Conditions générales d'utilisation de VECTOR

Règles d'accès et d'utilisation de la plateforme

Version : 1.0
Date d'entrée en vigueur : 8. November 2026

Exploitant : VECTOR SASU, société par actions simplifiée unipersonnelle au capital de 3 000 euros, dont le siège social est situé 62 boulevard Gambetta, 06000 Nice, France, immatriculée au RCS de Nice sous le numéro 130 982 390, SIREN 130 982 390, ci-après « VECTOR ».

Les présentes conditions générales d'utilisation, ci-après les « CGU », définissent les règles d'accès et d'utilisation de VECTOR. Elles s'adressent aux restaurants abonnés, à leurs utilisateurs autorisés et, uniquement pour les parcours qui les concernent, aux clients qui consultent une carte, passent une commande ou effectuent un paiement au moyen d'un parcours proposé par un restaurant. Elles n'organisent ni le prix ni la facturation de l'abonnement VECTOR, qui relèvent des conditions générales de vente, ci-après les « CGV ».

1 Objet périmètre et documents applicables

VECTOR fournit un service logiciel de carte numérique, QR, commande, gestion opérationnelle et, selon la formule active, paiement client en ligne, caisse, documents et statistiques. Chaque établissement physique dispose de son propre espace et de ses propres droits.

Les CGU complètent les CGV conclues entre VECTOR et le restaurant. La Politique de confidentialité décrit les traitements réalisés par VECTOR pour ses propres finalités. Lorsque VECTOR traite des données personnelles pour le compte du restaurant, le DPA conclu avec celui-ci s'applique. En cas de contradiction, les conditions particulières prévalent, puis les CGV et le DPA pour leurs objets respectifs, puis les présentes CGU.

Les CGU ne remplacent pas les mentions légales, informations précontractuelles, conditions de vente, politique de confidentialité ou autres informations que le restaurant doit fournir à ses propres clients.

2 Acceptation et habilitation

L accès à l'espace professionnel suppose l'acceptation des CGU dans leur version portée à la connaissance du restaurant. Seul un utilisateur disposant du rôle Owner est habilité à accepter les documents contractuels et leurs modifications matérielles au nom du restaurant. Il déclare disposer des pouvoirs nécessaires pour engager celui-ci.

Les utilisateurs Manager et Staff utilisent la plateforme dans le cadre des droits que l'Owner leur attribue. Leur utilisation vaut engagement à respecter les règles opérationnelles et de sécurité des présentes CGU, sans leur conférer le pouvoir de modifier le contrat au nom du restaurant.

Pour les clients du restaurant, l'utilisation d'un QR ou d'un parcours de commande implique le respect des seules règles nécessaires à ce parcours. La vente reste conclue avec le restaurant selon les informations et conditions que celui-ci doit rendre accessibles.

3 Comptes rôles et permissions

Le restaurant fournit des informations exactes, vérifie son adresse électronique et maintient ses coordonnées à jour. Il organise les habilitations de son équipe et répond des opérations réalisées depuis les comptes qu'il administre, sauf anomalie imputable à VECTOR.

- Owner : administre le compte et les établissements, gère les utilisateurs et permissions, et accepte les documents contractuels.
- Manager : exerce les fonctions de gestion qui lui sont expressément ouvertes par l'Owner.
- Staff : accède uniquement aux fonctions opérationnelles qui lui sont attribuées.

Le restaurant vérifie régulièrement les accès et retire sans délai ceux qui ne sont plus nécessaires, notamment en cas de départ ou de changement de fonction. Il veille à ce que chaque utilisateur dispose d'un compte personnel.

4 Parcours QR commandes et relation avec les clients

Selon la configuration du restaurant, un QR permet d'accéder à la carte d'une table ou à un parcours à emporter. Vector Commande transmet une commande sans paiement client en ligne. Vector Paiement ajoute un parcours de paiement en ligne associé au compte connecté du restaurant.

Le restaurant reste seul vendeur des repas, boissons et services de restauration. Il est notamment responsable de l'offre, des prix, de la disponibilité, de l'acceptation ou du refus d'une commande, de sa préparation, de sa remise ou livraison, du service après-vente, des annulations, remboursements et réclamations de ses clients.

VECTOR met à disposition l'outil technique et n'est ni le vendeur, ni le restaurateur, ni le mandataire général du restaurant auprès de ses clients. Les CGU VECTOR ne créent pas une vente entre VECTOR et le client du restaurant.

Avant la commande, le restaurant fournit au client toutes les informations légalement requises, notamment son identité, ses coordonnées, les caractéristiques essentielles, les prix et frais applicables, les modalités d'exécution, les allergènes, ainsi que ses propres conditions lorsque celles-ci sont requises. Le restaurant conserve la maîtrise et la responsabilité de ces informations.

