AzurHOSTS SASU au capital de 100,00 € · RCS Pontoise 131 371 692 · 66 chemin du Rû d'Avril, 95130 Franconville · support@azurhosts.com

Conditions générales de vente et d'utilisation

Serveurs de jeux, VPS, hébergement web, stockage et services associés d'AzurHOSTS.

Version publiée le 1er novembre 2026, applicable à partir du 1er décembre 2026. Pour un contrat en cours, l'article 18 précise quand elle s'applique.

L'essentiel

Ce résumé ne remplace pas les articles qui suivent.

- Vos services sont fournis et vendus par AzurHOSTS SASU, société française qui exploite sa propre infrastructure en France. AzurHOSTS fait partie du réseau AzurWare.
- Vous commandez et gérez vos services depuis votre espace client, client.azurhosts.com. Ils se paient d'avance, pour 1, 3, 6 ou 12 mois selon l'offre.
- Mensuel : sans engagement, résiliable à tout moment, fin à l'échéance du mois payé. 3, 6 ou 12 mois : reconduit tacitement pour la même durée, résiliable à tout moment avec effet à l'échéance.
- Avant chaque échéance, la facture de renouvellement vous est envoyée par e-mail. Pour une période de 3 mois ou plus, un e-mail dédié vous rappelle en plus la date limite pour ne pas reconduire.
- Vous résiliez en ligne depuis votre espace client. Le lien « Résilier un contrat » figure aussi en pied de page du site.
- Consommateur : vous pouvez vous rétracter pendant 14 jours et vous êtes remboursé de la part non utilisée. Sur les offres qui l'affichent, la garantie « Satisfait ou remboursé » vous rembourse intégralement si vous la demandez dans les 24 heures qui suivent votre commande.
- Nos services ne sont pas infogérés : vous administrez votre serveur et vous gardez une copie de vos données. Les sauvegardes ne sont faites par AzurHOSTS que si votre offre ou une option les comprend.
- Si une facture n'est pas payée à l'échéance, le service peut être suspendu, puis il prend fin et ses données sont supprimées 7 jours après l'échéance.
- Vos données restent les vôtres. Vous pouvez les récupérer et changer de fournisseur sans frais.
- En cas de litige, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la consommation CM2C (article 36).

Titre I - Dispositions communes

Ce titre s'applique à toute personne qui crée un espace client ou utilise un service AzurHOSTS, gratuit ou payant.

Article 1 - Qui fournit les services

Les services décrits sur azurhosts.com sont fournis et vendus par **AzurHOSTS**, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 100,00 €.

- Siège social : 66 chemin du Rû d'Avril, 95130 Franconville, France
- Immatriculation : RCS Pontoise 131 371 692
- SIRET du siège : 131 371 692 00016
- TVA intracommunautaire : FR14131371692
- Président : Hugo CORBIN
- Téléphone : +33 7 43 77 04 54
- E-mail : support@azurhosts.com

AzurHOSTS fait partie du réseau AzurWare. Votre contrat est conclu avec AzurHOSTS SASU, qui fournit, vend et exploite les services ; AzurWare n'est pas partie au contrat. AzurHOSTS SASU a repris l'activité de l'entreprise individuelle AzurHOSTS (SIREN 992 432 104), qui a cessé.

Les services Ruza (Ruza ID, Ruza Drive), que fournit aussi AzurHOSTS sous le nom Ruza'Gency, relèvent de leurs propres conditions générales, publiées sur ruzadrive.com/cgv/. Les présentes conditions ne s'y appliquent pas.

Nous contacter

- Toute question, réclamation, rétractation ou résiliation par écrit : support@azurhosts.com, un ticket depuis l'espace client, ou un courrier au siège. C'est le point de contact des utilisateurs au sens du règlement (UE) 2022/2065 sur les services numériques (DSA, art. 12).
- Téléphone : +33 7 43 77 04 54.
- Questions rapides : le chat du site et notre Discord (discord.azurware.fr). Pour une demande qui a un effet sur votre contrat, nous vous conseillons l'e-mail, le ticket ou le courrier, qui en gardent la trace.
- Contenu illicite, abus réseau, demandes des autorités : abuse@azurhosts.com (article 10).
- Faille de sécurité : support@azurhosts.com, avec l'objet « Sécurité ».

Nous répondons en français et en anglais, dans les délais de l'article 7.

Article 2 - Définitions

- **Espace client** : votre compte sur client.azurhosts.com, où vous commandez, payez, gérez et résiliez vos services.
- **Panel** : l'interface de gestion d'un service (AZURA, GAMING, WEB2 ou toute autre interface fournie par AzurHOSTS).
- **Service** : chaque prestation que vous commandez : serveur de jeux, VPS, hébergement web, stockage, ainsi que leurs options.
- **Offre** : la formule d'un service, décrite sur sa page du site (la « fiche produit ») au moment de votre commande.
- **Période** : la durée payée d'avance pour un service : 1, 3, 6 ou 12 mois, selon ce que propose l'offre.
- **Échéance** : la date à laquelle une période se termine et la suivante commence.
- **Crédits** : le solde de votre espace client, utilisable pour payer vos factures AzurHOSTS (article 29).
- **Données** : les fichiers, bases de données, configurations, logiciels, sites, mondes de jeu et autres contenus que vous ou vos utilisateurs placez sur un service.
- **Consommateur** : personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.
- **Non-professionnel** : personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles, par exemple une association pour ses propres besoins.
- **Professionnel** : toute personne qui commande pour les besoins de son activité professionnelle.
- **Support durable** : support qui vous permet de conserver une information et de la reproduire à l'identique, comme un e-mail ou un fichier PDF.

Article 3 - Documents contractuels et acceptation

3.1 Le contrat se compose des documents suivants. En cas de contradiction, le premier cité prévaut :

1. le récapitulatif de votre commande et l'e-mail qui la confirme ;
2. les présentes conditions générales, dans la version que vous avez acceptée ;
3. la fiche produit de l'offre, telle qu'elle était affichée au moment de votre commande.

3.2 La politique de confidentialité, plus bas sur cette page, décrit comment AzurHOSTS traite vos données personnelles. Les programmes facultatifs, comme le programme d'affiliation ou la rédaction d'articles AzurDOCS,

ont leurs propres règles, qui complètent les présentes conditions pour leurs participants.

3.3 Vous acceptez le titre I en créant votre espace client, en cochant une case non cochée par défaut, à côté d'un lien vers ce document. Vous acceptez l'ensemble des présentes conditions à chaque commande, par une case non cochée par défaut. La version acceptée et sa date sont enregistrées avec votre compte et avec votre commande.

3.4 Ce document est disponible à tout moment sur azurhosts.com/legal/cgu. Vous pouvez l'enregistrer et l'imprimer. La version que vous avez acceptée vous est transmise en PDF avec l'e-mail de confirmation de votre commande, et à nouveau sur simple demande à support@azurhosts.com.

Article 4 - Votre espace client

4.1 **Conditions.** Pour créer un espace client, vous devez avoir au moins 15 ans. Un mineur ne peut commander un service payant qu'avec l'accord de son représentant légal. Vous fournissez une adresse e-mail que vous contrôlez. Les informations que vous donnez doivent être exactes et tenues à jour.

4.2 **Vérification.** Pour prévenir la fraude, AzurHOSTS peut vous demander de confirmer votre identité, avant la mise en service ou en cours de contrat, si les informations de votre compte ou de votre paiement sont incohérentes ou en cas de soupçon de fraude. Vous transmettez alors, par l'espace client, une pièce d'identité et, si nécessaire, un justificatif de domicile. Ces documents ne servent qu'à cette vérification et sont supprimés dès qu'elle est faite. Si vous refusez ou si la vérification échoue, la commande est refusée et remboursée (article 20.4), ou le service est suspendu (article 11).

4.3 **Sécurité.** Vous choisissez un mot de passe robuste, que vous n'utilisez nulle part ailleurs, et vous le gardez secret. Nous vous recommandons d'activer la vérification en deux étapes de l'espace client. Les actions faites depuis votre compte sont réputées faites par vous, sauf si vous nous avez signalé son utilisation frauduleuse. Si vous pensez qu'une autre personne utilise votre compte ou l'un de vos services, changez vos mots de passe et écrivez-nous aussitôt.

