



Conditions Générales de Vente

Date de dernière mise à jour : 15 / 01 / 2026

Table des matières

1. OBJET	2
2. IDENTITE DU PRESTATAIRE	2
3. CHAMP D'APPLICATION	2
4. DEFINITIONS	2
5. DESCRIPTION DES SERVICES	2
6. COMMANDES ET COMPTE CLIENT	2
7. PRIX ET CONDITIONS FINANCIERES GENERALES	3
8. MODALITES DE PAIEMENT	3
9. OFFRE N°1 – SERVICE URBAPLUS	4
10. OFFRE N°2 – SERVICES URBASSIST (JETONS, ABONNEMENTS, PREMIUM)	4
11. DROIT DE RETRACTATION (CLIENTS CONSOMMATEURS)	8
12. DUREE, SUSPENSION ET RESILIATION	8
13. RESPONSABILITE	9
14. DONNEES PERSONNELLES	9
15. PROPRIETE INTELLECTUELLE	9
16. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE	10

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société URBASSIST fournit ses Services aux clients professionnels et, le cas échéant, aux consommateurs utilisant le Site www.urbassist.fr.

2. IDENTITE DU PRESTATAIRE

URBASSIST, société par actions simplifiée au capital de 39 230,00 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Nîmes sous le numéro 840 329 478 R.C.S. Nîmes, dont le siège social est situé 153, chemin de la Tour de l'Évêque – 30000 Nîmes – France. Téléphone : 04 48 06 05 90 – Email : contact@urbassist.fr.

3. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des prestations de services proposées par URBASSIST via le Site www.urbassist.fr et, le cas échéant, dans le cadre de contrats ou devis conclus avec des clients professionnels.

Elles complètent les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de la Plateforme. En cas de contradiction, les stipulations particulières d'un devis ou contrat signé avec un client prévalent sur les présentes CGV.

4. DEFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule ont le sens qui leur est donné dans les CGU URBASSIST (notamment « Utilisateur », « Services », « URBASSIST », « URBAPLUS », « Module 3D », « IA », etc.).

5. DESCRIPTION DES SERVICES

URBASSIST propose principalement :

- des Services d'assistance à la préparation de dossiers de déclaration préalable et de permis de construire via le service « URBASSIST » ;
- des Services d'analyse réglementaire automatisée via le service « URBAPLUS » ;
- des fonctionnalités de modélisation tridimensionnelle et de génération automatique de plans et vues (« Module 3D ») ;
- des prestations d'accompagnement humain renforcé (« Service Premium ») ;
- le cas échéant, des prestations sur mesure et des intégrations API pour certains clients professionnels.

6. COMMANDES ET COMPTE CLIENT

Les commandes de Services sont passées : (i) en ligne via le Site, après création d'un compte, ou (ii) par l'acceptation d'un devis ou contrat adressé par URBASSIST au client.

Le client garantit l'exactitude des informations fournies lors de la création de son compte

et s'engage à les tenir à jour. Certaines offres sont réservées aux clients professionnels dûment identifiés (URBAPLUS, abonnements spécifiques, etc.).

Rattachement à l'entité : le compte client et la facturation sont rattachés à une entité professionnelle identifiée (SIREN/SIRET). Deux SIREN distincts impliquent deux comptes/contrats distincts ; les droits (abonnements, jetons) ne sont pas mutualisables entre entités.

7. PRIX ET CONDITIONS FINANCIERES GENERALES

Les prix des Services sont indiqués en euros hors taxes (HT), sauf mention contraire. La TVA applicable est celle en vigueur à la date de facturation.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour de la commande ou ceux indiqués dans le devis accepté. URBASSIST se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment pour l'avenir, conformément aux stipulations des CGU et des présentes CGV.

8. MODALITES DE PAIEMENT

Sauf stipulation contraire, les Services sont payables comptant à la commande, par carte bancaire, virement ou tout autre moyen de paiement accepté par URBASSIST.

Tout devis accepté expressément (signature manuscrite, signature électronique, validation en ligne ou accord écrit) vaut bon de commande ferme et engage le client à payer le prix qui y est indiqué.

En cas de paiement différé accordé à un client professionnel, les factures sont payables dans le délai indiqué sur celles-ci.

Facturation : une facture est émise pour chaque transaction de paiement. Lorsque plusieurs achats sont réglés au sein d'une même transaction, ils figurent sur une facture unique ; à l'inverse, des transactions distinctes donnent lieu à des factures distinctes.