5 Carte contenus allergènes et obligations du restaurant

Le restaurant répond de l'exactitude, de l'actualité et de la licéité de sa carte, de ses prix, taux de TVA, descriptions, disponibilités, photos, logos, informations sur l'origine des produits, allergènes, informations légales et instructions opérationnelles.

Il vérifie que les informations obligatoires sont visibles et compréhensibles avant la commande, y compris pour les denrées non préemballées et les ventes à distance. Il met à jour sans délai toute information susceptible d'affecter la santé, la sécurité ou le consentement du client. Une information affichée dans VECTOR ne dispense pas le restaurant d'utiliser les autres supports requis dans son établissement.

VECTOR ne fournit aucun conseil alimentaire, médical, juridique, comptable ou fiscal. Les fonctions de calcul, classement ou suggestion ne remplacent pas le contrôle du restaurant et de ses professionnels.

6 Import de menu par intelligence artificielle

Le restaurant peut téléverser des photos ou des fichiers PDF de menu afin qu'un traitement automatisé propose un brouillon. Ce brouillon n'est jamais publié automatiquement.

Avant tout import puis avant toute publication, une personne habilitée par le restaurant doit vérifier et, si nécessaire, corriger chaque produit, prix, taux de TVA, poste de préparation, description et allergène. Le résultat automatisé peut être incomplet, inexact ou attribuer une information au mauvais produit. L absence d'un allergène dans une proposition ne confirme jamais son absence réelle.

Dans l'architecture décrite à la date de la présente version, seuls les fichiers de menu fournis par le restaurant et les instructions techniques nécessaires sont transmis au prestataire spécialisé utilisé pour l'extraction. Les commandes clients, paiements et archives fiscales ne font pas partie de cette transmission. Toute évolution de ce périmètre doit être reflétée dans la documentation de confidentialité et, lorsqu'elle est matérielle, notifiée conformément à l'article 18.

7 Paiements avec Stripe Connect

Lorsque Vector Paiement est activé, le paiement est techniquement traité au moyen de Stripe Connect et du compte connecté du restaurant. Le restaurant doit ouvrir, maintenir et utiliser ce compte conformément aux conditions de Stripe et fournir à Stripe les informations demandées.

VECTOR facilite l'intégration technique du parcours de paiement. VECTOR n'est pas un établissement de crédit, un établissement de paiement ou un prestataire de services de paiement du restaurant ou de son client. VECTOR ne reçoit ni ne conserve les fonds pour son propre compte et ne doit pas être présenté comme détenteur des sommes versées au restaurant.

Stripe fournit ses services de paiement dans le cadre de sa propre relation contractuelle et réglementaire. Le traitement d'un remboursement, d'une contestation, d'une rétrofacturation, d'un blocage ou d'un délai de versement dépend des fonctionnalités activées, des instructions du restaurant, des règles Stripe et des réseaux de paiement. Les obligations financières entre VECTOR et le restaurant demeurent régies par les CGV.

8 Utilisation acceptable

Il est interdit d'utiliser VECTOR pour :

- accéder sans autorisation à un compte, aux données d'un autre restaurant ou à une fonction non attribuée ;
- partager des identifiants, contourner l'authentification, les permissions, les limites techniques ou les mesures de sécurité ;
- sonder, scanner, tester ou perturber la sécurité ou la disponibilité du service sans autorisation écrite préalable ;
- introduire un code malveillant, automatiser des requêtes abusives ou détourner les interfaces mises à disposition ;
- publier un contenu illicite, trompeur, dangereux ou portant atteinte aux droits d'un tiers ;
- exercer une activité interdite ou enfreindre les règles d'un prestataire de paiement applicable.

VECTOR peut prendre les mesures proportionnées nécessaires pour prévenir, limiter ou faire cesser ces usages, sans préjudice des mesures prévues à l'article 14.

9 Sécurité et signalement

Chaque utilisateur protège ses identifiants, utilise les moyens d'authentification mis à disposition et s'assure de fermer sa session sur un équipement partagé. Le restaurant informe ses utilisateurs des règles de sécurité et conserve une liste exacte des personnes autorisées.

Toute perte d'accès, utilisation inhabituelle, suspicion de compromission ou divulgation non autorisée doit être signalée sans délai à contact@vector-order.com. Le restaurant coopère raisonnablement à l'analyse et aux mesures correctives. Les obligations relatives aux violations de données personnelles sont précisées, selon le rôle des parties, dans la Politique de confidentialité et le DPA.

