Conditions générales de service

Conditions générales de service – version 2026, applicables aux commandes passées à compter de leur mise en ligne et aux contrats en cours à compter du 1er décembre 2026. Version en ligne : www.haisoft.fr/cdv

Préambule

Ces Conditions Générales de Service s'appliquent à l'ensemble des services fournis par la Société HAISOFT SARL, au capital de 250 000 euros, enregistrée au RCS d'Orléans sous le numéro 451475651, ayant son siège social au 7 rue Vieille Levée, 45100 Orléans, SIRET 451475651 00035, numéro de TVA intracommunautaire FR57 451475651, joignable par téléphone au 09 74 07 80 78 et par e-mail à l'adresse haisoft@haisoft.net (signalement des abus : abuse@haisoft.net), désignée ci-après le PRESTATAIRE. SG Autorépondeur (sg-autorepondeur.com) et MailJump (mailjump.fr) sont des enseignes de HAISOFT SARL.

Elles s'appliquent au client utilisant les services du PRESTATAIRE, désigné ci-après le CLIENT. Certaines clauses comportent des dispositions spécifiques aux Consommateurs et aux Non-professionnels, tels que définis à l'article 1 ; en cas de contradiction, ces dispositions spécifiques prévalent pour ces clients.

Les présentes conditions s'appliquent à toute commande passée à compter de leur mise en ligne et, pour les contrats en cours, à compter du 1er décembre 2026.

Article 1 - Définitions

Au sens des présentes, les termes suivants ont la signification ci-après :

CLIENT : toute personne physique ou morale souscrivant un ou plusieurs Services auprès du PRESTATAIRE.

Client professionnel : CLIENT agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Consommateur : personne physique agissant 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, notamment une association. Une association qui souscrit un Service pour les besoins d'une activité économique qu'elle exerce, notamment lorsqu'elle facture des prestations ou emploie des salariés, agit à des fins professionnelles et est traitée comme un Client professionnel. Les autres associations sont des Non-professionnels. Le Non-professionnel bénéficie de la protection contre les clauses abusives prévue par le Code de la consommation, mais pas du droit de rétractation ni de la médiation de la consommation, sauf disposition légale contraire.

Services : l'ensemble des prestations proposées par le PRESTATAIRE sous la marque HaiSoft, notamment l'hébergement de sites et de messagerie, les serveurs virtuels et dédiés infogérés, la sauvegarde, les certificats SSL, le CDN, les solutions de protection, l'infogérance et la maintenance de parc informatique, la revente de licences logicielles, le service d'e-mailing commercialisé sous les enseignes SG Autorépondeur et MailJump, la téléphonie, l'accès à internet par fibre optique, les solutions collaboratives, l'enregistrement de noms de domaine et la vente ou la mise à disposition de matériel.

Espace Client : interface en ligne accessible à l'adresse client.haisoft.fr permettant au CLIENT de gérer ses Services, ses factures et ses Tickets.

Ticket : demande écrite, horodatée et tracée, créée par le CLIENT depuis l'Espace Client.

Devis : proposition commerciale émise par le PRESTATAIRE et acceptée par le CLIENT, précisant les Services, leurs caractéristiques et leur prix.

SLA : document d'engagement de niveau de service publié sur la page « SLA » du site du PRESTATAIRE, applicable selon le Service souscrit.

Article 2 - Objet du contrat

Le présent contrat lie le CLIENT et le PRESTATAIRE pour tous les Services, tels que définis à l'article 1, souscrits par le CLIENT auprès du PRESTATAIRE sous la marque commerciale HaiSoft ou sous les enseignes SG Autorépondeur et MailJump.

Les présentes conditions générales sont complétées par les mentions indiquées sur la proposition de vente ou le Devis signé par le CLIENT lors de la souscription ou, à défaut, par la présentation du Service sur le site internet du PRESTATAIRE, ainsi que par les conditions particulières prévues aux articles 19 à 24 pour les Services concernés, par le SLA, par la Politique d'usage acceptable et par l'Accord de traitement des données (DPA).

Le contrat entre HaiSoft et le CLIENT est constitué, par ordre de priorité décroissant : des conditions particulières éventuellement signées (Devis signé), de l'Accord de traitement des données (DPA) pour ce qui concerne les données personnelles, des conditions particulières prévues aux articles 19 à 24, du SLA, des présentes conditions générales, de la Politique d'usage acceptable et de la description de l'offre souscrite telle qu'elle figure sur le site au jour de la commande, sous réserve des dispositions plus favorables aux Consommateurs et Non-professionnels.

