



Conditions Générales de Ventas

Les conditions de vente sont soumises à
la législation française et européenne.



ARTICLE 1 : Objets & Contrats

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation énoncent les modalités régissant la prestation de services par EHEBERG GROUP à ses clients. Elles sont soumises à la législation française et peuvent être complétées par des dispositions particulières.

Lorsqu'un utilisateur crée un compte au sein de la plateforme d'EHEBERG GROUP, il est tenu de lire et d'accepter ces conditions générales de vente et d'utilisation. Il est important de noter que toute infraction à ces conditions est inadmissible pour EHEBERG GROUP, et aucune tolérance de sa part ne peut être interprétée comme une renonciation à l'application de ces termes ou des dispositions particulières qui pourraient s'appliquer.

Conformément aux dispositions des articles 1316 et suivants du Code civil, ainsi qu'éventuellement de l'article L.110-3 du Code de commerce, les parties s'engagent à reconnaître la validité des informations fournies dans l'espace client et des dispositions contenues dans ces conditions générales de vente en tant qu'éléments contractuels contraignants entre elles.

ARTICLE 2 : Définitions et parties

Dans le cadre de ce contrat, nous clarifions les définitions essentielles et les entités impliquées.

EHEBERG GROUP, ci-après désignée comme "l'entreprise", est une société qui détient la responsabilité de la propriété, de l'édition, et de la fourniture de services. Ces services sont destinés aux clients qui bénéficient des prestations offertes par l'entreprise dans le cadre de cette entente.

Le terme "client" se réfère à toute personne physique ou morale qui possède un compte client auprès de l'entreprise et qui peut, à sa convenance, utiliser un ou plusieurs des services proposés par l'entreprise. Le client peut être une personne individuelle ou une entité commerciale.

Il est important de noter que nous distinguons un "client actif" comme étant un client qui a au moins un service en cours de validité. En d'autres termes, un client actif est celui qui a souscrit à l'un des services de l'entreprise et qui est en situation régulière vis-à-vis de ces services au moment de la définition.

ARTICLE 3 : Client mineur

Lorsqu'un client est mineur, il est supposé avoir obtenu l'accord de ses parents ou de ses représentants légaux pour conclure le présent contrat. En conséquence, la responsabilité de la validité et de l'exécution du contrat incombe entièrement aux parents ou aux représentants légaux du client mineur. Même si le client n'a pas obtenu l'accord de ses parents ou de ses représentants légaux, l'entreprise ne peut être tenue responsable de cette omission.

Dans le cas où le client mineur n'aurait pas obtenu l'accord requis de ses parents ou de ses représentants légaux, le contrat demeure néanmoins valide, et les parents ou les représentants légaux demeurent responsables de toutes les obligations contractuelles.



l'entreprise ne pourra être tenu responsable des éventuelles conséquences liées à l'âge du client et à son incapacité légale à contracter. Il appartient au client mineur et à ses parents ou représentants légaux de se conformer rigoureusement à ces dispositions, en accord avec les lois et réglementations en vigueur.

ARTICLE 4 : Remboursement

Conformément à l'article L.121-28 du code de la consommation, le client renonce explicitement à son droit de rétractation. l'entreprise, quant à elle, offre aux clients demandeurs la possibilité d'obtenir un remboursement sous forme d'avoir dans un délai de 5 jours à compter de la date d'achat du service, à condition que seul le premier paiement d'un abonnement soit éligible à un remboursement.

Toutefois, l'entreprise se réserve le droit de procéder à un remboursement effectif dans les situations suivantes :

- Lorsqu'un paiement est considéré suspect par l'entreprise.
- En cas de refus d'acceptation d'une commande conformément à l'article 11 de nos conditions.
- L'impossibilité de livrer le client .

Il est important de noter que les demandes d'annulation ne sont pas assimilées à des demandes de remboursement. Pour solliciter un remboursement, les clients doivent contacter notre service de support via le système de tickets prévu à cet effet.

ARTICLE 5 : Disponibilité des services

L'entreprise s'engage à garantir à ses clients une disponibilité des services de 100%. Ce contrat de niveau de service concerne les incidents imprévus. En cas de non-respect de cette garantie, le client aura la possibilité de demander un crédit x25 en compensation, dont le montant sera déterminé en fonction de la durée de l'indisponibilité du service.

