Conditions générales de vente aux consommateurs

En vigueur le 2 novembre 2026

Armand OCTEAU, entrepreneur individuel, immatriculé sous le numéro SIREN 999229016, dont l'adresse professionnelle est située 30 bis boulevard Littré, 78600 Le Mesnil-le-Roi, France

SOMMAIRE

Article 1. Objet et champ d'application 1
1.1 Objet 1
1.2 Clientèle 1
1.3 Acceptation 1
Article 2. Vendeur 1
Article 3. Documents contractuels 1
Article 4. Produits et licences 2
4.1 Caractéristiques 2
4.2 Formules 2
4.3 Environnement technique 2
4.4 Fonctions d'intelligence artificielle 2
4.5 Services tiers 2
Article 5. Compte et commande 2
5.1 Compte Solyzon 2
5.2 Étapes de la commande 3
5.3 Formation du contrat 3
5.4 Refus de commande 3
Article 6. Prix 3
6.1 Prix affichés 3
6.2 Évolution du prix 3
6.3 Unités supplémentaires 3
6.4 Codes promotionnels 3
Article 7. Paiement 4
7.1 Moyens et moment du paiement 4
7.2 Factures 4
7.3 Échec du paiement 4
7.4 Opposition et contestation de paiement 4
Article 8. Mise à disposition de la licence 4
Article 9. Licence d'utilisation 5
9.1 Étendue 5
9.2 Usages interdits 5
9.3 Propriété intellectuelle 5
Article 10. Durée, renouvellement et fin de l'abonnement 5
10.1 Abonnement annuel 5
10.2 Abonnement mensuel 5
10.3 Résiliation par le Client 5
10.4 Résiliation par le Vendeur pour manquement 6
10.5 Arrêt d'un Produit ou d'une offre 6
10.6 Achat unique 6
Article 11. Droit de rétractation 6
11.1 Délai 6
11.2 Exécution immédiate 6
11.3 Exercice du droit 7
Article 12. Garanties légales 7
12.1 Garantie légale de conformité 7
12.2 Garantie des vices cachés 7
Article 13. Évolution des Produits 8
Article 14. Disponibilité et assistance 8

Article 15. Données du Client 8
15.1 Contenus du Client 8
15.2 Sauvegarde et récupération 8
15.3 Données personnelles 9
Article 16. Changement de fournisseur 9
16.1 Demande et préavis 9
16.2 Période transitoire 9
16.3 Données portables 9
16.4 Récupération, effacement et fin du contrat 10
16.5 Localisation et accès des autorités étrangères 10
16.6 Frais 10
Article 17. Responsabilité 10
17.1 Obligations du Client 10
17.2 Responsabilité du Vendeur 10
Article 18. Force majeure 10
Article 19. Service client et réclamations 11
Article 20. Médiation de la consommation 11
Article 21. Droit applicable et juridiction 11
Article 22. Dispositions générales 11
22.1 Preuve et archivage 11
22.2 Communications 11
22.3 Modification des CGV 12
22.4 Transfert du contrat 12
22.5 Nullité partielle et tolérance 12
Article 23. Encadré de la garantie légale de conformité 12
23.1 Achat unique 12
23.2 Abonnement 13
Article 24. Articles reproduits du Code de la consommation 14
Article 25. Formulaire type de rétractation 15

ARTICLE 1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1.1 Objet

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») fixent les conditions dans lesquelles le Vendeur vend à distance, sur les sites de Solyzon, des licences d'utilisation des logiciels, des applications et des services en ligne qu'édite Solyzon (ci-après les « Produits »). Elles s'appliquent à tous les Produits, y compris ceux qui seront proposés après leur publication.

1.2 Clientèle

Les CGV s'adressent exclusivement aux consommateurs, c'est-à-dire aux personnes physiques majeures et capables qui achètent une licence pour des besoins étrangers à leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. Elles s'appliquent aussi aux non-professionnels, c'est-à-dire aux personnes morales qui n'agissent pas à des fins professionnelles. En passant commande, l'acheteur déclare agir à l'un de ces titres et est ci-après dénommé « le Client ».

Les personnes qui achètent pour leur activité professionnelle relèvent des conditions générales de vente aux professionnels de Solyzon. Une commande passée pour une organisation qui indique un numéro SIREN ou un numéro de TVA relève de ces conditions, et non des CGV.

1.3 Acceptation

Le Client accepte les CGV en cochant la case prévue à cet effet avant le paiement. Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la commande. Le Client peut les enregistrer et les imprimer à tout moment, et elles lui sont envoyées avec la confirmation de commande.