Article 3 - Commande et acceptation des conditions générales

3.1. Commande en ligne. Le CLIENT sélectionne les Services, vérifie le récapitulatif de sa commande et peut corriger d'éventuelles erreurs avant de la valider. La validation suppose l'acceptation expresse des présentes conditions générales, par une case à cocher, puis un clic sur un bouton portant la mention « Commande avec obligation de paiement » ou une formule analogue dénuée d'ambiguïté. Le PRESTATAIRE confirme la commande par e-mail, en y joignant ou en y liant les présentes conditions générales sur un support durable.

3.2. Commande sur Devis. La signature du Devis par le CLIENT vaut acceptation des présentes conditions générales, jointes au Devis ou accessibles par un lien qui y figure.

3.3. Information des Consommateurs. Avant toute commande, le PRESTATAIRE communique au Consommateur, de manière lisible et compréhensible, les caractéristiques essentielles du Service, son prix toutes taxes comprises, la durée du contrat et sa durée minimale d'engagement, les conditions de résiliation, l'existence et les modalités du droit de rétractation, les garanties légales ainsi que les coordonnées du médiateur de la consommation figurant à l'article 29.

3.4. Le PRESTATAIRE se réserve le droit de refuser une commande émanant d'un CLIENT avec lequel existe un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Article 4 - Obligations du PRESTATAIRE

Le PRESTATAIRE s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des services qu'il propose.

Le PRESTATAIRE s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des données échangées entre l'ordinateur du CLIENT et ses serveurs au moyen de certificats SSL.

Le PRESTATAIRE se réserve cependant la faculté de suspendre exceptionnellement et brièvement l'accessibilité aux serveurs, notamment pour effectuer des interventions de maintenance ou d'amélioration, en vue d'assurer le bon fonctionnement des serveurs et la fourniture de services conformes aux spécifications techniques définies sur le site internet ou sur le Devis lors de la souscription. Sauf urgence, notamment de sécurité, les interventions programmées sont annoncées au CLIENT au moins 48 heures à l'avance par e-mail ou dans l'Espace Client, et réalisées de préférence en dehors des heures ouvrées.

Les spécifications techniques prévues sur le site internet ou sur le Devis lors de la souscription pourront être modifiées selon les évolutions du réseau, des protocoles de transfert et, plus généralement, de la technique, sans que ces évolutions puissent réduire les caractéristiques essentielles du Service souscrit ni en augmenter le prix en cours de période. Pour les Consommateurs et Non-professionnels, toute modification qui leur est défavorable fait l'objet d'une information préalable d'au moins un mois et leur ouvre le droit de résilier le contrat sans frais. Le PRESTATAIRE s'engage à faire bénéficier raisonnablement le CLIENT des évolutions techniques.

Le PRESTATAIRE s'engage à faire fonctionner le Service fourni au CLIENT selon les conditions définies dans le SLA, qui constitue une annexe des présentes selon le Service souscrit.

Le PRESTATAIRE s'engage à communiquer au CLIENT, notamment par l'envoi d'e-mails, les informations nécessaires à la satisfaction des besoins exprimés par le CLIENT, dès lors qu'ils se trouvent dans le champ contractuel.

Le PRESTATAIRE met à la disposition du CLIENT une assistance technique par téléphone et via un système de Tickets. Le CLIENT peut joindre le support par téléphone du lundi au vendredi, de 10h à 12h et de 14h à 17h. En dehors de ces horaires, une assistance est assurée pour les CLIENTS ayant souscrit une offre le prévoyant, dans les conditions de cette offre. Le CLIENT peut, à tout moment, créer un Ticket en se connectant à l'Espace Client sur le site www.haisoft.fr. Les délais de prise en charge et d'intervention sont précisés dans le SLA et dans les conditions particulières du Service souscrit.

Suivant les prestations souscrites, le PRESTATAIRE effectue toute démarche technique liée aux noms de domaine, aux adresses IP ainsi qu'aux numéros de téléphone utilisés par le CLIENT et souscrits auprès du PRESTATAIRE, afin d'assurer leur bon fonctionnement selon les demandes raisonnables du CLIENT. Le PRESTATAIRE s'engage à informer le CLIENT de l'avancée des formalités à accomplir.

Article 5 - Limitations de responsabilité - Garantie

5.1. Le PRESTATAIRE ne saurait être tenu responsable de l'inadéquation des services qu'il fournit aux objectifs particuliers que le CLIENT envisage ou poursuit, dès lors qu'avant toute décision de ce dernier, le PRESTATAIRE lui a fourni une information claire sur le service qu'il comptait fournir.

