaque fois qu'il active une nouvelle fonction concernée, les formalités qui lui incombent :

- informer individuellement les Salariés du dispositif de décompte du temps (Borne, pointage mobile, ou émargement sur l'application et Relevé mensuel) et des traitements mis en œuvre (article L1222-4 du code du travail et article 13 du RGPD) ;
- dans une entreprise d'au moins cinquante salariés, informer et consulter le CSE préalablement à la décision de mise en œuvre, sur l'introduction du Service comme nouvelle technologie modifiant les conditions de travail (article L2312-8 du code du travail) et sur les moyens de contrôle de l'activité et les outils d'aide au recrutement qu'il comporte (article L2312-38 du code du travail) ;
- informer les candidats des méthodes et techniques d'aide au recrutement utilisées (articles L1221-8 et L1221-9 du code du travail) ; le Service affiche cette information sur la page de dépôt de la Borne, avant tout dépôt de CV, sans dispenser le

Client de son obligation ;
• informer les Salariés des méthodes d'évaluation avant de les mettre en œuvre (article L1222-3 du code du travail) ;
• inscrire les traitements à son registre (article 30 du RGPD) et réaliser l'analyse d'impact lorsqu'elle est requise (article 35 du RGPD) ;
• avant d'utiliser une fonction reposant sur l'intelligence artificielle pour une décision concernant des Salariés ou des candidats, informer les représentants du personnel et les personnes concernées dans les conditions du règlement (UE) 2024/1689 sur l'intelligence artificielle.

Ryado fournit dans le Service des modèles de note d'information et de procès-verbal de consultation ; leur usage ne dispense pas le Client de ses obligations.

10.3 Le Client saisit et tient à jour les données nécessaires au Service (contrats, horaires, rémunérations, paramètres de l'article 6.5). Il vérifie les résultats produits avant de les utiliser : plannings publiés, bulletins, déclarations, documents. Il reste responsable des données qu'il importe ou saisit.

10.4 Le Client dispose d'un accès internet et d'équipements adaptés. Dans l'offre Complète Borne, il assure l'alimentation électrique et la connexion des Bornes. Il désigne un interlocuteur pour Ryado.

10.5 Le Client collabore de bonne foi à l'exécution du Contrat, notamment en signalant rapidement toute anomalie avec les éléments permettant de la reproduire.

10.6 Le Client veille au respect du Contrat par ses Utilisateurs et répond des actes de ses gérants et managers. Les Salariés et les membres du CSE utilisent le Service selon les conditions d'utilisation affichées dans leur espace.

10.7 Lorsqu'un Établissement est rattaché à une direction d'enseigne ou de réseau, l'accès de cette direction aux données de l'Établissement suppose que celui-ci l'ait autorisé. Lorsque la direction et l'Établissement sont des personnes juridiques distinctes, il leur appartient d'encadrer entre eux ce partage de données.

10.8 Expert-comptable du Client. Dans les trois Offres, le Client peut désigner, sous sa responsabilité, un expert-comptable à qui il ouvre un accès au Service, et le lui retirer à tout moment. L'expert-comptable agit au nom et pour le compte du Client, dans le cadre de la mission qui les lie seuls. Il dispose d'une vue globale du mois, en lecture, limitée aux Établissements qui l'ont désigné : salariés, heures et leur source, absences, éléments variables de paie dont les acomptes, bulletins, DSN et contrôles avant clôture. Après avoir accepté par écrit, pour un Établissement, la responsabilité de la saisie de ses variables de paie, il peut aussi y saisir ces variables, générer et transmettre la DSN ; dans l'offre Essentielle, le Client choisit qui saisit les variables et qui dépose la DSN (article 11.3 bis) ; tant qu'il ne l'a pas acceptée, il ne fait que lire. Avant tout accès, l'expert-comptable désigné par un gérant accepte les « Conditions d'utilisation de l'expert-comptable » publiées sur https://ryado.fr/conditions-expert, avec leur PDF et leur empreinte SHA-256, puis chaque nouvelle version ; son acceptation est scellée (date du serveur, adresse de connexion, navigateur, version et empreinte du texte, identité, cabinet, Établissements confiés). S'il les refuse, il n'accède à rien et le Client en est informé. Le Client et l'expert-comptable sont seuls responsables de l'exactitude des éléments saisis ou validés et des DSN produites à partir d'eux ; Ryado fournit un outil et ne répond pas des conséquences de données fausses, incomplètes ou tardives (article 23.2) ; un contrôle technique de conformité réussi n'atteste pas l'exactitude d'une déclaration. Chaque saisie, validation, génération et transmission faite par l'expert-comptable est enregistrée avec son auteur, sa date, l'adresse de connexion et, pour une modification, la valeur avant et après, scellée par une empreinte cryptographique et admise comme preuve jusqu'à preuve contraire (article 29.3) ; un document mensuel scellé de ces éléments est établi par Établissement, par mois et par expert-comptable (article 18.6). Le Client répond envers Ryado des actes de l'expert-comptable qu'il a désigné, comme de ceux de ses Utilisateurs (article 10.6).

Article 11 — Rôle de l'employeur et limites du Service

11.1 Ryado fournit un outil. Il n'est ni l'employeur des Salariés du Client, ni son conseil juridique, social ou comptable, et n'exerce sur eux aucun pouvoir de direction. Les décisions relatives au personnel (embauche, planning, rémunération, sanction, rupture) appartiennent au seul Client, qui en répond.

11.2 Paie. Le Service calcule les éléments de paie et établit, dans les trois Offres, les bulletins de paie que le Client remet à ses Salariés, à partir des données et des paramètres renseignés par le Client. Le bulletin établi par le Service est le bulletin de paie remis au Salarié ; il ne porte aucune réserve qui renverrait sa vérification à un tiers. Il suit le modèle fixé par arrêté en application de l'article R3243-2 du code du travail, dans sa version en vigueur à la date de la paie. Le Client, employeur, en demeure seul responsable : il contrôle chaque bulletin, lui-même ou par son expert-comptable, avant de clôturer la période ; une période clôturée n'est plus recalculée. Le net affiché avant clôture est une estimation. Ryado corrige à ses frais toute erreur de calcul imputable au Service que le Client lui signale (article 23.3). Le Service inscrit au bulletin les éléments que le Client saisit ou programme (13e mois, primes, indemnités, remboursements), chacun sous sa nature, et en montre l'effet sur le bulletin avant validation ; le 13e mois programmé s'applique de lui-même, au prorata du temps de présence dans l'année, à son mois de versement. La prime de partage de la valeur n'est pas calculée par le Service. Pour les indemnités de rupture (licenciement,

rupture conventionnelle, départ à la retraite), le Service peut afficher un montant indicatif du minimum légal, calculé à partir de l'ancienneté et des salaires qu'il enregistre, et simule la rupture conventionnelle ; ce montant ne tient compte ni d'une convention collective, ni d'un accord, ni d'un contrat de travail plus favorables, et le Client, employeur, le vérifie, lui-même ou par son expert-comptable, avant de le verser. Dans les offres sans borne, les heures retenues pour la paie sont celles des Relevés mensuels clos, ou clos avec réserves (article 7 bis) ; un mois dont un Relevé n'est pas clos est signalé comme incomplet, avec la liste des Salariés concernés. Le bulletin s'établit sur le Relevé clos ; lorsque le Client verse les salaires avant l'échéance du Relevé (au plus tard le 1er du mois suivant), le bulletin remis au paiement retient, pour les jours non encore validés, l'horaire prévu au planning, et les écarts constatés à la clôture sont régularisés sur le bulletin du mois suivant.

11.3 Déclaration sociale nominative. Dans les trois Offres, le Service prépare chaque mois la DSN complète et contrôlée à partir des données validées par le Client, et la met à sa disposition en téléchargement. Le Service ne se connecte à aucun logiciel de paie et ne transmet la déclaration à aucun autre tiers. Le dépôt est fait par le Client depuis son compte déclarant, ou par le dépôt direct depuis le Service lorsque Ryado le propose, ou par son expert-comptable ou le déclarant habilité de son choix. Le Client demeure le déclarant : il valide la déclaration avant son dépôt, respecte les échéances légales, consulte les comptes rendus des organismes et corrige les anomalies signalées. Ryado ne répond pas des majorations qui résultent d'une validation tardive ou de données inexactes fournies par le Client.

11.3 bis Paie du mois (offre Essentielle). Le Client valide les heures du mois dans le Service, puis la paie du mois : le Service produit les bulletins de paie en PDF, la DSN (article 11.3) et le journal de paie destiné à l'expert-comptable, ainsi que l'export des éléments variables de paie en CSV et en PDF. Le Client choisit, et peut changer, qui saisit les variables de paie et qui dépose la DSN : lui-même ou l'expert-comptable qu'il a désigné (article 10.8). Ce choix et l'auteur de chaque saisie, de la validation et du dépôt sont inscrits au dossier mensuel scellé du mois (article 11.17). Le Salarié n'a ni espace ni application : il reçoit seulement des liens par e-mail, pour ses heures du mois (article 7 bis.9) et pour ses fiches de paie (article 11.4). Le Client saisit le dossier du Salarié, dont son adresse e-mail, son numéro de sécurité sociale et sa date de naissance, ces deux derniers chiffrés. Après un passage d'une offre Complète SaaS ou Complète Borne à l'offre Essentielle, les Salariés n'accèdent plus à leur espace, sans effacement de leurs données, et le retrouvent lors d'un retour à l'une de ces offres.

11.4 Bulletins remis sous forme électronique. Le Service met une copie des bulletins à la disposition des Salariés, pendant la durée du Contrat seulement : dans leur espace (offres Complète SaaS et Complète Borne) ou, dans l'offre Essentielle, par un lien personnel envoyé par e-mail, qui expire au bout de soixante-douze heures, ne sert qu'une fois et ne s'ouvre qu'après la saisie de la date de naissance du Salarié, trois erreurs bloquant le lien ; jamais par le numéro de sécurité sociale, jamais en pièce jointe, et l'e-mail ne porte aucun montant. Le lien ouvert donne accès à la fiche du mois et à l'historique des fiches émises par le Client ; chaque ouverture et chaque téléchargement sont inscrits au dossier mensuel scellé. Le Salarié peut demander un bulletin papier ; le Client l'indique dans le Service, ce qui coupe tout envoi électronique. Il n'est pas un dispositif de remise électronique du bulletin de paie au sens de l'article L3243-2 du code du travail : il ne garantit ni la disponibilité des bulletins pendant la durée fixée par l'article D3243-8 du code du travail, ni leur accessibilité par le service en ligne associé au compte personnel d'activité, ni l'information des Salariés trois mois avant sa fermeture. Le Client, employeur, remet chaque bulletin sur papier ou, sauf opposition du Salarié, par un dispositif électronique qui répond à ces exigences, après avoir informé le Salarié de son droit de s'y opposer un mois avant la première émission ou à l'embauche (article D3243-7 du code du travail). Un envoi par e-mail ou la seule mise à disposition dans le Service ne vaut pas, à lui seul, remise électronique. Le Client conserve un double des bulletins pendant cinq ans (article L3243-4 du code du travail).

11.5 Contrats et documents. Les modèles de contrats de travail, avenants, attestations et autres documents proposés par le Service sont des aides à la rédaction. Le Client vérifie leur adéquation à sa situation, à sa convention collective et à la loi avant de les utiliser. Le Service ne propose aucune signature électronique des contrats de travail, de leurs avenants ni des comptes rendus d'entretien : le document se télécharge, se signe à la main, hors du Service, puis son exemplaire signé est déposé au dossier du Salarié, par le Client ou, pour un avenant ou un compte rendu d'entretien, par le Salarié, sous forme de PDF, de photos de ses pages ou d'un scan réalisé depuis l'application (pages photographiées, recadrées et réunies en un PDF), où le Client et le Salarié peuvent le télécharger. Un avenant ne s'applique qu'une fois son exemplaire signé déposé ; le Salarié peut le refuser en ligne. Le Service ne prétend avoir fait signer aucun document.

11.6 Contrôles, alertes et suivi des lois. Les contrôles et alertes du Service (durées maximales, repos, titres de séjour, visites médicales, habilitations, formations obligatoires et leur validité, échéances, taux horaires au regard du SMIC, registre du personnel, affichages obligatoires) et la page « Suivi des lois », qui présente chaque obligation contrôlée comme à faire (rouge) ou conforme (vert), aident le Client à respecter ses obligations. Ils ne couvrent pas toutes les règles légales et conventionnelles, notamment les minima de la convention collective applicable, et dépendent de l'exactitude des données saisies. L'absence d'alerte, ou une obligation présentée comme conforme, ne vaut pas attestation de conformité. Le Client, employeur, reste seul responsable de ses contrats de travail, des rémunérations versées et des actions que le Service lui signale.

11.7 Veille, contenus juridiques et assistant. La veille légale, les explications, les références d'articles, les modèles de documents et les réponses de l'assistant conversationnel sont des informations juridiques générales, à caractère documentaire

(article 66-1 de la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971) ; ils ne constituent ni une consultation juridique, ni la rédaction d'un acte pour le compte du Client (article 54 de la même loi). L'assistant ne donne aucun avis sur la situation juridique particulière d'un Salarié, d'un candidat ou du Client, notamment sur une sanction, une rupture, un litige ou une somme due : il rappelle les règles générales et les textes applicables, signale ce que les contrôles du Service ont relevé et invite le Client à consulter un avocat ou un autre professionnel autorisé. Les modèles de documents sont des trames générales que le Client adapte et vérifie lui-même (article 11.5). Les valeurs chiffrées officielles mentionnées à l'article 6.5 (SMIC horaire, minimum garanti, plafond de la sécurité sociale) sont relevées et appliquées automatiquement, à leur date d'effet, après des contrôles de vraisemblance ; les autres paramètres légaux nationaux de l'article 6.5 (taux et assiettes des cotisations et contributions sociales, réductions et exonérations légales) sont mis à jour par Ryado dans les délais de l'article 6.5, après vérification par une personne de son équipe. Les autres textes signalés par la veille, notamment conventionnels, ne modifient aucun paramètre du Service. Une valeur mal lue est corrigée par Ryado dès qu'il en a connaissance, dans les conditions de l'article 23.3.

11.8 Analyses, prévisions et intelligence artificielle. Les analyses, scores, recommandations, prévisions d'affluence et d'effectifs et, dans les offres Complète SaaS et Complète Borne, les réponses de l'assistant conversationnel sont des aides à la décision et peuvent comporter des erreurs. L'offre Essentielle ne fait appel à aucune fonction d'intelligence artificielle. Aucune décision produisant des effets juridiques ou significatifs pour un Salarié ou un candidat n'est prise automatiquement : un humain la revoit, et la personne concernée peut la contester (article 22 du RGPD). Seule exception : à la borne et au pointage mobile, lorsqu'un Salarié n'aurait pas ses onze heures de repos quotidien avant son prochain service (article L3131-1 du code du travail), le Service propose au Client un décalage ou un remplaçant, que le Client valide, modifie ou annule, notamment lorsqu'une dérogation légale ou conventionnelle s'applique, sous sa responsabilité (articles L3131-2 et L3131-3 du code du travail) ; faute de décision à l'heure du service, le début de ce service au planning est reporté à la fin du repos, et le Salarié peut contester cette application auprès du Client. Ce report ne porte que sur le planning : le Service n'empêche jamais l'enregistrement d'un Pointage. Le Salarié qui pointe son arrivée avant la fin de son repos en est averti ; s'il confirme, l'heure réelle est enregistrée et le Client est prévenu du repos non respecté (articles L3171-2 et L3171-4 du code du travail). Le repos quotidien plus long des Salariés de moins de dix-huit ans (article L3164-1 du code du travail) est contrôlé au planning (article 11.6).

11.9 Espaces des représentants du personnel et signalements. Les espaces du CSE et des organisations syndicales et les signalements sont cloisonnés : le Client employeur n'y accède pas, sauf ce que leurs titulaires choisissent de lui transmettre, et Ryado s'interdit de lui en donner l'accès. Avant l'envoi, l'auteur d'un signalement choisit qui le reçoit : son employeur, c'est-à-dire les seuls gérants que le Client a désignés comme destinataires des signalements ; les élus du CSE et leur référent ; ou, dans un Établissement succursale d'une enseigne, la direction de l'enseigne ; il peut rester anonyme. Seuls ces destinataires y accèdent : ni les autres gérants, ni l'expert-comptable, ni l'assistance de Ryado (article 9.2). Ils garantissent la stricte confidentialité de l'identité de l'auteur, des personnes visées et des tiers mentionnés, et des informations recueillies (article 9 de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016). Lorsque le Client utilise le module comme procédure interne de recueil et de traitement des signalements, obligatoire à partir de cinquante salariés (article 8 de la même loi), il établit cette procédure après consultation des instances de dialogue social, la rend publique, accuse réception de chaque signalement par écrit dans un délai de sept jours ouvrés et informe son auteur par écrit des mesures envisagées ou prises dans un délai de trois mois au plus (décret n° 2022-1284 du 3 octobre 2022) ; le Service lui rappelle ces délais. Le Service fournit l'outil ; ces obligations restent celles du Client. L'espace du CSE est compris dans les offres Complète SaaS et Complète Borne ; après un passage à l'offre Essentielle, il se ferme, sans effacement, à l'exception des pages du compte de chaque élu, d'où les élus peuvent toujours télécharger l'archive complète de l'espace (procès-verbaux, documents, réclamations et réponses de l'employeur, signalements qui leur ont été adressés), et du registre des demandes des élus et des réponses motivées du Client, qui reste consultable et téléchargeable par les élus et par le Client (article L2315-22 du code du travail), et se rouvre lors d'un retour à une offre Complète SaaS ou Complète Borne.