ARTICLE 2. VENDEUR

Le Vendeur est Armand OCTEAU, entrepreneur individuel, immatriculé sous le numéro SIREN 999229016, dont l'adresse professionnelle est située 30 bis boulevard Littré, 78600 Le Mesnil-le-Roi, France, exerçant sous la marque Solyzon. Le Vendeur bénéficie de la franchise en base de TVA (TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts). Les prix affichés et facturés s'entendent en conséquence sans TVA.

Le Vendeur peut être contacté par courrier électronique à l'adresse contact@solyzon.com, par téléphone au 09 74 03 99 99, ou par courrier postal à l'adresse 30 bis boulevard Littré, 78600 Le Mesnil-le-Roi, France.

ARTICLE 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le contrat se compose, par ordre de priorité décroissant en cas de contradiction, de la confirmation de commande, des présentes CGV, puis des conditions d'utilisation du compte Solyzon et, s'il en existe, des conditions propres au Produit, qui règlent son usage. Les conditions propres au Produit sont présentées et acceptées avec les CGV avant le paiement, et ne s'appliquent qu'à cette condition.

Le contrat est conclu en français. Une traduction peut être fournie pour information, et la version française prévaut en cas de différence.

ARTICLE 4. PRODUITS ET LICENCES

4.1 Caractéristiques

Une licence donne au Client le droit d'utiliser un Produit dans les limites de l'offre choisie. Les caractéristiques essentielles de chaque offre, ses fonctions, ses limites, par exemple un nombre d'utilisateurs ou un espace de stockage, sa durée et son prix, sont présentées sur la page de l'offre et dans le récapitulatif de commande. Le Client en prend connaissance avant de commander.

4.2 Formules

Selon l'offre, la licence est vendue :

- en abonnement annuel, conclu pour un an et reconduit tacitement dans les conditions de l'article 10.1 ;
- en abonnement mensuel, conclu pour une durée indéterminée, payé chaque mois et résiliable à tout moment ;
- en achat unique, pour la durée indiquée à la commande, sans renouvellement.

4.3 Environnement technique

Selon le Produit, son utilisation s'effectue en ligne depuis un navigateur, ou depuis une application installée sur un appareil, moyennant une connexion à internet. La page de l'offre ou la documentation du Produit précise, s'il y a lieu, les navigateurs, les systèmes et les appareils compatibles, ainsi que l'interopérabilité du Produit avec d'autres logiciels. Il appartient au Client de vérifier, avant la commande, que son équipement et sa connexion répondent à ces exigences, qui ont été portées à sa connaissance de manière claire et compréhensible.

Les frais d'équipement, de connexion et de communication restent à la charge du Client.

4.4 Fonctions d'intelligence artificielle

Certains Produits proposent des fonctions qui s'appuient sur des modèles d'intelligence artificielle, par exemple pour rédiger, résumer ou classer. Leurs résultats sont produits automatiquement et peuvent comporter des erreurs ou des omissions. Ils constituent une aide que le Client est tenu de relire avant de s'en servir, en particulier avant de l'envoyer à un tiers ou de prendre une décision.

4.5 Services tiers

Un Produit peut permettre de se connecter à des services édités par des tiers. Ces services restent régis par les conditions de leur éditeur, que le Client accepte auprès de lui. Le Vendeur n'est pas responsable de leur fonctionnement, ni de leur modification ou de leur arrêt par leur éditeur, sous réserve de la garantie de conformité du Produit lui-même.

ARTICLE 5. COMPTE ET COMMANDE

5.1 Compte Solyzon

Pour commander, le Client dispose d'un compte Solyzon, qu'il crée au besoin, et dont l'usage est régi par les conditions d'utilisation du compte. Il fournit des informations exactes et à jour, notamment son nom, son adresse et son adresse e-mail, et garde ses identifiants confidentiels.

5.2 Étapes de la commande

Le Client choisit l'offre et la formule, et au besoin le nombre d'unités. Un récapitulatif lui présente ensuite l'offre, les unités, la formule, le prix total, et pour un abonnement le montant et le rythme des prélèvements.

Le Client vérifie sa commande et peut corriger ses erreurs de saisie en revenant aux étapes précédentes. Il accepte les CGV, demande l'exécution immédiate de la licence dans les conditions de l'article 11, puis confirme sa commande en cliquant sur le bouton de paiement, qui indique le montant à payer et emporte obligation de paiement.

5.3 Formation du contrat

Le contrat est formé à la confirmation du paiement. Le Vendeur envoie alors au Client, par e-mail, une confirmation de commande qui reprend les caractéristiques essentielles de l'offre, le prix, la formule, les présentes CGV et la confirmation de sa demande d'exécution immédiate, avec la facture. Cette confirmation lui est remise sur un support durable.

5.4 Refus de commande

Le Vendeur peut refuser ou annuler une commande pour un motif légitime, notamment en cas de commande précédente restée impayée, de soupçon sérieux de fraude, de paiement refusé, ou d'informations manifestement fausses. Les sommes éventuellement reçues sont alors remboursées en totalité.