5.2. Le CLIENT garantit le PRESTATAIRE de toute mise en cause de sa responsabilité liée aux activités du CLIENT ou au contenu se trouvant sur les sites ou connexions du CLIENT, dans la mesure où cette mise en cause résulte d'un manquement du CLIENT à ses obligations ou d'un contenu dont il est responsable. En conséquence, le CLIENT s'engage à indemniser le PRESTATAIRE, si celui-ci est mis en cause lors d'une plainte amiable ou d'un procès, des frais engagés liés à ces mises en cause (principal, intérêts et frais d'avocats notamment).

5.3. En outre, du fait des caractéristiques et limites du réseau internet, que le CLIENT déclare parfaitement connaître, le PRESTATAIRE ne saurait voir sa responsabilité engagée, sauf manquement de sa part à ses propres obligations, pour, notamment :

- les difficultés d'accès au site internet hébergé du fait de la saturation des réseaux extérieurs à l'infrastructure du PRESTATAIRE à certaines périodes ;
- la contamination par virus des données et/ou logiciels du CLIENT, dont la protection incombe à ce dernier, sauf si le CLIENT a souscrit auprès du PRESTATAIRE un Service de protection couvrant ce risque, auquel cas les engagements de ce Service s'appliquent ;
- les intrusions malveillantes de tiers sur le site du CLIENT, malgré les mesures raisonnables de sécurité mises en place ;
- les dommages que pourraient subir les équipements connectés aux serveurs du PRESTATAIRE, ces équipements étant sous l'entière responsabilité des personnes connectées et notamment du CLIENT lors des connexions en mode FTP, SFTP ou tout autre protocole ;
- les détournements éventuels des mots de passe, codes confidentiels et, plus généralement, de toute information à caractère sensible pour le CLIENT, lorsqu'ils ne sont pas imputables à un manquement du PRESTATAIRE.

5.4. Le CLIENT est seul responsable du contenu des sites web, de l'utilisation des services et de tout ce qui pourrait en découler.

5.5. Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation née du présent contrat qui seraient dus à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Si l'empêchement dure plus de trente (30) jours, chaque partie peut résilier le Service concerné sans indemnité, par Ticket ou lettre recommandée.

5.6. Plafond de responsabilité (Clients professionnels). Pour les Clients professionnels, la responsabilité du PRESTATAIRE, toutes causes confondues, est limitée aux dommages directs et prévisibles et plafonnée au montant hors taxes effectivement payé par le CLIENT pour le Service concerné au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur. Sont exclus les dommages indirects, notamment les pertes de chiffre d'affaires, de bénéfices, de clientèle ou d'image. Les pénalités éventuellement prévues au SLA s'imputent sur ce plafond. Celui-ci ne s'applique pas en cas de faute lourde ou dolosive ni en cas de dommage corporel.

5.7. Consommateurs et Non-professionnels. Les limitations et exclusions prévues au présent article ne s'appliquent pas aux Consommateurs et Non-professionnels lorsqu'elles auraient pour effet de supprimer ou de réduire leur droit à réparation en cas de manquement du PRESTATAIRE à l'une quelconque de ses obligations.

Article 6 - Contenus hébergés - Signalement et modération

6.1. Statut d'hébergeur. Pour les Services d'hébergement, le PRESTATAIRE agit en qualité de fournisseur de services d'hébergement au sens du règlement (UE) 2022/2065 sur les services numériques (DSA) et de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie

numérique. Il n'est soumis à aucune obligation générale de surveillance des contenus stockés. Sa responsabilité ne peut être engagée du fait de ces contenus s'il n'avait pas effectivement connaissance de leur caractère illicite ou si, dès qu'il en a eu connaissance, il a agi promptement pour les retirer ou en rendre l'accès impossible.

6.2. Point de contact. Les autorités des États membres, la Commission européenne et les utilisateurs des Services peuvent contacter le PRESTATAIRE à l'adresse abuse@haisoft.net, en français ou en anglais.

6.3. Signalement des contenus illicites. Toute personne peut signaler un contenu qu'elle estime illicite à l'adresse indiquée à l'article 6.2. Le signalement précise les motifs pour lesquels le contenu est considéré comme illicite, son adresse électronique exacte (URL), les nom et adresse e-mail de son auteur, sauf exceptions prévues par la loi, ainsi qu'une déclaration de bonne foi. Le PRESTATAIRE accuse réception du signalement, le traite avec diligence et informe son auteur de la décision prise.

6.4. Mesures et information du CLIENT. En cas de contenu manifestement illicite ou de manquement à l'article 7, le PRESTATAIRE peut retirer ou bloquer le contenu concerné, ou suspendre tout ou partie du Service. Il en informe le CLIENT au plus tard au moment où la mesure prend effet, en indiquant les faits retenus, le fondement légal ou contractuel de la décision et les voies de contestation, sauf interdiction par une autorité. Le CLIENT peut contester la décision par Ticket ; elle est réexaminée par une personne autre que son auteur. Les décisions sont prises par le personnel du PRESTATAIRE, sans recours à des outils de modération automatisés.

