

ARTICLE 1 - Désignation du Vendeur



Société à responsabilité limitée
au capital de 3 000 euros
Siège social : 93 Rue des Saules
69 490 SARCEY
918 784 737 RCS LYON
+33 6 71 47 08 35
ibegon@nuvolis.fr
nuvolis.fr

ARTICLE 2 - Champ d'application

Le Vendeur propose les services et contenus numériques suivants :

- l'hébergement de serveurs et données en mode IaaS, PaaS, BaaS, DRaaS, XaaS et SaaS ;
- des prestations de services, Audit, Conseil SI, Gestion de projet, Infrastructure, Infogérance, ...
- la vente de matériel informatique ;
- la fourniture de logiciels, licences, ...
- y compris sur des supports matériels servant exclusivement à les transporter et notamment l'hébergement de serveurs et données en mode IaaS, PaaS, BaaS et SaaS, ainsi que tous types d'hébergement et structures de Cloud hybrides futurs et à venir, disque dur, Microsoft OneDrive, Clé USB.

Les Services Numériques permettent de créer, traiter ou stocker des données sous forme numérique, d'y accéder, de les partager ou interagir avec des données sous forme numérique (services d'hébergement de fichiers, médias sociaux, jeux proposés dans l'environnement informatique en nuage).

Les Contenus Numériques sont constitués de données produites et fournies sous une forme numérique, telles que des programmes informatiques, des applications, des jeux, de la musique, des vidéos ou des textes, que l'accès à ces données ait lieu au moyen du téléchargement ou du streaming, depuis un support matériel ou par tout autre moyen.

Les caractéristiques principales des Services et Contenus Numériques sont présentées sur le site internet du Vendeur/prestataire.

Il est précisé qu'il n'existe pas de niveaux minimaux de qualité de services.

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve et à l'exclusion de toutes autres conditions, à toute vente de Services et Contenus Numériques fournis par le Vendeur effectuée au profit des consommateurs et clients non professionnels (« Les Clients ou le Client ») (Vendeur et Client étant également désignés comme « les Parties » ou « une Partie »).

Elles précisent, notamment, les conditions d'utilisation du site du Vendeur, de passation de commande, de paiement et de fourniture des Services et Contenus Numériques commandés par les Clients.

Le Client, qui reconnaît que les présentes Conditions Générales de Vente et leurs annexes, comportant les informations requises par la loi, lui ont été communiquées de manière claire et compréhensible, sur un support durable ou dans un document facilement téléchargeable, est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande.

Le choix et l'achat d'un Service ou Contenu Numérique sont de la seule responsabilité du Client.

Ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la conclusion du contrat de fourniture de Services et Contenus Numériques et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat de fourniture de Services et Contenus Numériques.

La validation de la commande de Services et Contenus Numériques par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat. Le Client doit donc s'assurer de la disponibilité de ce document d'où l'importance de son téléchargement à des fins de documentation, de référence future et de reproduction à l'identique.

Ces informations seront fournies, sur demande, dans un format accessible aux personnes handicapées.

ARTICLE 3 - Commandes

Le Client sélectionne les Services et Contenus Numériques qu'il désire commander, selon les modalités suivantes :

- le client a la possibilité de passer sa commande par mail, par courrier ou tout autre moyen. Le client sera informé de toute indisponibilité du service ou du contenu numérique commandé.
- pour que la commande soit validée, le client devra accepter les CGV, le devis ou le contrat au moyen du logiciel de signature électronique « YouSign ».
- le client devra choisir l'adresse de livraison et valider le mode de paiement (selon le service paiement à réception ou à 30 jours par virement).
- la vente sera considérée comme définitive, après l'envoi au client de la confirmation de l'acceptation de la commande par le vendeur par courrier électronique ou tout autre moyen de son choix, et après encaissement par le vendeur de l'intégralité du prix à la livraison du service ou matériel.
- toute commande vaut acceptation des prix et de la description des services et/ou produits disponibles à la vente. Le vendeur fournit au client une confirmation de commande, par messagerie électronique ou tout autre moyen de son choix.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

La vente de Services et Contenus Numériques ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par le Vendeur et après encaissement par celui-ci de l'intégralité du prix ou de l'acompte dû.

Pour des Services et Contenus Numériques donnant lieu à l'établissement d'un devis préalable, la vente de Services et Contenus Numériques ne sera considérée comme définitive qu'après établissement d'un devis par le Vendeur, acceptation du devis par le Client et envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par le logiciel de signature électronique « YouSign » ou, par exception, par courrier électronique, télécopie, courrier postal ou tout autre moyen. Les devis établis par le Vendeur sont valables pendant une durée de 3 mois.