11.10 Acomptes et paiements. Ryado ne détient jamais de fonds pour le compte du Client ou de ses Salariés et n'exécute aucun paiement pour le compte du Client. Les salaires, les remboursements de frais et les acomptes sont payés par le Client lui-même, par virement depuis son propre compte bancaire, par chèque ou, dans la limite fixée en application de l'article L3241-1 du code du travail (1 500 € nets par mois à la date des CGV), en espèces. L'acompte suit un circuit unique : le Salarié le demande dans la limite du salaire net correspondant aux heures déjà travaillées du mois, sans dépasser la moitié de sa rémunération mensuelle nette, montant que le Service calcule et affiche ; dès qu'il a accompli une quinzaine de travail dans le mois, cette limite est la moitié de sa rémunération mensuelle nette, que l'article L3242-1 du code du travail lui garantit ; la demande reste en attente jusqu'à ce que le Client, après avoir remis la somme par virement ou en espèces, le déclare dans le Service (« Somme remise », avec le mode, la date et le montant) ; le Salarié confirme alors l'avoir reçue, et l'acompte est inscrit une seule fois au bulletin du mois, en déduction du net à payer. Le Client ne peut pas refuser l'acompte que l'article L3242-1 du code du travail garantit au Salarié qui a accompli une quinzaine de travail, sauf si ce Salarié travaille à domicile ou est saisonnier, intermittent ou temporaire (article L3242-1, dernier alinéa) ; il peut refuser, en la motivant, une demande présentée avant une quinzaine de travail. Un refus enregistré dans le Service ne prive le Salarié d'aucun droit. Si le Salarié indique ne pas avoir reçu la somme, l'acompte est signalé comme litigieux aux deux parties et n'est pas inscrit à la paie tant que le désaccord

n'est pas levé. Une somme déclarée remise que le Salarié n'a ni confirmée ni contestée à la clôture de la paie du mois est inscrite au bulletin avec la mention « remis par l'employeur, réception non confirmée par le salarié ». Chaque étape est horodatée et conservée comme preuve ; le Client répond de l'exactitude de ses déclarations de remise.

Paiement du salaire. Le Service permet au Client de déclarer, chaque mois et pour chaque Salarié, le paiement du salaire qu'il a lui-même effectué (bouton « Valider le paiement du salaire » : mode — virement, chèque ou espèces —, date, montant payé et, s'il le souhaite, une référence), et d'en recueillir la réponse du Salarié : « J'ai bien reçu », « Je n'ai pas reçu » ou « J'ai reçu un montant différent ». Ryado n'initie ni n'exécute aucun paiement de salaire, ne transmet aucun ordre de paiement et ne demande aucune coordonnée bancaire : il enregistre la déclaration du Client et la réponse du Salarié, chacune horodatée et inscrite au journal d'audit scellé. Le montant proposé est le net à payer du bulletin établi par le Service, que le Client vérifie avant de payer (article 11.2). Le Client reste seul débiteur du salaire et seul responsable de son montant, de sa date (au moins une fois par mois, article L3242-1 du code du travail), de son mode et de la remise du bulletin lors du paiement (article L3243-2), que le même geste peut enregistrer, avec son mode (papier ou dispositif électronique de l'article 11.4). Le Service refuse la déclaration d'un paiement en espèces lorsque le salaire du mois dépasse le montant au-delà duquel la loi impose le chèque barré ou le virement (1 500 € par mois à la date des CGV, articles L3241-1 et D3241-1 du code du travail, L112-6 et D112-3 du code monétaire et financier) ; pour un paiement en espèces, il est recommandé au Client de faire signer un reçu au Salarié. Une déclaration n'est jamais réécrite : tant que le Salarié n'a pas confirmé la réception, le Client peut l'annuler ou la remplacer en indiquant un motif, et le Salarié en est averti. Le Salarié est prévenu dans son espace, sur son téléphone sans montant ni nom, et par e-mail s'il en a un ; il n'est relancé que pendant son temps de travail, au plus une fois tous les deux jours. Sans réponse dans les quinze jours, le paiement est indiqué « payé, réception non confirmée par le salarié », ce qui constate un silence et non une réception ; un Salarié géré sans compte (article 11.13) ne reçoit aucun avis, et sa ligne prend cette mention au terme du délai. La confirmation du Salarié atteste seulement que la somme lui est parvenue : elle ne vaut ni accord sur le montant du salaire, ni renonciation à le contester (article L3243-3 du code du travail). La déclaration du Client et la réponse du Salarié sont des éléments de preuve parmi d'autres : la preuve du paiement du salaire incombe au Client, qui la rapporte par tout moyen (relevé bancaire, chèque encaissé, reçu), et Ryado ne garantit ni la réalité d'un paiement déclaré, ni l'issue d'un litige. Le Client répond de l'exactitude de ses déclarations.

11.11 Dossier du Salarié (« Mon dossier »). Dans les offres Complète SaaS et Complète Borne, à sa première connexion, le Salarié qui dispose d'un compte complète lui-même son dossier (dans l'offre Essentielle, le Client le saisit, article 11.3 bis) : identité et état civil, nationalité, numéro de sécurité sociale (NIR) et, pour un salarié étranger soumis à autorisation de travail, le titre qui l'autorise à travailler. Aucune copie de pièce d'identité n'est demandée ni conservée pour le Salarié de nationalité française ou ressortissant d'un État de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de la Suisse : aucune disposition ne l'exige, et le Service s'en tient aux données nécessaires (article 5.1.c du RGPD) ; il ne demande donc aucune copie de sa carte d'identité ni de son passeport. Le salarié étranger soumis à autorisation de travail photographie ou téléverse le recto et le verso de son titre et en indique le type, le numéro et la date de fin de validité ; la copie, chiffrée, est conservée pendant le contrat de travail puis, annexée au registre unique du personnel (article D1221-24 du code du travail), aussi longtemps que celui-ci (article R1221-26), et l'échéance du titre est rappelée au Client et au Salarié avant la fin de sa validité. Ryado ne vérifie l'authenticité d'aucune pièce : il appartient au Client de s'assurer de l'existence de l'autorisation de travail auprès de la préfecture, au moins deux jours ouvrables avant l'embauche (articles L5221-8, R5221-41 et R5221-42 du code du travail). Ryado ne demande pas le relevé d'identité bancaire du Salarié : le Salarié le remet directement au Client pour le versement de son salaire et de ses acomptes. Le Salarié certifie ensuite sur l'honneur l'exactitude de ce qu'il a fourni ; la certification est horodatée et conservée avec son empreinte et l'adresse de connexion. Tant que son dossier n'est pas certifié, son espace le ramène à ce parcours, sauf pour enregistrer et consulter son temps de travail et son planning, valider ou contester son Relevé mensuel, consulter et télécharger ses bulletins de paie et ses documents, répondre à la déclaration du paiement de son salaire, suivre ses formations et adresser un signalement (article 11.9). Le Client vérifie ensuite le dossier, nommément : « Vérifié et conforme » ou « À corriger », avec un motif. Le NIR est chiffré et masqué à l'écran, et son affichage complet est journalisé. Le dossier certifié reste une déclaration du Salarié : le Client répond de la vérification qu'il atteste et des données qu'il utilise ou transmet (paie, DSN, registre unique du personnel).

11.12 Handicap et situation familiale. (a) Le statut de bénéficiaire de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés est déclaré par le Salarié lui-même, ou enregistré par le Client sur présentation du justificatif, sans copie, le Salarié en étant informé ; le Service n'en garde que la catégorie de reconnaissance et ses dates de validité, jamais la nature du handicap, un taux ou un diagnostic. Il sert, dans toutes les Offres, au tableau de l'obligation d'emploi (tableau OETH : estimation du taux d'emploi et de la contribution, chiffres agrégés exportables pour la déclaration annuelle) et aux droits qu'il ouvre et à la DSN, déclaration annuelle d'avril comprise. Les chiffres du tableau sont des estimations : le Client reste seul déclarant et seul responsable de sa déclaration et de la contribution due. Le Salarié peut contester ou retirer son statut. (b) Une situation familiale ouvrant un droit (enfant à charge, proche aidé) n'est enregistrée que par le lien avec la personne concernée, choisi dans une liste fermée, et par le droit invoqué, jamais par la pathologie ou l'état de santé du proche ; ces informations sont chiffrées. (c) Les aménagements d'horaires ou de poste (demande du Salarié, préconisation du médecin du travail, aménagement raisonnable convenu) ne sont

enregistrés que sous forme de contraintes (plages, durées, jours, postes, repos), avec leur source, jamais leur raison médicale ; ils sont chiffrés et s'imposent au planning sur tous ses chemins. La pause supplémentaire prévue par un aménagement est rémunérée comme du temps de travail ; elle ne peut être déclarée non rémunérée que par un choix exprès du Client, enregistré avec son auteur et sa date, qu'il fait sous sa seule responsabilité (articles L1132-1 et L5213-6 du code du travail). (d) Ces informations ne sont accessibles qu'au Salarié et aux gérants habilités, jamais aux collègues, et n'entrent dans aucune fonction d'intelligence artificielle. Le Client reste seul juge des droits qu'il reconnaît et des décisions qu'il prend.

11.13 Salarié géré par le Client sans compte. Dans les offres Complète SaaS et Complète Borne, le Client peut gérer dans le Service un Salarié qui n'utilise pas son compte, parce qu'il n'a jamais fait sa première connexion, refuse d'utiliser le Service ou a supprimé son compte. Cet état « sans compte, géré par l'employeur » est posé par le gérant à tout moment, d'office lorsque le Salarié supprime son compte (article 8.6), et proposé au gérant lorsque l'invitation n'est pas acceptée sept jours après son envoi. Il prend fin dès que le Salarié ouvre son compte, sur une nouvelle invitation, ou lorsque le gérant le lève : le Salarié reprend alors la main, et son dossier pré-rempli lui revient pour qu'il le certifie lui-même. Pendant cette période, le Salarié reste planifié, payé et déclaré dans la DSN, et le Client : (a) saisit ses heures de travail dans une grille par semaine, jusqu'à trois plages par jour, enregistrées en Pointages scellés sous le motif « heures saisies par l'employeur » ; une saisie incohérente est refusée ; un dépassement des durées ou des repos légaux est enregistré et signalé ; (b) saisit son dossier sur présentation des pièces originales, avec les mêmes contrôles et le même chiffrement qu'à l'article 11.11 et la mention « saisi par l'employeur », sans certification sur l'honneur du Salarié, sans copie de carte d'identité ni de passeport, seule la copie du titre d'un salarié étranger soumis à autorisation de travail étant jointe ; (c) saisit ses disponibilités ; (d) valide seul, une fois le mois fini, son Relevé mensuel, qui porte la mention « non contresigné : salarié sans compte » (articles L3171-2 et D3171-8 du code du travail), le Salarié pouvant le contester ; (e) imprime son bulletin de paie et enregistre sa remise, en main propre, par courrier ou par le dispositif électronique de l'article 11.4, avec sa date (article L3243-2). L'acompte reste possible : le Client enregistre lui-même celui qu'il remet au Salarié. Ryado n'adresse aucune notification à ce Salarié : ni e-mail, ni notification sur téléphone, ni relance d'invitation. Le Client reste seul responsable du décompte de la durée du travail de ce Salarié, de l'exactitude de ces saisies, de la remise de ses bulletins et de son information ; le Salarié garde auprès du Client ses droits d'accès, de rectification et de contestation.

11.14 Formations par vidéo et questionnaire : fonctionnement.

(a) Catalogue. Dans les trois Offres, le Service propose un catalogue de formations par métier ; chaque fiche indique si la formation est obligatoire, obligatoire sous condition ou recommandée, sa base légale, sa durée de validité et, lorsque le titre exigé ne peut être délivré que par un organisme habilité, agréé ou certifié, que le questionnaire n'est qu'un rappel. Pour une formation obligatoire sous condition, le Client déclare si son Établissement et quels Salariés sont concernés ; sa réponse est datée, modifiable et journalisée. Dans l'offre Essentielle, le Service indique, Salarié par Salarié, qui doit être formé, à quoi et avant quand, et le Client y inscrit les formations faites ; les vidéos, les questionnaires et leur affectation aux Salariés (points b à h et article 11.16) relèvent des offres Complète SaaS et Complète Borne, où le Salarié dispose d'un espace.

(b) Comité social et économique ; personnes filmées. Aucun questionnaire ne peut être affecté avant que le Client ait déclaré dans le Service la date à laquelle il a informé et consulté le comité social et économique sur cette méthode d'évaluation des Salariés et sur les contrôles qui l'accompagnent (articles L1222-3, L2312-8 et L2312-38 du code du travail), ou qu'il n'en a pas ; lorsque cette méthode change, une nouvelle déclaration est demandée avant toute nouvelle affectation. Chaque déclaration est datée, conservée et journalisée. Une vidéo qui montre un Salarié identifiable n'est proposée qu'après l'accord écrit de ce Salarié, qu'il donne dans son espace en cochant une case datée et qu'il peut refuser ou retirer à tout moment, la vidéo étant alors retirée.

(c) Affectation et programmation. Le Client affecte une formation à un, à plusieurs ou à tous ses Salariés, ou aux Salariés d'un poste. Il fixe : le début, à la minute, ou une ouverture immédiate ; la fin, à la minute, une heure au moins après le début ou, sans début programmé, après l'affectation ; à défaut de fin choisie, la formation prend fin le trentième jour qui suit l'affectation, à 23 h 59 ; le nombre de questions (vingt ou trente) ; le temps accordé à chaque question, entre trente secondes et trois minutes (une minute à défaut) ; la note minimale de réussite, exprimée en nombre de bonnes réponses, que le Client choisit librement, d'une bonne réponse au nombre de questions, Ryado n'imposant aucun plancher ; le mode, libre ou en session encadrée, la session encadrée se tenant à la date, à l'heure et au lieu que fixe le Client, pour quatre heures au plus, sa fin étant celle de la formation. Avant son début, la formation apparaît dans l'espace du Salarié sans pouvoir être ouverte, ni la vidéo ni le questionnaire ; le Salarié est prévenu à son ouverture et reçoit un rappel avant sa fin. Le Client peut affecter une formation à un seul Salarié, avec ses propres réglages. Pour un Salarié dont la situation le justifie, notamment au titre des mesures appropriées dues aux travailleurs handicapés (article L5213-6 du code du travail), il peut porter le temps accordé à chaque question jusqu'à six minutes et fixer une fin plus lointaine, sans enregistrer la raison de ce réglage dans le Service ; après une suspension, il peut redonner des essais (point f). Le Client s'assure que la formation est accessible à ce Salarié et, sinon, la lui dispense par un autre moyen ; Ryado lui indique sur demande les limites d'accessibilité connues du lecteur et du questionnaire.

(d) Vidéo verrouillée. Lorsque le Client a joint une vidéo à la formation, le questionnaire ne s'ouvre qu'une fois la vidéo vue en

entier : sa fin atteinte et toute sa durée passée en lecture, en temps réel, ce que vérifient les serveurs de Ryado. Le lecteur maintient la vitesse normale de lecture et ne propose pas le téléchargement ; le retour en arrière est permis ; la lecture se met en pause lorsque la page est cachée ou après deux minutes sans geste, et ce temps n'est pas compté. Une lecture accélérée ou un saut en avant ne fait pas avancer le visionnage au-delà du temps réellement écoulé. Une vidéo retirée par le Client avant d'avoir été vue suspend la formation jusqu'à sa décision (point f).

(e) Une question à la fois, avec chronomètre. Avant d'ouvrir le questionnaire, le Salarié est informé du nombre d'essais dont il dispose, du délai entre deux essais, du paiement de chaque essai et des contrôles effectués, et coche la déclaration « Je réponds moi-même, sans aide extérieure. » Les questions sont tirées au sort et s'affichent une à une, chacune avec le décompte du temps qui lui est accordé. L'échéance de chaque question est tenue par les serveurs de Ryado : une question restée sans réponse à son échéance compte comme une réponse fausse, et la question suivante s'affiche. Le questionnaire dure ainsi au plus le nombre de questions multiplié par le temps accordé à chacune ; une copie ouverte et non rendue se reprend tant que ce temps court, puis elle est fermée. Le Service corrige la copie et indique au Salarié sa note, s'il a réussi et les références à revoir ; il n'affiche ni la bonne réponse, ni l'explication, ni l'énoncé des questions manquées.

(f) Essais, suspension et décision du Client. Le Salarié dispose de deux essais, séparés d'une heure au moins ; une copie ouverte compte comme un essai. La formation est suspendue et le Client en est alerté : après deux essais non réussis ; en mode libre, lorsque sa fin est passée sans réussite ; lorsque la vidéo est retirée avant d'avoir été vue ; ou, sur-le-champ, lorsque le Service relève un signal de possible fraude : rythme de réponse impossible (moins de deux secondes par réponse), questionnaire ouvert depuis un second appareil ou une seconde fenêtre, copie remise plus de deux minutes après son échéance ou, pour la vidéo, signaux du lecteur anormaux (rafales, jetons rejoués, sauts répétés), la copie étant alors conservée sous scellé. Aucune formation suspendue ne reprend d'elle-même : le Client décide seul, dans son espace, de redonner d'un à cinq essais, toujours séparés d'une heure au moins, en précisant comment et à partir de quand la formation reprend, de la laisser suspendue ou de la clore ; le Salarié est informé de la suspension, peut en demander le motif au Client et lui donner ses explications dans son espace avant sa décision, et est prévenu de cette décision. Un essai rendu très vite avec une note de l'ordre du hasard est signalé au Client comme un simple fait, sans suspension. Un signal de possible fraude n'est pas une faute établie (article 11.15).

