

# Conditions Générales de Vente des prestations et produits

(Information légales – Eur'Net - <https://data.inpi.fr/entreprises/414642058>)

## Table des matières

1. Objet.....	2
<b>Produits et services numériques.....</b>	<b>2</b>
Nature des produits et services.....	2
Politique d'annulation et de remboursement.....	2
Période d'essai.....	2
<b>2. Commande, contrat.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Prix et paiement.....</b>	<b>3</b>
En cas de retard de paiement.....	3
<b>4. Livraison des prestations et produits.....</b>	<b>4</b>
<b>5. Responsabilité et garantie.....</b>	<b>4</b>
<b>6. Clause de réserve de propriété.....</b>	<b>5</b>
Conséquences du non-paiement.....	5
Annulation à l'initiative du client.....	5
<b>7. Retard et résolution.....</b>	<b>5</b>
<b>8. Force majeure.....</b>	<b>5</b>
<b>9. Tribunal compétent.....</b>	<b>5</b>
<b>10. Confidentialité, secret des affaires, protection des données.....</b>	<b>6</b>
<b>Notes et Informations Importantes des CGV.....</b>	<b>7</b>
Note 1 :.....	7
Note 2 :.....	7

# 1. Objet

Les présentes conditions générales de vente (CGV) définissent les droits, obligations de la société EUR'NET et de ses clients dans le cadre de la vente de prestations de services, conseils, de produits informatiques / numériques.

La société EUR'NET propose principalement des solutions de sécurité informatique, notamment des antimalwares, ainsi que des prestations de conseil en matière de règles de sécurité et de bonnes pratiques visant à prévenir les pertes et fuites de données. Ces CGV s'appliquent à toutes les ventes présentes, futures entre EUR'NET et ses clients.

## **Produits et services numériques**

### Nature des produits et services

Les produits et services proposés par EUR'NET sont principalement de nature numérique, incluant par exemple :

- Licences logicielles
- Noms de domaine
- Hébergements de données
- Espaces de stockage
- Sites web

Ces services sont soumis à des conditions spécifiques liées au fournisseur ou à la nature du service.

Modalités de paiement et de renouvellement

- Les services sont payables d'avance
- Ils sont généralement renouvelables selon une périodicité définie

### Politique d'annulation et de remboursement

- **Une fois le produit ou service activé, mis en service ou livré sous forme dématérialisée (notamment par la transmission d'un code d'activation ou d'une clé de licence personnalisée), aucune annulation ni remboursement ne pourra être accordé.** Cette règle s'applique dès lors que la commande a été transmise à l'éditeur ou au fournisseur, rendant la licence non rétractable en raison de sa nature personnalisée et de son caractère non réutilisable.
- Exception : dispositions contraires prévues par le fournisseur ou stipulations expresses dans le contrat

### Période d'essai

- Certains logiciels peuvent être testés gratuitement pendant 30 jours
- Au-delà de cette période ou après activation de la licence, le contrat devient ferme et définitif
- Exception : dispositions contraires prévues par le fournisseur ou stipulations expresses dans le contrat

Il est important de noter que ces conditions s'appliquent à l'ensemble des produits, services numériques proposés par EUR'NET, sauf mention contraire explicite dans le contrat.

Conformément aux articles L217-4 et suivants du Code de la consommation, les produits bénéficient de la garantie légale de conformité. En cas de défaut, le client peut demander la réparation, le remplacement ou le remboursement des produits.

La société EUR'NET propose également des solutions d'hébergement de sites internet, de messageries électroniques, et/ou d'autres solutions hébergées sur un réseau informatique et/ou internet. Elle s'engage à une obligation de moyens dans la prestation de ces services, sans obligation de résultats.

**En conséquence, le client doit impérativement mettre en place un protocole de protection, de sauvegarde de ses données, comme indiqué à l'article 5 des présentes CGV.**

La société s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Les engagements complets de la société en la matière sont détaillés sur [notre page RGPD](#).

- <https://lk.eurennet.cloud/rgpd>

Toute commande implique l'adhésion sans réserve du client aux présentes CGV.

---

## **2. Commande, contrat**

Le client passe des commandes fermes sur la base des offres de la société, par acceptation d'un devis ou d'un contrat. Une commande ne devient définitive qu'après confirmation écrite par EUR'NET.

En cas de modification des produits ou services, la société informera le client et proposera des équivalents, sous réserve d'acceptation explicite.

---

## **3. Prix et paiement**

Les prix des prestations et produits sont ceux en vigueur à la date de la commande. Ils sont libellés en euros, toutes taxes comprises (TTC). La société se réserve le droit de modifier ses tarifs sans préavis pour toute nouvelle commande.