ARTICLE 6. PRIX

6.1 Prix affichés

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises. Le Vendeur bénéficiant de la franchise en base de TVA (TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts), le prix affiché correspond au prix payé. Le prix applicable est celui qui s'affiche au récapitulatif au moment de la commande. Il reste fixe pour toute la période payée.

6.2 Évolution du prix

Le Vendeur peut faire évoluer le prix de ses offres. Un nouveau prix s'applique immédiatement aux nouvelles commandes. Pour un abonnement en cours, il ne s'applique qu'à partir du renouvellement qui suit, et le Vendeur en informe le Client par e-mail au moins un mois avant ce renouvellement. Le Client qui refuse le nouveau prix résilie son abonnement avant cette date, sans frais, dans les conditions de l'article 10.3, et il n'est alors rien prélevé au nouveau prix.

6.3 Unités supplémentaires

Selon l'offre, le Client peut ajouter des unités en cours d'abonnement, par exemple des utilisateurs. Le prix de l'ajout, calculé au prorata du temps qui reste jusqu'à la prochaine échéance, lui est présenté avant qu'il ne le confirme, et il est payé immédiatement. Les unités ajoutées sont ensuite comprises dans chaque renouvellement, au prix en vigueur.

6.4 Codes promotionnels

Le Vendeur peut proposer des codes promotionnels. Chaque code précise sa réduction, sa durée de validité, les offres concernées et, s'il y a lieu, le nombre de périodes auxquelles il s'applique. Sauf mention contraire, un seul code s'applique par commande, il ne se cumule pas avec une autre promotion, et il ne peut être ni échangé ni remboursé en espèces. Un code utilisé en violation de ses conditions peut être refusé.

ARTICLE 7. PAIEMENT

7.1 Moyens et moment du paiement

Le prix se paie par carte bancaire à la commande, puis à chaque échéance pour un abonnement, par l'intermédiaire d'un prestataire de paiement agréé. Le Vendeur ne reçoit ni ne conserve les numéros de carte.

Le Client garantit qu'il est titulaire de la carte utilisée ou qu'il est autorisé à s'en servir, et qu'elle permet de régler le prix. Pour un abonnement, il autorise le Vendeur à prélever chaque échéance sur la carte qu'il a enregistrée, et il la met à jour depuis son espace client lorsqu'elle expire ou change. Le Vendeur le prévient avant l'expiration de sa carte.

7.2 Factures

Une facture est émise pour chaque paiement. Elle est envoyée par e-mail et reste disponible dans l'espace client. Le Client accepte de recevoir ses factures sous forme électronique.

7.3 Échec du paiement

Si le prélèvement d'une échéance échoue, le Vendeur en informe le Client par e-mail et tente de nouveau le paiement un jour, trois jours, sept jours puis quatorze jours après l'échéance, ou le jour ouvré qui suit. Le Client conserve l'usage du Produit pendant au moins quinze jours après l'échéance, et il peut régler l'échéance à tout moment en mettant à jour sa carte depuis son espace client.

Si l'échéance reste impayée après la dernière tentative, l'abonnement prend fin, le Vendeur en informe le Client par e-mail, et la licence cesse au terme de ces quinze jours. Le Client peut souscrire de nouveau à tout moment. Ses données restent disponibles dans les conditions de l'article 15.

7.4 Opposition et contestation de paiement

Lorsque le Client conteste auprès de sa banque un paiement comme non autorisé, ou y fait opposition, alors que la licence correspondante lui a été fournie, cette licence est suspendue jusqu'à l'issue de la contestation. Une contestation fondée sur un manquement du Vendeur n'entraîne aucune suspension. Si la contestation est fondée, le Vendeur rembourse le Client ou rétablit la licence selon le cas. Si elle est rejetée, la licence est rétablie. Une contestation n'interrompt pas le droit du Client de recourir aux procédures prévues par les CGV, notamment au service client et au médiateur.

ARTICLE 8. MISE À DISPOSITION DE LA LICENCE

Dès que le paiement est confirmé, la licence est activée, rattachée au compte Solyzon du Client, et le Client peut utiliser le Produit. Les mises à jour du Produit sont comprises pendant toute la durée de la licence.

Si la licence n'est pas fournie, le Client peut demander au Vendeur de la fournir. Si le Vendeur ne la fournit pas sans retard injustifié, ou dans un délai supplémentaire expressément convenu, le Client peut résoudre le contrat et obtenir le remboursement des sommes payées, dans les conditions de l'article L. 224-25-11 du Code de la consommation.