(g) Attestations scellées. Chaque essai, rendu ou fermé, chaque réussite, chaque suspension, chaque décision du Client et chaque certificat enregistré donne lieu à une attestation qui n'est plus modifiée. Son contenu - la formation et la version de ses questions, les questions posées dans l'ordre où elles ont été montrées, les bonnes réponses et celles du Salarié, le temps de chaque essai, l'appareil, l'adresse IP et le navigateur utilisés, la déclaration du Salarié, les signaux relevés et le temps payé - est chiffré au repos ; son empreinte SHA-256 est inscrite au journal d'audit ; elle est chaînée à l'attestation précédente de l'Établissement (HMAC-SHA256), de sorte que le retrait, l'insertion ou la modification d'une attestation est détecté. Les questions et les bonnes réponses ne sont jamais affichées ni reprises dans un document ; le contenu complet est produit à la demande d'une autorité, dans les conditions de l'Annexe 1 (point 2.9). Seules les attestations de réussite et les certificats enregistrés portent une référence vérifiable, par QR code, sur la page publique ryado.fr/verifier-attestation, qui n'en montre que la formation, l'Établissement, le prénom et l'initiale du nom du Salarié, la date et un code de contrôle, jamais une note, un essai ni une réponse. Les attestations d'essai, de suspension et de décision du Client ne se vérifient que dans l'Espace Client et dans l'espace du Salarié concerné ; leur contenu est confidentiel (article L1222-3 du code du travail). Les attestations figurent au dossier mensuel (article 11.17) ; le passeport professionnel du Salarié reprend la formation réussie et sa validité, jamais la note. Le scellement permet de vérifier qu'une attestation est restée telle qu'elle a été établie ; il ne constitue pas un horodatage électronique qualifié au sens du règlement (UE) n° 910/2014, la clé de scellement étant détenue par Ryado, et sa valeur probante est appréciée par le juge. Le contenu complet d'une attestation est conservé un an après la fin de la formation ou, si elle est suspendue, jusqu'à la décision du Client et, en cas de litige, jusqu'à son issue ; il est ensuite effacé. Restent, pendant le Contrat et au plus huit ans, la nature de l'attestation, la formation, sa date, la réussite ou non, le temps payé, l'empreinte et le chaînage ; à l'anonymisation du Salarié, ces éléments sont effacés, leur empreinte et leur chaînage étant conservés. À la fin du Contrat, les attestations suivent l'article 18.

(h) Temps de formation payé, jamais deux fois. Le temps de formation est attesté par le Service : seul compte le temps actif, mesuré par l'horloge des serveurs de Ryado à partir des signaux du lecteur envoyés toutes les dix secondes et signés par session (position de la vidéo, état du lecteur, geste depuis moins de deux minutes) et des échéances des questions, le compteur s'arrêtant lorsque la page est quittée, cachée ou réduite, que la fenêtre perd le focus ou qu'aucun geste n'a eu lieu depuis deux minutes. Ce suivi d'activité ne recueille ni image, ni son, ni géolocalisation, ni frappe au clavier, ni capture d'écran, et ne sert qu'au paiement du temps de formation et aux contrôles du point (f), jamais à l'évaluation du Salarié. Chaque visionnage de la vidéo, plafonné à sa durée majorée d'un quart, et chaque essai du questionnaire, réussi ou non, plafonné à sa durée maximale (point e), sont payés : ce temps est ajouté automatiquement aux éléments de paie du mois où il est accompli, comme temps de travail effectif et avec les majorations applicables ; il figure au bulletin, aux éléments variables de paie, aux exports et au dossier mensuel sous le libellé « Formation : » suivi du titre. Chaque minute attestée n'est payée qu'une seule fois : jamais en plus d'un Pointage qui la couvre déjà, ni deux fois pour deux formations suivies en même temps. Revoir la vidéo

de soi-même après la réussite, laisser la page ouverte ou dépasser le plafond n'ajoute aucun temps payé. Ce temps payé est un minimum : il ne réduit pas le temps de travail effectif réellement accompli. Le temps de présence que le Client exige à une session encadrée et tout temps que le Salarié consacre à la formation à la demande du Client au-delà du temps mesuré ou du plafond sont aussi du temps de travail effectif, que le Client rémunère (article L3121-1 du code du travail). Le temps de formation attesté qui n'est pas couvert par un Pointage est compté, au jour où il est accompli, dans la durée du travail retenue pour la paie, et le Service signale au Client la formation qui fait manquer un repos ou dépasser une durée maximale de travail (article 11.6).

(i) Registre, suivi et relances. La formation réussie est inscrite au registre des formations suivies, avec sa durée de validité et le temps passé ; lorsque la formation exige le titre d'un organisme, la réussite est inscrite comme un rappel, sans validité, et la formation n'est inscrite comme faite qu'à l'enregistrement par le Client du certificat de l'organisme. Le Service montre au Client, pour chaque Salarié, les formations obligatoires faites, à faire, bientôt expirées, expirées ou manquantes, et l'en alerte trente jours et sept jours avant l'expiration d'une formation obligatoire, puis à son échéance. Le Salarié est relancé, jusqu'à la réussite, la suspension ou l'annulation, par une notification au plus par jour, seulement pendant ses créneaux de travail au planning ou, à défaut de planning connu, en semaine de 9 h à 18 h, et par un e-mail à l'affectation puis au plus un par semaine, envoyés dans les mêmes plages horaires (article L2242-17 du code du travail).

(j) Questions et formateurs de Ryado. Le catalogue et les questions sont rédigés, relus et tenus à jour par les formateurs de Ryado, membres de son équipe, qui n'ont accès à aucun Espace Client : ils peuvent corriger, ajouter ou retirer une question à tout moment, chaque version étant conservée avec son auteur, sa date et son motif, et une correction ne s'applique qu'aux questionnaires passés après elle. Pour cela, ils ne consultent, pour chaque question, que le nombre de réponses et la part de bonnes réponses, tous Établissements confondus et à partir de dix réponses, sans jamais le nom d'un Salarié ou d'un Établissement ni une note individuelle.

11.15 Formations : responsabilités. Le catalogue et les questionnaires sont une aide pédagogique. Les obligations, bases légales et durées de validité qu'ils indiquent ont été relevées par Ryado à la date de leur rédaction ; ils ne recensent pas toutes les obligations de formation applicables au Client, notamment conventionnelles ou propres à son activité, et Ryado les corrige dès qu'il a connaissance d'une erreur ou d'un changement de la loi. Le Client, employeur, reste seul responsable de ses obligations de formation et de sécurité envers ses Salariés (notamment articles L4141-2 et L6321-1 du code du travail) : il choisit les formations, apprécie si une condition le concerne, s'assure que la formation est adaptée au poste et aux risques et la complète si nécessaire par une formation pratique ; un questionnaire ne constitue pas à lui seul une formation. La loi ne fixe aucune note minimale, et Ryado n'en impose aucune : le seuil de réussite est celui que choisit librement le Client (article 11.14 c) ; un seuil bas atteste peu de chose, et ce choix reste sous sa seule responsabilité. La note dit seulement si le questionnaire est réussi ; elle n'est pas reportée au passeport professionnel du Salarié, et le Client s'interdit de l'utiliser pour classer ou sanctionner un Salarié. De même, une suspension, un signal de possible fraude ou un essai signalé (article 11.14 f) ne constituent pas une faute établie : le Client vérifie les faits et ne peut en tirer de sanction que dans le respect de la procédure disciplinaire (articles L1332-1 et suivants du code du travail), dans le délai de l'article L1332-4 du code du travail. La suspension ou la clôture d'une formation ne dispense pas le Client de former le Salarié par un autre moyen (articles L4141-2 et L6321-1 du code du travail). Le résultat d'un questionnaire n'est ni une certification, ni une attestation réglementaire, ni une habilitation : lorsque la loi exige une formation délivrée ou validée par un organisme habilité, agréé ou certifié, seul le titre délivré par cet organisme remplit l'obligation. Une formation qui conditionne l'exercice d'une activité ou d'une fonction en application de la loi ou d'un règlement constitue du temps de travail effectif et donne lieu au maintien de la rémunération (article L6321-2 du code du travail) ; le Service ajoute aux éléments de paie le temps de formation attesté dans les conditions de l'article 11.14 et le montre au Client, par Salarié et par mois ; il appartient au Client de rémunérer tout autre temps de formation accompli en dehors des heures déjà décomptées, notamment celui que le plafond ou la mesure du temps actif laissent hors de ce calcul, le temps de présence exigé à une session encadrée et celui d'une formation suivie hors du Service. Le Client veille à ce que les formations soient suivies pendant les heures de travail du Salarié, et jamais au détriment de ses repos ni des durées maximales de travail. Le passeport professionnel du Salarié reprend les formations inscrites au registre, sans note ni nombre d'essais ; il n'est pas le passeport de prévention de l'article L4141-5 du code du travail, et la déclaration des formations sur le service en ligne public du passeport de prévention reste à la charge du Client. Avant d'utiliser ces fonctions, le Client informe les Salariés du dispositif, de ses modalités de contrôle des connaissances et des contrôles de l'article 11.14 (f) (articles L1222-3 et L1222-4 du code du travail) et, lorsque la loi l'exige, consulte le comité social et économique (articles L2312-8 et L2312-38 du code du travail).

11.16 Vidéos déposées par le Client (offres Complète SaaS et Complète Borne). Le Client peut joindre à une formation une vidéo de son choix, au format MP4, WebM ou MOV, de 150 Mo et de quatre heures au plus, dans la limite de 600 Mo pour l'ensemble des vidéos d'un Établissement ; un dépôt inachevé est effacé après vingt-quatre heures. La vidéo est chiffrée au repos et ne peut être lue que par les gérants de l'Établissement et par les Salariés à qui la formation est affectée ; Ryado n'en prend pas connaissance, hors des cas des articles 9 et 22. Le Client est seul responsable de son contenu, de son exactitude et de sa conformité à la loi. Il garantit détenir les droits nécessaires à sa reproduction et à sa diffusion à ses Salariés (droits d'auteur et droits voisins, notamment sur la musique et les images de tiers) et, lorsque la vidéo montre ou fait entendre des

personnes identifiables, avoir obtenu leur autorisation au titre du droit à l'image et les avoir informées du traitement de leurs données (article 13 du RGPD), en limitant ce qui est filmé à ce que la formation exige ; il garantit Ryado contre toute réclamation d'un tiers fondée sur le contenu d'une vidéo. Le fichier vidéo n'est pas repris dans l'archive d'export de l'article 18.1 : le Client garde l'original qu'il dépose. Le Client peut retirer une vidéo à tout moment : le fichier est alors effacé du Service, et n'en restent que son empreinte et l'historique des visionnages ; il subsiste au plus trente jours dans les sauvegardes chiffrées (article 18.3). Ryado peut retirer ou rendre inaccessible une vidéo manifestement illicite dans les conditions de l'article 22.

11.17 Dossiers mensuels scellés. Le Service constitue chaque mois, pour chaque Établissement, un dossier de ce qui s'y est passé (heures et corrections, paie et paiement des salaires, sommes versées, planning, demandes, absences, documents et formations, alertes, journal des actions) et, pour chaque Salarié, un dossier limité à ce qui le concerne, qu'il consulte dans son espace. Le dossier du mois en cours se met à jour à chaque action et porte la mention « non scellé ». Le dossier d'un mois écoulé est clos le premier jour du mois suivant : il est alors figé en PDF, chiffré au repos, son empreinte SHA-256 est enregistrée et il est chaîné au dossier précédent ; il n'est plus modifié. Ce qui est enregistré après la clôture et concerne un mois clos figure au dossier du mois de son enregistrement, comme rectification. Un gérant qui ne dispose pas de tous les droits n'accède qu'au dossier établi à la mesure de ses droits. Le scellement permet de vérifier qu'un dossier présenté est identique, à l'octet près, à celui qui a été clos, et qu'aucun dossier de la série n'a été retiré, inséré ou modifié. Il ne prouve ni la véracité des faits enregistrés, ni ce qui s'est passé hors du Service, ni la régularité du dispositif de décompte du temps (articles L1222-4 et L2312-38 du code du travail), et il ne constitue pas un horodatage électronique qualifié au sens du règlement (UE) n° 910/2014 : la clé de scellement est détenue par Ryado. Pour en renforcer la portée, le Client est invité à recopier hors du Service l'empreinte de chaque dossier clos. La valeur probante des dossiers est appréciée par le juge. Pendant le Contrat, chaque dossier est conservé six ans après sa clôture, puis effacé ; le dossier d'un Salarié est effacé avec ses données lorsque celles-ci sont effacées ou anonymisées, celui de l'Établissement étant conservé. À la fin du Contrat, les dossiers suivent l'article 18 : le Client les télécharge avant la fin du Contrat, et leur conservation lui incombe ensuite (article 18.5).

11.18 Messagerie, appels et déconnexion. La messagerie et les appels du Service, compris dans les offres Complète SaaS et Complète Borne, sont des outils de travail. Le Client fixe les règles de leur usage en dehors du temps de travail, par accord ou, à défaut, par la charte prévue à l'article L2242-17 du code du travail lorsqu'il y est tenu. Les notifications du téléphone (messages, invitations d'appel, relances, avis) ne sont présentées au Salarié que pendant ses créneaux de travail au planning ; en dehors, elles sont différées, sauf urgence que l'expéditeur qualifie comme telle, rappel de son prochain service ou choix du Salarié d'être prévenu hors service. Un appel adressé à un Salarié hors de son temps de travail n'est lancé qu'après un avertissement à l'appelant et sa confirmation, et il est inscrit au journal. Le Salarié n'est jamais tenu de répondre pendant ses repos, congés et absences, et son silence n'est jamais compté comme un manquement. Les e-mails d'avis et de relance des articles 7 bis, 11.10 et 11.14 ne partent que pendant ses créneaux de travail ou, à défaut de planning connu, en semaine de 9 h à 18 h. Le Client reste seul responsable du respect des temps de repos et de congé de ses Salariés.

Disponibilité, maintenance et assistance

Article 12 — Disponibilité, maintenance et assistance

12.1 Ryado s'engage à rendre le Service accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, avec le taux de disponibilité mensuel fixé à l'Annexe 3. La disponibilité se mesure par mois civil, hors maintenances planifiées. Ryado tient à la disposition du Client le relevé des interruptions du mois.

12.2 Maintenance planifiée. Les opérations de maintenance programmées ont lieu dans le créneau fixé à l'Annexe 3. Elles sont annoncées dans le Service et par e-mail aux gérants, avec le délai de prévenance de l'Annexe 3.

12.3 Maintenance d'urgence. Ryado peut intervenir à tout moment pour corriger une faille de sécurité ou une anomalie grave. Il en informe les gérants dès que possible. Cette interruption compte dans le calcul de la disponibilité.

12.4 Fonctionnement sans réseau. Dans l'offre Complète Borne, pendant une coupure du réseau ou une interruption du Service, la Borne continue d'enregistrer les Pointages. Elle les conserve chiffrés et signés, puis les transmet dès le retour de la connexion ; ils sont alors scellés avec la mention « reçu en différé ». Une Borne silencieuse depuis vingt-quatre heures déclenche une alerte au Client. Dans les offres sans borne, l'émargement reprend au retour de la connexion ; entre-temps, le temps de travail est enregistré selon l'article 7 bis.7.

12.5 Assistance. L'assistance est fournie en français, par les moyens, aux horaires et dans les délais de l'Annexe 3. Elle porte sur l'utilisation et le fonctionnement du Service et, le cas échéant, des Bornes. Elle ne comprend ni conseil juridique, social ou comptable (article 11), ni formation sur site à l'utilisation du Service, sauf accord écrit.

12.6 Incidents. Ryado informe les gérants de tout incident qui affecte le Service, avec une estimation du délai de rétablissement, puis de sa résolution. Un incident touchant des Données personnelles suit en outre l'Annexe 1.

12.7 Ce qui n'est pas imputable à Ryado. N'est pas comptée comme indisponibilité l'interruption qui résulte : de l'équipement,

de l'alimentation électrique ou de l'accès internet du Client ; d'un service tiers choisi par le Client (plateforme de dépôt, logiciel de son expert-comptable) ; d'un usage contraire au Contrat ; d'une suspension prononcée selon l'article 15 ; d'un cas de force majeure (article 25). L'indisponibilité d'un sous-traitant de Ryado, notamment de son hébergeur, reste imputable à Ryado, sauf force majeure.

12.8 Compatibilité. Le Service fonctionne avec les versions récentes des navigateurs courants (Chrome, Edge, Firefox, Safari), sur ordinateur, tablette ou téléphone, y compris lorsqu'il est installé comme application mobile. Dans l'offre Complète Borne, le logiciel des Bornes est mis à jour par Ryado, sans intervention du Client.

Prix, facturation, paiement et retards

Article 13 — Prix

13.1 L'abonnement est facturé par Salarié facturable et par mois d'abonnement : 12 € HT en offre Essentielle, 20 € HT en offre Complète SaaS et 29 € HT en offre Complète Borne. Ce prix baisse avec l'effectif de chaque Établissement : lorsque le nombre de Salariés facturables d'un mois d'abonnement, compté selon l'article 13.2, atteint 50, le prix par Salarié facturable de ce mois est réduit de 1 € HT (11 € HT en offre Essentielle, 19 € HT en offre Complète SaaS et 28 € HT en offre Complète Borne) ; lorsqu'il atteint 100, il est réduit de 2 € HT (10 € HT, 18 € HT et 27 € HT). Le prix de la tranche atteinte s'applique à tous les Salariés facturables de ce mois. L'effectif se compte par Établissement, sans cumul entre les Établissements d'un même Client ou d'une même enseigne. Le mois d'abonnement court de la date anniversaire du Client, le jour du mois où son Espace Client a été ouvert (le dernier jour du mois lorsque ce jour n'y existe pas), à la veille de la date anniversaire suivante : pour un Espace Client ouvert le 16 octobre, du 16 octobre au 15 novembre, puis du 16 novembre au 15 décembre. Pour un Client dont l'Espace Client a été ouvert avant le 5 novembre 2026, le mois d'abonnement reste le mois civil. Tous les prix et tarifs de Ryado (abonnement, frais d'activation, matériel et toute autre prestation), dans les présentes CGV, au Contrat d'abonnement, sur le site et sur les factures, sont stipulés en euros Hors Taxes (HT). Ryado bénéficiant de la franchise en base, la TVA n'est pas applicable (article 293 B du code général des impôts) : tant que dure la franchise, le montant à payer est égal au montant HT. Dès que Ryado franchit les seuils légaux de la franchise en base et devient redevable de la TVA, celle-ci est appliquée de plein droit, au taux légal en vigueur, en sus des prix HT, sur les factures émises à compter de cet assujettissement ; le Client en est informé par e-mail. Les offres Essentielle et Complète SaaS étant sans engagement de durée et résiliables à tout moment (articles 16.5 et 17.7), le Client conserve sa liberté : s'il ne souhaite pas poursuivre aux prix majorés de la TVA, il met fin au Contrat dans les conditions de l'article 17.7. Un prix négocié inscrit au Contrat d'abonnement prévaut sur le prix public.