Le Vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

En cas d'annulation de la commande par le Client après son acceptation par le Vendeur, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure ou l'usage du droit de rétractation du Client conformément aux dispositions de l'article L 221-28 du Code de la consommation, une somme correspondant à 5 % du montant total des Services et Contenus Numériques commandés sera acquise au Vendeur et facturée au Client, à titre de dommages et intérêts, en réparation du préjudice ainsi subi.

La passation d'une commande de Services et Contenus Numériques implique la conclusion d'un contrat d'abonnement d'une durée indéterminée avec un abonnement initial d'un mois automatiquement et tacitement reconduit pour des périodes successives de même durée.

Le Client dispose de la faculté de résilier l'abonnement à tout moment, pour quelque motif que ce soit, au moyen d'un écrit ménageant une preuve de la date d'envoi. La résiliation est effective dans un délai de 3 mois lors de la réception de la notification de la résiliation par le Client.

Le formulaire de résiliation figurant sur le site du Vendeur peut être utilisé à cet effet.

La passation d'une commande de Services et Contenus Numériques implique la conclusion d'un contrat d'abonnement d'une durée minimum de 36 mois reconduite tacitement pour une durée d'un an.

L'abonnement ne pourra en aucun cas se renouveler par tacite reconduction et sans l'accord explicite du Client (consommateurs et aux non-professionnels), qui sera invité par le Vendeur à se réabonner.

ARTICLE 4 - Tarifs

Les Services et Contenus Numériques proposés par le Vendeur sont fournis aux tarifs en vigueur au jour de la confirmation de l'acceptation de la commande par celui-ci, tels que communiqués au Client préalablement à la passation de sa commande.

Le tarif indiqué dans la confirmation de la commande par le Vendeur est définitif. Il est exprimé en euros, HT et TTC.

Les frais de communication liés à l'utilisation des Services et Contenus Numériques commandés restent à la charge du Client.

Le tarif peut être majoré de frais.

Les Services et Contenus Numériques proposés par le Vendeur sont délivrés au Client en contrepartie d'un prix.

Les tarifs comprennent le service après-vente, la maintenance et l'assistance à la clientèle dans les conditions et selon les modalités précisées au catalogue du Vendeur consultable sur le site internet.

ARTICLE 5 - Conditions de paiement

Toute somme versée d'avance sur le prix, arrhes ou acompte, est productive d'intérêt au taux légal à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement et jusqu'à la date de fourniture des Services et Contenus Numériques commandés (article L 214-2 du Code de la consommation).

Le prix peut être soit payable comptant, en totalité au jour de la fourniture des Services et Contenus numériques commandés soit en totalité et en un seul versement dans un délai de 30 jours à compter de la fourniture des Services et Contenus Numériques commandés dans les conditions définies à l'article « Fourniture des Services et Contenus Numériques » ci-après et comme indiqué sur la facture remise au Client, par voie de paiement sécurisé :

- par virement bancaire
- par prélèvement SEPA,
- par cartes bancaires : Carte Bancaire, Visa, MasterCard, American Express, autres cartes bancaires
- par chèque bancaire.

En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine ou à Monaco.

La mise à l'encaissement du chèque est réalisée à réception.

Le Vendeur ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des Services et Contenus Numériques commandés par le Client si le prix ne lui a pas été préalablement réglé en totalité dans les conditions et ci-dessus indiquées.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le Vendeur.

ARTICLE 6 - Fourniture des Services et Contenus Numériques

Les Services et Contenus Numériques commandés par le Client seront fournis par télémaintenance sur l'infrastructure du client ou directement sur site du client rendant disponibles ou accessibles les Services et Contenus Numériques commandés, ou tout moyen approprié pour y accéder ou les télécharger, en tout lieu physique ou virtuel choisi par le Client.

Les Services et Contenus Numériques commandés par le Client sont fournis dans leur version à jour à la date de la vente.

Les mises à jour ultérieures sont incluses dans le prix.

Les Services et Contenus Numériques commandés seront délivrés sans retard injustifié à compter de la validation définitive de la commande du Client, dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales de Vente.

ARTICLE 7 - Mises à jour des Services et Contenus Numériques

Le Vendeur s'engage à assurer, sans frais pour le Client, les mises à jour des Services et Contenus Numériques délivrés nécessaires pour assurer le maintien de leur conformité.