6.5. Signalement aux autorités et conservation. Le PRESTATAIRE informe les autorités compétentes de tout soupçon d'infraction pénale menaçant la vie ou la sécurité des personnes. Il conserve les données de nature à permettre l'identification des personnes ayant contribué à la création des contenus hébergés, dans les conditions et pour les durées fixées par la réglementation.

Article 7 - Obligations du CLIENT

7.1. Le CLIENT doit fournir au PRESTATAIRE l'ensemble des informations nécessaires à l'accomplissement de ses prestations. Il doit s'assurer que les coordonnées fournies sont complètes et exactes. Lors de l'enregistrement de noms de domaine, le CLIENT reconnaît avoir vérifié les conditions d'enregistrement et s'être assuré que le titulaire peut bénéficier du nom de domaine.

7.2. L'utilisation des services fournis par le PRESTATAIRE doit respecter toutes les lois et tous les règlements applicables, y compris, de façon non limitative, les lois et règlements concernant la propriété intellectuelle, la protection des données à caractère personnel, la protection des mineurs, les flux transfrontières de données et les libertés publiques, tels qu'ils sont définis en France et dans l'Union européenne, notamment par le RGPD.

7.3. Le CLIENT doit, en tant qu'éditeur de site internet, afficher sur celui-ci les mentions légales obligatoires telles que définies par la loi française. Ces dispositions peuvent varier suivant le type de site internet et le type de personne (physique ou morale) qui gère le site internet. Le CLIENT peut demander conseil au PRESTATAIRE pour savoir quelles dispositions peuvent concerner son site internet.

7.4. Le CLIENT doit payer le prix des services fournis par le PRESTATAIRE, ainsi que le prix de tout service complémentaire ou additionnel qu'il pourrait requérir en cours d'exécution du présent contrat, conformément aux termes du présent contrat et à ses annexes.

7.5. Il appartient au CLIENT de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité de ses propres données, sous réserve des engagements pris par le PRESTATAIRE au titre des Services de sauvegarde, de sécurité ou d'infogérance souscrits.

7.6. Lorsque le Service souscrit ne comprend pas l'infogérance des systèmes concernés, le CLIENT s'engage à effectuer régulièrement les mises à jour nécessaires sur ses ordinateurs ainsi que sur ses sites internet, afin que les mises à jour de sécurité soient effectuées au moins mensuellement. Lorsque le Service inclut l'infogérance (serveurs infogérés, forfaits de maintenance), les mises à jour du système d'exploitation et des logiciels de base installés par le PRESTATAIRE sont réalisées par celui-ci dans les conditions du Service ; les mises à jour des applications, CMS, extensions et contenus installés par le CLIENT restent à sa charge, sauf stipulation contraire du Devis. Le CLIENT peut demander au PRESTATAIRE d'effectuer ces mises à jour, et ce dernier peut fournir cette prestation sur Devis.

7.7. Le CLIENT a le devoir de protéger les personnes dont il a la charge contre tout préjudice que pourrait induire la visite de sites susceptibles de comporter des atteintes à l'ordre public ou aux bonnes mœurs. Le CLIENT et l'utilisateur final s'engagent à faire en sorte que tout usage des services fournis par le PRESTATAIRE par un mineur soit placé sous leur contrôle.

7.8. Le CLIENT s'engage à ne pas utiliser les services à des fins de piratage, d'intrusion dans des systèmes informatisés ou de « hacking », ainsi que pour tout autre agissement répréhensible civilement ou pénalement et/ou susceptible de causer des dommages à autrui.

7.9. Le CLIENT s'interdit d'utiliser les Services de messagerie et d'hébergement pour l'envoi de communications électroniques non sollicitées. Le CLIENT respecte en toute circonstance la Politique d'usage acceptable HaiSoft. Il conserve ses identifiants confidentiels et informe sans délai le PRESTATAIRE, par Ticket, de toute perte ou compromission de ceux-ci.

Article 8 - Protection des données personnelles

8.1. Données du CLIENT. Le PRESTATAIRE est responsable des traitements de données personnelles nécessaires à la gestion de la relation commerciale (compte, commandes, facturation, support). Ces traitements sont décrits dans la politique de confidentialité du site haisoft.fr.