13.2 Règle de comptage. Est facturé tout Salarié présent au moins un jour dans le mois d'abonnement, sans proratisation : un Salarié embauché le 28 compte pour le mois entier. L'effectif est relevé automatiquement chaque mois ; le montant suit l'effectif réel, à la hausse comme à la baisse, sans avenant. Le mois d'abonnement au cours duquel l'Espace Client est ouvert et celui au cours duquel le Contrat prend fin sont facturés selon la même règle. Un mois sans Salarié facturable n'est pas facturé. Un Salarié muté d'un Établissement du Client à un autre n'est compté, le mois où la mutation prend effet, que par l'Établissement de départ, sauf si elle prend effet le premier jour de ce mois.

13.3 Mois de fermeture. Le mois d'abonnement au cours duquel un Établissement ferme définitivement est facturé au prorata des jours d'activité, du premier jour de ce mois au jour de la fermeture inclus. Seuls les Salariés présents jusqu'à ce jour sont comptés. Aucun mois n'est dû après celui de la fermeture.

13.4 Activation et matériel. Les frais d'activation sont payés une seule fois par Établissement : 250 € HT dans l'offre Essentielle et 500 € HT dans l'offre Complète SaaS (support de démarrage, paramétrage de la convention collective, import de l'effectif) ; 1 000 € HT dans l'offre Complète Borne (les mêmes prestations, plus une Borne livrée et paramétrée, un Badge par Salarié déclaré à la souscription et cinq Badges d'avance, la livraison, la configuration et la mise en service). Ils sont de 500 € HT en offre Complète Borne lorsque le Client utilise son propre terminal (article 7.10) : ils ne comprennent alors ni Borne ni Badges. Dans les offres Essentielle et Complète SaaS seulement, un code promotionnel peut réduire les frais d'activation, selon les conditions que Ryado fixe pour ce code (montant ou pourcentage de la réduction, date de fin, nombre d'utilisations) ; le code est vérifié avant le récapitulatif de commande, qui affiche le montant réduit. Il ne réduit ni l'abonnement, ni aucun autre prix, ni les frais d'activation de l'offre Complète Borne, même avec le terminal du Client. Le passage à une Offre dont les frais d'activation sont plus élevés donne lieu au complément de frais d'activation de l'article 6.2. Dans l'offre Complète Borne seulement, sont facturés en sus : la Borne supplémentaire, vendue 650 € HT l'unité, livraison et configuration comprises (article 7.11) ; la Borne perdue, volée, détériorée hors usure normale ou non restituée, au coût de remplacement de l'article 7.5 ; le Badge supplémentaire ou qui remplace un Badge perdu ou détérioré, 2 € HT l'unité (article 7.7). La facture des frais d'activation de l'offre Complète Borne détaille, avec leur prix, les Badges livrés, qui deviennent la propriété du Client (article 7.7), et, le cas échéant, les Bornes supplémentaires vendues (article 7.11), puis le solde au titre des frais d'activation, qui comprennent la mise à disposition de la Borne prêtée ; elle identifie cette Borne (modèle ; numéro de série porté au bon de livraison), n'en indique que la valeur de remplacement, hors montant facturé, et précise qu'elle reste la propriété de Ryado (article 7.1) et n'est pas vendue. Le montant total reste celui du récapitulatif de commande.

13.5 Révision. Les prix sont fermes pendant la Durée initiale de douze mois (offre Complète Borne) ou pendant les douze premiers mois d'abonnement (offres Essentielle et Complète SaaS). Ensuite, Ryado peut les modifier au plus une fois par an, avec effet à une date d'échéance du Contrat ou, dans les offres Essentielle et Complète SaaS, à une date anniversaire, en prévenant le Client par e-mail au moins trois mois avant. Le Client qui refuse la hausse peut, jusqu'à sa date d'effet, mettre fin au Contrat à cette échéance par simple e-mail, sans frais ni préavis. Une modification du taux de TVA s'applique de plein droit.

13.6 Conditions particulières. Ryado peut, de sa propre initiative et par écrit, accorder à un Client des conditions particulières de vente (article L441-1 du code de commerce) : un prix par Salarié facturable et par mois inférieur à celui de l'article 13.1, des frais d'activation réduits ou nuls, et, pour une enseigne (article 4.7), un prix par Établissement ouvert par ses gérants ainsi que la répartition de ce que la direction et chaque Établissement paient. Elles reposent sur un motif objectif que Ryado inscrit au Contrat d'abonnement - difficultés économiques du Client, partenariat de communication ou de publicité et sa contrepartie, volume d'Établissements ou de Salariés, lancement du Service - et sont accordées pour une durée déterminée, inscrite au Contrat d'abonnement, ou, à défaut d'indication, pour la Durée initiale ou, dans les offres Essentielle et Complète SaaS, pour les douze premiers mois d'abonnement. Dans ces deux offres, elles peuvent aussi fixer la modalité du premier mois (article 16.5) : imposer le paiement immédiat (a) ou proposer d'office l'essai d'un mois (b), y compris, lorsqu'elles le disent expressément, à un Établissement qui en a déjà bénéficié, faute de quoi cet Établissement relève de la modalité (a) ; le Client n'a alors pas à la choisir, et la modalité convenue figure au récapitulatif et à la Confirmation de commande. Elles sont proposées au Client par un lien d'inscription personnel que Ryado lui adresse par e-mail : le Client s'inscrit selon l'article 4, avec l'Offre, les prix et les frais d'activation ainsi convenus, pré-remplis et qu'il ne peut modifier ; en acceptant les CGV et en passant commande, il accepte ces conditions, qui sont reprises dans la Confirmation de commande et rappelées sur chaque facture qu'elles concernent. Au Client déjà en contrat, Ryado peut aussi proposer par écrit, sur un motif objectif inscrit à la proposition, un prix par Salarié facturable et par mois inférieur à celui qu'il paie, pour une durée déterminée ; le Client l'accepte lui-même depuis son Espace Client, dans les trente jours, et ce prix s'applique aux mois d'abonnement qui commencent entre son acceptation et la fin de la durée convenue. Le reste du Contrat s'applique sans changement : mandat de prélèvement, carte bancaire lorsque des frais d'activation restent dus, Durée initiale, reconduction, droit de rétractation lorsqu'il existe (article 5.1). À l'issue de la durée convenue, les prix de l'article 13.1 en vigueur s'appliquent de plein droit à compter de la date anniversaire suivante ; Ryado le rappelle au Client par e-mail au moins trente jours avant. Les conditions particulières sont propres au Client qui en bénéficie ; elles ne constituent ni une modification des CGV au sens de l'article 28, ni un droit pour un autre Client, ni une révision au sens de l'article 13.5.

Article 14 — Facturation et paiement

14.1 La facture de l'abonnement est émise à terme échu, à la date anniversaire qui suit chaque mois d'abonnement, pour ce mois : la première un mois après l'ouverture de l'Espace Client (ouvert le 16 octobre, première facture le 16 novembre, pour le mois du 16 octobre au 15 novembre). À la souscription, seuls les frais d'activation sont payés (article 14.5) : aucun abonnement n'est payé d'avance. Avec l'essai du premier mois des offres Essentielle et Complète SaaS, rien n'est payé à la souscription, et la facture du premier mois d'abonnement n'est émise que si le Client reste, à la signature de son mandat ; elle n'est pas due s'il part à l'issue de ce mois (article 16.5). Pour un Client dont l'Espace Client a été ouvert avant le 5 novembre 2026, la facture est émise au début de chaque mois pour le mois civil écoulé. Elle est adressée en PDF à l'adresse e-mail de contact du Client et reste consultable dans l'Espace Client. Son détail liste les Salariés facturés par matricule. Une facture émise n'est jamais modifiée : une erreur se corrige par un avoir.

14.2 Date anniversaire. La facture de l'abonnement réglée par prélèvement est payable à la date anniversaire du Client (article 13.1) qui suit le mois d'abonnement facturé, jour de son émission : ouvert le 16 octobre, le Client paie le 16 novembre le mois du 16 octobre au 15 novembre, puis le 16 de chaque mois. Pour un Client dont l'Espace Client a été ouvert avant le 5 novembre 2026, elle est payable à la première date anniversaire qui suit l'émission de la facture d'au moins quatorze jours. Les autres factures, et celles qu'aucun mandat ne permet de prélever, sont payables à trente jours à compter de leur émission. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé. Les autres sommes dues au titre du Contrat sont prélevées dans les mêmes conditions ou, à défaut de mandat, payées par virement à trente jours. Pour un Client dont l'Espace Client était ouvert avant la notification de cette règle, elle s'applique aux factures émises à partir de trente jours après cette notification (article 28.1) ; une facture déjà émise garde son échéance.

14.3 Prélèvement. L'abonnement est réglé par prélèvement SEPA (schéma CORE, paiement récurrent), sur la base du mandat que le Client signe à la souscription ou, pour l'essai du premier mois des offres Essentielle et Complète SaaS, à la fin de ce mois s'il reste (article 16.5), ou ensuite depuis la rubrique « Abonnement » de son Espace Client : il saisit son IBAN, joint son relevé d'identité bancaire (photo, scan ou PDF) et signe le mandat à la main sur son écran (signature électronique simple, article 1367 du code civil). Le mandat porte le texte, la référence unique et l'identifiant de créancier du prestataire de services de paiement agréé de Ryado, désigné sur le mandat, auprès duquel il est enregistré au même moment. Le mandat signé est adressé au Client en PDF, avec la date, l'heure et l'adresse de connexion de la signature et son empreinte SHA-256. La facture

vaut pré-notification : elle indique le montant et la date du débit, au moins quatorze jours avant celui-ci ; par accord des parties, la facture de l'abonnement payable à la date anniversaire (article 14.2) est adressée le jour de son émission, qui est celui de son débit, ce délai remplaçant celui de quatorze jours des règles du prélèvement SEPA. Le débit est présenté à l'échéance.

14.4 Le Client peut faire opposition à un prélèvement auprès de sa banque avant son exécution. Il peut en obtenir le remboursement sans motif dans les huit semaines suivant le débit, et dispose de treize mois pour contester un prélèvement non autorisé. Il peut révoquer son mandat à tout moment. Un remboursement ou une révocation n'éteint pas la facture : elle se règle alors par virement.

14.5 Frais d'activation. Ils sont payés par carte bancaire lors de la souscription, avec, dans l'offre Complète Borne, les Bornes demandées en plus de la première et les Badges demandés au-delà de ceux compris, avant la validation de la commande (article 4.3). Les Bornes et les Badges commandés ensuite depuis l'Espace Client sont payés par carte bancaire à la commande, qui n'est enregistrée qu'une fois le paiement confirmé par le prestataire de paiement ; la facture acquittée est adressée au Client. Dans les cas de l'article 5.5, ils ne sont demandés qu'à partir du lendemain de l'expiration du délai de sept jours de l'article L221-10 du code de la consommation, calculé selon l'article 5.5. Avec l'essai du premier mois (offres Essentielle et Complète SaaS, article 16.5), ils ne sont pas payés à la souscription : ils sont prélevés à la fin du premier mois, avec l'abonnement de ce mois, si le Client reste, et ne sont pas dus s'il part. Les données de la carte sont saisies sur la page sécurisée du prestataire de paiement et ne sont jamais transmises à Ryado.

14.6 Un prélèvement rejeté laisse la facture exigible. Les frais bancaires de rejet effectivement supportés par Ryado sont refacturés au Client, sur justificatif, sauf si le rejet est imputable à Ryado.

14.7 Le Client signale par écrit toute contestation d'une facture, en indiquant le montant contesté et ses motifs, dans les soixante jours de son émission. Une contestation signalée avant l'échéance suspend le paiement de la partie contestée : la partie non contestée est payée à l'échéance ; la partie contestée ne l'est qu'une fois la contestation réglée, et Ryado ne présente alors au prélèvement que la partie non contestée. Une contestation signalée après l'échéance, dans ce délai, est examinée de la même façon ; si elle est acceptée, la somme payée à tort est remboursée dans les trente jours ou imputée selon le présent article, au choix du Client. Une somme contestée de bonne foi dans ce délai n'est pas tenue pour non contestée au sens de l'article 17.3 tant que la contestation n'est pas réglée. Ce délai ne prive pas le Client de son action en justice. Les avoirs dus au Client, notamment au titre de l'Annexe 3, s'imputent, dans l'ordre de leur émission, sur la première facture émise après eux, jamais sur la facture qu'ils corrigent, qui reste inchangée : une facture émise n'est jamais modifiée. Un avoir qui dépasse cette facture s'impute, pour le solde, sur les suivantes. À la fin du Contrat, ou lorsqu'aucune facture ne suit, le solde non imputé est remboursé. Par exception, l'avoir qui annule une partie non encore payée d'une facture, à la suite d'une rétractation (article 5.3), d'une résiliation selon l'article 7.3 ou d'une contestation acceptée, réduit seulement ce qui reste dû sur cette facture, qui garde ses montants : il ne s'impute sur aucune autre facture et n'est jamais remboursé.

14.8 Facturation électronique. Dès que l'émission de factures électroniques devient obligatoire pour Ryado, les factures sont émises et transmises par une plateforme agréée. Le Client communique à Ryado, sur demande, les informations nécessaires à leur réception.

14.9 Carte de secours. Le Client peut enregistrer une carte bancaire de secours, sur la page sécurisée du prestataire de paiement et après validation par sa banque (authentification forte), en cochant l'autorisation suivante : « J'autorise Ryado à débiter cette carte du montant d'une échéance impayée si le prélèvement SEPA échoue. » La carte n'est alors débitée, sans nouvelle intervention du Client (paiement initié par Ryado), que du montant d'une échéance impayée : lorsque le prélèvement est rejeté, ou lorsqu'aucun mandat valide ne permet de le présenter à l'échéance. Ryado ne connaît que la marque, les quatre derniers chiffres et la date d'expiration de la carte, et prévient le Client trente jours avant cette date. Le Client retire son autorisation à tout moment depuis son Espace Client.

14.10 Échec du paiement. Dès que le rejet du prélèvement est connu, la carte de secours est débitée ; si elle est refusée, deux nouvelles tentatives sont faites dans les vingt-quatre heures, soit trois au total. Lorsque la banque exige que le titulaire valide lui-même le paiement, la tentative compte comme refusée et le Client reçoit aussitôt un lien pour payer. Si les tentatives échouent, ou sans carte de secours vingt-quatre heures après le rejet, le Client en est averti dans son Espace Client et par e-mail, avec un lien pour payer par carte, et Ryado en est informé. Un paiement, par quelque moyen que ce soit, arrête les tentatives ; à défaut, l'article 15 s'applique.

14.11 Coordonnées bancaires. L'IBAN, le relevé d'identité bancaire et le mandat signé sont conservés chiffrés pendant la durée du Contrat, puis treize mois après le dernier prélèvement fait sous ce mandat (délai de contestation d'un prélèvement non autorisé), avant d'être effacés ; seules leurs références (référence unique du mandat, date de signature, empreinte) sont gardées avec les pièces comptables, pendant le délai de l'article 18.4. Le numéro de carte n'est jamais transmis à Ryado.

Article 15 — Retards de paiement et suspension

15.1 Toute somme impayée à l'échéance porte de plein droit, dès le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture et

sans rappel, des pénalités au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix points de pourcentage (taux en vigueur au 1er janvier pour le premier semestre, au 1er juillet pour le second), ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante euros (40 €) par facture payée en retard (articles L441-10 et D441-5 du code de commerce). Une indemnisation complémentaire peut être demandée, sur justificatif, si les frais de recouvrement dépassent ce montant. Pour une facture réglée par prélèvement, le débit présenté à l'échéance vaut paiement s'il n'est pas rejeté ; en cas de rejet, la facture est réputée impayée à son échéance : les pénalités courent à compter du jour suivant cette échéance, et les relances de l'article 15.2 à compter du rejet.

15.2 Ryado adresse au Client une première relance le lendemain de l'échéance, une deuxième quinze jours après l'échéance, puis, trente jours après l'échéance, une mise en demeure visant les articles 15.3 et 17.3, qui lui laisse huit jours pour payer.

15.3 Si la mise en demeure reste sans effet à l'expiration de ces huit jours, Ryado peut suspendre l'accès aux fonctions de gestion de l'Espace Client, après en avoir averti le Client par e-mail au moins quarante-huit heures à l'avance. Pendant la suspension, et pour que le Client puisse satisfaire à ses obligations d'employeur :

- les Pointages continuent d'être enregistrés, par les Bornes ou par émargement sur l'application ;
- les Salariés conservent l'accès à leur espace et à leurs documents ;
- le Client conserve l'export de ses Données et le téléchargement des documents exigibles en cas de contrôle (registres, décomptes du temps de travail, bulletins).

15.4 L'abonnement reste dû pendant la suspension. L'accès est rétabli au plus tard le Jour ouvré qui suit le paiement intégral des sommes dues.

15.5 Trente jours après une mise en demeure restée sans effet, Ryado peut résilier le Contrat dans les conditions de l'article 17.

15.6 Échéancier. Ryado peut proposer au Client qui doit des factures échues un échéancier de paiement, en deux à six échéances dont la somme égale exactement le principal de ces factures et dont la dernière tombe au plus tard un an après la proposition. Chaque échéance se règle par virement, au plus tard à sa date. Le Client l'accepte lui-même, par un lien personnel valable sept jours et au plus tard jusqu'à la première échéance ; Ryado ne l'accepte jamais à sa place. Tant que les échéances sont payées à leur date, les relances, la suspension de l'article 15.3 et les débits de la carte de secours portant sur ces factures sont suspendus. Une échéance non payée à sa date met fin à l'échéancier de plein droit dès le lendemain, et les articles 15.2 à 15.5 s'appliquent de nouveau aux sommes restant dues. L'échéancier ne modifie aucune facture ; les pénalités et l'indemnité de l'article 15.1 restent dues, sauf renonciation écrite de Ryado. Une facture échue après la proposition n'y est pas comprise.

Durée, résiliation et sort des données

Article 16 — Durée et renouvellement

16.1 Le Contrat entre en vigueur à sa formation (article 4.3). Dans l'offre Complète Borne, sa Durée initiale est de douze (12) mois à compter de l'ouverture de l'Espace Client (article 4.6), et les articles 16.2, 16.3 et 17.1 s'appliquent. Dans les offres Essentielle et Complète SaaS, le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, sans engagement de durée ni Durée initiale (article 16.5).