Le Client sera informé de manière claire de chaque mise à jour dans un délai raisonnable préalablement à son installation ainsi que des conséquences de sa non-installation, conformément aux dispositions de l'article L 224-25-25, I du Code de la consommation.

En cas de refus du Client d'installer les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité des Services et Contenus Numériques délivrés, le Vendeur ne pourra être considéré comme responsable des défauts de conformité résultant de l'absence de mise à jour.

Toute mise à jour non nécessaire au maintien de la conformité des Services et Contenus Numériques devra recueillir l'accord du Client qui devra être informé par le Vendeur, de manière claire et précise, sur un support durable, de la mise à jour envisagée et de sa date d'entrée en vigueur effective.

Le Client peut refuser l'installation de la mise à jour non nécessaire au maintien de la conformité des Services et Contenus Numériques délivrés ou les désinstaller.

Dans ce cas, il peut résilier sans frais le contrat de vente dans un délai de trente jours, sauf si le Vendeur lui propose de conserver les Services et Contenus Numériques délivrés sans la mise à jour.

ARTICLE 8 - Mesures techniques

Les Services et Contenus Numériques délivrés sont protégés par des mesures techniques de protection permettant de contrôler leur utilisation et leur copie.

L'atteinte aux mesures techniques de protection est sanctionnée par des délits spécifiques visés à l'article L 335-3-1 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

Le Vendeur s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de permettre et sécuriser l'accès, la consultation et l'utilisation des Services et Contenus Numériques délivrés.

Pour des raisons techniques, notamment de maintenance ou de panne de réseau, une interruption momentanée des services est possible.

Le Vendeur ne saurait donc être tenu pour responsable :

- des interruptions momentanées nécessaires à l'évolution, la maintenance, ou plus généralement en cas de mise à jour des Services et Contenus Numériques délivrés,
- des problèmes techniques, difficultés de fonctionnement ou interruption momentanée des Services et Contenus

Numériques délivrés, indépendants de sa volonté, notamment en cas de défaillance ou d'interruption des services d'électricité, de télécommunication, d'accès internet, notamment en matière de transmissions de données d'informations via les réseaux et d'atteinte aux données,

- des risques d'exposition des données et équipements du fait de l'usage d'Internet (virus éventuels, piratage, etc.), le Client s'engageant à prendre toutes mesures appropriées afin de protéger ses propres données et logiciels de la contamination par d'éventuels virus informatiques, et le Vendeur n'étant pas responsable d'éventuels dommages susceptibles d'en découler, tels que pertes de données ou détérioration d'équipement informatique.

Le Client reconnaît qu'il est seul responsable de l'utilisation qu'il fait des Services et Contenus Numériques délivrés, le Vendeur ne pouvant être tenu pour responsable du fait d'une réclamation et/ou procédure à l'encontre du Client.

ARTICLE 9 - Responsabilité du Vendeur - Garanties

Les Services et Contenus Numériques proposés à la vente sont conformes à la réglementation en vigueur en France et ont des performances compatibles avec des usages non professionnels.

Le Client bénéficie de plein droit et sans paiement complémentaire, de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés.

9-1. Garantie légale de conformité

Le Vendeur s'engage à délivrer des Services et Contenus Numériques conformes à la description contractuelle, aux critères énoncés à l'article L 224-25-14 du Code de la consommation et aux spécificités définies par l'article liminaire du Code de la consommation en termes de :

- fonctionnalité (capacité des Services et Contenus Numériques à remplir leur fonction eu égard à leur finalité),
- compatibilité (capacité des Services et Contenus Numériques à fonctionner avec du matériel informatique ou des logiciels sans qu'il soit nécessaire de les convertir),
- interopérabilité (capacité des Services et Contenus Numériques à fonctionner avec du matériel informatique ou des logiciels différents de ceux avec lesquels des biens, des contenus numériques ou des services numériques de même type sont normalement utilisés).

La garantie légale de conformité s'applique également à l'intégration correcte des Services et Contenus Numériques délivrés dans l'environnement numérique du Client et inclut les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité des Services et Contenus Numériques ainsi que l'assistance à la

En cas de défaut de conformité, le Client peut exiger la mise en conformité des Services et Contenus Numériques délivrés ou, à défaut, une réduction du prix ou la résolution de la vente, dans les conditions légales, sauf s'il s'agit d'un défaut de conformité mineur.