Pour les abonnements, URBASSIST peut proposer un paiement par prélèvement SEPA (notamment via SystemPay - Banque Populaire du Sud), sous réserve d'activation par l'établissement bancaire.

Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans qu'un rappel soit nécessaire, l'application de pénalités de retard calculées sur la base du taux directeur de la Banque centrale européenne (opération de refinancement la plus récente) majoré de dix (10) points de pourcentage, sans pouvoir être inférieur à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Les pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date d'échéance portée sur la facture et jusqu'à complet paiement des sommes dues.

En outre, tout retard de paiement d'un client professionnel donne lieu, pour chaque facture payée en retard, au versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros, conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce.

Lorsque les frais de recouvrement réellement exposés par URBASSIST (tels que frais d'huissier, d'avocat ou de société de recouvrement) excèdent ce montant, URBASSIST se réserve le droit de réclamer, sur justificatifs, une indemnisation complémentaire.

Ces dispositions s'appliquent sans préjudice de la faculté pour URBASSIST de suspendre l'accès aux Services et/ou de résilier le contrat dans les conditions prévues aux présentes CGV et aux CGU.

9. OFFRE N°1 – SERVICE URBAPLUS

Le service URBAPLUS est proposé :

- sous la forme d'une facturation à l'unité, au prix par analyse indiqué dans la grille tarifaire en vigueur ; et/ou
- sous la forme d'abonnements mensuels associant un volume maximal d'analyses par mois et par Utilisateur.

Chaque abonnement URBAPLUS est rattaché à un compte Utilisateur déterminé et constitue une licence d'utilisation nominative à usage limité. Le volume d'analyses inclus dans l'abonnement est plafonné pour chaque période mensuelle de Souscription (de date anniversaire à date anniversaire) ; les analyses non utilisées au cours d'un période mensuelle de Souscription ne sont ni reportées, ni remboursées, ni compensées sur les mois suivants.

Sauf stipulation contraire, les abonnements URBAPLUS font l'objet d'un engagement initial de trois (3) mois. En cas de paiement annuel anticipé, un escompte sur le montant total HT peut être appliqué conformément à la grille tarifaire en vigueur.

10. OFFRE N°2 – SERVICES URBASSIST (JETONS, ABONNEMENTS, PREMIUM)

10.1. Jetons URBASSIST

Les Services URBASSIST peuvent être réglés au moyen de jetons crédités sur le compte du client. Les jetons peuvent être utilisés par un ou plusieurs utilisateurs rattachés au même client, sans limitation de nombre d'utilisateurs, dans la limite du solde de jetons disponible.

Les jetons disposent d'une durée de validité maximale de six (6) mois à compter de leur crédit sur le compte client. À l'issue de cette période, les jetons non utilisés expirent automatiquement et ne donnent lieu à aucun remboursement ni indemnisation, sauf disposition contractuelle contraire expressément convenue entre les parties.

Ordre de consommation : lorsque le client dispose d'abonnements et de jetons, la consommation est imputée en priorité sur la volumétrie incluse dans les abonnements ; à défaut, sur les jetons disponibles.

10.2. Abonnements déclaration de travaux URBASSIST

URBASSIST propose également des abonnements donnant droit, pour chaque licence d'utilisation rattachée à un compte Utilisateur déterminé, à un nombre maximal de dossiers de déclaration de travaux URBASSIST par période mensuelle de Souscription. Les volumes de dossiers inclus et les prix correspondants sont précisés dans la grille tarifaire en vigueur et/ou dans les devis acceptés.

Les dossiers non consommés au cours d'un période mensuelle de Souscription ne sont ni reportés, ni remboursés, ni compensés sur les mois suivants. Les abonnements sont conclus pour une durée minimale d'engagement de trois (3) mois. En cas de paiement annuel anticipé, un escompte de 10 % sur le montant total HT peut être appliqué conformément à la grille tarifaire en vigueur.

10.3. Service Premium URBASSIST

URBASSIST propose un service d'accompagnement Premium, consistant en une prise en charge humaine renforcée de certains dossiers, étant précisé que le prix exact et le périmètre de la prestation sont définis au cas par cas dans un devis accepté par le client.

SERVICE PREMIUM / Prix initial & ajustement

Prix initial. Le prix affiché pour la prestation Premium constitue un **prix de base** correspondant à un **périmètre standard** de mission, tel que calibré à partir des informations communiquées par le Client au moyen du formulaire de prise d'informations initial et/ou des échanges de qualification.