Par exemple, si le client paye 30€ HT chaque mois, que le service est indisponible pendant 4 heures, il pourra alors prétendre à 4,17€ de dédommagement sous forme d'avoir sur son compte eHeberg.

$$30/30 = 1, 1/24 = 0,04 \times 4 = 0,16 \times 25 = \sim 4,17\text{€}$$



Ce Service Level Agreement (SLA) se restreint à la disponibilité des serveurs informatiques fournis aux clients et ne s'étend pas à la disponibilité des serveurs hébergeant les tableaux de bord.

ARTICLE 6 : Livraison des services

L'entreprise se consacre à l'acheminement des services commandés dans un délai maximal de 72 heures ouvrées à compter de la réception du règlement. Néanmoins, il convient de noter que diverses situations exceptionnelles peuvent entraîner des retards dans la livraison. Dans de tels cas, l'entreprise prend soin de maintenir une communication transparente avec le client pour le tenir informé de l'évolution du processus de livraison.

ARTICLE 7 : Litiges

Avant d'entamer une procédure de litige, le client est tenu de prendre des mesures conciliatoires en contactant préalablement l'entreprise par le biais d'un ticket depuis son espace client ou en envoyant un courriel à contact@eheberg.com. Cette démarche vise à rechercher une résolution amiable du différend. Si le client omet d'effectuer cette démarche préliminaire, l'entreprise se réserve le droit de facturer au client les frais administratifs. En cas de refus de paiement de ces frais, l'entreprise est en droit de les facturer au client, tout en entreprenant des démarches de recouvrement et/ou en engageant une procédure judiciaire pour recouvrer les fonds.

Dans le cas d'un litige, l'entreprise se réserve le droit de suspendre l'accès à tous les services du client sans préavis.

ARTICLE 8 : Demande d'annulation

Les clients ont la possibilité, à tout moment, de soumettre une demande d'annulation de service à partir de leur espace client. Il convient de noter que seuls les clients non-engagés ont l'autorisation de faire cette demande. Pour que la demande d'annulation soit prise en compte, il est requis de fournir une brève explication des motifs qui la sous-tendent, ainsi que de choisir entre deux options : mettre fin au service immédiatement ou à la date d'échéance prévue du service.

En cas de demande d'annulation immédiate, il est important de souligner que le service sera désactivé de manière définitive dès la nuit suivant la soumission de la demande, sans possibilité de réactiver ultérieurement. Il est essentiel de préciser que la demande d'annulation ne doit en aucun cas être confondue avec une requête de remboursement.

Toutefois, dans le cas où un client souhaite résilier un service pour lequel il est engagé contractuellement, il sera tenu de s'acquitter de la totalité du montant dû conformément aux termes du contrat.



ARTICLE 9 : Support

L'entreprise propose à sa clientèle un service de soutien personnalisé, destiné à offrir une assistance de qualité. Dans le cadre de cette relation, il est attendu que le client s'abstienne de proférer des injures ou d'émettre des commentaires considérés comme inappropriés. Si de telles situations se produisaient, l'entreprise se réserve le droit de prendre des mesures restrictives, notamment en bloquant l'accès du client au service de soutien. Cette démarche vise à maintenir un environnement respectueux et productif pour l'ensemble de notre clientèle.

ARTICLE 10 : Tarification

Les prix des services sont indiqués sur le site Internet de la société d'entreprise. Les prix sont fixes, mais peuvent être soumis à des modifications :

- Modification d'offre : L'offre et/ou prix sont modifiés sans que cela n'impacte les services existants.
- Modification d'abonnement : Les abonnements existants font l'objet d'une modification tarifaire. l'entreprise tient informé le client au moins 15 jours avant que la modification soit effectué.

Si une modification d'abonnement est faite, elle ne concerne pas, par défaut, les abonnements sous engagement. Cependant, elles peuvent quand même concerner ces derniers, dans quel cas, le client engagé aura le choix de rompre l'engagement sans frais, ou bien de le poursuivre avec les nouveaux tarifs.

ARTICLE 11 : Refus de commande

L'entreprise se réserve le droit de refuser une commande. Ce refus ne s'applique que dans ces cas :

- Le client est banni de nos services ;
- Le paiement associé à cette commande est suspect ;
- L'impossibilité de livrer le client.