Il peut également suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou de la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le Vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre de la garantie légale de conformité, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du Code civil sauf s'il s'agit d'un défaut de conformité mineur.

Il appartient au Client de solliciter auprès du Vendeur la mise en conformité des Services et Contenus Numériques, qui doit intervenir sans retard injustifié, sans frais et sans inconvénient majeur pour le Client.

Le Client s'engage à coopérer avec le Vendeur afin de lui permettre de vérifier la cause d'un défaut de conformité éventuel.

Tout Service ou Contenu Numérique mis en conformité dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Le Client peut enfin exiger une réduction de prix ou la résolution de la vente (sauf si, en cas de paiement d'un prix, le défaut de conformité est mineur) dans les cas suivants (L 224-25-20 du Code de la consommation) :

- Le Vendeur refuse la mise en conformité des Services et Contenus Numériques ;
- la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ou occasionne des frais ou un inconvénient majeur pour le Client ; la non-conformité des Services et Contenus Numériques persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse ;

- le défaut est suffisamment grave pour justifier la réduction du prix ou la résolution immédiate de la vente, le Client n'étant pas tenu, dans ce cas, de demander au préalable la mise en conformité des Services et Contenus Numériques non conformes.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du Service ou Contenu Numérique délivré et sa valeur en l'absence du défaut de conformité.

En cas de résolution de la vente, le Client est remboursé du prix payé ou se voit restituer tout autre avantage reçu au titre du contrat de vente des Services et Contenus Numériques délivrés.

En cas de résolution de la vente, le Client est remboursé de la partie du prix payé ou se voit restituer la portion proportionnelle de tout autre avantage reçu au titre du contrat

délivrés, sauf si ces Services et Contenus Numériques ont été générés conjointement par le Client et d'autres personnes, et que d'autres consommateurs ou non professionnels peuvent continuer à en faire usage, sous réserve des exceptions prévues par la loi, liées notamment à l'inutilité des Services et Contenus Numériques en question ou à leur agrégation à d'autres données.

Le Vendeur pourra empêcher toute utilisation ultérieure des Services et Contenus Numériques délivrés en les rendant inaccessibles au Client ou en désactivant le compte utilisateur du Client sans préjudice du droit du Client à la récupération du contenu ou à la consultation de ses factures, comme prévu à l'article L 224-25-22 III-al. 7 du Code de la consommation.

Le Client s'engage, de son côté, à ne pas utiliser les Services et Contenus Numériques délivrés ou de les rendre accessibles à des tiers. Si les Services et Contenus Numériques délivrés ont été fournis sur un support matériel, le Client s'engage à restituer ce support sans retard injustifié et aux frais du Vendeur, si celui-ci formule une demande de restitution au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le Client a informé le professionnel de sa décision de résoudre la vente.

9-2. Garantie légale contre les vices cachés

Le Vendeur répond de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des Services et Contenus Numériques délivrés.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés des Services et Contenus Numériques délivrés, conformément à l'article 1641 du Code Civil ; dans ce cas, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

9-3. Exclusion de garanties

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- non-respect de la législation du pays dans lequel les Services et Contenus Numériques sont délivrés, qu'il appartient au Client de vérifier avant passation de sa commande ;
- en cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, d'accident ou de force majeure ;
- refus d'installation par le Client, dûment informé dans un délai raisonnable comme prévu aux présentes Conditions Générales de Vente, des mises à jour nécessaires au maintien de la conformité des Services et Contenus Numériques délivrés.

Encadré inséré dans les Conditions Générales de Vente en application des dispositions de l'article D 211-4 du Code de la consommation concernant les garanties légales de conformité et des vices cachés :

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant deux ans. La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou le peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si : 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ; 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ; 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ; 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ; 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse. Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable. Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix. Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme. Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation. Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation). Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

clientèle à laquelle le Client peut légitimement s'attendre, sans frais pour le Client.

Le Vendeur répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance des Services et Contenus Numériques et qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci. Durant un délai d'un an à compter de la date de délivrance des Services et Contenus Numériques, le Client n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique. La garantie de conformité vise également la fourniture, continue et sans interruption, des Services et Contenus Numériques délivrés pendant toute la période contractuelle de fourniture des Services et Contenus Numériques.

Le Vendeur répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance des Services et Contenus Numériques et qui apparaissent pendant toute la période contractuelle de fourniture des Services et Contenus Numériques.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil, la prescription commençant à courir au jour de la connaissance du défaut de conformité par le Client.

de vente des Services et Contenus Numériques délivrés, correspondant à la période durant laquelle les Services et Contenus Numériques délivrés n'étaient pas conformes, y compris lorsque le Client a utilisé les Services et Contenus Numériques non conformes pendant cette période.