ARTICLE 9. LICENCE D'UTILISATION

9.1 Étendue

Le Vendeur concède au Client, pour la durée de sa licence et pour ses besoins propres, un droit personnel, non exclusif et non cessible d'utiliser le Produit, dans les limites de l'offre choisie. Lorsque l'offre se compte en utilisateurs, chaque utilisateur est une personne nommément désignée, et ses identifiants ne peuvent être partagés entre plusieurs personnes.

9.2 Usages interdits

Le Client s'interdit :

- de revendre, louer, prêter, céder ou mettre à disposition d'un tiers le Produit ou ses accès, en dehors des fonctions de partage que le Produit prévoit ;
- de reproduire, modifier, décompiler ou désassembler le Produit, sauf dans les cas et les limites que prévoit l'article L. 122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle ;
- de contourner, désactiver ou altérer les limites de l'offre, les mesures techniques de protection ou les mécanismes de licence du Produit ;
- d'utiliser le Produit pour une activité illicite, pour enfreindre les droits d'un tiers, pour envoyer des messages non sollicités, ou pour stocker ou diffuser des contenus illicites ;
- de porter atteinte à la sécurité ou au fonctionnement du Produit, notamment par des accès automatisés massifs, des tentatives d'intrusion ou une charge anormale.

9.3 Propriété intellectuelle

Le Produit, son code, sa documentation, ses marques, ses logos et ses contenus restent la propriété exclusive de Solyzon ou de ses concédants. La licence ne transfère au Client aucun droit de propriété, et tout droit qui ne lui est pas expressément concédé est réservé.

ARTICLE 10. DURÉE, RENOUVELLEMENT ET FIN DE L'ABONNEMENT

10.1 Abonnement annuel

L'abonnement annuel est conclu pour un an. Il est reconduit tacitement, pour un an, à chaque échéance, au prix en vigueur dans les conditions de l'article 6.2, et le prix de la nouvelle période est prélevé sur la carte enregistrée.

Conformément à l'article L. 215-1 du Code de la consommation, le Vendeur informe le Client, par un e-mail qui lui est dédié, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période en cours, de la possibilité de ne pas reconduire l'abonnement, en indiquant dans un encadré apparent la date limite pour le faire. Si cette information ne lui est pas adressée dans ces conditions, le Client peut mettre fin gratuitement à l'abonnement à tout moment à compter de la reconduction, et il est remboursé dans les conditions de cet article. Les articles L. 215-1 à L. 215-3 et L. 241-3 du Code de la consommation sont reproduits à l'article 24.

10.2 Abonnement mensuel

L'abonnement mensuel est conclu pour une durée indéterminée. Il est payé chaque mois, à la date anniversaire de la commande, et se poursuit tant qu'il n'est pas résilié.

10.3 Résiliation par le Client

Le Client résilie son abonnement à tout moment, depuis son espace client, par la fonctionnalité de résiliation en ligne prévue par l'article L. 215-1-1 du Code de la consommation. Le Vendeur lui confirme la résiliation par e-mail, avec sa date d'effet.

La résiliation prend effet à la fin de la période déjà payée. Le Client continue d'utiliser le Produit jusqu'à cette date, et rien n'est prélevé ensuite. La période en cours n'est pas remboursée, sauf dans les cas que prévoient la loi ou les CGV.

10.4 Résiliation par le Vendeur pour manquement

En cas de manquement du Client à l'article 9.2, le Vendeur peut, après une mise en demeure par e-mail restée sans effet pendant quinze jours, résilier l'abonnement. Lorsque le manquement est grave et met en cause la sécurité du Produit, les droits d'un tiers ou la loi, notamment en cas de fraude au paiement ou de contenu manifestement illicite, le Vendeur peut suspendre immédiatement l'accès, puis résilier si le Client ne justifie pas, dans les quinze jours, que le manquement n'existe pas ou qu'il y a mis fin.

La résiliation pour manquement ne donne lieu à aucun remboursement de la période en cours, sauf si le manquement n'est pas établi. Elle n'empêche pas le Vendeur de demander réparation du préjudice qu'il a subi.

10.5 Arrêt d'un Produit ou d'une offre

Le Vendeur peut cesser de commercialiser une offre ou un Produit. Une offre retirée de la vente reste fournie au Client jusqu'à la fin de sa période en cours et peut être renouvelée, sauf si le Vendeur arrête le Produit lui-même.

S'il arrête un Produit, le Vendeur en informe le Client par e-mail au moins trois mois à l'avance. L'abonnement prend fin à la date d'arrêt, la partie de la période payée qui n'a pas été fournie est remboursée au prorata, et le Client peut récupérer ses données dans les conditions de l'article 15.

10.6 Achat unique

Une licence vendue en achat unique ne se renouvelle pas. Elle est valable pour la durée indiquée à la commande et prend fin à son terme, sans démarche du Client.

ARTICLE 11. DROIT DE RÉTRACTATION

11.1 Délai

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux que prévoient les articles L. 221-23 à L. 221-25 du même code.