16.2 À l'issue de la Durée initiale, le Contrat est reconduit tacitement par périodes successives de douze mois. Chaque partie peut s'opposer à la reconduction au plus tard trois mois avant l'échéance de la période en cours : le Client, depuis la fonction « Résilier mon contrat » de la rubrique « Abonnement & factures » de son Espace Client, gratuite et accessible à tout moment, ou par e-mail à bhouridata@ryado.fr, par lettre recommandée avec avis de réception ou par envoi recommandé électronique ; Ryado, par lettre recommandée avec avis de réception ou par envoi recommandé électronique. Ryado accuse réception de l'opposition du Client sans délai, sur support durable, en indiquant la date à laquelle le Contrat prend fin.

16.3 Ryado rappelle au Client, par un e-mail dédié envoyé au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant la date limite de l'article 16.2, la date de l'échéance, la date limite pour s'opposer à la reconduction, présentée dans un encadré apparent, et la façon de le faire. Le même avis s'affiche dans l'Espace Client. Si ce rappel n'a pas été envoyé dans ces conditions, le Client peut, après la reconduction, mettre fin au Contrat à tout moment, sans frais, sans indemnité et sans préavis ; les sommes éventuellement payées d'avance pour une période postérieure à la fin du Contrat lui sont remboursées dans les trente jours.

16.4 Chaque Établissement fait l'objet de son propre Contrat d'abonnement, qui a sa propre durée. La fin du Contrat d'un Établissement est sans effet sur ceux des autres.

16.5 Offres Essentielle et Complète SaaS : sans engagement. À la souscription, à une étape dédiée du formulaire, le Client choisit l'une des deux modalités suivantes et confirme son choix, sauf lorsque des conditions particulières la fixent (article 13.6) ; la modalité choisie ou convenue figure au récapitulatif et à la Confirmation de commande. (a) Payer maintenant : le Client accepte le mandat de prélèvement SEPA et règle les frais d'activation par carte bancaire à la souscription (articles 4.1, 14.3 et 14.5). Il n'y a pas de période d'essai : l'abonnement est facturé et prélevé selon les articles 14.1 à 14.3 dès le premier mois. Les frais d'activation restent acquis à Ryado lorsque le Contrat prend fin, sauf rétractation (article 5.3). (b) Essayer un mois : rien n'est payé à la souscription, ni frais d'activation ni abonnement, et aucun mandat ni aucune coordonnée bancaire

n'est demandé ; la commande est validée dès sa passation (article 4.3) et l'Espace Client s'ouvre selon l'article 4.6. À la fin du premier mois d'abonnement, à la date anniversaire qui le suit (article 13.1), le Client choisit, dans son Espace Client, de rester ou de partir. S'il reste, il signe son mandat de prélèvement SEPA (article 14.3) ; les frais d'activation et l'abonnement du premier mois sont alors facturés et prélevés selon les articles 14.1 à 14.3, puis l'abonnement de chaque mois suivant ; tant que le mandat n'est pas signé, aucune facture n'est émise. S'il part, rien n'est dû, ni frais d'activation ni abonnement : le Contrat prend fin le jour de ce choix, l'accès est fermé au plus tard à la fin de ce jour (article 18.3), et les personnes rattachées à l'Établissement sont informées comme à l'article 17.7. S'il se rétracte pendant ce premier mois (article 5), rien n'est dû non plus. L'essai est accordé une seule fois par Établissement, identifié par son numéro SIRET et non par le numéro SIREN de la société : chaque Établissement d'une même société a droit à son essai, mais un Établissement qui en a déjà bénéficié, y compris sous un précédent Contrat, ne peut choisir que la modalité (a), sauf si des conditions particulières lui proposent d'office un nouvel essai (article 13.6). À cette seule fin, Ryado conserve cinq ans après l'essai, même après la fin du Contrat et l'effacement des Données (article 18), une empreinte du numéro SIRET calculée avec une clé secrète, et non le numéro lui-même, avec la date de l'essai. (c) Pendant l'essai, Ryado rappelle au gérant titulaire, par e-mail, la date de fin du premier mois trois jours, deux jours et un jour avant la date anniversaire qui la suit, puis le jour de celle-ci ; à partir du troisième jour qui la précède, un compte à rebours s'affiche dans l'Espace Client. Rester, c'est signer le mandat de prélèvement SEPA : sont alors facturés et prélevés les frais d'activation et l'abonnement du premier mois. (d) À compter de la date anniversaire et tant que le Client en essai n'a ni signé son mandat ni mis fin au Contrat, l'Espace Client n'ouvre que la page du choix, les moyens de paiement et l'export des Données ; les espaces des Salariés, des élus du CSE, de l'expert-comptable et, le cas échéant, de la direction de l'enseigne sont restreints au téléchargement des bulletins de paie et des documents de chacun. Une seule fois par Établissement, le Client peut lever ces restrictions pendant vingt-quatre heures, pour tous les comptes ; le délai du (e) est prolongé d'autant. (e) Si le Client en essai n'a pas choisi vingt-quatre heures après la date anniversaire, le Contrat prend fin comme s'il était parti (b), sans abonnement ni frais dus, son dernier jour étant la veille de la fermeture. Avant la fermeture, Ryado adresse à chaque compte disposant d'une adresse e-mail un lien personnel, valable trente jours, pour télécharger : au Client, l'archive de l'article 18.1 complétée des documents de l'article 18.5 ; à chaque Salarié, ses bulletins de paie et ses documents. Ces archives sont conservées chiffrées trente jours à cette seule fin, puis effacées ; l'article 18 s'applique pour le reste. (f) Dans les deux modalités, le Client peut mettre fin au Contrat selon l'article 17.7. Les articles 16.2, 16.3 et 17.1 ne s'appliquent pas à ces Offres.

(g) Les Contrats des offres Essentielle et Complète SaaS conclus sous une version des CGV antérieure à celle du 10 novembre 2026, et qui n'ont jamais porté sur l'offre Complète Borne, deviennent sans engagement à la date de leur passage, que Ryado indique au Client par e-mail, sans période d'essai : les articles 16.2, 16.3 et 17.1 cessent alors de s'appliquer à eux, le Client met fin au Contrat selon l'article 17.7, leur prix, leurs factures et leur moyen de paiement ne changent pas, et les frais d'activation déjà payés restent acquis à Ryado. Un Contrat dont la fin est déjà fixée ne devient pas sans engagement tant que cette fin est maintenue : il garde sa date de fin.

16.6 Offres Essentielle et Complète SaaS : inscription en cours de mois. À la souscription, à l'étape dédiée du formulaire, le Client choisit l'une des deux options suivantes et confirme son choix ; aucune n'est présélectionnée. L'option choisie et ses dates exactes, calculées pour une ouverture de l'Espace Client le jour du choix, figurent avant la confirmation du choix, au récapitulatif, à la Confirmation de commande, dans l'e-mail d'ouverture de l'Espace Client et sur les factures. (a) Commencer le mois prochain : le Service est fourni dès l'ouverture de l'Espace Client ; le premier mois d'abonnement et, le cas échéant, l'essai de l'article 16.5 (b) courent de cette ouverture à la veille de la date anniversaire qui la suit (article 13.1) ; la première paie et la première DSN préparées avec le Service sont celles du mois civil qui suit l'ouverture, la paie du mois de l'ouverture restant établie par le Client hors du Service. (b) Faire la paie de ce mois-ci : cette option est proposée jusqu'au vingtième jour du mois inclus. L'abonnement part du premier jour du mois civil de la souscription, qui devient la date anniversaire du Client par dérogation à l'article 13.1 : le premier mois d'abonnement est ce mois civil entier, chaque mois d'abonnement suivant court du premier au dernier jour d'un mois civil, et la facture de chaque mois est émise le premier jour du mois suivant (article 14.1). Lorsque le Client a choisi d'essayer un mois (article 16.5 (b)), l'essai sans aucun paiement part lui aussi du premier jour du mois et couvre ce mois civil entier, paie et DSN de ce mois comprises : il prend fin le dernier jour du mois, et le choix de rester ou de partir, ses rappels et les délais de l'article 16.5 (c) à (e) se comptent à partir du premier jour du mois suivant, qui tient lieu de date anniversaire. La durée réelle de l'essai est donc celle qui sépare l'ouverture de l'Espace Client de la fin du mois ; le nombre de jours restant est indiqué avant la confirmation du choix. Le Client saisit les heures de travail du premier jour du mois à la veille de l'ouverture de l'Espace Client ; chaque journée ainsi saisie est marquée comme saisie a posteriori par le gérant, au Relevé mensuel, sur son PDF et au dossier mensuel scellé, et chaque Salarié la valide ou la conteste comme les autres journées du Relevé mensuel (article 7 bis), sans acceptation tacite. Les cumuls de l'année antérieurs à la souscription se reprennent par la reprise en cours d'année proposée dans l'Espace Client, à partir des documents fournis par le Client, qui en répond. Si l'Espace Client ne s'ouvre pas au cours du mois du choix, notamment à l'issue d'un délai de rétractation (article 5), l'option (a) s'applique, et Ryado l'indique au Client dans l'e-mail d'ouverture de l'Espace Client ; une commande déposée avec l'option (b) ne peut plus être passée après la fin du mois du choix. (c) Les frais d'activation sont les mêmes quelle que soit

l'option, et l'option ne modifie ni le prix par Salarié ni l'absence d'engagement de durée (article 17.7).

Article 17 — Résiliation

17.1 Résiliation anticipée par le Client (offre Complète Borne). Le Client peut mettre fin au Contrat avant le terme de la période en cours, depuis la fonction « Résilier mon contrat » de son Espace Client, par e-mail à bhouridata@ryado.fr, par lettre recommandée avec avis de réception ou par envoi recommandé électronique. La résiliation prend effet à la fin du mois civil qui suit sa réception. Le Client doit alors une indemnité de résiliation égale au nombre de mois civils, entiers ou commencés, restant à courir entre la date d'effet de la résiliation et le terme de la période en cours, multiplié par le montant mensuel moyen de ses trois dernières factures d'abonnement. S'il a reçu moins de trois factures, la moyenne porte sur celles qui ont été émises ; s'il n'en a reçu aucune, sur l'effectif déclaré au Contrat d'abonnement multiplié par le prix de son Offre.

17.2 Fin sans indemnité. Aucune indemnité n'est due lorsque le Contrat prend fin :

- par la fermeture définitive de l'Établissement (cessation d'activité, liquidation judiciaire, cession du fonds sans reprise du Contrat), sur justificatif : le Contrat prend fin à la date indiquée par le Client, au plus tôt le jour de la fermeture ou, s'il est postérieur, le quinzième jour qui suit la réception du justificatif, sauf si le Client demande une date plus proche en déclarant avoir exporté ses Données, et ce mois est facturé selon l'article 13.3 ;
- par le refus d'une hausse de prix (article 13.5), d'une modification des CGV (article 28) ou d'un nouveau sous-traitant ultérieur (Annexe 1) ;
- par le retrait d'une fonction (article 6.4), un retard de mise en service des Bornes (article 7.3, offre Complète Borne) ou le non-respect répété de l'engagement de disponibilité (Annexe 3) ;
- par l'absence du rappel de l'article 16.3, la force majeure (article 25), un manquement de Ryado (article 17.3) ou le transfert du Contrat (article 30.2).

Sauf date fixée par la clause concernée, la fin prend effet à la date indiquée par le Client, au plus tôt quinze jours après la réception de sa notification, ou plus tôt si le Client le demande en déclarant avoir exporté ses Données, et au plus tard à la fin du mois civil qui suit.

17.3 Résiliation pour manquement. Chaque partie peut résilier le Contrat si l'autre commet un manquement grave à ses obligations auquel elle n'a pas remédié dans les trente jours d'une mise en demeure. La mise en demeure est adressée par lettre recommandée avec avis de réception ou envoi recommandé électronique ; elle décrit le manquement et vise le présent article. Le défaut de paiement à l'échéance d'une somme non contestée selon l'article 14.7 est un manquement grave. En cas de résiliation pour un manquement du Client, l'indemnité de l'article 17.1 est due dans l'offre Complète Borne ; dans les offres Essentielle et Complète SaaS, aucune indemnité n'est due et le mois d'abonnement en cours reste facturé.

17.4 Lorsque Ryado résilie, la résiliation prend effet quinze jours après sa notification, pour permettre au Client d'exporter ses Données (article 18).

17.5 L'ouverture d'une procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire ne met pas fin au Contrat par elle-même (articles L622-13 et L641-11-1 du code de commerce).

17.6 La fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, rend immédiatement exigibles les factures émises et non payées. Les avoirs restant dus au Client lui sont remboursés dans les trente jours.

17.7 Résiliation sans engagement (offres Essentielle et Complète SaaS). Le Client peut résilier le Contrat à tout moment, dès la souscription s'il a choisi de payer maintenant, et après le premier mois d'abonnement s'il a choisi de l'essayer (article 16.5), depuis la rubrique « Abonnement » de son Espace Client ou par simple e-mail, sans préavis, sans frais et sans indemnité. La résiliation prend effet le dernier jour du mois d'abonnement en cours (article 13.1) : l'accès au Service est maintenu jusqu'à cette date, ce mois est dû, et sa facture de clôture est émise à la date d'effet et prélevée sur le mandat du Client (articles 14.2 et 14.3). Dès la résiliation, Ryado informe de la date de fin de l'accès, par e-mail et dans leur espace, les gérants, les Salariés, les élus du CSE et l'expert-comptable rattachés à l'Établissement ; l'article 18 s'applique. Les frais d'activation restent acquis à Ryado.

Article 18 — Restitution et effacement des Données

18.1 Pendant toute la durée du Contrat, y compris pendant une suspension, le Client peut exporter gratuitement l'intégralité de ses Données, hors les fichiers des vidéos de formation (article 11.16), depuis l'Espace Client : une archive ZIP regroupant les données au format JSON et les documents déposés dans leur format d'origine, ainsi que les exports de paie, de pointage et de documents aux formats CSV et PDF.

18.2 Aucun accès n'est maintenu après la fin du Contrat. C'est donc avant sa fin que le Client exporte ses Données et télécharge les documents qu'il doit conserver. Ryado le lui rappelle par e-mail dès qu'une rétractation, une résiliation ou une opposition à la reconduction est reçue ou notifiée, puis, si la date de fin le permet, quinze jours avant celle-ci. Dans le même délai, il avertit les Salariés et, le cas échéant, les élus du CSE dans leur espace, pour qu'ils téléchargent leurs documents et

leurs données.

18.3 Le dernier jour du Contrat est servi en entier. Le lendemain, l'accès à l'Espace Client, aux espaces des Salariés et des élus du CSE et, le cas échéant, aux Bornes est fermé, et les Données du Client sont effacées des serveurs du Service dès que la sauvegarde de la nuit a réussi, et au plus tard le troisième jour qui suit le dernier jour du Contrat. Si aucun des e-mails de l'article 18.2 n'a pu partir, l'effacement est reporté et ces e-mails sont renvoyés chaque jour : l'effacement a lieu dès que l'un d'eux part, et au plus tard quinze jours après le début du report ; Ryado consigne la date de l'effacement. Les Données subsistent ensuite au plus trente jours dans les sauvegardes chiffrées, qu'une purge quotidienne efface à l'issue de ce délai. Ryado confirme l'effacement par e-mail à la demande du Client. Une donnée effacée ne peut plus être restituée. Lorsque la direction d'une enseigne ferme l'une de ses succursales, Établissement de la même personne juridique qu'elle, le Client reste l'enseigne et l'Établissement n'est pas effacé : ses accès sont fermés, sauf, jusqu'au dernier jour du deuxième mois qui suit la fermeture, un espace de clôture réservé à la paie, aux départs et à la DSN ; ses Données restent ensuite archivées pour l'enseigne, les données des salariés jusqu'à six ans après leur départ (registre unique du personnel, bulletins de paie, DSN), puis anonymisées, et l'Établissement est effacé dix ans après la clôture de l'exercice de sa fermeture (pièces comptables, article L123-22 du code de commerce). Un Établissement franchisé, ou toute autre personne juridique distincte de l'enseigne, ne peut pas être fermé par la direction de l'enseigne, qui peut seulement le détacher d'elle : il reste alors Client en son propre nom, et ses Données suivent son propre Contrat.

18.4 Ryado conserve seulement ce qu'exigent ses propres obligations légales et la preuve du Contrat : la Confirmation de commande, la preuve de l'acceptation des CGV et de la commande, la correspondance relative au Contrat et le journal des accès de l'assistance (article 9), conservés cinq ans après la fin du Contrat ; les factures, les avoirs, les paiements et les autres pièces comptables et fiscales, le suivi de la restitution des Bornes (article 7.6) et les primes de parrainage (article 26), conservés dix ans après la fin du Contrat (article L123-22 du code de commerce) ; le journal d'audit scellé, détaché de chaque Salarié (article 29.3), conservé six mois.

18.5 La conservation des documents que la loi impose à l'employeur incombe au Client. À titre indicatif, et sans que cette liste soit complète : double des bulletins de paie, cinq ans (article L3243-4 du code du travail) ; registre unique du personnel, cinq ans après le départ de chaque salarié ou stagiaire (article R1221-26 du code du travail) ; documents de décompte de la durée du travail, dont, dans les offres sans borne, les Relevés mensuels, tenus à la disposition de l'inspection du travail pendant un an, et trois ans pour les forfaits en jours (article D3171-16 du code du travail), une conservation plus longue étant recommandée, l'action en paiement du salaire se prescrivant par trois ans et pouvant porter sur les trois années qui précèdent la rupture du contrat (article L3245-1 du code du travail) ; éléments de preuve des heures et des salaires ; documents nécessaires à l'assiette et au contrôle des cotisations sociales, dont les DSN et les bulletins de paie, six ans (article L243-16 du code de la sécurité sociale) ; documents utiles au contrôle fiscal, six ans (article L102 B du livre des procédures fiscales) ; pièces justificatives de la comptabilité, dont les journaux de paie utilisés en comptabilité, dix ans (article L123-22 du code de commerce). Le Client vérifie ces durées avec son expert-comptable. Pendant le Contrat, le Client permet au comité social et économique de consulter les documents de décompte (article L3171-2 du code du travail), au besoin par l'export de l'article 18.1. Après la fin du Contrat, Ryado ne les conserve pas pour son compte, sous réserve de l'article 18.6. Le document unique d'évaluation des risques et ses versions successives, que l'employeur conserve quarante ans (article L4121-3-1 du code du travail), sont compris dans l'archive de l'article 18.1 ; leur conservation après la fin du Contrat incombe au Client.