10 Propriété intellectuelle et licence sur les contenus

VECTOR et ses concédants conservent tous leurs droits sur le logiciel, les interfaces, la documentation, les bases, les éléments graphiques, les marques et les améliorations du service. L abonnement ne transfère aucun de ces droits au restaurant.

Le restaurant conserve ses droits sur les contenus qu'il transmet. Il garantit disposer des autorisations nécessaires et accorde à VECTOR, pendant la durée strictement utile, une licence non exclusive permettant d'héberger, reproduire, adapter au format technique, afficher et transmettre ces contenus uniquement pour fournir, sécuriser et maintenir le service. Cette licence n'autorise pas VECTOR à exploiter commercialement la marque ou les contenus du restaurant pour une autre finalité sans accord distinct.

Les observations et demandes d'amélioration peuvent être utilisées pour faire évoluer le service, à condition de ne pas divulguer les informations confidentielles du restaurant ni réutiliser pour son propre compte les données personnelles confiées en qualité de sous-traitant hors du cadre autorisé.

11 Données personnelles et confidentialité

Pour les traitements nécessaires à la gestion de sa relation commerciale, à sa facturation SaaS, à sa sécurité interne et au respect de ses propres obligations légales, VECTOR agit comme responsable du traitement dans les conditions décrites par sa Politique de confidentialité.

Pour les données de clients, commandes, équipes, assistance ou sources de menu que VECTOR traite sur instruction documentée du restaurant et pour le compte de celui-ci, le restaurant agit comme responsable du traitement et VECTOR comme sous-traitant. Ces traitements sont régis par le DPA. Le restaurant reste responsable de la licéité de la collecte, de l'information des personnes, de la base juridique et de ses instructions.

La qualification d'un service tiers, notamment Stripe, dépend du traitement concerné et de sa relation contractuelle effective. Les présentes CGU ne modifient pas les rôles décrits dans la Politique de confidentialité, le DPA ou les conditions propres de ce tiers.

Les espaces et autorisations sont organisés par restaurant et par rôle. Cette organisation fonctionnelle ne vaut pas promesse d'une mesure de sécurité particulière au-delà de celles effectivement décrites et mises en œuvre.

12 Services tiers

Le service peut dépendre de prestataires d'hébergement, de paiement, de communications transactionnelles et de traitement automatisé. Leur intervention peut être soumise à leurs propres conditions et entraîner des indisponibilités ou restrictions indépendantes de VECTOR.

Le restaurant respecte les conditions des services tiers qu'il active ou auxquels il ouvre un compte. VECTOR reste responsable de ses propres obligations contractuelles, mais ne garantit pas qu'un service tiers maintiendra indéfiniment une fonctionnalité, une zone géographique ou une condition commerciale. Les sous-traitants ultérieurs utilisés pour les traitements réalisés pour le compte du restaurant sont gérés conformément au DPA.

13 Disponibilité maintenance et support

VECTOR s'efforce d'assurer la disponibilité du service, sans garantir une disponibilité continue ni l'absence totale d'erreurs. Des interruptions peuvent intervenir pour maintenance, mise à jour, sécurité, incident, urgence ou défaillance d'un service tiers. Sauf engagement écrit distinct, aucun niveau de service chiffré ni délai garanti de rétablissement n'est applicable.

Lorsque les circonstances le permettent, VECTOR informe le restaurant des opérations planifiées susceptibles d'affecter sensiblement l'utilisation. Le support opérationnel est joignable à contact@vector-order.com. Les horaires, canaux et niveaux de support éventuellement inclus dans une offre relèvent des CGV ou de conditions particulières.

14 Suspension

VECTOR peut suspendre tout ou partie d'un accès en cas d'impayé dans les conditions prévues par les CGV, de risque de sécurité, d'usage interdit, d'obligation légale, de demande d'une autorité compétente ou de violation grave ou répétée des documents contractuels.

Sauf urgence, interdiction légale ou risque de dommage, VECTOR informe le restaurant du motif et lui laisse un délai raisonnable pour remédier au manquement. La mesure est limitée à ce qui est nécessaire et levée lorsque sa cause disparaît. Une suspension ne libère pas le restaurant de ses obligations déjà nées.

15 Fin du service accès en lecture seule et historiques

À la fin complète de l'abonnement, les fonctions opérationnelles peuvent être désactivées. Un accès en lecture seule de 90 jours est prévu pour les éléments pertinents, afin de permettre leur consultation ou export lorsque les fonctions disponibles le permettent. Cet accès reste soumis aux règles de sécurité, aux droits des utilisateurs et aux obligations légales applicables.