11.2 Exécution immédiate

La licence n'est activée avant la fin du délai de rétractation qu'à la demande expresse du Client. Lors de la commande, le Client demande cette exécution immédiate en cochant la case prévue à cet effet, et reconnaît qu'il perd son droit de rétractation dès l'exécution complète du contrat.

- Pour un abonnement, qui est un service fourni dans la durée, le Client qui se rétracte dans le délai paie au Vendeur un montant proportionnel au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, conformément à l'article L. 221-25 du Code de la consommation. Le Vendeur rembourse le reste.
- Pour une licence vendue en achat unique, qui donne accès au Produit pendant la durée indiquée à la commande, il en va de même : le Client qui se rétracte dans le délai paie un montant proportionnel au service fourni jusqu'à la communication de sa décision, et le Vendeur rembourse le reste.

- Pour un achat de crédits, qui donnent chacun droit à une prestation, le montant proportionnel au service fourni correspond aux crédits déjà utilisés à la communication de sa décision, et le Vendeur rembourse les crédits non utilisés.
- Le Client perd son droit de rétractation lorsque le service a été pleinement exécuté avant la fin du délai, dans les conditions du 1° de l'article L. 221-28 du même code.

11.3 Exercice du droit

Pour se rétracter, le Client adresse au Vendeur, avant l'expiration du délai, une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, par e-mail à contact@solyzon.com ou par courrier à l'adresse 30 bis boulevard Littré, 78600 Le Mesnil-le-Roi, France. Il peut utiliser le formulaire type de l'article 25, sans y être obligé.

Il peut aussi se rétracter en ligne, gratuitement, par la fonctionnalité intitulée « Renoncer au contrat ici », accessible depuis son espace client pendant toute la durée du délai. Il y indique ou confirme son nom et son prénom, le contrat dont il se rétracte et l'adresse e-mail à laquelle il souhaite recevoir l'accusé de réception, puis valide par la fonctionnalité « Confirmer la rétractation ». Le Vendeur lui envoie dans un délai raisonnable, par e-mail, un accusé de réception qui reprend le contenu de sa déclaration ainsi que la date et l'heure de son envoi, conformément aux articles L. 221-21 et D. 221-5 du Code de la consommation. La preuve de l'exercice du droit de rétractation dans le délai incombe au Client, et le Vendeur lui accuse réception sans délai.

Le Vendeur rembourse les sommes reçues, déduction faite du montant dû au titre de l'exécution immédiate, au plus tard quatorze jours après avoir été informé de la décision du Client, par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande, sauf accord du Client sur un autre moyen, sans frais pour lui. La licence prend fin à la rétractation.

ARTICLE 12. GARANTIES LÉGALES

12.1 Garantie légale de conformité

Le Vendeur répond des défauts de conformité du Produit dans les conditions des articles L. 224-25-12 et suivants du Code de la consommation. Pour un abonnement, la garantie couvre les défauts qui apparaissent pendant toute la durée de la fourniture. Pour un achat unique, elle couvre les défauts qui apparaissent dans les deux ans qui suivent la fourniture. Le Vendeur fournit, pendant ces durées, les mises à jour, y compris de sécurité, nécessaires au maintien de la conformité du Produit.

Le Vendeur n'est pas responsable d'un défaut de conformité qui provient de l'incompatibilité de l'environnement numérique du Client avec les exigences techniques de l'article 4.3, dès lors qu'elles lui ont été communiquées de manière claire et compréhensible avant la commande. Le Client coopère avec le Vendeur, dans la mesure raisonnablement nécessaire et par les moyens les moins intrusifs, pour déterminer si le défaut vient de cet environnement, faute de quoi la charge de la preuve de la conformité pèse sur lui, conformément à l'article L. 224-25-16 du Code de la consommation.

Les droits du Client au titre de la garantie légale de conformité sont rappelés dans l'encadré de l'article 23. Pour les exercer, le Client écrit au Vendeur à contact@solyzon.com en décrivant le défaut constaté.

12.2 Garantie des vices cachés

Le Client bénéficie aussi de la garantie des vices cachés des articles 1641 à 1649 du Code civil, dans les conditions rappelées à l'article 23.

ARTICLE 13. ÉVOLUTION DES PRODUITS

Le Vendeur fait évoluer les Produits pour des raisons valables : améliorer leurs fonctions ou leurs performances, corriger des erreurs, renforcer leur sécurité, les adapter à l'évolution des techniques, des navigateurs, des systèmes ou des services tiers dont ils dépendent, ou se conformer à la loi ou à une décision d'une autorité. Ces évolutions ne coûtent rien au Client.