Dans l'ensemble des cas, le client est remboursé sur le moyen de paiement utilisé (Article 4).



ARTICLE 12 : Engagement du client

Le client s'engage solennellement à faire usage des services fournis par l'entreprise de manière strictement conforme aux lois en vigueur et aux normes éthiques les plus élevées. Il est impératif de souligner que toute violation de cet engagement relève de la seule responsabilité du client, et en aucun cas l'entreprise ne saurait être tenu pour responsable en cas de non-respect de ces obligations.

Dans le cas où l'entreprise repérerait des activités suspectes associées au compte du client, notre équipe de sécurité engagera immédiatement un dialogue avec le client en question. Ce dernier disposera d'un délai de 72 heures à compter de la notification pour présenter une justification valide concernant ces activités suspectes. À l'issue de ce délai, si aucune justification satisfaisante n'a été fournie, l'entreprise se réserve le droit de suspendre l'accès aux services, sans prévoir de possibilité de remboursement.

Cependant, même en cas de réponse du client, si l'entreprise estime que la défense présentée ne peut être considérée comme recevable, la société se réserve le droit de suspendre le service, sans ouvrir de possibilité de remboursement. Il est donc de la plus haute importance que le client veille à respecter les termes de cet engagement, en garantissant une utilisation licite et éthique des services fournis par l'entreprise.

ARTICLE 13 : Informations du client

Le client doit fournir des informations correctes lors de la création de son compte client. Si un client actif fournit des informations incorrectes, l'entreprise l'invite à les corriger dans les plus brefs délais. Si une semaine passe sans que le client n'ait rectifié ses informations, l'entreprise suspendra ses services jusqu'à ce que les informations soient corrigées. Une semaine après la suspension des services, si les informations n'ont toujours pas été corrigées par le client, l'entreprise clôturera définitivement ses services, sans possibilité de remboursement.

En cas de litige après la fermeture des services, l'entreprise facturera au client des frais de dossier et pourra faire appel à une société de recouvrement et/ou engager des procédures judiciaires pour récupérer les fonds dus.

ARTICLE 14 : Modification du présent contrat

L'entreprise se réserve le droit de réviser ce contrat à tout moment et notifiera ces changements au client. En cas de désaccord du client avec les nouvelles conditions contractuelles, ce dernier a la possibilité de mettre fin à ses services.

Pour les clients ayant souscrit à des services avec un engagement, les conditions du contrat initial demeurent en vigueur jusqu'à la fin de la période d'engagement prévue pour le service spécifique. Si le client choisit d'acquiescer de nouveaux services, les nouvelles conditions contractuelles s'appliqueront à ces services, qu'ils impliquent un engagement ou



non. Lorsque le client décide de prolonger une période d'engagement qui avait débuté en vertu d'un contrat précédent, le nouveau contrat prend effet au moment de cette reconduction.

ARTICLE 15 : Renouvellement

Lorsqu'un service atteint la date d'expiration prévue, notre système génère automatiquement une facture de renouvellement cinq jours avant la date d'échéance, à condition qu'aucune demande d'annulation n'ait été enregistrée pour ce service. Il est impératif de noter que cette facture devient immédiatement exigible et doit être réglée en temps voulu. Si, toutefois, la date d'échéance est dépassée de trois jours, des frais de retard s'élevant à 10% du montant total toutes taxes comprises (TTC) du service seront appliqués.

Dans le cas où la facture demeurerait impayée pendant une période de 30 jours à partir de la date d'échéance, notre entreprise, l'entreprise, procédera à la désactivation permanente du service, bien que la facture restera incontestablement due.

Il est important de noter que si le paiement de la facture n'est pas effectué, notre entreprise se réserve le droit de prendre des mesures plus sévères, notamment le transfert du dossier à notre service de recouvrement et la possibilité d'engager des procédures judiciaires pour recouvrer les fonds dus.

ARTICLE 16 : Compétence Juridictionnelle

Le présent contrat est soumis à la juridiction de la législation française.

Il est formellement interdit de copier ou de tirer profit de ces conditions en dehors du contexte de l'entreprise
EHEBERG GROUP.