8.2. Sous-traitance. Pour les données personnelles que le CLIENT héberge, stocke ou fait traiter au moyen des Services, le CLIENT est responsable de traitement et le PRESTATAIRE agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du règlement (UE) 2016/679 (RGPD), dans les conditions de l'Accord de traitement des données (DPA), qui fait partie du contrat et prévaut sur les présentes conditions pour ce qui concerne les données personnelles. Les traitements portent sur les données que le CLIENT choisit de confier, pour la durée du contrat et pour la seule finalité de fourniture des Services. À ce titre, le PRESTATAIRE s'engage à :

1. ne traiter les données que sur instruction documentée du CLIENT, constituée par les présentes, le Devis et les Tickets, et l'informer si une instruction lui paraît contraire à la réglementation ;
2. veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données soient soumises à une obligation de confidentialité ;
3. mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles de sécurité prévues à l'article 32 du RGPD, décrites sur la page « Nos datacenters » et dans le SLA ;

4. ne recourir à un sous-traitant ultérieur qu'après en avoir informé le CLIENT, qui peut s'y opposer pour un motif légitime, et imposer à ce sous-traitant les mêmes obligations ; à la date des présentes, le PRESTATAIRE ne recourt à aucun sous-traitant ultérieur ; s'il venait à y recourir, la liste en serait tenue à la disposition du CLIENT ;
5. aider le CLIENT, dans la mesure du possible, à répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées et à respecter ses obligations de sécurité, de notification et d'analyse d'impact ;
6. notifier au CLIENT toute violation de données personnelles dans les meilleurs délais et au plus tard 48 heures après en avoir pris connaissance ;
7. au terme du contrat, restituer ou supprimer les données selon le choix du CLIENT, dans les conditions de l'article 12 ;
8. mettre à la disposition du CLIENT les informations nécessaires pour démontrer le respect de ces obligations et permettre la réalisation d'audits, au plus une fois par an, avec un préavis de trente (30) jours et aux frais du CLIENT.

8.3. Localisation. Les données sont hébergées dans des centres de données situés exclusivement en France. Aucun transfert hors de l'Espace économique européen n'est réalisé sans les garanties prévues par le RGPD.

8.4. Le CLIENT garantit la licéité des traitements qu'il met en œuvre au moyen des Services, notamment l'information des personnes concernées et l'existence d'une base légale.

Article 9 - Propriété

Le CLIENT conserve la propriété des éléments figurant sur son site internet, tels que écrits, sons, images, séquences vidéo, sous quelque format que ce soit, ainsi que des logiciels, applications, utilitaires et bases de données qu'il a lui-même créés ou dont il dispose des droits.

Le PRESTATAIRE conserve la propriété du matériel vendu au CLIENT jusqu'au paiement intégral des sommes correspondant à la vente du matériel en question. Le matériel fourni par le PRESTATAIRE sans faire l'objet d'une vente reste la propriété du PRESTATAIRE ; le CLIENT s'engage à le lui retourner, à ses frais, dans les quinze (15) jours suivant la fin du contrat de service pour lequel il a été fourni.

Article 10 - Confidentialité

Les parties s'engagent à considérer comme confidentiels, pendant la durée du présent contrat et après son expiration, les termes de l'accord ainsi que toutes informations commerciales, financières, techniques ou autres obtenues dans le cadre de son exécution.

Les parties s'interdisent plus particulièrement de communiquer à des tiers autres que leur personnel toutes informations confidentielles telles que définies précédemment.

Concernant leur personnel, les parties s'engagent à obtenir des accords de confidentialité, portant sur les informations confidentielles définies précédemment, de la part des membres du personnel qui en auraient ou pourraient en avoir connaissance dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions ou par tout autre moyen.

Article 11 - Résiliation anticipée - Suspension des prestations

Si le CLIENT ne respecte pas l'une des obligations prévues à l'article 7, par sa propre faute ou négligence ou par celle de ses employés, mandataires, fournisseurs ou sous-traitants, le PRESTATAIRE peut résilier le présent contrat quinze (15) jours après une mise en demeure de mettre un terme au manquement restée sans effet, adressée par e-mail ou par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le PRESTATAIRE peut également, s'il estime que les manquements ne sont pas suffisamment graves pour justifier la résiliation anticipée du contrat, suspendre la prestation d'hébergement et/ou toute prestation annexe jusqu'à ce que le CLIENT ait réparé ou mis un terme au manquement constaté. La suspension est précédée d'une information du CLIENT par e-mail, sauf urgence justifiant une suspension immédiate (atteinte à la sécurité des infrastructures, attaque en cours, contenu manifestement illicite). Elle prend fin dès que le manquement a cessé.

En cas de non-paiement d'une facture à son échéance, le PRESTATAIRE peut, après une relance restée sans effet pendant huit (8) jours, suspendre les Services concernés jusqu'à complet paiement. Le PRESTATAIRE ne saurait être tenu responsable des conséquences d'une suspension ou d'une résiliation intervenue conformément au présent article.