4.4 **Sanctions.** AzurHOSTS ne fournit aucun service, gratuit ou payant, aux personnes et entités visées par une mesure de gel des avoirs de l'Union européenne ou de l'ONU, ni pour un usage interdit par les mesures restrictives de l'Union européenne. AzurHOSTS peut fermer un compte ouvert ou utilisé en violation de cette règle (article 14.3).

Article 5 - Les services

5.1 **Gammes.** AzurHOSTS propose notamment :

- des **serveurs de jeux** (AzurBox), installés avec le jeu choisi et gérés depuis un panel ;
- des **serveurs privés virtuels (VPS)**, avec un accès administrateur (root ou Administrateur), sous Linux ou sous Windows selon l'offre ;
- de l'**hébergement web**, pour vos sites, e-mails et bases de données, géré depuis un panel ;
- des **VPS de stockage**, pour l'archivage et les sauvegardes ;
- des **options** : adresses IP, stockage, sauvegardes, licences et autres options proposées à la commande.

5.2 **Caractéristiques.** Les caractéristiques de chaque offre (processeur, mémoire, stockage, bande passante, protection anti-DDoS, sauvegardes, système d'exploitation, localisation) sont celles de sa fiche produit au moment de la commande. Le récapitulatif de commande les reprend.

5.3 **Mise en service.** En général, un service est livré dans les minutes qui suivent la confirmation du paiement. Si une vérification est nécessaire (article 4.2) ou si la livraison se fait manuellement, il est livré au plus tard 7 jours après la commande. Faute de livraison dans ce délai, vous pouvez annuler la commande par écrit et vous êtes remboursé intégralement. Les identifiants de connexion vous sont envoyés par e-mail et restent accessibles dans votre espace client.

5.4 **Services non infogérés.** Sauf mention contraire sur la fiche produit, nos services ne sont pas infogérés. La répartition des rôles est la suivante :

- AzurHOSTS fournit, exploite et maintient le matériel, le réseau, la protection anti-DDoS, la virtualisation et les panels, et livre le service avec son installation de base (système d'exploitation, jeu ou environnement d'hébergement) ;
- vous administrez le service une fois livré : configuration, mises à jour du système et des logiciels que vous installez, sécurité (mots de passe, pare-feu, droits d'accès), contenus, et copies de vos données (article 5.6).

AzurHOSTS ne répond pas des dysfonctionnements causés par une modification, une installation ou une mauvaise manipulation de votre part après la livraison. Elle vous aide toutefois dans la mesure du possible (article 7).

5.5 **Logiciels et licences de tiers.** Un serveur de jeux fait fonctionner le logiciel serveur d'un éditeur tiers : vous respectez son contrat de licence (par exemple, le contrat de licence utilisateur final de Minecraft), qui peut évoluer sans le fait d'AzurHOSTS. Quand une offre comprend une licence (par exemple Windows Server pour les VPS Titan Windows), elle vous est fournie pour la durée du service, pour ce seul service, aux conditions de son éditeur. Les modules, plugins, mods et logiciels que vous installez vous-même relèvent de votre responsabilité et de leurs propres licences.

5.6 **Sauvegardes et copies de vos données.** Quand votre offre ou une option comprend des sauvegardes, AzurHOSTS les réalise selon la fréquence et la durée de conservation indiquées sur la fiche produit, et vous permet de les restaurer depuis le panel ou par l'assistance. Ces sauvegardes sont un filet de sécurité : elles ne remplacent pas une copie de vos données essentielles hors de l'infrastructure d'AzurHOSTS, que vous devez garder. Pour les offres sans sauvegarde, et pour celles que la fiche produit présente comme sans redondance des disques (« no-RAID ») ou à tarif réduit, vous êtes seul responsable de la copie de vos données : une panne matérielle peut entraîner leur perte.

5.7 **Lieu.** Les services fonctionnent sur l'infrastructure d'AzurHOSTS, en France, sauf autre localisation indiquée sur la fiche produit.

5.8 **Connexion.** L'accès aux services nécessite une connexion à Internet, à votre charge.

Article 6 - Disponibilité, maintenance et compensation

6.1 AzurHOSTS met en œuvre les moyens conformes aux règles de l'art pour assurer la disponibilité des services. Elle vise une disponibilité de 99,6 % par mois sur son infrastructure. L'état des services est publié sur azurhosts.com/network/status.

6.2 **Maintenances.** Les maintenances programmées qui interrompent un service sont annoncées à l'avance, dans la mesure du possible, sur la page d'état des services et sur notre Discord. Une maintenance urgente, notamment de sécurité, peut avoir lieu sans préavis.

6.3 **Compensation.** Si un service est indisponible plus de 48 heures consécutives pour une cause qui ne vous est pas imputable, y compris un cas de force majeure ou la panne d'un fournisseur d'AzurHOSTS, vous obtenez, sur demande, un remboursement au prorata de la durée d'indisponibilité sur la période en cours. Il vous est versé en crédits ou, si vous le demandez, sur votre moyen de paiement (article 28.5). Faites la demande par ticket ou par e-mail dans les 48 heures qui suivent la fin de l'incident, en indiquant le service et l'incident concernés. AzurHOSTS peut aussi accorder un geste commercial pour une indisponibilité plus courte.

6.4 Cette compensation s'ajoute aux droits que vous tenez de la loi : elle ne prive pas un consommateur de la garantie légale de conformité (article 33), ni de l'indemnisation de son préjudice (article 35).

Article 7 - Assistance

7.1 L'assistance est joignable par ticket depuis l'espace client, par e-mail à support@azurhosts.com, par le chat du site, sur notre Discord et par téléphone.

7.2 Nous répondons à une demande technique dans les 48 heures, et à une demande commerciale dans les 7 jours ouvrés. En pratique, nous répondons le plus souvent bien plus vite.

7.3 L'assistance couvre l'infrastructure, les panels et le service tel qu'il a été livré. L'administration de vos logiciels, de vos sites et de vos serveurs (article 5.4) n'est pas comprise, mais nous vous conseillons dans la mesure du possible.

7.4 Pour traiter votre demande, l'assistance peut avoir besoin d'accéder à votre service. Elle ne le fait qu'avec votre accord, et dans la seule limite de votre demande.

Article 8 - Règles d'usage

8.1 Vous utilisez les services conformément à la loi, aux licences des logiciels utilisés et aux présentes conditions. Il est interdit :

- d'héberger, de stocker ou de diffuser des contenus illicites, notamment des contenus pédopornographiques ou d'exploitation sexuelle de mineurs, des contenus à caractère terroriste, des incitations à la haine ou à la violence, des contenus de harcèlement ou diffamatoires ;
- de porter atteinte aux droits d'autrui : diffusion d'œuvres sans autorisation (téléchargement illégal, IPTV illégale), contrefaçon de marques, atteinte à la vie privée, traitement de données personnelles sans base légale ;
- d'héberger ou de diffuser des logiciels malveillants, des pages d'hameçonnage, des serveurs de commande de réseaux de machines compromises (botnets) ou des données obtenues frauduleusement ;
- d'envoyer des messages non sollicités en masse (spam), ou de laisser un relais de messagerie ou un serveur mandataire (proxy) ouvert être utilisé à cette fin ;
- de lancer depuis nos services des attaques, notamment par déni de service (DDoS), des balayages de ports ou de réseaux (TCP, UDP, ICMP), des tentatives d'intrusion ou de force brute contre des systèmes de tiers, sans l'autorisation écrite de leur titulaire ;
- de miner des cryptomonnaies (bitcoin, litecoin, dogecoin, etc.), ou de rediriger vers un service qui le fait ;
- de perturber l'infrastructure d'AzurHOSTS ou les services des autres clients, notamment par une consommation anormale des ressources partagées (article 8.2) ;
- de contourner les limites d'une offre, ou de multiplier les comptes pour profiter plusieurs fois d'une offre d'essai, d'une promotion ou de la garantie « Satisfait ou remboursé » ;
- de menacer, de harceler ou d'insulter les membres de l'équipe d'AzurHOSTS ou d'autres clients, quel que soit le canal ;
- d'utiliser les services en violation des mesures restrictives de l'Union européenne ou de l'ONU.