18.6 Documents de preuve. Ryado tient, dans un coffre de preuves dont l'accès est réservé au compte d'administration de Ryado, l'inventaire scellé des pièces de chaque Établissement utiles à la constatation, à l'exercice ou à la défense de ses droits en justice (articles 6.1 f et 17.3 e du RGPD). Pour son propre compte, il y conserve : l'acceptation des CGV et la commande, les factures, avoirs, références des mandats, paiements et remboursements, les résiliations et autres actes du Contrat, la correspondance, les suppressions de comptes et demandes de clôture, les acceptations et refus des conditions d'utilisation de l'expert-comptable, les demandes d'assistance, les incidents et violations de données, ainsi que les empreintes (SHA-256 et sceaux) des pièces de paie énumérées ci-après, avec l'auteur, la date, l'adresse de connexion et l'objet de chaque saisie de l'expert-comptable. Les pièces de paie elles-mêmes (documents mensuels scellés des éléments variables de paie saisis par Établissement, par mois et par expert-comptable, journal des saisies de l'expert-comptable avec les valeurs avant et après, dossiers mensuels scellés complets de l'Établissement de l'article 11.17, DSN et bulletins), ainsi que la preuve des certifications du dossier du Salarié, les contestations de pointage et les signalements (type, état, dates et destinataire, sans leur contenu ni l'identité de leur auteur, des personnes visées ou des tiers mentionnés), restent des Données du Client, que Ryado traite comme sous-traitant (Annexe 1) ; pendant le Contrat, le compte d'administration de Ryado n'en consulte ni n'en exporte le contenu, sauf dans les conditions de l'article 9 ou sur demande écrite du Client. Ce coffre ne contient ni copie de pièce d'identité, ni contenu du dossier du Salarié, ni texte de signalement, ni IBAN en clair. Après la fin du Contrat, le coffre ne garde que des preuves de la relation avec Ryado : les données de paie de l'ancien Client -éléments variables, DSN, bulletins, valeurs saisies par l'expert-comptable - sont effacées avec les autres Données (article 18.3), et seules restent leurs empreintes (SHA-256 et sceaux), avec l'auteur, la date, l'adresse de connexion et l'objet de chaque saisie, ce qui permet de vérifier un document produit plus tard sans le conserver (article 28.3 g) du RGPD). Ces preuves, le journal des accès au coffre et les

pièces contractuelles (acceptation des CGV, commande, résiliation) sont conservés cinq ans après la fin du Contrat ; les factures, les avoirs, les paiements, les remboursements et les autres pièces comptables et fiscales sont conservés dix ans après la fin du Contrat, dans leur format d'origine (article 18.4) ; les acceptations des conditions de l'expert-comptable sont conservées cinq ans après la dernière saisie de son compte ; les autres pièces de l'inventaire suivent les articles 18.3 et 18.5. Chaque consultation, téléchargement, vérification ou export est journalisé. Ryado peut produire ces pièces au Client, à une autorité ou à une juridiction en cas de litige.

Données personnelles, propriété intellectuelle et confidentialité

Article 19 — Données personnelles

19.1 Données des Salariés, candidats et autres personnes gérées dans le Service. Le Client est responsable du traitement ; Ryado agit comme sous-traitant et ne traite ces données que sur ses instructions. L'Annexe 1 constitue le contrat de sous-traitance exigé par l'article 28 du RGPD. Le registre des traitements, les durées de conservation appliquées et la liste des sous-traitants ultérieurs sont consultables à tout moment dans l'Espace Client.

19.2 Le Client garantit qu'il dispose d'une base légale pour chaque traitement qu'il met en œuvre avec le Service, qu'il a informé les personnes concernées (article 10.2) et que les données qu'il saisit sont exactes, adaptées et limitées à ce qui est nécessaire.

19.3 Lieu des données. Les données sont stockées dans l'Union européenne : application et base de données en Allemagne (Francfort), sauvegardes chiffrées en Irlande, copie de sécurité du journal d'audit en France (Paris) ; le relais des appels vidéo, lorsqu'il sert, est situé en France. Certaines données sont toutefois traitées hors de l'Union : (a) tant que les fonctions d'intelligence artificielle des offres Complète SaaS et Complète Borne (assistant conversationnel et aide au classement des documents) sont actives, ce qui est le cas par défaut (article 6.3), les données pseudonymisées envoyées au prestataire d'intelligence artificielle sont traitées aux États-Unis ; (b) les notifications des applications Ryado pour iPhone et Android sont acheminées par les services d'Apple et de Google, qui peuvent les traiter hors de l'Union, notamment aux États-Unis (Annexe 1, points 3.1 et 3.5) ; (c) les échanges entre les Utilisateurs et le Service transitent par le réseau de Cloudflare, Inc., dont les centres de données peuvent se trouver hors de l'Union (Annexe 1, point 3.1). Plusieurs prestataires sont établis hors de l'Union ou appartiennent à des groupes qui le sont, et peuvent accéder aux données depuis l'étranger pour les besoins de leur prestation. L'Annexe 1 indique, pour chacun, l'outil d'encadrement du transfert et les mesures supplémentaires.

19.4 Données dont Ryado est responsable. Ryado traite, pour son propre compte, les données des représentants et interlocuteurs du Client : identité, fonction, coordonnées professionnelles, preuve de l'acceptation des CGV et de la commande, données de facturation et de paiement, échanges avec l'assistance. Ces traitements servent à conclure et exécuter le Contrat, à facturer et recouvrer (base : le contrat), à respecter les obligations comptables et fiscales (base : la loi), à assurer la sécurité du Service et à informer le Client des évolutions et services analogues de Ryado (base : l'intérêt légitime, avec possibilité de s'y opposer à tout moment). Les données sont conservées pendant le Contrat puis cinq ans, et dix ans pour les pièces comptables et fiscales. Elles ne sont communiquées qu'aux prestataires de Ryado, notamment Render (hébergement), Brevo (e-mails) et Stripe (paiement), et, le cas échéant, à son expert-comptable et aux autorités habilitées. Lorsqu'un prestataire relève d'un groupe établi hors de l'Union européenne, le transfert est encadré par le cadre de protection des données UE–États-Unis ou par les clauses contractuelles types de la Commission européenne. Les personnes concernées peuvent exercer leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité en écrivant à securite@ryado.fr (contact pour les données personnelles : le dirigeant de Ryado ; Ryado n'a pas désigné de délégué à la protection des données), et introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr). Ryado traite aussi pour son propre compte, pour la constatation, l'exercice ou la défense de ses droits en justice (base : l'intérêt légitime), les données de l'expert-comptable désigné par le Client et les pièces que l'article 18.6 conserve pour son propre compte, qui ne comprennent aucune donnée de paie, pendant les durées de cet article.

Article 20 — Propriété intellectuelle

20.1 Ryado est et reste titulaire de tous les droits sur le Service : logiciels, Application Borne, application mobile, bases de données, documentation, interfaces, modèles de documents, nom et signes distinctifs « Ryado ». Le Contrat n'emporte aucune cession de ces droits.

20.2 Ryado concède au Client, pour la durée du Contrat et pour le monde entier, un droit d'utilisation du Service personnel, non exclusif et non cessible, pour les besoins internes de ses Établissements, par ses Utilisateurs. Toute autre utilisation, reproduction, adaptation, revente ou mise à disposition d'un tiers est interdite, sous réserve des droits que la loi reconnaît à l'utilisateur d'un logiciel (article L122-6-1 du code de la propriété intellectuelle).

20.3 Le Client est et reste titulaire de ses Données. Il concède à Ryado, pour la seule durée nécessaire, le droit de les héberger, de les reproduire et de les traiter dans le seul but de fournir le Service. Les documents produits par le Service à partir

des Données du Client (contrats, bulletins, registres, exports) peuvent être librement utilisés par le Client.

20.4 Le Service intègre des composants libres, régis par leurs propres licences, et le système des Bornes est fourni par leur fabricant. Ryado peut utiliser librement les suggestions d'amélioration que le Client lui adresse, sans contrepartie.

20.5 Garantie. Ryado garantit que le Service ne porte pas atteinte aux droits d'un tiers. Si un tiers revendique un tel droit, Ryado, informé sans délai, assure la défense du Client et prend en charge les condamnations prononcées contre lui, dans les limites de l'article 23. Il peut aussi modifier le Service, obtenir le droit de poursuivre son utilisation ou, à défaut, mettre fin au Contrat et rembourser les sommes payées pour la période non écoulée. Cette garantie ne joue pas pour les Données et contenus fournis par le Client.

Article 21 — Confidentialité

21.1 Chaque partie garde confidentielles les informations non publiques reçues de l'autre à l'occasion du Contrat : conditions financières, documentation technique, mesures de sécurité, informations sur l'organisation et le personnel. Elle ne les utilise que pour exécuter le Contrat et ne les communique qu'aux personnes qui ont besoin de les connaître et sont tenues à la même obligation.

21.2 Cette obligation ne vise pas les informations publiques sans faute de la partie qui les reçoit, déjà connues d'elle, reçues légitimement d'un tiers ou dont la communication est exigée par la loi ou par une autorité.

21.3 Elle dure pendant le Contrat et cinq ans après sa fin. Les Données du Client restent confidentielles sans limite de durée, tant que Ryado en détient une copie.

Article 22 — Contenus illicites

22.1 Ryado héberge les documents et contenus déposés par les Utilisateurs. Il ne les surveille pas, n'utilise aucun outil de modération automatique et n'agit que sur signalement ou injonction d'une autorité.

22.2 Toute personne peut signaler un contenu qu'elle estime illicite à securite@ryado.fr, en indiquant les raisons précises de son signalement, l'emplacement exact du contenu, ses nom et adresse e-mail (sauf pour certaines infractions où l'anonymat est admis), et une déclaration attestant de sa bonne foi (article 16 du règlement (UE) 2022/2065).

22.3 Ryado accuse réception du signalement, l'examine avec diligence et objectivité, puis informe son auteur de la suite donnée et des voies de recours. S'il retire un contenu ou en restreint l'accès, il en informe l'Utilisateur qui l'a déposé par une décision motivée (article 17 du règlement (UE) 2022/2065) et, sauf pour les espaces et signalements de l'article 11.9, le Client. L'intéressé peut contester la décision par e-mail à la même adresse et dispose des voies de recours devant les juridictions.

22.4 Ryado peut suspendre l'accès d'un Utilisateur qui dépose de façon répétée des contenus manifestement illicites, après un avertissement, pour une durée proportionnée et par une décision motivée (article 17 du règlement (UE) 2022/2065), contestable selon l'article 22.3. Il informe les autorités compétentes lorsqu'un contenu fait soupçonner une infraction menaçant la vie ou la sécurité d'une personne.

Responsabilité, garanties et force majeure

Article 23 — Responsabilité

23.1 Chaque partie répond des dommages directs causés à l'autre par un manquement à ses obligations, dans les conditions du présent article. Pour la fourniture du Service, Ryado est tenu d'une obligation de moyens, sauf pour le taux de disponibilité et les délais de première réponse de l'Annexe 3.

23.2 Ryado ne répond pas des dommages qui résultent : de données inexactes, incomplètes ou tardives fournies ou saisies par le Client, par ses Utilisateurs ou par l'expert-comptable qu'il a désigné (article 10.8) ; de l'absence de contrôle par le Client des résultats produits avant leur usage (articles 10.3 et 11.2) ; des décisions du Client relatives à son personnel (article 11.1), du choix des formations qu'il affecte, de la note minimale qu'il fixe et du contenu des vidéos qu'il dépose (articles 11.15 et 11.16) ; de l'absence de suite donnée par le Client aux alertes et actions signalées par le Service, notamment l'alerte de revalorisation du SMIC (article 11.6) ; du non-respect par le Client de ses obligations d'employeur et de déclarant, notamment des échéances de dépôt ; d'un usage contraire au Contrat ; de l'équipement, de l'alimentation électrique ou de l'accès internet du Client ; d'un service tiers choisi par le Client ; d'un cas de force majeure.

23.3 Erreur imputable au Service. Une erreur de calcul, ou une mention manquante ou mal présentée sur le bulletin au regard des articles R3243-1 et R3243-2 du code du travail, lorsqu'elle est imputable au Service, est corrigée gratuitement et sans délai par Ryado, qui fournit les régularisations à porter sur la période suivante et, le cas échéant, la DSN « annule et remplace » si son échéance n'est pas passée, ou les régularisations à porter dans la DSN suivante. Les sommes dues aux Salariés au titre de leur rémunération restent à la charge du Client, qui en est le débiteur : leur paiement n'est pas un préjudice. Ryado ne rembourse pas les majorations, pénalités ou intérêts de retard lorsque l'erreur était apparente lors d'un contrôle normal du

bulletin avant la clôture (article 11.2). Dans les autres cas, sa responsabilité s'apprécie selon le présent article.

23.4 Ne sont pas réparés : la perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de clientèle ou de chance, l'atteinte à l'image, et les dommages indirects.

23.5 Plafond. Toutes causes confondues, la responsabilité de Ryado est limitée au plus élevé des deux montants suivants : les sommes payées ou dues par le Client au titre du Contrat pendant les douze mois qui précèdent le fait générateur du dommage ; ou les frais d'activation augmentés de douze mois d'abonnement calculés sur l'effectif déclaré au Contrat d'abonnement.

23.6 Les limites des articles 23.4 et 23.5 ne s'appliquent ni en cas de faute lourde ou intentionnelle, ni aux dommages corporels.

23.7 Données personnelles. Chaque partie répond de ses propres manquements au RGPD. Ryado ne répond, comme sous-traitant, que s'il n'a pas respecté les obligations que le RGPD met à sa charge ou s'il a agi en dehors des instructions licites du Client (article 82.2 du RGPD).

23.8 Délai pour agir. Toute action en responsabilité contre l'une des parties au titre du Contrat se prescrit par un an à compter du jour où le demandeur a connu ou aurait dû connaître les faits qui lui permettent de l'exercer (article 2254 du code civil). Les actions en paiement ou en restitution des sommes dues au titre du Contrat, notamment de l'abonnement, des frais d'activation, des Bornes, des Badges et des indemnités, restent soumises aux délais de prescription légaux.

Article 24 — Garanties

24.1 Ryado garantit que le Service est conforme à sa description (article 6) et à sa documentation. Il traite les anomalies qui lui sont signalées selon l'Annexe 3.

24.2 Le Service est un outil standard. Ryado ne garantit pas qu'il répond à des besoins particuliers du Client que le Contrat ne décrit pas, ni qu'il fonctionnera sans aucune interruption ni erreur.

24.3 Le Client garantit qu'il détient les droits sur les contenus qu'il dépose dans le Service, notamment les vidéos de formation (article 11.16), et qu'ils ne sont pas illicites. Dans l'offre Complète Borne, il assure les Bornes dont il a la garde contre la perte, le vol et la détérioration (article 7.4).

Article 25 — Force majeure

25.1 Aucune partie ne répond d'un manquement causé par un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil : un événement échappant à son contrôle, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées. Peuvent notamment constituer de tels cas : une catastrophe naturelle, un incendie, une inondation, une guerre, un acte de terrorisme, une épidémie accompagnée de mesures des pouvoirs publics, une défaillance générale des réseaux d'électricité ou de télécommunication, une attaque informatique d'une ampleur exceptionnelle dont les effets n'ont pu être évités malgré les mesures de l'Annexe 2.

25.2 La partie empêchée en informe l'autre sans délai, décrit l'événement et ses effets, et fait ses meilleurs efforts pour en limiter la durée. Les obligations empêchées sont suspendues pendant l'empêchement. Lorsque le Service ne peut pas être fourni, l'abonnement n'est pas dû pour les jours d'empêchement : un avoir est établi au prorata.

25.3 Si l'empêchement dure plus de trente jours, chaque partie peut résilier le Contrat sans indemnité, par lettre recommandée avec avis de réception ou envoi recommandé électronique. La résiliation prend effet quinze jours après sa notification ou, si le Service est alors inaccessible, quinze jours après le rétablissement de l'accès, et au plus tard soixante jours après la notification ; l'abonnement n'est pas dû pendant ce délai, qui permet au Client d'exporter ses Données.

Parrainage, dispositions générales et litiges

Article 26 — Parrainage

26.1 Le Client, comme toute autre personne, peut recommander Ryado à un autre employeur en participant au programme de parrainage de Ryado, régi par les conditions du programme publiées sur https://ryado.fr/conditions-parrainage, qui prévalent pour tout ce qui concerne le parrain : il s'y inscrit après avoir réussi le questionnaire de présentation et reçoit un code de parrainage personnel. Lorsqu'un nouvel Établissement souscrit avec ce code, Ryado verse au parrain une prime de 100 € par Établissement qui retient l'offre Essentielle, et de 150 € par Établissement qui retient l'offre Complète SaaS ou l'offre Complète Borne (l'Offre de sa commande validée), par virement sur le compte bancaire indiqué à son inscription, dans les sept à quatorze Jours ouvrés qui suivent la réunion de deux conditions : l'encaissement des frais d'activation de cet Établissement et, lorsqu'il dispose du droit de rétractation (article 5.1), l'expiration de son délai de rétractation. Aucune prime n'est due si le nouvel Établissement se rétracte, si son Contrat n'est pas formé ou si ses frais d'activation ne sont pas payés ou lui sont remboursés (article 7.3).

26.2 Le parrain agit de façon indépendante, sans lien de subordination ni mandat. Il ne peut ni engager Ryado, ni encaisser de

paiement, ni promettre de conditions particulières (article 3.4). La prime s'entend toutes taxes comprises : le parrain redevable de la TVA l'y inclut et adresse à Ryado, avant son versement, une facture conforme ; le parrain qui n'en est pas redevable communique les informations nécessaires à la justification du versement. Il déclare les primes reçues selon les règles fiscales et sociales qui lui sont applicables ; Ryado déclare à l'administration fiscale les sommes versées à un même bénéficiaire lorsque l'article 240 du code général des impôts l'exige (au-delà de 2 400 € par année civile à la date des présentes CGV). Un parrain qui n'a pas déclaré de numéro SIRET reçoit au plus cinq primes par année civile : ce plafond est une règle de Ryado, et non de la loi, destinée à garder au parrainage son caractère occasionnel ; un SIRET valide déclaré dans l'espace du parrain le lève.