Article 12 - Sauvegarde - Réversibilité

Le CLIENT doit effectuer régulièrement une copie des données (fichiers, bases de données, etc.) présentes sur les serveurs du PRESTATAIRE afin de pouvoir les réutiliser en cas de panne ou à la fin du contrat.

Le PRESTATAIRE ne peut être tenu responsable de l'absence de sauvegarde et de ses conséquences, notamment en cas d'indisponibilité durable du service ne permettant pas de remettre les données en ligne après la remise en service, lorsque le CLIENT n'a pas souscrit de Service de sauvegarde couvrant les données concernées. Lorsqu'un tel Service est souscrit, le PRESTATAIRE est tenu de réaliser les sauvegardes et de les restaurer dans les conditions de fréquence, de durée de conservation et de délai de restauration décrites dans la présentation du Service, le Devis ou le SLA.

Dans le cas de services d'hébergement, le PRESTATAIRE effectue, suivant le service souscrit, certains types de sauvegardes. Toutefois, ces sauvegardes ne dispensent pas le CLIENT de posséder une copie régulièrement mise à jour de ses données afin d'établir, sous sa seule responsabilité, un Plan de Continuité d'Activité et un Plan de Reprise d'Activité en cas de sinistre intervenu du côté du PRESTATAIRE ou du côté du CLIENT.

Réversibilité. À la fin du contrat, quelle qu'en soit la cause, le CLIENT dispose d'un délai de soixante (60) jours pour récupérer ses données au moyen des outils mis à sa disposition ou, sur Devis, avec l'assistance du PRESTATAIRE. Le PRESTATAIRE informe le CLIENT par e-mail avant l'expiration de ce délai. Les données sont ensuite supprimées définitivement, y compris des sauvegardes à l'issue de leur cycle de conservation.

Article 13 - Échanges de messages électroniques - Mise à disposition des factures

Les parties ou leurs représentants peuvent, pour les besoins du présent contrat, communiquer entre eux par voie électronique, notamment via le réseau internet.

Dans un tel cas, les parties doivent mettre en œuvre des procédures et mesures techniques de sécurité permettant de garantir l'intégrité et la disponibilité des systèmes, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des données transmises, notamment par le réseau internet.

Le PRESTATAIRE met à disposition un système de Tickets garantissant la sécurité des échanges ainsi que l'horodatage des messages permettant d'authentifier les échanges. Tous les échanges concernant les services fournis par le PRESTATAIRE (y compris commerciaux, financiers, techniques ou concernant la résiliation ou le renouvellement des services) doivent utiliser ce système, disponible par un lien sur le site internet du PRESTATAIRE. Par exception, le Consommateur peut résilier son contrat au moyen de la fonctionnalité de résiliation en ligne prévue à l'article 16.4, et tout CLIENT peut adresser une mise en demeure ou une réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception au siège du PRESTATAIRE.

Le PRESTATAIRE met à disposition du CLIENT les factures correspondant aux prestations fournies, sous forme électronique, dans l'Espace Client, et les lui envoie par e-mail lors de leur mise à disposition. Le CLIENT peut imprimer les factures lui-même suivant ses besoins. Pour les Clients professionnels assujettis à la TVA et établis en France, les factures sont émises et transmises sous forme électronique par l'intermédiaire d'une plateforme agréée, conformément au calendrier légal de généralisation de la facturation électronique ; le CLIENT communique au PRESTATAIRE son numéro SIREN et les informations de facturation nécessaires. Les factures destinées aux entités publiques sont déposées sur Chorus Pro.

Article 14 - Indépendance réciproque

Les parties demeurent des professionnels indépendants et ne sont liées qu'au titre et dans les conditions du présent contrat.

Les dispositions du présent contrat ne peuvent nullement être interprétées comme créant une quelconque société entre les parties, ni un quelconque mandat, ni une quelconque subordination, ni une quelconque solidarité.

Article 15 - Conditions financières

15.1. Prix des services

Les prix sont forfaitaires et dépendent de la formule et du Service choisis. Ils sont ceux figurant sur le site internet ou sur le Devis au moment de la souscription.