8.2 **Usage raisonnable.** Quand une offre annonce une ressource illimitée ou partagée (bande passante, trafic, ressources d'un hébergement web), elle s'entend d'un usage normal. Est seulement anormal un usage manifestement hors de proportion avec celui de l'offre, qui menace le fonctionnement de l'infrastructure ou les services des autres clients.

8.3 **Vos utilisateurs.** Si vous mettez un service à la disposition de tiers (joueurs, visiteurs, vos propres clients), vous restez responsable envers AzurHOSTS de leur usage du service.

8.4 **Réaction d'AzurHOSTS.** Si un usage menace l'infrastructure, des tiers ou la loi (attaque en cours, serveur compromis, spam, contenu manifestement illicite), AzurHOSTS peut agir immédiatement : filtrage, isolement réseau d'une adresse IP ou suspension du service (article 11), en vous en informant aussitôt. Dans les autres cas, nous vous prévenons et vous laissons un délai raisonnable, d'au moins 48 heures, pour y remédier.

Article 9 - Vos données et vos contenus

9.1 **Propriété.** Vos données restent les vôtres. AzurHOSTS n'acquiert aucun droit sur elles.

9.2 **Autorisation donnée à AzurHOSTS.** Pour la durée du service et dans le seul but de vous le fournir, vous autorisez AzurHOSTS à héberger vos données, à les copier (sauvegardes, migrations), et à les transmettre à vous-même et aux personnes à qui vous en donnez l'accès. AzurHOSTS ne les utilise à aucune autre fin, notamment publicitaire.

9.3 **Pas d'accès sans raison.** AzurHOSTS ne consulte pas vos données. Elle n'y accède que dans la mesure nécessaire : à votre demande (article 7.4), pour traiter un signalement ou une menace pour la sécurité (articles 8.4 et 10), ou pour respecter une obligation légale. Elle ne surveille pas vos contenus de manière générale.

9.4 **Votre responsabilité.** Vous garantissez détenir les droits nécessaires sur vos données, et que leur hébergement et leur diffusion sont licites. Si vos données contiennent des données personnelles de tiers, vous êtes responsable de leur traitement ; pour un client professionnel, l'article 44 et l'annexe 2 s'appliquent.

Article 10 - Signalements, modération et autorités

10.1 **Signaler un contenu.** Toute personne, même sans compte, peut signaler un contenu ou une activité hébergé chez AzurHOSTS qu'elle estime illicite, à abuse@azurhosts.com. Le signalement contient l'adresse exacte (URL) ou l'adresse IP concernée ; les raisons précises pour lesquelles le contenu serait illicite ; le nom et l'adresse e-mail de son auteur, sauf pour un contenu d'abus sexuels sur mineurs ; une déclaration confirmant que son auteur croit de bonne foi que les informations fournies sont exactes et complètes.

10.2 **Traitement.** Chaque signalement est examiné par une personne. Aucune décision de modération n'est prise par un traitement automatisé. Nous accusons réception du signalement et informons son auteur de notre décision. En général, nous transmettons d'abord le signalement au client concerné et lui demandons de retirer le contenu ou de faire cesser l'activité dans un délai fixé. Pour un contenu manifestement illicite ou une menace immédiate, nous agissons sans attendre.

10.3 **Mesures possibles.** Selon la gravité, la répétition et l'intention, nous pouvons :

- vous demander de retirer un contenu ou de corriger une configuration ;
- rendre un contenu inaccessible, ou filtrer ou isoler une adresse IP ;
- suspendre le service concerné (article 11) ;
- résilier le service ou fermer le compte, pour un manquement grave ou répété (article 14.3).

10.4 **Information et recours.** Nous vous informons de toute mesure qui vous concerne, avec ses motifs : les faits, la règle de droit ou la clause des présentes conditions en cause, la portée et la durée de la mesure, et vos voies de recours. Nous ne le faisons pas si une autorité nous l'interdit. Vous pouvez contester la décision en écrivant à support@azurhosts.com dans les six mois : une personne réexamine alors la décision. Vous pouvez aussi saisir le juge.

10.5 **Autorités.** AzurHOSTS exécute les injonctions des autorités judiciaires et administratives compétentes (DSA, art. 9 et 10). Elle retire ou bloque dans l'heure un contenu à caractère terroriste visé par une injonction de retrait (règlement (UE) 2021/784). Si elle a connaissance d'informations laissant soupçonner une infraction pénale qui menace la vie ou la sécurité de personnes, elle en informe les autorités (DSA, art. 18).

10.6 **Signalements abusifs.** Présenter sciemment un contenu comme illicite pour en obtenir le retrait est puni par la loi (article 6, VII de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004). Après un avertissement, nous pouvons cesser de traiter les signalements d'une personne qui en envoie fréquemment de manifestement infondés.

Article 11 - Suspension

11.1 AzurHOSTS peut suspendre tout ou partie d'un service, sans mettre fin au contrat :

- en cas de risque grave pour la sécurité (serveur compromis, attaque émise depuis le service, logiciel malveillant) ;
- en cas de manquement à l'article 8 ou de contenu illicite (article 10) ;
- à la demande d'une autorité ;

- en cas de défaut de paiement (article 27) ;
- si vous refusez la vérification de l'article 4.2 ou si elle échoue.

11.2 La mesure est limitée à ce qui est nécessaire. Nous vous en informons avant de la prendre, avec ses motifs, sauf urgence ou interdiction légale ; dans ce cas, nous vous informons aussitôt après. Elle est levée dès que sa cause a disparu. Vos données sont conservées pendant la suspension.

11.3 Si la suspension découle d'un manquement de votre part, la période en cours reste due et rien n'est remboursé. Si vous ne nous répondez pas dans les 7 jours qui suivent sa notification, nous pouvons résilier le service (article 14.3). Si la suspension ne découle pas d'un manquement de votre part, nous prolongeons votre service de la durée de la suspension.

11.4 Ces règles ne privent pas un consommateur des droits que lui donne la garantie légale de conformité (article 33).

Article 12 - Évolutions des services

12.1 AzurHOSTS améliore ses services et les adapte. Les mises à jour de sécurité de l'infrastructure et des panels s'appliquent sans préavis.

12.2 AzurHOSTS peut modifier un service pour une raison valable : sécurité, mise en conformité avec la loi ou avec la décision d'une autorité, évolution technique de son infrastructure ou d'un composant tiers, prévention des abus. Elle peut notamment migrer votre service vers un matériel équivalent ou plus performant ; si la migration nécessite une interruption, elle est planifiée et annoncée (article 6.2). Ces modifications n'entraînent aucun coût pour vous et vous en êtes informé clairement.

12.3 Si une modification a sur votre accès au service ou sur son utilisation un effet négatif qui n'est pas mineur, vous êtes informé par e-mail au moins 30 jours à l'avance, de la modification, de sa date et de vos droits. Vous pouvez alors mettre fin au contrat sans frais dans les 30 jours qui suivent cette information ou, si elle est postérieure, la modification. Nous vous remboursons la part payée pour la période qui suit la fin du contrat, au prorata. Ce droit ne s'applique pas si nous vous permettons de conserver le service sans modification et sans coût supplémentaire.

12.4 Si AzurHOSTS cesse de fournir une offre ou un jeu, elle vous prévient au moins 30 jours à l'avance par e-mail, vous propose si possible une offre équivalente, rembourse au prorata la période payée qui suit l'arrêt et vous laisse le temps de récupérer vos données (article 13). Si l'éditeur d'un jeu en arrête le serveur ou en interdit l'hébergement, ce délai peut être plus court ; nous vous prévenons dès que nous le savons.

12.5 Les préavis de cet article et des articles 18 et 31 s'adressent aux clients déjà inscrits. Une personne qui commande après l'annonce d'un changement accepte le service et les conditions tels qu'ils sont alors en vigueur.

Article 13 - Récupération de vos données et changement de fournisseur

13.1 **Récupération à tout moment.** Vous pouvez récupérer vos données à tout moment et sans frais, par les outils du panel (gestionnaire de fichiers, SFTP, export des bases de données, téléchargement des sauvegardes quand l'offre les comprend) ou, pour un VPS, par tout outil que vous y installez. Vos factures se téléchargent en PDF depuis l'espace client. Sur demande à support@azurhosts.com, nous vous transmettons les données de votre compte (profil, historique des services et des commandes) dans un format structuré et lisible par machine.