26.3 Le parrain suit ses parrainages, l'état de chaque prime et la date prévue de son virement dans l'espace du parrain, auquel il se connecte par son adresse e-mail et un mot de passe qu'il choisit ; un parrain suspendu y garde l'accès. Ryado peut suspendre un code de parrainage utilisé de façon trompeuse ou abusive : fausses déclarations, démarchage contraire à la loi, promesses non conformes au Contrat. Il peut modifier ou arrêter le programme pour l'avenir, en prévenant les parrains par e-mail trente jours à l'avance ; les primes déjà acquises restent dues. Le parrainage ne modifie ni le Contrat ni les prix de l'Établissement parrainé.

Article 27 — Références commerciales

Ryado ne cite le nom ou le logo du Client comme référence (site internet, présentations, publicités sur les réseaux sociaux) qu'avec son accord écrit préalable, donné par e-mail ou par une case dédiée. Le Client peut retirer cet accord à tout moment par e-mail ; Ryado retire alors la mention de ses supports dans les trente jours.

Article 28 — Modification des CGV

28.1 Ryado peut modifier les CGV. Les nouvelles CGV sont notifiées au Client par e-mail, avec un résumé des changements, au moins trente jours avant leur entrée en vigueur.

28.2 Elles s'appliquent alors au Contrat en cours. Le Client qui les refuse peut, avant leur entrée en vigueur, mettre fin au Contrat par simple e-mail, sans frais, avec effet au jour de cette entrée en vigueur.

28.3 Cette procédure ne permet de modifier ni les prix (qui ne changent que selon l'article 13.5), ni la Durée initiale, ni la durée des périodes de reconduction, ni le préavis de l'article 16.2, ni le plafond de l'article 23.5.

28.4 Une modification imposée par la loi, par une autorité ou par la sécurité du Service s'applique à la date qu'elle exige ; elle est notifiée dès que possible, et le Client dispose alors de la faculté de l'article 28.2 dans les trente jours de la notification.

Article 29 — Notifications et preuve

29.1 Les échanges courants se font par e-mail : à Ryado, à bhouridata@ryado.fr ; au Client, aux adresses e-mail de la personne qui a passé commande et de contact indiquées au Contrat d'abonnement, que le Client tient à jour dans l'Espace Client. Le Client accepte de recevoir ses factures et les documents du Contrat sous forme électronique. Par exception, l'assistance s'écrit à support@ryado.fr (Annexe 3, point 3.1), et la sécurité et les données personnelles à securite@ryado.fr (Annexe 1, point 2.10).

29.2 Sauf lorsque les CGV prévoient un simple e-mail (articles 13.5, 16.2, 17.1, 17.7, 28.2 et 30.2, Annexe 1 point 3.3, Annexe 3 point 1.5), la mise en demeure, la résiliation et l'opposition à la reconduction sont adressées par lettre recommandée avec avis de réception ou par envoi recommandé électronique (article L100 du code des postes et des communications électroniques) : à Ryado, au 12, rue Maurice Fonvieille, 31000 Toulouse ; au Client, à l'adresse indiquée au Contrat d'abonnement.

29.3 Le Contrat est conclu par voie électronique (articles 1125 et suivants du code civil), sans signature : l'acceptation des CGV et la commande, enregistrées par le Service avec leur date, leur heure, la version et l'empreinte des CGV et l'adresse de connexion, en font la preuve, et la Confirmation de commande, écrit électronique, a la même force probante qu'un écrit sur papier (article 1366 du code civil). Les parties conviennent que les enregistrements électroniques tenus par le Service (acceptations et commandes, horodatages, Pointages scellés, Relevés mensuels clos, accusés de réception, journal d'audit scellé, journal des saisies de l'expert-comptable et documents mensuels scellés des éléments variables, dossiers mensuels scellés (article 11.17), déclarations de paiement des salaires et réponses des Salariés (article 11.10), résultats des questionnaires de formation, e-mails envoyés et leurs accusés) sont admis comme preuve des opérations qu'ils constatent, jusqu'à preuve contraire.

Article 30 — Transfert du Contrat et sous-traitance

30.1 Le Client ne peut transférer le Contrat qu'avec l'accord écrit de Ryado. Cet accord ne peut être refusé sans motif légitime

lorsque le transfert accompagne la cession du fonds de l'Établissement à un repreneur qui accepte les CGV.

30.2 Ryado peut transférer le Contrat, avec tous ses droits et obligations, à une société qu'il constitue ou qu'il contrôle pour poursuivre son activité, ou à l'acquéreur de tout ou partie de celle-ci, y compris par la cession ou l'apport de son patrimoine professionnel (articles L526-27 et suivants du code de commerce). Le Client y consent dès à présent et expressément (article 1216 du code civil). Le transfert prend effet à sa notification au Client et libère Ryado pour l'avenir (article 1216-1). Les conditions du Contrat, notamment ses prix et son Annexe 1, restent inchangées. Le Client peut, dans le mois de la notification, mettre fin au Contrat sans frais, par e-mail.

30.3 Ryado peut confier à des prestataires une partie de ses prestations (dans l'offre Complète Borne, livraison et pose des Bornes ; assistance de premier niveau), sous sa responsabilité. Le recours à des sous-traitants ultérieurs pour les Données personnelles suit l'Annexe 1.

Article 31 — Dispositions générales

31.1 Chaque partie agit en son nom et pour son compte. Le Contrat ne crée entre elles ni société, ni mandat, ni lien de subordination.

31.2 Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir plus tard.

31.3 Si une clause est déclarée nulle ou réputée non écrite, les autres demeurent. Les parties la remplacent de bonne foi par une clause valable, aussi proche que possible de leur intention commune.

31.4 Le Contrat exprime l'intégralité de l'accord des parties sur son objet. Il remplace les propositions, devis et échanges antérieurs, sous réserve des informations précontractuelles dues au Client.

31.5 Chaque partie accepte d'assumer le risque d'un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du Contrat et renonce à se prévaloir de l'article 1195 du code civil, sans préjudice de l'article 25.

31.6 Les CGV sont rédigées en français. En cas de traduction, seule la version française fait foi.

Article 32 — Droit applicable et litiges

32.1 Le Contrat est soumis au droit français.

32.2 Avant toute action en justice, la partie qui se plaint d'un manquement adresse à l'autre une réclamation écrite et motivée. Les parties recherchent une solution amiable pendant trente jours à compter de sa réception ; elles peuvent recourir à un médiateur choisi d'un commun accord. Cette démarche n'est exigée ni pour les mesures urgentes ou conservatoires, ni pour le recouvrement d'une facture impayée.

32.3 À défaut d'accord, le litige est porté devant la juridiction compétente selon les règles de droit commun.

Annexe 1 — Accord de traitement des données (article 28 du RGPD)

Le présent accord fixe les conditions dans lesquelles Ryado, sous-traitant, traite des Données personnelles pour le compte du Client, responsable du traitement. Pour tout ce qui concerne ces données, il prévaut sur les autres documents du Contrat (article 3.2).

1. Description du traitement

Durée

Description : Celle du Contrat, puis le délai d'effacement de l'article 18.3

Nature des opérations

Description : Hébergement, enregistrement, calcul, consultation, transmission sur instruction du Client, acheminement des messages, des appels et des notifications, lecture automatique des dates sur les justificatifs déposés, pseudonymisation et transmission au prestataire d'intelligence artificielle, scellement et vérification d'intégrité, export, effacement

Finalités

Description : Décompte du temps de travail ; plannings ; préparation de la paie, des bulletins, du journal de paie et de la DSN, export des éléments variables de paie ; liens personnels adressés par e-mail aux Salariés de l'offre Essentielle (heures du mois, fiches de paie) ; dossier du salarié et documents ; recrutement à partir des seuls CV déposés en personne à la Borne (offre Complète Borne) ; formations et entretiens ; dialogue social ; signalements ; assistant conversationnel et aide au classement des documents (offres Complète SaaS et Complète Borne), sauf désactivation par le Client ; Relevé mensuel contradictoire (offres sans borne) ; pointage mobile (offre Complète Borne) ; dossier du salarié certifié et vérifié (« Mon dossier ») ; obligation d'emploi des travailleurs handicapés, droits familiaux et aménagements d'horaires et de poste ; preuve du paiement des salaires (déclaration du Client, réponse du Salarié) ; formations par vidéo

et questionnaire, y compris les contrôles d'authenticité des essais, leurs attestations scellées et le calcul, pour l'ensemble des Clients, des taux de bonnes réponses par question (article 11.14) ; dossiers mensuels scellés de l'Établissement et de chaque Salarié ; suppression des comptes ; photo de profil facultative du Salarié, posée et retirée par lui seul ; au départ d'un Salarié, effacement de son compte à la fin de son contrat et remise de ses documents par un lien personnel valable trente jours ; messagerie entre les Utilisateurs de l'Établissement et appels audio et vidéo entre le Salarié et ses collègues ou sa direction, sans enregistrement ; notifications des applications et du navigateur ; notes de frais, indemnités kilométriques et empreinte des trajets domicile-travail ; retenues sur salaire demandées par un tiers ; acomptes ; échanges de créneaux, télétravail et pourboires ; missions et renforts ; aide au recrutement (profil à recruter, rapport d'effectifs, anciens salariés à rappeler) ; analyses RH, affluence prévue et bilan économique ; raccordement à la caisse ; vérification publique de l'authenticité des attestations de formation (article 11.14 g)

Personnes concernées

Description : Salariés, candidats, intérimaires et renforts, stagiaires et apprentis, élus du CSE et représentants des organisations syndicales, Utilisateurs du Client, ayants droit déclarés à la mutuelle, auteurs, personnes visées et témoins d'un signalement, déposants extérieurs de documents, proches dont le lien ouvre un droit au salarié (enfant à charge, proche aidé), personnes filmées ou citées dans les vidéos de formation déposées par le Client

Données courantes

Description : Identité et coordonnées ; contrat, poste, horaires et rémunération ; Pointages et Relevés mensuels, absences et congés ; pour les liens adressés par e-mail (offre Essentielle), l'empreinte du lien, ses dates d'envoi, d'ouverture et d'expiration, le nombre d'essais de la date de naissance et la réponse du Salarié ; pour le pointage mobile, le seul résultat « dans la zone », « hors zone » ou « position indisponible » ; éléments de paie et taux de prélèvement à la source ; documents déposés ; CV et candidatures déposés à la Borne (offre Complète Borne) ; formations et entretiens, vidéos de formation déposées par le Client, visionnages, questionnaires (réponses, note, réussite, essais), suspensions et décisions du Client, signaux de possible fraude, attestations scellées (dont l'appareil, l'adresse IP et le navigateur utilisés, un identifiant d'appareil tiré au hasard, gardé par un cookie technique vingt-quatre heures au plus, qui ne sert qu'à détecter l'ouverture d'une même copie depuis un second appareil, et la déclaration du Salarié) et temps de formation ; déclarations de paiement du salaire (montant, mode, date, référence, sans coordonnée bancaire) et réponses des Salariés ; dossiers mensuels scellés ; mesures disciplinaires ; contenu des messages écrits et vocaux de la messagerie, avec leur auteur, leurs destinataires et leur date, effacés un an après leur envoi ; journal des appels (participants, date, durée, audio ou vidéo), sans le son ni l'image, effacé au bout d'un an ; identifiant technique de l'appareil pour les notifications ; notes de frais et justificatifs ; données de trajet domicile-travail déclarées par le Salarié pour les frais de transport, les indemnités kilométriques et l'empreinte des trajets ; nature, montant et bénéficiaire des retenues sur salaire demandées par un tiers ; journaux de connexion ; photo de profil choisie par le Salarié, réencodée sans métadonnées et jamais utilisée pour reconnaître une personne ; au départ d'un Salarié, adresse e-mail de remise et archive de ses documents, chiffrées et effacées trente jours après le dernier lien envoyé, et trace de la remise

Données appelant une protection particulière

Description : Numéro de sécurité sociale, chiffré et masqué à l'écran ; date, lieu de naissance et nationalité (DSN et registre du personnel) ; dates d'arrêt de travail et nature de l'arrêt, sans diagnostic ; date d'échéance de la visite médicale ; dates d'échéance du titre de séjour ; choix de mutuelle, cas de dispense et ayants droit ; statut de bénéficiaire de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (catégorie et dates seulement), déclaré par le salarié ou enregistré sur justificatif sans copie, déclaré dans la DSN ; situation familiale ouvrant un droit (lien avec le proche et droit invoqué, chiffrés) ; contraintes d'horaires et de poste issues d'un aménagement et leur source, chiffrées ; certification sur l'honneur du dossier du salarié (horodatage, adresse IP, empreinte) ; type et numéro d'ordre du titre valant autorisation de travail des salariés étrangers (registre unique du personnel, article D1221-23 du code du travail) ; copies des pièces versées au dossier du salarié (titre de séjour ou récépissé d'un salarié étranger soumis à autorisation de travail, annexé au registre unique du personnel, article D1221-24, attestation de droits à l'assurance maladie, attestation de suivi de la médecine du travail, permis de conduire, justificatif de domicile, diplômes et habilitations) et des certificats de formation déposés, chiffrées au repos, aucune copie de carte d'identité ni de passeport n'étant demandée ni conservée ; données de santé figurant sur un avis d'arrêt de travail ou un justificatif médical déposé, lues pour en tirer les dates puis effacées, l'image n'étant jamais conservée

Données jamais demandées par le Service (le Client s'interdit de les saisir ou de les déposer, article 10.1)

Description : Diagnostic ou motif médical, nature d'un handicap, pathologie ou état de santé d'un proche ; origine, religion, convictions, orientation sexuelle, opinions politiques ; appartenance syndicale (les espaces syndicaux s'ouvrent par un compte collectif) ; données biométriques ; coordonnées de géolocalisation ; condamnations et infractions ; frappe au clavier, captures d'écran, enregistrement des appels

Messagerie

Description : Le Client ne lit pas les conversations privées entre Salariés ; un message d'une telle conversation ne lui parvient que si le Salarié qui l'a reçu le lui transmet lui-même. La direction de l'Établissement lit le fil de chaque Salarié avec elle et les groupes qu'elle crée. Ryado ne lit aucun message, sauf dans les conditions des articles 9 et 22 ou sur réquisition d'une autorité judiciaire.

2. Obligations de Ryado

2.1 Instructions. Ryado ne traite les données que sur instruction documentée du Client : le Contrat et les réglages de l'Espace Client, y compris pour les transferts hors de l'Union européenne, sauf obligation légale dont il informe préalablement le Client si la loi ne l'interdit pas. Il informe immédiatement le Client si une instruction lui paraît contraire à la réglementation. Il ne traite les données pour aucune autre finalité, sauf la conservation pour son propre compte, aux seules fins de l'article 18.6, des empreintes des pièces de paie et de la trace des saisies, que le Client autorise en acceptant les CGV ; il n'entraîne aucun modèle d'intelligence artificielle sur elles.

2.2 Confidentialité. Les personnes autorisées à traiter les données sont tenues au secret. Aucune n'accède à l'Espace Client en dehors de l'accès d'assistance de l'article 9.

2.3 Sécurité. Ryado met en œuvre les mesures de l'Annexe 2 et les adapte à l'état de l'art.

2.4 Droits des personnes. Le Service permet aux Salariés de consulter et d'exporter leurs données, de demander leur rectification, de contester une décision qui les concerne et à tout Utilisateur de supprimer lui-même son compte (article 8.6). Ryado transmet au Client, dans les cinq Jours ouvrés, toute demande qu'il reçoit directement, sans y répondre lui-même sauf instruction.

2.5 Assistance. Ryado aide le Client à respecter ses obligations de sécurité, de notification des violations, d'analyse d'impact et de consultation préalable de la CNIL (articles 32 à 36 du RGPD). Il fournit dans l'Espace Client le registre des traitements et un modèle d'analyse d'impact prérempli.

2.6 Violations de données. Ryado notifie au Client toute violation de Données personnelles qui le concerne, sans délai injustifié et au plus tard quarante-huit heures après en avoir pris connaissance. La notification décrit la nature de la violation, les catégories et le nombre approximatif de personnes et d'enregistrements concernés, ses conséquences probables et les mesures prises ou proposées. Les informations qui ne sont pas encore connues sont transmises dès qu'elles le sont. Le Client reste seul juge de la notification à la CNIL et aux personnes concernées.

2.7 Sort des données. Le Client récupère les données avant la fin du Contrat par l'export de l'article 18.1, qui vaut restitution au sens de l'article 28.3 g) du RGPD ; Ryado les efface ensuite, ainsi que leurs copies, selon l'article 18.3 : des serveurs du Service au plus tard le troisième jour qui suit le dernier jour du Contrat, ou au plus tard quinze jours après le début du report prévu à cet article, puis des sauvegardes dans les trente jours qui suivent. Le coffre de preuves de l'article 18.6 n'en garde aucune donnée de paie : seulement leurs empreintes et la trace de qui a saisi ou validé quoi, et quand.

2.8 Audits. Ryado met à la disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect du présent accord. Le Client peut réaliser lui-même, ou faire réaliser par un auditeur indépendant tenu au secret qui n'est pas un concurrent de Ryado, un audit une fois par an et après toute violation de données, avec un préavis de trente jours. L'audit est à la charge du Client ; il ne donne accès ni aux données des autres clients, ni aux secrets de sécurité du Service.

2.9 Demandes des autorités. Ryado informe le Client de toute demande d'accès à ses données émanant d'une autorité, sauf interdiction légale. Il ne communique que ce qui est légalement exigé et conteste une demande qu'il estime illégale.

2.10 Ryado tient le registre des traitements qu'il effectue comme sous-traitant (article 30.2 du RGPD). Ryado n'a pas désigné de délégué à la protection des données. Pour toute question relative aux données personnelles, le contact pour les données personnelles est le dirigeant de Ryado, joignable à securite@ryado.fr ; la sécurité et les violations de données s'y signalent aussi.