Pour une évolution qui n'est pas nécessaire au maintien de la conformité, le Vendeur informe le Client de manière claire et compréhensible, raisonnablement en avance et sur un support durable, de l'évolution envisagée et de la date à laquelle elle intervient, et lui indique qu'il peut la refuser ou, le cas échéant, la désinstaller si elle a une incidence négative sur son accès au Produit ou sur son utilisation. Dans ce cas, le Client peut résoudre le contrat sans frais dans un délai maximal de trente jours, sauf si l'évolution n'a qu'une incidence mineure pour lui, et il est remboursé dans les conditions des articles L. 224-25-22 et L. 224-25-23 du Code de la consommation, conformément à l'article L. 224-25-26 du même code. Ce droit ne s'ouvre pas si le Vendeur lui propose de conserver le Produit sans l'évolution et que le Produit reste conforme.

ARTICLE 14. DISPONIBILITÉ ET ASSISTANCE

Le Vendeur met en œuvre les moyens raisonnables pour que les Produits soient accessibles en permanence, sous réserve des opérations de maintenance, qu'il réalise de préférence aux heures de faible utilisation et annonce à l'avance lorsqu'elles sont longues, et des pannes du réseau internet et des services tiers. L'état des Produits est publié sur la page d'état de Solyzon.

Le service client répond aux questions sur l'usage des Produits par e-mail à contact@solyzon.com, les jours ouvrés, et une documentation est disponible en ligne.

ARTICLE 15. DONNÉES DU CLIENT

15.1 Contenus du Client

Les contenus que le Client enregistre dans un Produit, (ci-après les « Contenus »), restent sa propriété. Il concède au Vendeur, pour la seule durée de la licence et dans la seule mesure nécessaire, le droit de les héberger, de les sauvegarder et de les traiter pour fournir le Produit. Le Vendeur ne les utilise à aucune autre fin.

Le Client est responsable de ses Contenus, de leur licéité et des droits nécessaires pour les enregistrer. Il garantit le Vendeur contre les réclamations de tiers qui résultent d'un manquement de sa part à cette obligation ou à l'article 9.2.

15.2 Sauvegarde et récupération

Le Vendeur sauvegarde les données des Produits. Le Client peut exporter ses Contenus à tout moment pendant la licence, par les fonctions d'export que le Produit propose, et il lui est recommandé d'en conserver une copie.

À la fin de la licence, quelle qu'en soit la cause, les Contenus restent récupérables pendant trente jours. Pendant ce délai, le Client peut les exporter ou les demander au Vendeur, qui les lui remet gratuitement, dans un format couramment utilisé et lisible par machine, sans entrave et dans un délai raisonnable. Passé ce délai, les Contenus sont supprimés, sauf obligation légale de conservation.

15.3 Données personnelles

Le Vendeur traite les données personnelles du Client pour exécuter le contrat, établir les factures, assurer le paiement, prévenir la fraude et répondre à ses demandes, dans les conditions de la politique de confidentialité de Solyzon, que le Client consulte avant la commande. Cette politique précise les données traitées, leurs destinataires, leur durée de conservation et les droits du Client, notamment ceux d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition et de portabilité, qu'il exerce auprès de contact@solyzon.com. Le Client peut aussi introduire une réclamation auprès de la CNIL.

ARTICLE 16. CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Les Produits hébergés par le Vendeur sont des services de traitement de données au sens du règlement (UE) 2023/2854 du 13 décembre 2023, dit règlement sur les données. Le présent article met en œuvre ses articles 25 et 26, et s'applique sans préjudice des droits que le Client tient de l'article 15 et du Code de la consommation.

16.1 Demande et préavis

Le Client peut demander à tout moment, par e-mail à contact@solyzon.com ou depuis son espace client, à passer à un service d'un autre fournisseur, à porter ses données vers ses propres moyens informatiques, ou à faire effacer ses données. Le délai de préavis avant le lancement de cette procédure est d'un mois au plus. Lorsqu'il passe à un autre fournisseur, le Client communique les renseignements nécessaires le concernant.

16.2 Période transitoire

La procédure s'achève sans retard injustifié et au plus tard trente jours calendaires après la fin du préavis. Pendant cette période transitoire, le contrat reste applicable, et le Vendeur :

- fournit une assistance raisonnable au Client et aux tiers qu'il autorise ;
- agit avec la diligence requise pour maintenir la continuité du Produit ;
- informe clairement le Client des risques connus pour cette continuité ;
- maintient un niveau élevé de sécurité, notamment pendant le transfert des données et pendant la période de récupération.

Le Vendeur concourt à la stratégie de sortie du Client et lui communique les informations utiles. Si ce délai de trente jours est techniquement impossible à tenir, le Vendeur en informe le Client dans les quatorze jours ouvrables qui suivent sa demande, en motivant cette impossibilité, et lui indique une autre période transitoire, de sept mois au plus, pendant laquelle le Produit continue d'être fourni. Le Client peut prolonger une fois la période transitoire, pour la durée qu'il juge appropriée.