Ajustement du prix en cas de charge de travail supplémentaire. Si, après analyse du formulaire, des pièces transmises ou de la complexité du projet, URBASSIST estime que la prestation requiert un volume de travail **significativement supérieur** au périmètre standard (par exemple : éléments manquants nécessitant des recherches complémentaires, modifications substantielles du projet, particularités réglementaires ou techniques, documents incomplets ou incohérents, demandes supplémentaires hors périmètre), URBASSIST en informera le Client **avant** de poursuivre l'exécution de la mission.

Dans ce cas, URBASSIST proposera au Client :

- soit un **devis complémentaire** (ou un ajustement du prix), sur la base du **temps estimé**, au tarif **à partir de 100 € HT/heure**,
- soit, à défaut d'accord du Client dans un délai raisonnable, la **clôture** de la demande Premium (sans lancement ou poursuite des travaux), selon les conditions de remboursement prévues aux présentes.

Validation préalable. Toute intervention Premium excédant le périmètre standard est réalisée **uniquement après acceptation** expresse du devis complémentaire par le Client.

SERVICE PREMIUM / Absence de garantie d'acceptation : URBASSIST délivre une prestation de service et ne garantit pas l'obtention d'une autorisation d'urbanisme. Un refus de l'administration ne donne lieu à aucun remboursement, dès lors que la prestation a été délivrée conformément au périmètre convenu (sauf dysfonctionnement imputable à URBASSIST).

SERVICE PREMIUM / Délais : sous réserve de la réception complète des informations et pièces nécessaires, URBASSIST s'efforce de livrer le dossier Premium dans un délai moyen de quinze (15) jours ouvrés à compter du lancement effectif de la prestation. Ce délai peut être prolongé en cas de complexité particulière, d'informations manquantes et/ou de demandes complémentaires du Client.

SERVICE PREMIUM / Calibrage et modifications : la mission Premium est calibrée sur la base du formulaire initial. Une (1) demande de modification (un aller-retour) est incluse et peut entraîner une nouvelle version du dossier, sous réserve que la modification ne remette pas substantiellement en cause le périmètre initial. Toute demande supplémentaire et/ou toute modification substantielle pourra être refusée par URBASSIST ou fera l'objet d'un devis complémentaire. A ce titre, toute intervention complémentaire fera l'objet d'un devis préalable et sera facturée au temps passé au tarif à partir de 100 € HT/heure.

SERVICE PREMIUM / Relances et absence de réponse : URBASSIST pourra adresser jusqu'à deux (2) relances afin d'obtenir les informations et/ou pièces indispensables. À défaut de réponse complète du Client dans un délai maximum de six (6) mois à compter de la date d'achat de la prestation Premium, la prestation sera réputée réalisée et clôturée, sans remboursement et sans qu'aucun livrable ne puisse être exigé.

SERVICE PREMIUM / Déclenchement de la prestation : le Service Premium est engagé à compter de la réception par URBASSIST du formulaire de prise d'informations initiales dûment complété, ainsi que des pièces indispensables demandées pour réaliser la mission. Le Client est responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations transmises.

10.4. Abonnements – cumulabilité et volumétrie

Les abonnements mensuels proposés par URBASSIST sont cumulables entre eux. Ce cumul permet au client d'atteindre une volumétrie d'utilisation adaptée à ses besoins, notamment afin de lisser son activité dans le temps ou de faire face à des pics ponctuels de consommation, sans modification du contrat principal. Chaque abonnement souscrit ouvre droit à la volumétrie correspondante, utilisable conformément aux conditions définies dans l'offre commerciale associée.

Gestion des licences : le client disposant d'un compte administrateur peut attribuer, retirer et réattribuer les licences d'utilisation à ses collaborateurs. Le volume restant attaché à une licence pour la période mensuelle en cours suit la licence lors de la réattribution.

Un même Utilisateur peut cumuler plusieurs abonnements afin d'ajuster finement sa volumétrie (ex. 5 dossiers + 10 dossiers).

10.5. Packs de jetons complémentaires

En complément des abonnements mensuels, le client a la possibilité d'acquérir des packs de jetons destinés à augmenter ponctuellement sa capacité d'utilisation de la solution. Les jetons acquis en complément d'un abonnement sont indépendants de celui-ci, transférables entre les utilisateurs rattachés au même client et disposent d'une durée de validité de six (6) mois à compter de leur date d'achat. À l'issue de cette période, les jetons non consommés sont définitivement perdus, sans possibilité de report, de remboursement ou de compensation, sauf disposition contractuelle contraire expressément convenue entre les parties. L'achat de packs de jetons complémentaires ne modifie en aucun cas les conditions tarifaires, la durée ni les engagements liés aux abonnements en cours.