Après ce délai, les données qui ne reposent plus sur un motif légitime de conservation sont supprimées ou anonymisées conformément aux règles applicables et au DPA. Certaines données peuvent être conservées plus longtemps lorsqu'une obligation légale, la constatation, l'exercice ou la défense de droits, la sécurité ou une instruction licite du restaurant le justifie. Les sauvegardes suivent le cycle technique décrit dans la documentation applicable et ne constituent pas un accès opérationnel.

Lors d'un passage de Vector Paiement à Vector Commande, l'accès aux historiques fiscaux pertinents et aux remboursements liés à des paiements antérieurs reste techniquement prévu, sous réserve des droits, disponibilités et durées de conservation applicables.

VECTOR peut fournir des fonctions d'historique, de document ou d'export, mais ne déclare pas que le service ou ces documents bénéficient d'une certification fiscale particulière. Le restaurant demeure responsable de ses obligations comptables, fiscales, de conservation et d'archivage, et vérifie avec ses conseils que sa configuration et ses procédures satisfont aux exigences qui lui sont applicables.

16 Communications

Les notifications contractuelles sont adressées aux coordonnées enregistrées par l'Owner ou affichées dans l'espace professionnel. Le restaurant maintient ces coordonnées à jour et consulte les messages relatifs au service.

Le support opérationnel utilise contact@vector-order.com. Des messages transactionnels peuvent être envoyés sous le nom VECTOR depuis contact@vector-order.com. L adresse d'émission n'est pas nécessairement une boîte humaine surveillée ; les demandes de support doivent être adressées au canal indiqué.

17 Preuve et acceptation électronique

Les enregistrements électroniques conservés dans des conditions permettant d'en assurer l'intégrité peuvent établir les accès, actions, commandes, notifications et acceptations. La version des CGU acceptée, la date, le compte concerné et les éléments techniques raisonnablement nécessaires à la preuve peuvent être enregistrés.

L acceptation au moyen d'une case, d'un bouton ou d'un mécanisme équivalent manifeste le consentement de l'Owner lorsqu'elle intervient après mise à disposition des documents applicables. Ces stipulations ne privent aucune partie de son droit d'apporter une preuve contraire selon les règles de droit applicables.

18 Modification des CGU

VECTOR peut modifier les CGU pour adapter le service, renforcer sa sécurité, tenir compte d'une évolution légale ou réglementaire ou clarifier leur fonctionnement.

Les modifications mineures ou favorables peuvent être notifiées par voie électronique ou dans l'espace professionnel et prennent effet à la date indiquée. Toute modification matérielle affectant les droits ou obligations essentiels du restaurant fait l'objet d'une information claire avant son entrée en vigueur et, lorsque sa nature le requiert, d'une nouvelle acceptation explicite par l'Owner.

Si une modification matérielle refusée est nécessaire à la poursuite du service, le restaurant peut mettre fin à l'abonnement selon les CGV avant sa prise d'effet. L utilisation par les Manager et Staff ne remplace jamais l'acceptation requise de l'Owner.

19 Responsabilité et articulation avec les CGV

Chaque partie répond de ses propres obligations. Les règles financières, exclusions et plafonds de responsabilité convenus entre VECTOR et le restaurant figurent dans les CGV ou les conditions particulières et ne sont pas reproduits dans les présentes CGU.

Aucune stipulation des CGU n'exclut ou ne limite une responsabilité lorsqu'une telle exclusion ou limitation est interdite par la loi. Les droits que la loi reconnaît aux clients du restaurant restent opposables au vendeur concerné.

20 Droit applicable et juridiction compétente

Les CGU sont régies par le droit français, sous réserve des règles impératives qui imposeraient l'application d'une autre loi.

Pour les litiges entre VECTOR et un restaurant ayant la qualité de commerçant, et après tentative de résolution amiable, compétence expresse est attribuée aux tribunaux du ressort du siège social de VECTOR, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, dans la mesure où cette clause est légalement valable et opposable. Dans les autres cas, la juridiction compétente est déterminée par les règles légales applicables.

Les litiges relatifs à une vente de repas ou de services de restauration opposent le client au restaurant vendeur ; VECTOR peut toutefois coopérer à l'examen d'un incident technique relevant de la plateforme.

21 Dispositions finales

Si une stipulation est déclarée nulle, illégale ou inapplicable, les autres stipulations demeurent en vigueur. Les parties remplacent, lorsque cela est possible, la stipulation concernée par une stipulation valable d'effet économique et juridique aussi proche que possible.

Le fait de ne pas exercer immédiatement un droit ne vaut pas renonciation. Les titres facilitent la lecture et n'affectent pas l'interprétation. La version française prévaut sur toute traduction mise à disposition à titre de commodité.

Contact contractuel : contact@vector-order.com

Support : contact@vector-order.com