Les prix peuvent varier suivant différents paramètres, notamment, mais pas exclusivement, le cours des monnaies et les prix des licences fixés par les éditeurs des logiciels utilisés. Ils peuvent être modifiés par le PRESTATAIRE, qui doit alors en informer le CLIENT par e-mail au moins trente (30) jours avant la date du renouvellement ou de l'échéance de facturation à laquelle la hausse s'applique ; en pratique, l'avis de renouvellement est adressé le 10 et le 25 de chaque mois pour les échéances des soixante (60) jours suivants. Cet avis s'applique à tous les Services, y compris aux formules annuelles du service d'e-mailing SG Autorépondeur et MailJump. Le CLIENT peut alors choisir de procéder ou non au renouvellement, dans les conditions de l'article 16. Par dérogation au préavis prévu à l'article 16.4, le CLIENT qui refuse la nouvelle tarification peut résilier sans frais, par Ticket ou en désactivant le renouvellement automatique dans son Espace Client, jusqu'à la veille de l'échéance.

Les prix s'entendent hors taxes et sont payables en euros, d'avance, pour une période annuelle ou mensuelle. Les prix présentés aux Consommateurs sont affichés toutes taxes comprises (TTC),

y compris sur les sites sg-autorepondeur.com et mailjump.fr.

Le CLIENT situé hors de France métropolitaine est invité à se renseigner sur les droits d'importation ou taxes qui peuvent être applicables et assume la responsabilité de leur déclaration et de leur paiement.

15.2. Paiement de la TVA

Le PRESTATAIRE facture la TVA applicable en France pour toutes les ventes effectuées à des clients résidents en France, particuliers et sociétés. Cette TVA est reversée directement aux services fiscaux français, auprès desquels le PRESTATAIRE est identifié sous le numéro FR57 451475651.

Le PRESTATAIRE facture la TVA applicable en Belgique pour toutes les ventes effectuées à des clients résidents en Belgique, particuliers et sociétés. Cette TVA est reversée directement aux services fiscaux belges, auprès desquels le PRESTATAIRE est identifié sous le numéro BE 0763 449 782.

Le PRESTATAIRE facture la TVA applicable au Royaume-Uni pour toutes les ventes effectuées à des clients résidents au Royaume-Uni, particuliers et sociétés. Cette TVA est reversée directement aux services fiscaux britanniques, auprès desquels le PRESTATAIRE est identifié sous le numéro GB 375 3810 83.

Le PRESTATAIRE facture aux particuliers résidant dans un autre pays de l'Union européenne la TVA au taux en vigueur dans leur pays de résidence. Cette TVA est reversée au pays concerné par l'intermédiaire du guichet unique de TVA de l'Union européenne (OSS). Le CLIENT, société résidente d'un pays de l'Union européenne autre que la France et la Belgique, s'engage à effectuer les démarches nécessaires pour acquitter la TVA sur les services dans son pays dès la mise à disposition de la facture par le PRESTATAIRE (autoliquidation). Il communique à cet effet au PRESTATAIRE un numéro de TVA intracommunautaire valide ; à défaut, la TVA française est appliquée. Pour les CLIENTS établis hors de l'Union européenne et du Royaume-Uni, la TVA est appliquée selon les règles de territorialité en vigueur.

15.3. Modalités de paiement

Le montant des prestations est payable par virement bancaire, par prélèvement automatique ou, en ligne, par carte bancaire, selon les modalités définies dans le formulaire de souscription.

Les prestations ne débutent qu'après complet paiement ou suivant les conditions de paiement indiquées sur le Devis. Sauf stipulation contraire du Devis, les factures sont payables à réception. Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

Les frais bancaires supportés par le PRESTATAIRE du fait du CLIENT sont refacturés à celui-ci. À titre indicatif, ils s'élèvent à 20 € HT en cas de rejet d'un prélèvement automatique, et à 20 € HT pour la réception d'un virement international, ces derniers étant déduits du paiement reçu. Le montant refacturé correspond au montant exact facturé par la banque.

Si un paiement doit être effectué vers la banque du CLIENT, à la suite d'une erreur de paiement du CLIENT, d'un avoir au profit du CLIENT ou pour toute autre raison, des frais de 10 € HT sont facturés pour couvrir les frais de traitement manuel et bancaire. Ces frais ne s'appliquent pas aux remboursements consécutifs à l'exercice du droit de rétractation ni à ceux résultant d'une erreur du PRESTATAIRE.

Tout retard de paiement d'un Client professionnel entraîne l'exigibilité de pénalités de retard à un taux égal à 12 % (ce taux ne pouvant être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, soit 8,25 % au second semestre 2026) et d'une indemnité forfaitaire de 40 (quarante) euros pour frais de recouvrement, dues de plein droit, sans qu'un rappel soit nécessaire. Pour les Consommateurs et Non-professionnels, les sommes impayées portent intérêt au taux de l'intérêt légal applicable aux créanciers professionnels (2,75 % au second semestre 2026, révisé chaque semestre) à compter d'une mise en demeure.