13.2 **Données exportables.** Sont exportables vos données (article 2), les sauvegardes conservées de votre service, et les données de votre compte et vos factures. Ne sont pas exportables les données propres au fonctionnement interne de l'infrastructure : configuration de l'hyperviseur, index techniques et journaux de sécurité.

13.3 **Changement de fournisseur.** Vous pouvez demander à passer à un autre fournisseur, ou sur votre propre matériel, en écrivant à support@azurhosts.com depuis l'adresse de votre compte :

- votre demande prend effet à sa réception, ou à la date que vous indiquez dans les deux mois qui suivent ;
- pendant une période de transition de 30 jours au plus, le service continue de fonctionner et nous vous apportons une assistance raisonnable. Si ce délai est techniquement impossible à tenir, nous vous le disons dans les 14 jours ouvrables, avec nos raisons et un autre délai, de 7 mois au plus ;
- vos données restent ensuite récupérables pendant au moins 30 jours ;
- à la fin de cette période, elles sont entièrement effacées, à l'exception de celles que la loi nous oblige à conserver (article 14.5) ;
- le contrat prend fin quand le changement est terminé ou, si vous demandez seulement l'effacement de vos données, à la date d'effet de votre demande ;
- aucuns frais de changement ne vous sont facturés.

Cet article met en œuvre le chapitre VI du règlement (UE) 2023/2854 sur les données (changement de service de traitement de données). Les services continuent d'être payés pendant la période de transition, au prix de votre offre.

Article 14 - Fin d'un service et fermeture du compte

14.1 **Données à la fin d'un service.** Quand un service prend fin (résiliation, défaut de paiement, rétractation, résiliation par AzurHOSTS), il est arrêté et ses données sont supprimées, sauf demande de changement de fournisseur en cours (article 13.3). Récupérez vos données avant la date de fin : AzurHOSTS ne peut pas les restituer ensuite. Une copie résiduelle peut subsister dans les sauvegardes techniques d'AzurHOSTS jusqu'à leur rotation ; elle n'est pas restaurable à votre demande.

14.2 **Fermeture du compte à votre initiative.** Vous pouvez fermer votre espace client à tout moment, en écrivant à support@azurhosts.com depuis l'adresse de votre compte. Si un service est en cours, la fermeture y met fin immédiatement, sans remboursement de la période en cours, hors cas prévus par la loi (article 28.1). Pour garder un service jusqu'à son échéance, résiliez-le d'abord (article 26), puis fermez votre compte à l'échéance. Les crédits que vous avez achetés vous sont alors remboursés (article 29.3).

14.3 **À l'initiative d'AzurHOSTS.**

- En cas de manquement grave ou répété aux articles 8 ou 10, de fraude ou d'obligation légale, AzurHOSTS peut résilier le service concerné ou fermer votre compte, après vous avoir informé des motifs et vous avoir permis de répondre, sauf urgence. Les cas les plus graves (contenus d'abus sexuels sur mineurs, contenus terroristes, attaques, diffusion de logiciels malveillants) justifient une résiliation immédiate. La période en cours n'est alors pas remboursée.
- Pour tout autre motif, AzurHOSTS vous prévient au moins 30 jours à l'avance et rembourse au prorata la période payée qui suit la fin du service (article 12.4).
- **Compte inactif.** AzurHOSTS peut fermer un espace client sans service actif dans lequel personne ne s'est connecté depuis 3 ans. Elle vous prévient par deux e-mails, 60 jours puis 30 jours avant la fermeture : il suffit de vous connecter pour l'éviter.

14.4 Un client dont le compte a été fermé pour un manquement grave ne peut pas en ouvrir un nouveau sans l'accord d'AzurHOSTS.

14.5 **Ce qui est conservé après la fermeture.** Les factures et les avoirs sont conservés 10 ans, et les preuves de vos commandes, résiliations et rétractations 5 ans après la fin du contrat. Pour respecter les obligations légales des hébergeurs, vos données d'identité sont conservées 5 ans, et vos autres données de compte et de connexion un an. La politique de confidentialité détaille ces durées.

Article 15 - Responsabilité : règles communes

15.1 AzurHOSTS est tenue d'une obligation de moyens pour la disponibilité des services et la conservation des données qu'elle sauvegarde.

15.2 AzurHOSTS n'est pas responsable des dommages qui résultent :

- de votre fait, notamment de la divulgation de vos identifiants, d'une configuration ou d'une manipulation faite par vous, ou de l'absence de copie de vos données ;
- de votre matériel, de vos logiciels ou de votre connexion à Internet ;
- des agissements des personnes à qui vous avez donné accès à vos services ;
- des logiciels et services de tiers que vous installez ou utilisez, y compris de leurs évolutions décidées par leur éditeur ;
- d'un cas de force majeure.

15.3 Vous êtes responsable de vos données et de l'usage que vous faites des services.

15.4 Les règles de responsabilité propres aux consommateurs figurent à l'article 35 ; celles propres aux professionnels, à l'article 43.

15.5 **Force majeure.** Aucune partie n'est responsable d'un manquement causé par un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil. Si l'empêchement dure plus de 30 jours, chaque partie peut mettre fin au contrat par e-mail. La période payée qui suit la fin du contrat est alors remboursée au prorata. L'article 6.3 s'applique en plus pendant l'empêchement.

Article 16 - Propriété intellectuelle et licences

16.1 Les logiciels, panels, interfaces, textes, illustrations, logos et marques d'AzurHOSTS lui appartiennent ou appartiennent à ses concédants. AzurHOSTS vous accorde, pour la durée du contrat, un droit personnel, non exclusif et non cessible d'utiliser les services conformément aux présentes conditions.

16.2 Vous ne pouvez pas décompiler ni modifier les logiciels d'AzurHOSTS, sauf dans les cas que la loi autorise (article L122-6-1 du code de la propriété intellectuelle).

16.3 Les logiciels de tiers fournis avec les services (systèmes d'exploitation, logiciels serveurs de jeux, panels de tiers) restent soumis à leur propre licence (article 5.5).

Article 17 - Données personnelles

AzurHOSTS traite vos données personnelles conformément au règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978. La politique de confidentialité, plus bas sur cette page, décrit ces traitements, leurs durées et vos droits. Pour les données personnelles contenues dans les données d'un client professionnel, l'article 44 et l'annexe 2 s'appliquent.

Article 18 - Modification des conditions générales

18.1 AzurHOSTS peut modifier les présentes conditions, notamment pour suivre l'évolution des services ou de la loi. Chaque version porte sa date. Nous vous informons par e-mail au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur d'une modification importante (article 12.5).

18.2 Pour un service en cours, la version que vous avez acceptée continue de s'appliquer jusqu'à l'échéance de la période payée. La nouvelle version s'applique à partir de la première échéance qui suit son entrée en vigueur ; vous pouvez résilier avant, sans frais. Les changements de prix suivent l'article 31, les évolutions des services l'article 12. Une modification imposée par la loi s'applique à la date que la loi fixe.

18.3 Pour un espace client sans service actif, la nouvelle version s'applique à son entrée en vigueur. Si vous ne l'acceptez pas, vous pouvez fermer votre compte avant cette date (article 14.2).

Article 19 - Communications, langue et dispositions diverses

19.1 **Communications.** Nous vous écrivons à l'adresse e-mail de votre espace client ; tenez-la à jour. Les e-mails liés à votre contrat (confirmation, factures, rappels, suspension, résiliation, rétractation, sécurité) ne peuvent pas être désactivés. Les e-mails d'information et les offres se désactivent au contraire à tout moment, d'un clic dans

chacun d'eux ou depuis votre espace client (politique de confidentialité, section 3.8). Nos e-mails ne vous demandent jamais votre mot de passe ni les données de votre carte.

19.2 **Langue.** Ces conditions sont rédigées en français. En cas de traduction, la version française prévaut.