Le remboursement du Client interviendra sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours suivant la notification de la décision du Client de résoudre la vente, avec le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors du paiement, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire.

Les dispositions qui précèdent sont sans préjudice de l'allocation éventuelle de dommages et intérêts au Client, à raison du préjudice subi par ce dernier du fait du défaut de conformité.

Le Vendeur mettra à la disposition du Client, sans frais et dans un délai raisonnable, tout contenu, autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par ce dernier lors de l'utilisation des Services et Contenus Numériques délivrés, dans un format couramment utilisé et lisible par machine.

Il devra s'abstenir d'utiliser tout contenu, autre que les données à caractère personnel, dans le respect des obligations lui incombant en vertu du règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD), qui a été fourni ou créé par le Client dans le contexte de l'utilisation des Services et Contenus Numériques

ARTICLE 10 - Assistance Client

Si le Client a besoin d'une assistance spécifique ou souhaite formuler une réclamation, le Service Client du Vendeur peut être contacté selon les modalités suivantes :

- par téléphone,
- par email, grâce aux formulaires (ticket) disponibles sur le site du vendeur.

Il est rappelé que, conformément à la réglementation en vigueur, les services téléphoniques d'assistance du Vendeur sont accessibles depuis le territoire métropolitain, les départements et régions d'outre-mer et les collectivités territoriales de Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon, par un numéro d'appel non géographique, fixe et non surtaxé ; aucun coût complémentaire autre que celui de la communication téléphonique ne peut être facturé au Client pour ces services au titre de cette communication téléphonique ; lorsque le Client appelle ces services depuis les territoires précités, aucune somme ne peut lui être facturée à aucun titre que ce soit tant qu'il n'a pas été mis en relation avec un interlocuteur prenant en charge le traitement effectif de sa demande.

Outre l'assistance à laquelle le Client peut légitimement s'attendre dans le cadre de la fourniture des Services et Contenus Numériques commandés, celui-ci peut bénéficier d'un service après-vente payant, ne relevant pas de la garantie

légale, dans les conditions prévues en annexe aux présentes Conditions Générales de Vente :

Coordonnées du service après-vente : +33428290735
Adresse mail du service après-vente : support@nuvolis.fr

ARTICLE 11 - Données personnelles

Le Client est informé que le Vendeur est amené, dans le cadre de l'achat et de l'utilisation des Services et Contenus Numériques délivrés, à collecter et traiter des données à caractère personnel concernant le Client.

Ces traitements s'effectuent conformément aux dispositions légales et réglementaires relatives aux traitements de données à caractère personnel et, en particulier, la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 du Parlement européen et du Conseil relatif à la Protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit « RGPD »), ainsi que toute autre disposition législative ou réglementaire en vigueur.

Les modalités de collecte et de traitement des données à caractère personnel ainsi que les droits dont disposent les Clients sur celles-ci peuvent être consultés dans la rubrique « Politique de confidentialité du Vendeur », que le Client doit consulter et accepter, notamment au moment de la passation de sa commande.

Des mentions spécifiques figurent, en outre, sur chaque formulaire de collecte de données afin d'assurer au Client une information complète avant tout traitement de données le concernant.

Le Client est également invité à prendre connaissance de la rubrique concernant les cookies et à paramétrer ses choix en la matière sur la plate-forme dédiée.

ARTICLE 12 - Propriété intellectuelle

Les Services et Contenus Numériques délivrés au Client sont destinés à un usage strictement privé. Toute reproduction, représentation ou usage public collectif sont prohibés.

De même, tout échange, vente ou louage à un tiers Services et Contenus Numériques délivrés est strictement interdit et sera considéré comme une violation du droit d'auteur passible de poursuites pénales.

Les Services et Contenus Numériques ainsi que tous les éléments reproduits sur la fiche produit de chaque Service et Contenu Numérique (notamment textes, commentaires, illustrations, logos et documents iconographiques) sont protégés par le Code de la Propriété Intellectuelle et par les normes internationales applicables.

L'achat et l'utilisation des Services et Contenus Numériques par le Client ne saurait conférer à celui-ci comme à quiconque, sur les éléments protégés susvisés, un droit autre que celui d'un usage strictement personnel, non collectif et non marchand.