3. Sous-traitants ultérieurs

3.1 Le Client autorise Ryado à recourir aux sous-traitants ultérieurs ci-dessous. Chacun est lié à Ryado par un contrat conforme à l'article 28, paragraphe 4, du RGPD ; lorsqu'un prestataire n'accepte que ses propres conditions, Ryado a vérifié, avant d'y recourir, que ces conditions lui imposent des obligations de protection des données équivalentes à celles du présent accord, et tient cette analyse à la disposition du Client. Ryado répond de leurs manquements. Les fonctions facultatives ne font intervenir leur prestataire que tant qu'elles sont actives ; les fonctions d'intelligence artificielle des offres Complète SaaS et Complète Borne le sont par défaut, et le Client peut les désactiver à tout moment (article 6.3) ; aucun CV n'est transmis au prestataire d'intelligence artificielle.

Render Services, Inc.

Pays du prestataire : États-Unis
Serveurs : Allemagne (Francfort)

Rôle : Hébergement de l'application et de la base de données
Encadrement d'un transfert hors Union : Certifié au cadre de protection des données UE– États-Unis (Data Privacy Framework)

Supabase, Inc.
Pays du prestataire : États-Unis
Serveurs : Irlande
Rôle : Sauvegardes de la base, chiffrées par Ryado avant l'envoi européenne ; chiffrement et conservées trente jours au plus
Encadrement d'un transfert hors Union : Clauses contractuelles types de la Commission préalable, clé détenue par Ryado seul

Sendinblue SAS (Brevo)
Pays du prestataire : France
Serveurs : Union européenne
Rôle : Envoi des e-mails et des SMS du Service
Encadrement d'un transfert hors Union : Aucun transfert

OpenAI Ireland Ltd (groupe OpenAI)
Pays du prestataire : Irlande, groupe américain
Serveurs : États-Unis
Rôle : Assistant conversationnel et aide au classement des documents déposés, tant que le Client ne les a pas désactivées (offres Complète SaaS et Complète Borne ; jamais dans l'offre Essentielle) ; aucun CV ne lui est transmis
Encadrement d'un transfert hors Union : Clauses contractuelles types de la Commission européenne (décision 2021/914) ; accord de traitement des données (DPA) signé avec OpenAI le 06/11/2026

The Next Path Software Consulting Inc. (Metered)
Pays du prestataire : Canada
Serveurs : France
Rôle : Relais des appels vidéo entre le salarié et son responsable (serveur TURN), lorsque la connexion directe entre leurs appareils est impossible : flux chiffrés de bout en bout (DTLS-SRTP), que le relais ne peut ni lire ni enregistrer, et adresses IP des participants
Encadrement d'un transfert hors Union : Décision d'adéquation de la Commission européenne pour le Canada (décision 2002/2/CE), maintenue en 2024 ; serveurs en France

Scaleway SAS
Pays du prestataire : France
Serveurs : France (Paris)
Rôle : Copie de sécurité du journal d'audit (Cockpit) : journaux techniques, sans donnée de santé ni secret, adresses IP tronquées
Encadrement d'un transfert hors Union : Aucun transfert

Apple Inc. (Apple Push Notification service)
Pays du prestataire : États-Unis
Serveurs : Hors Union possible
Rôle : Acheminement des notifications de l'application Ryado (Data Privacy Framework) pour iPhone (point 3.5)
Encadrement d'un transfert hors Union : Cadre de protection des données UE–États-Unis et clauses contractuelles types de la Commission européenne

Google LLC (Firebase Cloud Messaging)
Pays du prestataire : États-Unis
Serveurs : Hors Union possible
Rôle : Acheminement des notifications de l'application Ryado (Data Privacy Framework) pour Android (point 3.5)
Encadrement d'un transfert hors Union : Cadre de protection des données UE–États-Unis et clauses contractuelles types de la Commission européenne

Cloudflare, Inc.
Pays du prestataire : États-Unis
Serveurs : Centres de données du réseau Cloudflare, en principe le plus proche de l'Utilisateur,échanges entre les y compris hors de l'Union
Rôle : Intermédiaire technique placé devant le Service (diffusion du site, protection contre les attaques) : reçoit, déchiffre et retransmet les navigateurs ou applications des Utilisateurs et l'hébergeur, adresses IP comprises

Encadrement d'un transfert hors Union : Cadre de protection des données UE–États-Unis (Data Privacy Framework) et clauses contractuelles types de la Commission européenne (décision 2021/914)

3.2 Les données envoyées au prestataire d'intelligence artificielle sont réduites au nécessaire : noms remplacés par des étiquettes, textes des documents à classer transmis après retrait du nom, des coordonnées, de l'âge et des critères protégés ; aucun CV ni aucun document médical n'est transmis, et aucune donnée relative au handicap, à la situation familiale, aux aménagements d'horaires ou au dossier du salarié. Un contrôle automatique bloque tout envoi contenant un numéro de sécurité sociale, un IBAN, une date de naissance, un numéro de téléphone, une adresse e-mail ou un numéro de titre de séjour. Selon ses conditions, ce prestataire n'utilise pas ces données pour entraîner ses modèles.

3.3 La liste à jour figure dans l'Espace Client. Ryado informe le Client par e-mail, au moins trente jours à l'avance, de tout ajout ou remplacement d'un sous-traitant ultérieur. Aucun nouveau sous-traitant ultérieur ne reçoit de Données personnelles avant l'expiration de ce délai. Le Client peut s'y opposer par e-mail pendant ce délai, pour un motif lié à la protection des données. À défaut de solution, il peut mettre fin au Contrat sans frais (article 17.2) avant la prise d'effet du changement.

3.4 Aucune donnée n'est transférée hors de l'Union européenne en dehors des cas du tableau du point 3.1 et du point 3.5. Les échanges entre les Utilisateurs et le Service transitent par le réseau de Cloudflare (tableau du point 3.1). Les appels audio et vidéo s'établissent directement entre les appareils des participants ; lorsque le réseau de l'un d'eux l'empêche, ils passent par le serveur relais du tableau ci-dessus, situé en France, qui transmet les flux chiffrés de bout en bout sans pouvoir les lire ni les enregistrer. Les services que le Client choisit de raccorder (caisse) sont des destinataires qu'il désigne, et non des sous-traitants de Ryado. Le Service ne se raccorde à aucun logiciel de paie ni à aucune plateforme de dépôt de la DSN : le Client y importe ou y dépose lui-même les fichiers produits.

3.5 Notifications des applications. Les notifications de l'application Ryado pour iPhone passent par le service de notification d'Apple (Apple Push Notification service), et celles de l'application Ryado pour Android par celui de Google (Firebase Cloud Messaging), pour les seuls Utilisateurs qui ont installé l'application et accepté ses notifications. Ces services reçoivent un identifiant technique de l'appareil et, pour chaque notification, une phrase fixe selon le type d'événement, sans nom de personne ni contenu de message (par exemple « Votre gérant vous a écrit. » ou « Un message a été écrit dans l'un de vos groupes. ») ; sur iPhone, le nombre de messages non lus. Seule exception, l'invitation d'appel porte le nom de l'appelant, sans sa fonction, son établissement ni sa photo, avec le numéro de l'appel et la mention audio ou vidéo, pour que le téléphone puisse présenter l'appel. Le nom d'un Salarié cité par une alerte, ainsi que l'auteur et le texte d'un message, ne s'affichent qu'à l'ouverture de l'application, derrière la connexion de l'Utilisateur. Les notifications reçues dans un navigateur ne sont pas concernées : leur contenu est chiffré pour le seul navigateur destinataire avant de quitter le Service.

Annexe 2 — Mesures de sécurité

Les mesures ci-dessous sont en place à la date des CGV. Ryado peut les faire évoluer, sans jamais en réduire le niveau.

Hébergement

Mesures : Application et base de données hébergées par Render à Francfort (Union européenne)

Chiffrement des échanges

Mesures : HTTPS obligatoire, en-tête HSTS d'un an ; trames des Bornes signées (HMAC-SHA256) et à usage unique (offre Complète Borne)

Chiffrement au repos

Mesures : Numéros de sécurité sociale, IBAN, déclarations DSN, statut de bénéficiaire de l'obligation d'emploi, situation familiale ouvrant un droit, contraintes et source des aménagements d'horaires et de poste, déclaration certifiée du dossier du salarié, numéros des titres d'autorisation de travail, fichiers des documents déposés, vidéos, certificats et attestations de formation, dossiers mensuels scellés, données lues sur ces documents (dont les données de santé) et adresses e-mail des déposants extérieurs chiffrés par le Service (AES-256-GCM), avec des clés conservées hors de la base

Authentification

Mesures : Identifiants personnels (comptes d'instance pour les espaces du CSE et des organisations syndicales) ; mots de passe conservés sous forme d'empreinte (scrypt), jamais en clair ; second facteur obligatoire pour les gérants, les directions d'enseigne, les experts-comptables désignés par le Client, l'équipe de Ryado et les élus du CSE, selon la méthode choisie par l'Utilisateur : clé d'accès (clé publique seule conservée, aucune donnée biométrique), code d'une application d'authentification (secret chiffré) ou code à usage unique par e-mail (empreinte seule conservée), avec des codes de secours ; au-delà de cinq essais en cinq minutes, connexion bloquée temporairement ; sessions de dix heures au plus, sauf celles qu'un Utilisateur ouvre dans l'application Ryado pour iPhone ou Android, qui restent ouvertes sans limite de durée jusqu'à la déconnexion, jusqu'à leur fermeture par l'Utilisateur depuis « Appareils connectés », par le Client ou par Ryado, ou jusqu'à la fin de l'accès de l'Utilisateur au Service ; pour les gérants, les directions d'enseigne, les experts-comptables désignés par le Client et l'équipe de Ryado, dont les comptes de la console d'administration de Ryado,

quinze minutes sans geste de l'Utilisateur (ouverture d'une page, envoi d'un formulaire, appui ou saisie dans la page ; les actualisations automatiques, notamment de la messagerie et des notifications, ne comptent pas) : dans un navigateur, la session est alors fermée, après un avertissement affiché une minute avant qui permet de rester connecté ; dans l'application Ryado pour iPhone ou Android, la session est verrouillée et ne se rouvre que par la clé d'accès de l'Utilisateur, confirmée par Face ID, l'empreinte digitale ou le code de l'appareil, cette vérification se faisant sur l'appareil sans qu'aucune donnée biométrique ne soit transmise à Ryado ; sans clé d'accès utilisable sur l'appareil, la session est fermée comme dans un navigateur ; les comptes de la console d'administration de Ryado n'ont pas la session de l'application et restent limités à dix heures ; les sessions des Salariés et des élus du CSE ne changent pas ; cookies sécurisés

Cloisonnement

Mesures : Données de chaque Établissement séparées logiquement ; espaces du CSE et signalements inaccessibles à l'employeur ; accès de l'assistance soumis à l'autorisation du Client (article 9)

Fichiers déposés

Mesures : Type réel et taille contrôlés à l'envoi ; seuls les formats attendus par chaque page sont acceptés ; programmes, scripts, pages web, macros et PDF porteurs de code refusés, la tentative inscrite au journal et, pour un programme, signalée au responsable de la sécurité

Intégrité

Mesures : Chaque Pointage est scellé et chaîné au précédent : toute modification ou suppression est détectée ; corrections tracées avec leur auteur ; journal d'audit chaîné et scellé, contrôlé chaque nuit ; dans les offres sans borne, Relevé mensuel clos scellé, ses rectifications tracées avec leur motif et leur auteur ; dossiers mensuels clos le premier jour du mois suivant, figés, chaînés (HMAC-SHA256) et vérifiables par leur empreinte SHA-256 ; déclarations de paiement du salaire jamais réécrites, une correction annulant et remplaçant la précédente avec son motif ; attestations de formation (essais, réussites, suspensions, décisions du Client, certificats) scellées, chiffrées au repos, chaînées par Établissement (HMAC-SHA256), inscrites au journal d'audit et vérifiables par leur référence (article 11.14 g)

Protection de l'application

Mesures : Jetons anti-falsification de requête (CSRF), politique de sécurité du contenu (CSP), limitation du nombre de requêtes, journalisation des événements de sécurité et alertes au responsable

Sauvegardes

Mesures : Archive complète chaque nuit, chiffrée par Ryado avant l'envoi, déposée dans un espace privé distinct de l'hébergeur principal (Irlande) ; chaque archive est effacée au plus tard trente jours après sa création ; dans la limite de la capacité de cet espace, sont gardées en priorité les archives des sept dernières nuits, puis une archive par semaine au-delà, les deux plus récentes étant toujours gardées ; restauration testée et consignée au moins une fois par trimestre ; objectifs : perte de données limitée aux vingt-quatre dernières heures, rétablissement en quatre heures

Bornes

Mesures : Dans l'offre Complète Borne : appairage par une clé propre à chaque Borne ; Pointages hors ligne conservés chiffrés et signés puis transmis ; alerte après vingt-quatre heures de silence

Minimisation

Mesures : Données jamais demandées par le Service (Annexe 1) ; effacement automatique à l'échéance des durées de conservation ; anonymisation des Salariés cinq ans après leur départ

Intelligence artificielle

Mesures : Pseudonymisation avant envoi, blocage des identifiants sensibles, journalisation des envois sans leur contenu (Annexe 1, point 3.2)

Incidents

Mesures : Procédure écrite de gestion des incidents et des violations de données ; information du Client sous quarante-huit heures (Annexe 1, point 2.6)

Organisation

Mesures : Personnes habilitées tenues au secret ; secrets techniques conservés hors du code source ; développement et essais sur des données fictives ; exercices de restauration dans une base temporaire, supprimée à leur issue

Chaîne logicielle

Mesures : Composants épinglés et installés sous un verrou d'empreintes ; audit des failles publiées visant les versions utilisées ; recherche automatique de secrets dans les fichiers et l'historique ; suite complète des tests automatiques de non-régression, sur des données fictives, exécutée sur chaque version avant son déploiement en production, ainsi que chaque semaine et à chaque envoi de code sur la branche principale

Annexe 3 — Engagement de service et assistance

1. Disponibilité

1.1 Ryado s'engage sur une disponibilité du Service de 99 % par mois civil, hors maintenance planifiée et hors les cas de l'article 12.7. Le taux se calcule ainsi : (minutes du mois hors maintenance planifiée - minutes d'indisponibilité) ÷ minutes du mois hors maintenance planifiée.

1.2 Est une indisponibilité toute période pendant laquelle l'Espace Client ou la réception des Pointages ne répondent pas, constatée par la supervision de Ryado, ou signalée par le Client avec ses éléments (heure, capture d'écran), sauf preuve contraire apportée par Ryado au moyen des journaux de sa supervision. Le relevé du mois est communiqué au Client sur demande.

1.3 Si la disponibilité du mois n'est pas tenue, le Client reçoit, sur demande adressée dans les trente jours qui suivent la fin du mois, un avoir sur l'abonnement de ce mois :

De 98 % à moins de 99 %
Avoir : 5 %

De 95 % à moins de 98 %
Avoir : 10 %

Moins de 95 %
Avoir : 20 %

1.4 L'avoir s'impute sur la facture suivante. Il s'impute sur les dommages-intérêts éventuellement dus selon l'article 23, sans préjudice du droit de résiliation du point 1.5.

1.5 Si la disponibilité n'est pas tenue trois mois de suite, ou quatre mois sur une période de douze, le Client peut mettre fin au Contrat sans frais (article 17.2), par e-mail adressé dans les trente jours qui suivent le dernier de ces mois.

2. Maintenance planifiée

La maintenance planifiée a lieu entre 23 h et 6 h (heure de Paris). Elle est annoncée au moins soixante-douze heures à l'avance, dans le Service et par e-mail aux gérants, et ne dépasse pas huit heures par mois. Pendant ce temps, dans l'offre Complète Borne, les Bornes continuent d'enregistrer les Pointages (article 12.4). Une maintenance qui ne respecte pas ces conditions compte comme indisponibilité.

3. Assistance

3.1 L'assistance est joignable du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h (heure de Paris), hors jours fériés : par e-mail à support@ryado.fr, par téléphone au +33 6 12 17 01 18 et par la messagerie de l'Espace Client. Elle répond en français.

3.2 Chaque demande est classée selon sa gravité. Ryado s'engage sur un délai de première réponse, décompté pendant les horaires de l'assistance, et se fixe un objectif de correction :

Bloquante
Exemples : Service inaccessible ; pointage impossible dans tout un Établissement ; paie ou DSN impossibles à produire avant leur échéance
Première réponse : 8 heures ouvrées
Objectif de correction ou de contournement : 2 Jours ouvrés

Gênante
Exemples : Fonction importante dégradée, avec un moyen de contournement
Première réponse : 2 Jours ouvrés
Objectif de correction ou de contournement : 10 Jours ouvrés

Mineure ou question
Exemples : Anomalie sans effet sur l'activité, demande d'information
Première réponse : 5 Jours ouvrés
Objectif de correction ou de contournement : Prochaine mise à jour

3.3 Les délais de correction sont des objectifs que Ryado met tous les moyens en œuvre pour tenir. Dans l'offre Complète Borne, une Borne défectueuse est réparée ou remplacée dans le délai de l'article 7.5.

Annexe 4 — Formulaire de rétractation

Complétez et renvoyez ce formulaire uniquement si votre commande est rattachée à un commercial de Ryado (article 5.1) et si vous souhaitez vous rétracter du Contrat, avant l'expiration du délai de l'article 5.1. Une commande passée en ligne

directement, sans le lien ni le code d'un commercial, n'ouvre pas ce droit. Vous pouvez aussi utiliser le bouton « Exercer mon droit de rétractation » de votre espace, ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté.

À l'attention de Mohamed Baha BHOURI, entrepreneur individuel (EI), Ryado — 12, rue Maurice Fonvieille, 31000 Toulouse — bhouridata@ryado.fr

Je / Nous (*) vous notifie / notifions (*) par la présente ma / notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) / pour la prestation de services (*) ci-dessous :

- Référence de la commande : ……
- Commandé le (*) / reçu le (*) : ……
- Nom du Client (dénomination et numéro SIRET) : ……
- Nom et qualité de la personne qui a passé commande : ……
- Adresse du Client : ……
- Signature (uniquement en cas d'envoi du formulaire sur papier) : ……
- Date : ……

(*) Rayez la mention inutile.