19.3 **Preuve.** Le clic par lequel vous validez une commande, associé à votre authentification dans l'espace client, vaut signature électronique et acceptation de la commande. Les enregistrements électroniques d'AzurHOSTS (horodatage des commandes, version des conditions acceptée, demandes de résiliation et de rétractation, envoi des e-mails) font foi, sauf preuve contraire.

19.4 **Cession.** AzurHOSTS peut transférer le contrat à une société qui reprend les services, à condition que vos droits n'en soient pas réduits. Elle vous en informe au préalable.

19.5 **Divers.** Si une clause est déclarée nulle, les autres restent applicables. Le fait de ne pas se prévaloir d'une clause ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir plus tard.

Titre II - Conditions de vente

Ce titre s'applique à toute commande d'un service payant.

Article 20 - Qui peut commander

20.1 Les services sont ouverts aux particuliers et aux professionnels.

20.2 **Profil de facturation.** Avant votre première commande, vous renseignez votre nom ou votre raison sociale, votre adresse et votre pays. Un professionnel indique aussi son numéro de TVA ou son identifiant fiscal et, s'il est établi en France, son SIREN (article 39).

20.3 **Sanctions.** L'article 4.4 s'applique aux commandes.

20.4 **Refus de commande.** AzurHOSTS peut refuser une commande pour un motif légitime : paiement refusé, informations incohérentes, vérification refusée ou échouée (article 4.2), soupçon de fraude, sanctions, facture impayée ou compte fermé pour manquement grave (article 14.4). Si vous avez déjà payé, vous êtes remboursé intégralement, aucun service n'est livré et vous en êtes informé par e-mail.

Article 21 - Prix et taxes

21.1 **Prix.** Les prix sont ceux de la fiche produit et du récapitulatif de commande, en euros. Les prix affichés aux particuliers sont toutes taxes comprises (TTC).

21.2 **TVA.** Les prix TTC comprennent la TVA applicable : la TVA française à 20 %, ou la TVA de votre pays de l'Union européenne lorsqu'elle s'applique. Le récapitulatif de commande et la facture indiquent le taux et le montant de la TVA. Les professionnels relèvent en plus de l'article 39.

21.3 **Remise selon la période.** Quand une offre propose une remise pour une période de 3, 6 ou 12 mois, son montant figure sur la fiche produit et dans le récapitulatif. Elle s'applique à chaque renouvellement de la même période, au prix en vigueur (article 31).

21.4 **Frais.** AzurHOSTS ne facture ni frais de mise en service, ni frais de résiliation, ni frais de changement de fournisseur, sauf frais de mise en service indiqués sur la fiche produit avant la commande. Elle ne facture aucun frais selon le moyen de paiement. Le prestataire de certains moyens de paiement (cartes prépayées, paiement par mobile) peut appliquer ses propres frais, qu'il vous indique avant le paiement. Les frais de conversion de votre banque restent à votre charge.

21.5 **Prix applicable.** Le prix applicable est celui du récapitulatif de votre commande. Si le taux de TVA change en cours de période, le prix TTC de la période en cours ne change pas ; un changement de prix pour les périodes suivantes suit l'article 31.

21.6 **Codes promotionnels.** AzurHOSTS peut proposer des codes promotionnels. Avant la commande, leurs conditions sont indiquées : la remise, les périodes qu'elle concerne (première période ou renouvellements), les

offres auxquelles le code s'applique et, le cas échéant, le public visé et les dates de validité. Le récapitulatif reprend la remise, le montant à payer aujourd'hui et le prix des renouvellements. Un seul code s'applique par commande. Un code ne peut être ni échangé, ni remboursé, ni converti en argent. Une modification ultérieure des conditions d'un code ne change jamais une remise déjà accordée.

Article 22 - Commande

22.1 Vous commandez depuis le site ou l'espace client :

1. vous choisissez une offre, sa configuration, ses options et sa période ;
2. vous vous connectez à votre espace client ou vous en créez un, et vous complétez votre profil de facturation ;
3. un récapitulatif indique l'offre et ses caractéristiques, les options, le prix TTC (ou HT avec la mention fiscale applicable), la remise d'un code promotionnel et les périodes qu'elle concerne, la période et son mode de renouvellement, le montant à payer aujourd'hui, la date et le montant du prochain renouvellement, et le vendeur. Vous pouvez revenir en arrière et corriger votre choix ;
4. vous acceptez les présentes conditions en cochant une case ;
5. vous demandez, en cochant une seconde case, que le service commence immédiatement, avant la fin du délai de rétractation (article 32). La commande suppose cette demande ;
6. vous cliquez sur « Commander avec obligation de paiement ». Ce clic vaut commande et vous oblige à payer le prix indiqué ;
7. vous payez la facture de la commande, par l'un des moyens de l'article 23.

22.2 **Conclusion du contrat.** Le contrat est conclu quand AzurHOSTS accepte votre commande, c'est-à-dire dès que le paiement est confirmé. Le service est alors livré (article 5.3). Une commande dont la facture n'est pas payée dans les 7 jours est annulée, sans rien vous devoir.

22.3 **Confirmation.** Dès la confirmation du paiement, vous recevez un e-mail qui reprend votre commande : offre, prix, période et renouvellement, date de conclusion, version des présentes conditions (en PDF joint), demande d'exécution immédiate avec sa date et son heure, informations sur le droit de rétractation et formulaire type (annexe 1), date limite de rétractation, moyen de résilier, coordonnées du médiateur et numéro de la facture.

Article 23 - Paiement

23.1 **Moyens de paiement.** Les moyens acceptés s'affichent sur la page de paiement. Ce sont notamment la carte bancaire (CB, Visa, Mastercard), par notre prestataire Stripe, PayPal, Paysafecard, Dedipass et vos crédits (article 29).

23.2 **Sécurité.** Les paiements sont traités par ces prestataires, sur leurs pages sécurisées. Les données complètes de votre carte ne transitent jamais par les serveurs d'AzurHOSTS. Votre banque peut vous demander une authentification forte (3-D Secure) ; si elle échoue, le paiement est refusé.

23.3 **Paiement automatique.** Si vous enregistrez une carte ou un accord de paiement PayPal, vous autorisez AzurHOSTS à débiter ce moyen, à chaque échéance, du montant de la facture de renouvellement, jusqu'à la résiliation. Sinon, vous payez chaque facture de renouvellement depuis votre espace client avant l'échéance. Vos crédits disponibles sont utilisés en priorité, sauf si vous l'avez désactivé.

23.4 **Changer de moyen de paiement.** Vous pouvez enregistrer ou retirer un moyen de paiement à tout moment depuis votre espace client.

23.5 **Contestation d'un paiement.** Si vous contestez auprès de votre banque ou de PayPal un paiement correspondant à un service fourni, AzurHOSTS peut transmettre les preuves de votre commande et de son exécution, et suspendre le service concerné jusqu'à la régularisation, après vous en avoir informé. Avant toute contestation, écrivez-nous : une erreur se corrige plus vite ainsi.

Article 24 - Durée, renouvellement et rappels

24.1 **Période mensuelle.** C'est un contrat à durée indéterminée, payé chaque mois d'avance, sans engagement. Chaque période commence le même jour du mois que la commande. Si ce jour n'existe pas dans un mois, la période se termine le dernier jour de ce mois. Vous pouvez le résilier à tout moment ; la résiliation prend effet à la fin du mois payé.

24.2 **Période de 3, 6 ou 12 mois.** C'est un contrat de la durée choisie, reconduit tacitement pour la même durée. Vous pouvez le résilier à tout moment, jusqu'au dernier jour de la période en cours ; la résiliation prend effet à la fin de cette période.

24.3 **Facture de renouvellement.** Avant chaque échéance, nous émettons la facture de la période suivante et vous l'envoyons par e-mail, avec son montant, sa date d'échéance et un lien pour résilier. Elle est payable au plus tard à l'échéance.

24.4 **Avant la reconduction d'une période de 3, 6 ou 12 mois.** En plus de cette facture, nous vous envoyons, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant la date limite pour ne pas reconduire, un e-mail dédié. Cette date y figure dans un encadré apparent, avec le prix de la nouvelle période et un lien « Résilier votre contrat ». En pratique, nous l'envoyons 45 jours avant l'échéance. L'article 34 précise les droits des consommateurs si cet e-mail ne leur parvient pas à temps.