Le client ne bénéficie donc que d'un droit d'utilisation personnel des Services et Contenus Numériques délivrés, dans un cadre strictement privé et gratuit. Toute utilisation hors du cadre des présentes est strictement prohibée et toute utilisation à des fins autres que privées expose le client à des poursuites judiciaires civiles et /ou pénales.

ARTICLE 13 - Imprévision

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

ARTICLE 14 - Exécution forcée en nature

En cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la défaillance dispose du droit de requérir l'exécution forcée en nature des obligations découlant des présentes. Par dérogation aux dispositions de l'article 1221 du Code civil, le créancier de l'obligation pourra poursuivre cette exécution forcée après une simple mise en demeure, adressée au débiteur de l'obligation par lettre recommandée avec AR demeurée infructueuse, quelles qu'en soient les circonstances et quand bien même il existerait une disproportion manifeste entre son coût pour le débiteur, de bonne foi, et son intérêt pour le créancier sous réserve des dispositions d'ordre public de l'article L 217-12 du Code de la consommation.

Il est rappelé qu'en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la défaillance pourra, conformément aux dispositions de l'article 1222 du Code civil, 30 jours après la réception d'une mise en demeure de s'exécuter restée infructueuse, faire exécuter lui-même l'obligation par un tiers, aux frais de la Partie défaillante, pour autant que le coût soit raisonnable et conforme aux pratiques du marché, sans qu'une autorisation judiciaire soit nécessaire à cet effet, étant que la Partie victime de la défaillance pourra également, à son choix, demander en justice que la Partie défaillante avance les sommes nécessaires à cette exécution.

ARTICLE 15 - Exception d'inexécution

Il est rappelé qu'en application de l'article 1219 du Code civil, chaque Partie pourra refuser d'exécuter son obligation, alors même que celle-ci est exigible, si l'autre Partie n'exécute pas la sienne et si cette inexécution est suffisamment grave, c'est-à-dire, susceptible de remettre en cause la poursuite du contrat ou de bouleverser fondamentalement son équilibre économique. La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie défaillante de la notification de manquement qui lui aura été adressée à cet effet par la Partie victime de la défaillance indiquant l'intention de faire application de l'exception d'inexécution tant que la Partie défaillante n'aura pas remédié au manquement constaté, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

Cette exception d'inexécution pourra également être utilisée à titre préventif, conformément aux dispositions de l'article 1220 du Code civil, s'il est manifeste que l'une des Parties n'exécutera pas à l'échéance les obligations qui lui incombent et que les conséquences de cette inexécution sont suffisamment graves pour la Partie victime de la défaillance. Cette faculté est utilisée aux risques et périls de la Partie qui en prend l'initiative.

La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie présumée défaillante de la notification de l'intention de faire application de l'exception d'inexécution préventive jusqu'à ce que la Partie présumée défaillante exécute l'obligation pour laquelle un manquement à venir est manifeste, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

ARTICLE 16 - Force majeure

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil ou d'aléas sanitaires ou climatiques exceptionnels indépendants de la volonté des Parties.

Pendant cette suspension, les Parties conviennent que les frais engendrés par la situation seront à la charge de la partie empêchée.

ARTICLE 17 - Résolution du contrat

17-1. Résolution pour inexécution suffisamment grave

La vente des Services et Contenus Numériques pourra être résolue en cas de manquement suffisamment grave du le Client ou du Vendeur à une ou plusieurs obligations contractuelles.

La Partie victime de la défaillance pourra, nonobstant la clause Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations figurant ci-après, en cas d'inexécution suffisamment grave de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre Partie, notifier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à la Partie Défaillante, la résolution fautive des présentes, 30 jours après l'envoi la réception d'une mise en demeure de s'exécuter restée infructueuse, et ce en application des dispositions de l'article 1224 du Code civil.

17-2. Résolution pour force majeure

La vente des Services et Contenus Numériques sera résolue de plein droit pour force majeure 30 jours après l'envoi la réception d'une constatation de la résolution notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire, mentionnant l'intention d'appliquer la présente clause.

17-3. Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations

Sans préjudice du droit d'ordre public du Client de résoudre la vente en cas de défaut de conformité des Services et Contenus Numériques, tel qu'édicté à l'article L 224-25-20 du Code de la consommation, la vente des Services et Contenus Numériques pourra être résolue en cas de non-respect de l'obligation de non-paiement à l'échéance des services commandés par le Client.