Le règlement des prestations peut s'effectuer par chèque, carte bancaire ou virement bancaire. Pour toute commande supérieure à 300 €, un acompte de 50 % est exigé à la commande. Le solde est payable à la livraison ou à la fin de la prestation.

### **En cas de retard de paiement.**

Une pénalité de 12 % par an (1 % par mois) sera appliquée pour les clients professionnels, ainsi qu'une indemnisation forfaitaire de 70 € pour frais de recouvrement, conformément à l'article L441-6 du Code de commerce. Pour les clients consommateurs, les pénalités de retard de paiement ne s'appliqueront qu'après une mise en demeure et dans le respect des dispositions du Code de la consommation.

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le client consommateur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception du produit ou de l'acceptation du contrat pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

---

## 4. Livraison des prestations et produits

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif. La société ne saurait être tenue responsable des retards imputables au client, tels que l'absence d'informations ou d'accès aux infrastructures. Les frais de transport sont à la charge du client, sauf stipulation contraire.

Pour les clients consommateurs, en cas de retard ou de non-conformité, les recours prévus par le Code de la consommation, incluant remplacement ou remboursement, seront applicables, conformément aux articles L216-2 et suivants du Code de la consommation.

En cas de rétractation ou de remboursement dû à un défaut, la société EUR'NET s'engage à rembourser le client dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la demande ou du retour des produits concernés.

---

## 5. Responsabilité et garantie

La société EUR'NET s'engage à une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations. Elle ne pourra être tenue responsable en cas :

- D'erreur humaine ;
- De perte ou fuite de données due à une négligence du client ;
- De défaillance matérielle ou logicielle externe ;
- De tout autre risque non imaginé ou imprévisible pouvant survenir dans le cadre des prestations.

*Le client reconnaît qu'il est de sa responsabilité de mettre en place une politique de sécurité efficace, conforme à la règle des 3-2-1 (3 copies des données, sur 2 supports différents, avec 1 copie hors ligne) [ cf la note **1 & 2** ].*

Toute intervention de la société sera réalisée après vérification par le client de l'existence, de l'intégrité de ses sauvegardes froides. La mise en place de ces sauvegardes permet à la société EUR'NET d'intervenir avec une solution de secours en cas de problème survenu durant ou après l'intervention.

Il est entendu que la société EUR'NET ne peut être tenue responsable de quelconques pénalités financières en cas de perte de données ou d'interruption d'activité due à une absence ou une mauvaise configuration des sauvegardes.

Conformément aux articles L217-4 et suivants du Code de la consommation, les produits bénéficient de la garantie légale de conformité et de la garantie contre les vices cachés. En cas de défaut, le client peut demander la réparation, le remplacement ou le remboursement des produits. En cas de retard de livraison, le client consommateur peut demander l'annulation de la commande après un délai raisonnable, conformément à l'article L216-2 du Code de la consommation. En cas de prestation non conforme, le client pourrait demander une exécution conforme ou, à défaut, un remboursement partiel ou total.

---

## **6. Clause de réserve de propriété**

Les produits et prestations demeurent la propriété de la société jusqu'au paiement intégral.

### **Conséquences du non-paiement**

En cas de défaut de paiement persistant après l'envoi d'une mise en demeure, notre société se réserve le droit de :

1. Suspendre temporairement l'exécution de nos prestations ou la livraison des produits commandés
2. Procéder, si nécessaire, à la résiliation du contrat nous liant

### **Annulation à l'initiative du client**

- Le client conserve la possibilité d'annuler sa commande. Toutefois, cette annulation entraînera la facturation de frais de gestion, fixés forfaitairement à 60 € TTC (toutes taxes comprises). Ce montant correspond aux coûts administratifs raisonnables et justifiés engendrés par le traitement de l'annulation.
- 

## **7. Retard et résolution**

En cas de non-paiement après mise en demeure, la société se réserve le droit de suspendre toute prestation ou livraison, voire de résilier le contrat. Une commande peut être annulée par le client moyennant des frais de gestion raisonnables, justifiés, soit la somme de 60 € TTC.

---

## **8. Force majeure**

La société ne pourra être tenue responsable en cas de non-exécution due à un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil. Cela inclut, sans s'y limiter, les pandémies, cyberattaques majeures, catastrophes naturelles, ou autres événements imprévisibles.

---

## **9. Tribunal compétent**

Tout litige sera soumis au droit français. Le tribunal de Clermont-Ferrand sera compétent pour les clients professionnels. Pour les consommateurs, les litiges peuvent être portés devant le tribunal compétent de leur lieu de résidence.