Article 25 - Changer d'offre ou de période

25.1 **Monter en gamme.** Le passage à une offre supérieure ou l'ajout d'une option se fait depuis l'espace client et prend effet dès le paiement. Vous payez la différence de prix au prorata du temps restant jusqu'à l'échéance ; l'espace client vous l'indique avant la confirmation.

25.2 **Descendre en gamme.** Le passage à une offre inférieure n'est possible que si les ressources le permettent (par exemple, l'espace disque d'un VPS ne peut pas être réduit). Il prend effet à l'échéance, sans remboursement de la période en cours.

25.3 **Changer de période.** Un changement de période (par exemple, du mensuel à l'annuel) prend effet à l'échéance suivante, au prix de la nouvelle période.

Article 26 - Résilier un service

26.1 Vous pouvez résilier un service en ligne, gratuitement et à tout moment, depuis votre espace client :

1. cliquez sur « Résilier un contrat » en pied de page du site, ou ouvrez le service concerné dans votre espace client, rubrique « Mes services » ;
2. cliquez sur « Demander une annulation » et choisissez la fin de la période en cours ou une résiliation immédiate. Le motif est facultatif ;
3. confirmez la résiliation.

26.2 Nous vous envoyons aussitôt un accusé de réception par e-mail. Il indique la date et l'heure de votre demande, la date de fin du service et ses effets.

26.3 **Effet.** La résiliation prend effet à la fin de la période payée, ou immédiatement si vous l'avez choisi. La période en cours n'est pas remboursée, hors cas prévus par la loi (article 28.1). Si vous avez déjà payé une période qui n'a pas encore commencé, elle vous est remboursée. À la date de fin, le service est arrêté et ses données sont supprimées (article 14.1).

26.4 **Changer d'avis.** Jusqu'à la date de fin, vous pouvez annuler une résiliation de fin de période par un ticket. Le service continue alors aux mêmes conditions.

26.5 Si vous ne pouvez plus vous connecter, vous pouvez résilier par e-mail à support@azurhosts.com depuis l'adresse de votre compte, ou par courrier au siège.

Article 27 - Défaut de paiement

27.1 Si une facture n'est pas payée à son échéance, nous vous envoyons un e-mail le jour même. **Cet e-mail vaut mise en demeure au sens du présent article.** Il indique le montant dû, la date à partir de laquelle le service peut être suspendu et la date à laquelle il prendra fin si la facture n'est pas payée.

27.2 À partir du lendemain de l'échéance, le service peut être suspendu. Vos données sont conservées pendant la suspension. Dès que la facture est payée, le service est réactivé.

27.3 Nous vous envoyons au moins un rappel avant la fin du service.

27.4 **Clause résolutoire.** Si la facture n'est pas payée 7 jours après l'échéance, le service prend fin de plein droit, sans autre formalité, en application de l'article 1225 du code civil. Le service est arrêté et ses données sont supprimées, sans possibilité de les récupérer. Nous vous en informons par e-mail.

27.5 La facture impayée est alors annulée : rien ne vous est réclamé pour la période non payée. Aucuns frais ni pénalités ne sont facturés aux consommateurs. Les professionnels relèvent en plus de l'article 40.

Article 28 - Remboursements et garantie « Satisfait ou remboursé »

28.1 **Cas prévus par la loi et par les présentes conditions.** Vous êtes remboursé :

- en cas de rétractation d'un consommateur (article 32) ;
- en l'absence d'information avant la reconduction d'une période de 3, 6 ou 12 mois (article 34) ;
- en cas de défaut de conformité du service (article 33) ;
- en cas de modification du service qui vous est défavorable, quand vous mettez fin au contrat (article 12.3) ;
- en cas d'arrêt d'une offre par AzurHOSTS (article 12.4) ou de résiliation par AzurHOSTS sans manquement de votre part (article 14.3) ;
- en cas de commande refusée (article 20.4) ou non livrée (article 5.3), de période payée qui n'a pas commencé (article 26.3), ou de facture payée en double par erreur ;
- en cas d'indisponibilité ouvrant droit à compensation (article 6.3).

28.2 **Garantie « Satisfait ou remboursé ».** Quand la fiche produit d'une offre affiche cette garantie, vous pouvez demander, sans motif, le remboursement intégral de votre première commande de cette offre dans les 24 heures qui suivent la livraison du service, ou dans le délai plus long indiqué sur la fiche produit. Faites la demande par ticket ou par e-mail. Le service prend fin à la réception de votre demande et ses données sont supprimées. La garantie vaut une seule fois par client et par offre. Elle s'ajoute au droit de rétractation et ne le remplace pas.

28.3 Hors de ces cas, aucun remboursement n'est dû, notamment pour la période en cours lors d'une résiliation.

28.4 **Gestes commerciaux.** AzurHOSTS peut accorder un geste commercial, par exemple si vous avez oublié de résilier. Ce geste est discrétionnaire et se fait en crédits. Pour un service mensuel actif, vous pouvez aussi demander, au plus une fois tous les trois mois tous services confondus, que le temps restant jusqu'à l'échéance soit converti en crédits au prorata, le service prenant fin à la date de la demande. Ces règles ne s'appliquent jamais aux remboursements de l'article 28.1.

28.5 **Modalités.** Les remboursements portent sur les sommes effectivement payées, remise déduite. Ils sont faits sur le moyen de paiement utilisé, sans frais pour vous, au plus tard 14 jours après que le droit au remboursement est acquis. Si ce moyen ne permet pas de remboursement (Paysafecard, Dedipass, crédits), le remboursement se fait par virement sur un compte à votre nom ou, si vous le préférez, en crédits. Chaque remboursement donne lieu à un avoir (article 30). Le délai d'affichage sur votre compte dépend de votre banque, en général 5 à 10 jours ouvrés.

Article 29 - Crédits

29.1 Les crédits sont le solde de votre espace client, en euros. Vous pouvez en acheter, et ils peuvent vous être attribués au titre d'un remboursement, d'une compensation ou d'un geste commercial.

29.2 Ils servent uniquement à payer vos factures AzurHOSTS. Ils ne produisent pas d'intérêts et ne peuvent pas être transférés à un autre compte.

29.3 Les crédits que vous avez achetés, ou reçus en remboursement à votre demande, vous sont remboursés sur demande, notamment à la fermeture de votre compte. Les crédits attribués au titre d'un geste commercial ou d'une compensation ne sont ni remboursables, ni convertibles en argent.

Article 30 - Factures

30.1 AzurHOSTS émet une facture pour chaque commande et chaque renouvellement. Elle indique la période de service couverte. Chaque remboursement donne lieu à un avoir, qui renvoie à la facture d'origine. La remise d'un code promotionnel figure sur la facture.

30.2 Vos factures et avoirs sont disponibles en PDF dans votre espace client, et vous sont envoyés par e-mail.

30.3 Seuls les factures et avoirs émis par AzurHOSTS dans l'espace client ont valeur de facture. Les reçus de nos prestataires de paiement n'en tiennent pas lieu.

Article 31 - Évolution des prix

31.1 AzurHOSTS peut modifier le prix de ses offres. Le nouveau prix ne s'applique jamais à une période déjà payée.

31.2 **Période mensuelle.** Nous vous informons d'une hausse de prix par un e-mail dédié, au moins 30 jours avant l'échéance à partir de laquelle elle s'applique. L'e-mail indique l'ancien et le nouveau prix, sa date d'effet et votre droit de résilier sans frais avant cette date (article 26).

31.3 **Période de 3, 6 ou 12 mois.** Le prix ne change qu'à la reconduction. La hausse est annoncée dans l'e-mail qui précède la reconduction (article 24.4) et, en tout cas, au moins 30 jours avant l'échéance.

31.4 Si vous ne résiliez pas avant la date d'effet, le nouveau prix s'applique à partir de celle-ci. Une baisse de prix s'applique à partir de votre échéance suivante.

31.5 AzurHOSTS peut maintenir le prix d'un service en cours. Un changement d'offre ou de période (article 25) se fait alors au prix en vigueur au moment du changement.

Titre III - Dispositions propres aux consommateurs

Ce titre s'applique aux consommateurs et, quand il le précise, aux non-professionnels.