Il est expressément entendu que cette résolution pour manquement d'une partie à ses obligations aura lieu de plein droit 30 jours après l'envoi la réception d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

17-4. Dispositions communes en cas de résolution

Les prestations échangées entre les Parties depuis la conclusion du contrat et jusqu'à sa résolution ne pouvant trouver leur utilité que par l'exécution complète de celui-ci, elles donneront lieu à restitution intégrale.

Les prestations échangées entre les Parties depuis la conclusion du contrat et jusqu'à sa résiliation ayant trouvé leur utilité au fur et à mesure de l'exécution réciproque de celui-ci, elles ne donneront pas lieu à restitution pour la période antérieure à la dernière prestation n'ayant pas reçu sa contrepartie.

En tout état de cause, la Partie lésée pourra demander en justice l'octroi de dommages et intérêts.

En cas d'offre groupée, la résolution vaut pour l'ensemble des contrats.

ARTICLE 18 - Modalités de résiliation du contrat

Il est rappelé que, conformément aux dispositions légales, la résiliation du contrat par voie électronique est possible lorsque le contrat a été conclu par voie électronique ou, lorsqu'au jour de la résiliation le Vendeur offre aux Clients la possibilité de conclure des contrats par voie électronique.

A cet effet, une fonctionnalité gratuite est mise à la disposition du Client, lui permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et toutes les démarches nécessaires à la résiliation du contrat, dont le Vendeur devra accuser réception en informant le Client, sur un support durable et dans un délai raisonnable, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Aucun frais ne peut être demandé au Client en cas de résiliation anticipée du contrat, à compter de la fin du douzième mois et avant l'expiration de la durée minimale d'engagement.

Lorsque le contrat permet au Client de bénéficier de la vente d'un terminal subventionné, des frais de résiliation correspondant au plus à 20% du montant des échéances restant dues seront appliqués au Client en cas de résiliation anticipée du contrat, à compter de la fin du douzième mois et avant l'expiration de la durée minimale d'engagement.

Par exception à l'interdiction de mettre fin au contrat conclu pour une durée déterminée et tacitement reconductible avant la date anniversaire de celui-ci, le Client peut résilier le contrat à tout moment à compter de la première reconduction s'il déménage ou si son foyer fiscal évolue.

ARTICLE 19 - Droit de rétractation du Client

Le Client dispose, conformément à la loi d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion de la vente des Services et Contenus Numériques pour exercer son droit de rétractation auprès du Vendeur et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin de remboursement, sauf si l'exécution des prestations a commencé, avec l'accord exprès du Client, avant la fin du délai de rétractation.

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation, disponible sur le site internet : <https://www.nuvolis.fr>, auquel cas un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué au Client par le Vendeur, ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter et notamment par courrier postal adressé à 93 Rue des Saules 69490 SARCEY ou un mail jbegon@nuvolis.fr mentionnant la commande concernée par cette rétractation.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des Services et Contenus Numériques commandés est remboursé, dans un délai de 14 jours à compter de la réception, par Vendeur, de la notification de la rétractation du Client.

En cas de rétractation après délivrance des Services et Contenus Numériques, le prix est remboursé, déduction faite d'un montant correspondant aux Services et Contenus Numériques d'ores et déjà fournis avant la décision de rétractation, lorsque ceux-ci ont été fournis avec l'accord exprès du Client.

En cas de rétractation après achat d'une formule d'abonnement à une publication de presse périodique, le prix de l'abonnement sera remboursé, déduction faite du ou des Produits d'ores et déjà servis.

Le Vendeur devra, en cas d'exercice du droit de rétractation, s'abstenir d'utiliser tout contenu, autre que les données à caractère personnel pour lesquelles il respecte les obligations résultant du RGPD, qui a été fourni ou créé par le Client lors de l'utilisation du Contenu ou du Service Numérique.

Le Vendeur devra mettre ce contenu à la disposition du Client, à la demande de ce dernier, qui pourra le récupérer sans frais, sans que le Vendeur y fasse obstacle, dans un délai raisonnable et dans un format couramment utilisé et compatible avec une lecture par machine.

Ces dispositions ne sont pas applicables dans les cas visés à l'article L 221-26-1 du Code de la consommation, liés notamment à l'impossibilité de dissocier ce contenu d'autres données n'appartenant pas au Client ou liées à l'utilisation du Service.