En cas de litige, les parties s'engagent à tenter de trouver une solution amiable avant toute procédure judiciaire. Le client consommateur peut également recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, conformément aux dispositions du Code de la consommation.

---

Date de mise à jour : mercredi 6 août 2025 - 16:51:09

## 10. Confidentialité, secret des affaires, protection des données

### □ Objet et champ d'application

Dans le cadre de l'établissement d'un devis, de la réalisation d'un projet ou d'une tâche, toutes les informations échangées entre EUR'NET et le Client (qu'elles soient communiquées directement ou recueillies par nos soins) sont considérées comme confidentielles et relèvent du secret des affaires.

### □ Engagement de confidentialité

EUR'NET s'engage à ce que ces informations soient utilisées exclusivement pour les besoins liés à l'exécution du projet, à n'être accessibles qu'aux seules personnes directement impliquées dans ce dernier. Aucun tiers non autorisé ne pourra avoir accès à ces données, sauf en cas d'obligation légale ou sur autorisation expresse du Client.

### □ Conformité au RGPD

Le traitement des données personnelles recueillies dans le cadre de ces échanges est réalisé conformément aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) en vigueur et aux modalités décrites dans notre Politique de Confidentialité, disponible à l'adresse

- <https://eurennet.fr/politique-de-confidentialite/>.

À ce titre, toutes les mesures techniques, organisationnelles nécessaires sont mises en place afin d'assurer la sécurité, la confidentialité, l'intégrité des informations communiquées.

### □ Utilisation et conservation des données

Les informations ainsi collectées seront exploitées uniquement dans le cadre de la relation contractuelle (établissement du devis, de la facture, suivi du projet ou du chantier) et conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été recueillies, dans le respect des dispositions légales applicables.

### □ Accès aux informations

Seules les personnes ayant un lien direct avec la gestion et l'exécution du projet auront accès aux informations concernées. En aucun cas ces données ne seront transmises à des personnes extérieures ou utilisées à d'autres fins que celles expressément définies.

### □ En cas de non-respect

Toute violation des engagements de confidentialité pourra engager la responsabilité de la partie en infraction et donner lieu à l'application des sanctions prévues par la législation en vigueur.

## Notes et Informations Importantes des CGV

Cette section des CGV contient des notes, conseils et clarifications pour vous aider à mieux comprendre vos obligations et les termes des Conditions Générales de Vente. En acceptant les CGV, vous reconnaissez avoir pris connaissance de ces informations.

### Note 1 :

**Les sauvegardes froides s'entendent comme des données stockées sur des médias ou des solutions qui ne sont pas connectés au réseau informatique ni à Internet. Par conséquent, les sauvegardes ne peuvent pas être altérées par un ransomware ou d'autres erreurs dans le processus de backup.**

À ce jour, les ransomwares sont capables de chiffrer, de rendre indisponibles des données, y compris des sauvegardes connectées. Dans tous les cas, nous déconseillons formellement de payer une quelconque rançon, car cela ne garantit pas la récupération des données, peut encourager ces pratiques criminelles. Il est important de noter que les menaces évoluent constamment, que le risque lié aux ransomwares peut changer dans le futur. **La seule solution fiable reste la mise en place de sauvegardes « saines », c'est-à-dire des copies de données stockées hors ligne et protégées contre toute tentative de corruption ou d'accès non autorisé.**

### Note 2 :

**Le client reconnaît qu'il est le seul responsable de la mise en œuvre et de l'exécution d'une politique de sauvegarde de données efficace, conforme aux bonnes pratiques, notamment la règle du 3-2-1 (3 copies des données, sur 2 supports différents, dont 1 copie hors ligne)<sup>1</sup>.** Cette responsabilité implique la mise en place de mesures de sécurité appropriées pour la protection de ses données.

En fonction de la criticité des données et des systèmes, **EUR'NET pourra exiger du client l'exécution d'une sauvegarde dite "froide"** (hors ligne) avant toute intervention. Cette exigence vise à minimiser les risques de perte de données en cas d'incident lors de la prestation.

**Dans le cas où le client refuserait de se conformer aux règles de sécurité élémentaires et aux exigences de sauvegarde définies, il sera tenu de signer une décharge de responsabilité, reconnaissant les risques encourus et exonérant EUR'NET de toute responsabilité en cas d'incident lié au manquement à ces règles....** Cette décharge devra être signée avant toute action ou intervention de EUR'NET.

MAJ : mercredi 6 août 2025 - 16:51:09

[https://eurenet.fr/cgv/\\_EurNet\\_CGV\\_.pdf](https://eurenet.fr/cgv/_EurNet_CGV_.pdf)