Article 32 - Droit de rétractation

32.1 **Délai.** Vous pouvez vous rétracter d'un contrat, sans donner de motif, pendant 14 jours à compter de sa conclusion. Le jour de la conclusion ne compte pas. Le délai expire le quatorzième jour à 24 h (heure de Paris). S'il expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. La date limite figure dans l'e-mail de confirmation.

32.2 **Exécution immédiate.** En cochant la case prévue à l'article 22.1, dont la commande dépend, vous avez demandé expressément que le service commence avant la fin de ce délai. Si vous vous rétractez, vous payez la part du service fournie jusqu'à votre rétractation, au prorata du prix convenu.

32.3 **Comment vous rétracter.**

- **En ligne** : par la fonction « Se rétracter du contrat ici », dans votre espace client et dans l'e-mail de confirmation. Elle reste disponible pendant tout le délai. Vous indiquez votre nom et le contrat concerné, puis vous confirmez la rétractation. Rien d'autre ne vous est demandé.

- **Par e-mail ou par courrier** : envoyez une déclaration dénuée d'ambiguïté à support@azurhosts.com ou à AzurHOSTS, 66 chemin du Rû d'Avril, 95130 Franconville, France. Vous pouvez utiliser le formulaire de l'annexe 1, sans obligation.

Il suffit que votre déclaration soit envoyée avant la fin du délai.

32.4 **Accusé de réception.** Nous vous envoyons aussitôt, par e-mail, un accusé de réception qui reprend le contenu de votre déclaration, avec la date et l'heure de son envoi.

32.5 **Effets.**

- Le contrat prend fin dès la réception de votre déclaration. Le service est arrêté et ses données sont supprimées (article 14.1) : récupérez-les avant de vous rétracter si vous en avez besoin.
- Nous vous remboursons les sommes versées, déduction faite de la part du service fournie jusqu'à votre déclaration. Cette part est calculée au prorata du temps écoulé sur la période payée, et le montant remboursé est arrondi au centime supérieur. Exemple : pour un service mensuel facturé 10,00 €, sur un mois de 30 jours, une rétractation après 10 jours donne droit à 6,67 €.
- Aucuns frais ne sont retenus.
- Le remboursement est fait selon l'article 28.5, au plus tard 14 jours après la réception de votre déclaration. Un avoir vous est adressé.

32.6 **Prestations ponctuelles.** Le droit de rétractation ne peut plus être exercé pour une prestation ponctuelle (par exemple une installation ou une migration réalisée par AzurHOSTS) pleinement exécutée avant la fin du délai, si vous avez demandé expressément son exécution et reconnu que vous perdriez alors ce droit (article L221-28, 1° du code de la consommation).

32.7 **Nouveau contrat, nouveau délai.** Chaque nouveau service commandé est un nouveau contrat, avec son propre délai de rétractation. Le renouvellement d'une période n'ouvre pas de nouveau délai.

Article 33 - Garantie légale de conformité

33.1 AzurHOSTS doit vous fournir un service conforme au contrat et aux critères des articles L224-25-12 et suivants du code de la consommation. Le service étant fourni de façon continue, AzurHOSTS répond de tout défaut de conformité qui apparaît pendant toute la durée de votre contrat. Pendant cette durée, c'est à AzurHOSTS de prouver que le service est conforme.

33.2 AzurHOSTS vous fournit les mises à jour de l'infrastructure et des panels nécessaires au maintien de la conformité du service, et vous en informe. Les mises à jour des logiciels que vous administrez relèvent de l'article 5.4.

33.3 Le professionnel qui répond de la garantie est AzurHOSTS, 66 chemin du Rû d'Avril, 95130 Franconville, France ; téléphone +33 7 43 77 04 54 ; e-mail support@azurhosts.com. Pour mettre en œuvre la garantie, écrivez-nous à cette adresse e-mail, par ticket ou par courrier. La garantie « Satisfait ou remboursé » (article 28.2) et la compensation d'indisponibilité (article 6.3) s'ajoutent à la garantie légale et ne la remplacent pas.

33.4 L'encadré ci-dessous reproduit le modèle de l'annexe à l'article D211-4 du code de la consommation.

> 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 toute la durée de son contrat, à compter de la fourniture 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 service numérique durant toute la durée de son contrat.
>
> La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité 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 service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au service numérique, si :
>
> 1° Le professionnel refuse de mettre le service numérique en conformité ;
>
> 2° La mise en conformité du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
>
> 3° La mise en conformité du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
>
> 4° La mise en conformité du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
>
> 5° La non-conformité 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 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 service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture 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 service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au service numérique.

33.5 Si le contrat prend fin au titre de la garantie, AzurHOSTS vous rembourse au plus tard 14 jours après votre demande et vous permet de récupérer vos données sans frais, dans un délai raisonnable et dans un format couramment utilisé (article 13). Le délai pour agir en justice court à compter du jour où vous avez connaissance du défaut (articles 2224 et suivants du code civil).

Article 34 - Périodes de 3, 6 ou 12 mois : information avant reconduction

34.1 Cet article s'applique aux consommateurs et aux non-professionnels.

34.2 AzurHOSTS vous informe de votre faculté de ne pas reconduire une période de 3, 6 ou 12 mois dans les conditions de l'article 24.4, conformément à l'article L215-1 du code de la consommation.

34.3 Si cette information ne vous a pas été adressée dans ces conditions, vous pouvez mettre fin gratuitement au contrat à tout moment à compter de la date de reconduction. Les sommes payées d'avance pour la période qui suit la fin du contrat vous sont alors remboursées dans les 30 jours, déduction faite de la part du service fournie jusqu'à cette date. À défaut, les sommes dues produisent des intérêts au taux légal.

34.4 Les articles L215-1, L215-3 et L241-3 du code de la consommation sont reproduits à l'annexe 3.

Article 35 - Responsabilité envers les consommateurs

35.1 AzurHOSTS répond des dommages que vous subissez du fait de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de ses obligations, sauf si elle prouve que le dommage est dû à votre fait, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ou à un cas de force majeure.

35.2 Aucune clause des présentes conditions ne limite ni n'exclut la responsabilité d'AzurHOSTS en cas de dommage corporel, de faute lourde ou de faute intentionnelle, ni ne vous prive des droits que vous tenez de la loi.

35.3 En cas de perte ou d'altération de vos données imputable à AzurHOSTS, celle-ci les restaure, dans la mesure du possible, à partir des sauvegardes dont elle dispose, et répond du préjudice qui en résulte dans les conditions de l'article 35.1. L'absence de copie de vos données par vos soins (article 5.6) est prise en compte dans l'appréciation de ce préjudice.

Article 36 - Réclamations et médiation

36.1 En cas de litige, adressez d'abord une réclamation écrite à support@azurhosts.com, par ticket ou par courrier au siège.

36.2 Conformément aux dispositions du code de la consommation concernant le processus de médiation des litiges de la consommation, après nous avoir sollicités et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

- Médiateur : CM2C
- Adresse : 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris
- Téléphone : 01 89 47 00 14
- E-mail : litiges@cm2c.net
- Site internet et saisine en ligne : www.cm2c.net/declarer-un-litige.php

Vous devez le saisir dans un délai d'un an à compter de votre réclamation écrite. La médiation est facultative : vous conservez le droit de saisir le juge.

Article 37 - Droit applicable et tribunaux compétents

37.1 Le contrat est soumis au droit français. Si vous résidez habituellement dans un autre pays, vous conservez en outre le bénéfice des dispositions impératives de la loi de ce pays qui vous protègent.

37.2 Vous pouvez saisir, à votre choix, le tribunal du lieu où vous demeuriez lors de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, ou celui du siège d'AzurHOSTS. Si vous résidez dans un autre État de l'Union européenne, vous pouvez agir devant les tribunaux de votre domicile, et AzurHOSTS ne peut agir contre vous que devant eux.

Titre IV - Dispositions propres aux professionnels

Article 38 - Champ d'application

Ce titre s'applique à toute personne qui commande pour les besoins de son activité professionnelle. Il complète les titres I et II, qui s'appliquent en tout ce qu'il ne modifie pas. Les présentes conditions générales constituent les conditions générales de vente d'AzurHOSTS au sens de l'article L441-1 du code de commerce. Elles vous sont communiquées sur support durable sur simple demande.