16.3 Données portables

Peuvent être portées toutes les données que le Client a saisies ou importées dans le Produit, ainsi que les données et métadonnées produites par son utilisation du Produit, notamment ses fichiers, ses fiches, ses réglages et l'historique de ses actions, dans les formats ouverts que décrit la documentation du Produit sur docs.solyzon.com, qui tient à jour le registre des structures et des formats de données, et précise les procédures, les méthodes de portage et leurs limites techniques connues. En sont exclues les données propres au fonctionnement interne du Produit dont la communication exposerait les secrets d'affaires du Vendeur ou la sécurité du Produit, notamment son code, ses modèles, ses clés et ses journaux techniques, sans que cette exclusion puisse entraver ou retarder le changement de fournisseur.

16.4 Récupération, effacement et fin du contrat

Après la période transitoire, le Client dispose d'au moins trente jours calendaires pour récupérer ses données. Le contrat est réputé résilié, et la résiliation lui est notifiée, lorsque le changement de fournisseur est achevé avec succès, ou à la fin du préavis lorsque le Client a seulement demandé l'effacement de ses données. À l'expiration de la période de récupération, et dès lors que le changement de fournisseur a abouti, toutes les données portables et tous les actifs numériques produits par le Client ou qui se rapportent directement à lui sont intégralement effacés.

16.5 Localisation et accès des autorités étrangères

Les juridictions dont dépend l'infrastructure qui héberge les Produits, et les mesures techniques, organisationnelles et contractuelles prises pour empêcher l'accès des autorités publiques de pays tiers aux données, sont décrites sur la page https://solyzon.com/confiance/, conformément à l'article 28 du règlement sur les données.

16.6 Frais

Le Vendeur ne facture aucun frais de changement de fournisseur. Seul reste dû le prix de l'abonnement pour la période qui court jusqu'à la fin du contrat.

ARTICLE 17. RESPONSABILITÉ

17.1 Obligations du Client

Le Client utilise le Produit conformément aux CGV, à sa documentation et à la loi. Il garde ses identifiants confidentiels et prévient sans délai le Vendeur de toute utilisation non autorisée de son compte. Il répond des actions effectuées depuis son compte lorsqu'elles résultent d'une négligence dans la garde de ses identifiants.

17.2 Responsabilité du Vendeur

Le Vendeur est responsable de la bonne exécution du contrat, dans les conditions de l'article L. 221-15 du Code de la consommation. Il répond du préjudice que cause au Client l'inexécution de ses obligations, dans les conditions du droit commun.

Le Vendeur n'est pas responsable lorsque l'inexécution ou le dommage est imputable au Client, notamment à un usage contraire aux CGV, à la documentation ou à la loi, ou à une négligence dans la garde de ses identifiants, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ou à un cas de force majeure.

Aucune stipulation des CGV ne limite la responsabilité du Vendeur en cas de dommage corporel, de faute lourde ou de dol, ni ne prive le Client des droits que la loi lui reconnaît en tant que consommateur.

ARTICLE 18. FORCE MAJEURE

Aucune partie n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution qui résulte d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, c'est-à-dire d'un événement échappant à son contrôle, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, par exemple une panne généralisée des réseaux ou de l'énergie, une cyberattaque d'ampleur, une catastrophe naturelle ou une décision d'une autorité.

La partie empêchée prévient l'autre sans délai. Les obligations sont suspendues pendant la durée de l'empêchement. Si celui-ci dure plus d'un mois, chaque partie peut résilier le contrat par e-mail, et le Client est remboursé au prorata de la période qui n'a pas été fournie.

ARTICLE 19. SERVICE CLIENT ET RÉCLAMATIONS

Le service client répond par e-mail à contact@solyzon.com, et par téléphone au 09 74 03 99 99 aux heures ouvrées, à un prix qui n'est pas surtaxé. Pour toute réclamation, le Client écrit d'abord au Vendeur, par e-mail ou par courrier à l'adresse 30 bis boulevard Littré, 78600 Le Mesnil-le-Roi, France, en décrivant sa demande et en joignant les éléments utiles. Le Vendeur lui répond par écrit dans les meilleurs délais.

ARTICLE 20. MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas de litige, le client particulier peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève le vendeur, Société de la Médiation Professionnelle, Alteritae, 5 rue Salvaing, 12000 Rodez, France, https://www.mediateur-consommation-smp.fr, après une réclamation écrite restée sans réponse satisfaisante.