En cas de rétractation du Client, le Vendeur pourra empêcher toute utilisation ultérieure du Contenu ou du Service Numérique fourni en vertu du contrat par le Client, notamment en faisant en sorte que le Contenu ou Service Numérique soit inaccessible au Client ou en désactivant son compte d'utilisateur, la réglementation imposant au Client ayant exercé son droit de rétractation de s'abstenir d'utiliser le contenu numérique et de le rendre accessible à des tiers.

Le Vendeur devra néanmoins permettre au Client de récupérer le contenu qu'il a lui-même créé dans les conditions prévues ci-dessus.

Si le Client souhaite le démarrage immédiat de la fourniture des Services et Contenus Numériques commandés avant

l'expiration du délai de rétractation, il appartient au Vendeur d'adresser au Client une confirmation de son accord pour le démarrage de la fourniture des Services et Contenus Numériques ainsi que la reconnaissance de la perte de son droit de rétractation, qui sont formalisées lors de la validation de la commande par le Client.

La vente est donc conclue de façon ferme et définitive dès la passation de la commande par le Client selon les modalités précisées aux présentes Conditions générales de Vente.

A défaut pour le Vendeur d'avoir recueilli l'accord exprès du Client pour l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation et la preuve que le Client a reconnu perdre son droit de rétractation après que le contrat aura été pleinement exécuté à la demande expresse de celui-ci, le Client ayant exercé son droit de rétractation après le début de la prestation ne sera redevable d'aucune somme à verser au Vendeur.

ARTICLE 20 - Droit applicable

Les présentes Conditions générales et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 21 - Litiges

En cas de réclamation, le Client peut s'adresser au Service Client du Vendeur qui s'efforcera de trouver une solution amiable au différend.

En cas d'échec de cette démarche, le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom art. L 612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation. Si le litige doit être porté devant les tribunaux, il est rappelé qu'en application de l'article L. 141-5 du Code de la consommation « *le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de la procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable* ».

Il est également rappelé que, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

ARTICLE 22 - Information précontractuelle - Acceptation du Client

Le Client reconnaît avoir été informé par le Vendeur de manière lisible et compréhensible, au moyen de la mise à disposition des présentes Conditions Générales de Vente, préalablement à son achat et conformément aux dispositions de l'article L 221-5 du Code de la consommation,

- sur les caractéristiques essentielles des Services et Contenus Numériques lui permettant de les acquérir en toute connaissance de cause, notamment en ce qui concerne leurs conditions d'utilisation, ainsi que leurs fonctionnalités, compatibilité, interopérabilité et continuité, avec les restrictions éventuellement applicables, le Client étant tenu de se reporter au descriptif de chaque Service et Contenu Numérique afin d'en connaître les propriétés et les particularités essentielles ;
- s'il y a lieu, sur les fonctionnalités des Services et Contenus Numériques, y compris les mesures de protection technique applicables, ainsi que toute compatibilité et interopérabilité pertinentes avec certains biens, contenus numériques ou services numériques ainsi qu'avec certains matériels ou logiciels, dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance ;
- sur le prix des Services et Contenus Numériques et l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée et des frais annexes ou, en l'absence de paiement d'un prix, sur tout avantage procuré au lieu ou en complément de celui-ci et sur la nature de cet avantage ;
- sur les modalités de paiement, de fourniture et d'exécution du contrat de vente
- sur la date à laquelle ou le délai dans lequel le Vendeur fournit les Services et Contenus Numériques commandés, en l'absence d'exécution immédiate du contrat ;
- sur l'identité du Vendeur, ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- sur l'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties (garantie légale de conformité, garantie des vices cachés, éventuelles garanties commerciales) et le cas échéant, sur le service après-vente ;
- sur les modalités de résiliation, les modes de règlement des litiges, les autres conditions contractuelles et, le cas échéant, sur les coûts de l'utilisation de la technique de

communication à distance, l'existence de codes de bonne conduite et les cautions et garanties financières ;

- sur le droit de rétractation et ses modalités d'exercice, ou sur l'absence de droit de rétractation le cas échéant ;
- sur la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation, dont les coordonnées figurent dans les présentes Conditions Générales de Vente, dans les conditions prévues au Code de la consommation.

Le Client reconnaît également avoir été mis en mesure de connaître, préalablement à la conclusion du contrat ou à l'exécution de la prestation les caractéristiques essentielles des Services et Contenus Numériques ainsi que toutes les informations visées à l'article L 111-2 du Code de la consommation.

Le fait pour le Client d'effectuer un achat de Service et/ou Contenu Numérique emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des Services et Contenus Numériques commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Vendeur.