Article 39 - Prix hors taxes, TVA et justificatifs

39.1 Les prix hors taxes figurent dans le récapitulatif de commande et sur la facture.

39.2 **Qui paie sans TVA française.**

- **Entreprise établie dans un autre État de l'Union européenne** : vous fournissez un numéro de TVA intracommunautaire. Nous le vérifions auprès du système européen VIES avant toute exonération. S'il est valide et correspond à votre raison sociale et à votre pays, vous payez le prix HT, et la facture porte la mention « Autoliquidation » : vous déclarez et payez la TVA dans votre pays.

- **Entreprise établie hors de l'Union européenne** : vous fournissez votre identifiant fiscal et, à notre demande, un justificatif de votre qualité d'entreprise. Après vérification, vous payez le prix HT. La prestation est hors du champ de la TVA française et la facture porte la mention « TVA non applicable, article 259-1 du CGI ».
- **Entreprise française** : vous payez le prix TTC, avec la TVA à 20 %, y compris si vous bénéficiez de la franchise en base de TVA. Vous indiquez votre SIREN, qui figure sur vos factures.

39.3 Tant que votre statut n'est pas vérifié, la TVA française s'applique. Si votre numéro n'est plus valide, ou si votre situation change, le prix TTC s'applique à partir de la facture suivante.

39.4 Vous garantissez l'exactitude des informations fiscales que vous fournissez. Si elles sont inexactes, vous supportez la TVA, les pénalités et les intérêts qui en résultent, et AzurHOSTS peut émettre un avoir et une facture rectificative.

Article 40 - Paiement, pénalités de retard et indemnité de recouvrement

40.1 Le prix est payable d'avance, à la commande puis à chaque échéance, dans les conditions de l'article 23. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

40.2 Toute somme non payée à son échéance porte de plein droit des pénalités de retard au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, et donne lieu à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (articles L441-10 et D441-5 du code de commerce). L'article 27 s'applique au défaut de paiement.

40.3 **Facture électronique.** À partir du 1er septembre 2027, les factures adressées aux entreprises établies en France sont émises sous forme électronique, par l'intermédiaire d'une plateforme agréée, conformément à la réforme de la facturation électronique.

Article 41 - Rétractation

Le droit de rétractation de l'article 32 est réservé aux consommateurs. Il bénéficie aussi au professionnel qui emploie cinq salariés au plus, lorsque l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de son activité principale (article L221-3 du code de la consommation). La garantie « Satisfait ou remboursé » (article 28.2) s'applique à tous les clients.

Article 42 - Reconduction et résiliation

L'article 34 ne s'applique pas aux professionnels. AzurHOSTS vous envoie néanmoins l'e-mail de l'article 24.4 avant la reconduction d'une période de 3, 6 ou 12 mois. La résiliation suit l'article 26.

Article 43 - Responsabilité envers les professionnels

43.1 AzurHOSTS n'est responsable que des dommages directs et prévisibles causés par un manquement prouvé à ses obligations. Elle n'est pas responsable des dommages indirects, tels que la perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de bénéfice, de données non sauvegardées par vos soins ou d'image.

43.2 Sa responsabilité totale, tous dommages confondus, est limitée au montant que vous avez payé pour le service concerné au cours des douze mois qui précèdent le fait générateur.

43.3 Ces limites ne s'appliquent pas en cas de faute lourde ou intentionnelle, ni de dommage corporel. Elles ne privent pas de sa substance l'obligation essentielle d'AzurHOSTS.

43.4 Vous garantissez AzurHOSTS contre toute réclamation d'un tiers liée à vos données ou à un usage des services contraire aux présentes conditions.

Article 44 - Données personnelles hébergées sur vos services

Pour les données personnelles que vous hébergez sur vos services pour les besoins de votre activité, vous êtes responsable de traitement et AzurHOSTS agit comme sous-traitant, au sens de l'article 28 du RGPD. L'accord de traitement de l'annexe 2 s'applique.

Article 45 - Droit applicable et tribunaux compétents

45.1 Le contrat est soumis au droit français.

45.2 Si vous êtes commerçant, tout litige relatif au contrat relève de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Pontoise, ou de la juridiction qui lui succède, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie. Si vous n'êtes pas commerçant, les règles légales de compétence s'appliquent.

45.3 Le médiateur de la consommation (article 36) n'est pas compétent pour les litiges avec les professionnels.

Annexe 1 - Informations sur le droit de rétractation et formulaire type

Modèles des annexes aux articles R221-3 et R221-1 du code de la consommation, complétés pour les services AzurHOSTS.

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (AzurHOSTS, 66 chemin du Rû d'Avril, 95130 Franconville, France ; téléphone +33 7 43 77 04 54 ; support@azurhosts.com) votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Vous pouvez également exercer votre droit de rétractation en ligne sur client.azurhosts.com, par la fonction « Se rétracter du contrat ici ». Si vous utilisez cette fonctionnalité en ligne, nous vous enverrons, dans les meilleurs délais, un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel), y compris son contenu ainsi que la date et l'heure de sa soumission.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

Modèle de formulaire de rétractation

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

À l'attention d'AzurHOSTS, 66 chemin du Rû d'Avril, 95130 Franconville, France, support@azurhosts.com :

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

Commandé 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.

Annexe 2 - Accord de traitement des données (clients professionnels)

Cet accord constitue le contrat de sous-traitance prévu à l'article 28, paragraphe 3 du RGPD.

1. **Objet.** AzurHOSTS (le sous-traitant) héberge pour votre compte (le responsable de traitement) les données personnelles contenues dans les données que vous placez sur vos services, dans le seul but de fournir ces services.
2. **Durée.** La durée du contrat, puis la période de récupération et d'effacement de l'article 13 ou de l'article 14.
3. **Nature des opérations.** Hébergement, stockage, copie (sauvegardes, migrations), transmission aux personnes que vous autorisez, suppression.
4. **Données et personnes concernées.** Celles que vous choisissez d'héberger. AzurHOSTS n'en prend pas connaissance pour son propre compte.
5. **Instructions.** AzurHOSTS ne traite les données que sur vos instructions documentées, que constituent le contrat et l'usage que vous faites des services, sauf obligation légale dont elle vous informe, si la loi le permet. Elle vous informe immédiatement si une instruction lui paraît constituer une violation du RGPD ou d'une autre disposition relative à la protection des données.
6. **Confidentialité.** Les personnes autorisées à traiter les données sont soumises à une obligation de confidentialité.
7. **Sécurité.** AzurHOSTS assure la sécurité physique et logique de son infrastructure (contrôle des accès, protection anti-DDoS, journalisation des accès d'administration, cloisonnement des services). La sécurité du système et des logiciels que vous administrez vous incombe (article 5.4).
8. **Sous-traitants ultérieurs.** AzurHOSTS héberge vos services sur sa propre infrastructure, en France. Elle vous informe au moins 30 jours à l'avance de tout recours à un sous-traitant ultérieur pour l'hébergement de vos données ; vous pouvez vous y opposer en mettant fin au contrat.
9. **Transferts.** Aucun transfert de vos données hors de l'Union européenne par AzurHOSTS, sauf à votre demande.
10. **Assistance.** AzurHOSTS vous aide, dans la mesure du possible, à répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes et à respecter vos obligations de sécurité, de notification des violations et d'analyse d'impact.
11. **Violations de données.** AzurHOSTS vous notifie toute violation de données personnelles qui concerne vos services dans les meilleurs délais, et au plus tard 48 heures après en avoir pris connaissance.
12. **Fin du contrat.** À la fin du contrat, vous récupérez vos données (article 13), puis AzurHOSTS les efface, copies comprises, sauf obligation légale de conservation.
13. **Audit.** AzurHOSTS met à votre disposition les informations nécessaires pour démontrer le respect de ces obligations. Un audit sur place est possible une fois par an, à vos frais, avec un préavis de 30 jours et un engagement de confidentialité.

Annexe 3 - Textes reproduits

Textes du code de la consommation reproduits intégralement, comme l'exige son article L215-4.

Article L215-1 du code de la consommation

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 L215-3 du code de la consommation

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

Article L241-3 du code de la consommation

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.