Le Client saisit le médiateur au plus tard un an après sa réclamation écrite au Vendeur, en ligne sur le site du médiateur ou par courrier. Le médiateur peut refuser une demande manifestement infondée ou abusive, ou déjà examinée par un autre médiateur ou par un tribunal. Le recours à la médiation est facultatif, et chaque partie reste libre d'accepter ou de refuser la solution proposée.

ARTICLE 21. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Les CGV et le contrat sont régis par le droit français. Ce choix ne prive pas le Client de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi du pays où il réside habituellement.

À défaut de solution amiable, le Client peut saisir, à son choix, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, ou toute autre juridiction compétente selon le Code de procédure civile, conformément à l'article R. 631-3 du Code de la consommation.

ARTICLE 22. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

22.1 Preuve et archivage

Les données enregistrées par les systèmes du Vendeur et de son prestataire de paiement, notamment l'horodatage de l'acceptation des CGV, de la demande d'exécution immédiate et du paiement, font foi entre les parties, sauf preuve contraire apportée par le Client.

Pour toute commande d'un montant égal ou supérieur à cent vingt euros, le Vendeur conserve l'écrit qui constate le contrat pendant dix ans à compter de la livraison, et en garantit l'accès au Client à tout moment sur simple demande, conformément aux articles L. 213-1 et D. 213-1 du Code de la consommation.

22.2 Communications

Les informations relatives au contrat sont adressées au Client par e-mail, à l'adresse de son compte Solyzon, ou dans son espace client. Le Client garde cette adresse à jour.

22.3 Modification des CGV

Le Vendeur peut modifier les CGV. Les CGV modifiées s'appliquent aux commandes passées après leur mise en ligne. Pour un abonnement en cours, elles ne s'appliquent qu'à partir du renouvellement qui suit leur notification par e-mail, faite au moins un mois avant, et le Client qui les refuse résilie son abonnement avant cette date, sans frais. Une modification imposée par la loi s'applique à la date que la loi prévoit.

22.4 Transfert du contrat

Le Vendeur peut transférer le contrat à une société qu'il constitue ou contrôle pour exercer l'activité de Solyzon, ou qui reprend cette activité, à condition que ce transfert ne réduise pas les droits du Client. Le Client y consent dès à présent, conformément à l'article 1216 du Code civil. La cession est constatée par écrit et prend effet à l'égard du Client lorsqu'elle lui est notifiée par e-mail. Le Client qui ne souhaite pas poursuivre le contrat avec le nouveau vendeur le résilie sans frais dans le mois qui suit cette information, et il est remboursé au prorata de la période qui n'a pas été fournie.

Le Client ne peut pas transférer sa licence ou le contrat à un tiers sans l'accord écrit du Vendeur.

22.5 Nullité partielle et tolérance

Si une stipulation des CGV est déclarée nulle ou inapplicable, elle est réputée non écrite, et les autres stipulations restent applicables. Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir plus tard.

ARTICLE 23. ENCADRÉ DE LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

Cet encadré reprend les modèles annexés aux articles D. 211-3 et D. 211-4 du Code de la consommation. Le premier s'applique à une licence vendue en achat unique, le second à un abonnement, pour lequel la période de fourniture est la durée de l'abonnement, renouvellements compris.

23.1 Achat unique

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, 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.

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 il 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.

Les droits mentionnés ci-dessus 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, en outre, 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.

23.2 Abonnement

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 toute la durée de l'abonnement, annuel ou mensuel, renouvellements compris, 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 toute la durée de l'abonnement, annuel ou mensuel, renouvellements compris.

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 il 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.

ARTICLE 24. ARTICLES REPRODUITS DU CODE DE LA CONSOMMATION

Article L. 215-1. Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont

dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Par exception au premier alinéa du présent article, pour les contrats de fourniture de service de télévision au sens de l'article 2 de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication et pour les contrats de fourniture de services de médias audiovisuels à la demande, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la première reconduction, dès lors qu'il change de domicile ou que son foyer fiscal évolue.

Article L. 215-1-1. Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.

A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.

Article L. 215-2. Les dispositions du présent chapitre, à l'exception de l'article L. 215-1-1, ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement.

Article L. 215-3. Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

Article L. 241-3. Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

ARTICLE 25. FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

Modèle de formulaire de rétractation annexé à l'article R. 221-1 du Code de la consommation.

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de Armand OCTEAU, entrepreneur individuel, immatriculé sous le numéro SIREN 999229016, dont l'adresse professionnelle est située 30 bis boulevard Littré, 78600 Le Mesnil-le-Roi, France, 30 bis boulevard Littré, 78600 Le Mesnil-le-Roi, France, contact@solyzon.com :

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

Commandé le (*)/reçu le ()* :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.



SOLYZON
Armand OCTEAU, EI, SIREN 999 229 016
Sarah LÉVY, EI, SIREN 999 229 008
Marque déposée à l'INPI, n° 5215907, classe 42
https://solyzon.com