10.6. Formation et prise en main de la solution

Pour les Services URBASSIST, l'accès et l'utilisation de la solution sont conditionnés à la réalisation préalable d'une formation obligatoire. Pour le service URBAPLUS, cette formation est fortement recommandée mais non obligatoire. La formation est dispensée à distance, pour une durée indicative de deux (2) heures, et inclut jusqu'à cinq (5) participants par session ; au-delà de ce seuil, tout participant supplémentaire fait l'objet d'une facturation complémentaire.

11. DROIT DE RETRACTATION (CLIENTS CONSOMMATEURS)

Lorsque le client agit en qualité de consommateur au sens du Code de la consommation, il peut bénéficier, pour certaines prestations, d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat.

Toutefois, conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé notamment pour les services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation, avec l'accord exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation. Compte tenu de la nature des Services URBASSIST et URBAPLUS (prestations d'analyse et de génération de documents réalisées rapidement après la commande), le client consommateur reconnaît qu'il peut être amené à renoncer à son droit de rétractation pour permettre l'exécution immédiate des Services.

12. DUREE, SUSPENSION ET RESILIATION

Les abonnements sont conclus pour une durée minimale d'engagement de trois (3) mois, puis se renouvellent tacitement par périodes successives d'un (1) mois, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties dans les conditions prévues aux CGU.

En cas de manquement grave du client à ses obligations (notamment défaut de paiement), URBASSIST se réserve le droit de suspendre l'accès aux Services et/ou de résilier le contrat dans les conditions prévues aux CGU, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels URBASSIST pourrait prétendre.

En cas d'impayé, URBASSIST peut, dans un premier temps, bloquer la génération de nouveaux livrables tout en laissant la consultation des livrables existants, puis procéder à un blocage total au plus tard à l'issue d'un délai de trois (3) mois si la situation n'est pas régularisée.

Accès après résiliation : à l'issue d'un abonnement, le client conserve un accès en lecture seule à ses livrables pendant 90 jours, puis l'accès pourra être fermé, sous réserve des obligations légales de conservation.

Downgrade : toute demande de passage vers une formule inférieure prend effet à la prochaine date anniversaire de l'abonnement concerné.

Saisonnalité : la mise en pause/suspension d'un abonnement à l'initiative du client n'est pas proposée (sauf accord écrit d'URBASSIST).

13. RESPONSABILITE

Les limitations et exclusions de responsabilité décrites dans les CGU (notamment pour les Services URBAPLUS et le Module 3D) sont pleinement applicables aux présentes CGV.

URBASSIST est tenue, dans le cadre de l'exécution des Services, à une obligation de moyens et non de résultat. En particulier, URBASSIST ne garantit ni l'obtention d'une autorisation d'urbanisme, ni l'acceptation d'un dossier par les services instructeurs ; elle s'engage en revanche à mettre en œuvre les moyens raisonnables pour générer, à partir des informations fournies par le client, un dossier de déclaration de travaux ou de permis de construire compatible avec le niveau d'exigence habituellement attendu par lesdits services.

En tout état de cause, et sous réserve des dispositions légales impératives applicables, la responsabilité globale d'URBASSIST au titre d'un Service est, sauf faute lourde ou dolosive, limitée au montant effectivement payé par le client pour le Service concerné au cours des douze (12) derniers mois.

14. DONNEES PERSONNELLES

URBASSIST traite des données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution des Services, conformément à sa Politique de confidentialité et, le cas échéant, aux accords de sous-traitance conclus avec certains clients professionnels. Le client est invité à se référer à cette Politique pour plus d'informations.

15. PROPRIETE INTELLECTUELLE

URBASSIST reste seule titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents à la Plateforme, aux outils, aux modules (dont URBASSIST, URBAPLUS et le Module 3D), aux bases de données et, plus généralement, à tout élément mis à disposition du client dans le cadre des Services, à l'exception des contenus fournis par le client.

Le client bénéficie d'un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non transférable des Services, pour ses propres besoins professionnels et/ou personnels, dans les limites prévues aux CGU et aux présentes CGV.

16. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes CGV, et à défaut de résolution amiable, les tribunaux compétents seront ceux désignés conformément aux règles de procédure civile françaises. Pour les clients professionnels, les tribunaux de Nîmes pourront être compétents, sous réserve de toute compétence territoriale impérative.