Article 16 - Effet - Durée - Renouvellements - Résiliation

16.1. Le présent contrat prend effet à la date de réception du paiement, à savoir la date de la notification comptable de la réception du virement ou de la notification, par l'organisme bancaire, du paiement en ligne, ou encore, suivant les conditions de paiement indiquées sur le Devis, à réception du Devis signé par le CLIENT.

Le présent contrat a une durée initiale d'engagement de douze (12) mois, sauf durée différente indiquée dans la présentation du Service ou sur le Devis et portée à la connaissance du CLIENT avant la commande. À l'issue de cette période initiale, le contrat se poursuit pour une durée indéterminée et peut être résilié à tout moment dans les conditions de l'article 16.4. La périodicité de facturation (mensuelle, annuelle ou autre) ne modifie pas la durée du contrat. Les noms de domaine font exception : ils sont enregistrés et renouvelés par périodes annuelles, dans les conditions de l'article 23.

16.2. Le présent contrat peut également prendre fin par résiliation si l'une des parties manque à l'une quelconque de ses obligations. La résiliation prend effet, en ce cas, quinze (15) jours après la réception d'une mise en demeure d'y remédier, adressée par e-mail ou par lettre recommandée avec accusé de réception, sauf si la partie en défaut met un terme au manquement constaté avant l'expiration de ce délai.

16.3. À chaque échéance de facturation, le Service est reconduit de l'une des manières suivantes :

- si le CLIENT paie par carte bancaire ou par prélèvement automatique, le renouvellement est effectué automatiquement à l'échéance ;
- si le CLIENT paie par virement, le renouvellement est effectué uniquement après réception du paiement avec les références valides permettant au PRESTATAIRE d'assigner le paiement au compte du CLIENT ;
- si le CLIENT est une administration et paie par mandat administratif, le renouvellement peut se faire dès réception d'un bon de commande valide reçu avant la date de renouvellement et reprenant exactement la liste des services à renouveler.

Pour les Consommateurs et Non-professionnels dont le contrat est reconduit tacitement (noms de domaine), le PRESTATAIRE les informe par écrit, 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. Cette information figure dans l'avis de renouvellement adressé le 10 et le 25 de chaque mois pour les échéances des soixante (60) jours suivants, qui indique la date limite jusqu'à laquelle le renouvellement peut être désactivé. À défaut de cette information, le CLIENT peut mettre fin gratuitement au contrat à tout moment à compter de la date de reconduction. Dans ce cas, les sommes versées d'avance pour la période postérieure à la résiliation lui sont remboursées dans un délai de trente (30) jours à compter de celle-ci, déduction faite des sommes correspondant à l'exécution du contrat jusqu'à cette date.

16.4. Le CLIENT peut demander la résiliation de ses services à tout moment. La résiliation prend effet à l'échéance suivante si la demande est faite au moins sept (7) jours avant celle-ci, ou trente (30) jours pour les serveurs dédiés et virtuels, réservés aux Clients professionnels. Pour les Services à durée indéterminée, l'échéance s'entend de la fin du mois en cours. Le Client professionnel qui paie annuellement ne peut résilier qu'à la date anniversaire, sauf stipulation contraire du Devis. Le Consommateur ou le Non-professionnel qui paie annuellement peut résilier en fin de mois ; les mois payés d'avance et non utilisés lui sont alors remboursés au prorata, à l'exception des noms de domaine, régis par l'article 23.

La résiliation ne peut prendre effet avant la fin de la période initiale d'engagement. La demande est faite par Ticket ou en désactivant l'option de renouvellement automatique sur la page « Renouvellement » de l'Espace Client, ce qui vaut demande de résiliation à l'échéance. Le Consommateur ou le Non-professionnel peut résilier son contrat en ligne, depuis son Espace Client, au moyen de la fonctionnalité de résiliation prévue à l'article L. 215-1-1 du Code de la consommation. Il peut également résilier par lettre recommandée. Le PRESTATAIRE confirme la résiliation par e-mail en indiquant sa date de prise d'effet.

Article 17 - Droit de rétractation (Consommateurs)

17.1. Le Consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus ci-dessous. Ce délai court à compter de la conclusion du contrat. Ce droit bénéficie également au Client professionnel employant au plus cinq salariés, pour un contrat conclu hors établissement dont l'objet n'entre pas dans le champ de son activité principale.

17.2. Le Consommateur exerce son droit en adressant, avant l'expiration du délai, le formulaire figurant à l'article 17.6 ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, de préférence par Ticket ou, à défaut, par e-mail à l'adresse commercial@haisoft.net. Le PRESTATAIRE en accuse réception sans délai.

17.3. Lorsque le Consommateur demande expressément que l'exécution du Service commence avant la fin du délai de rétractation, il reste redevable, en cas de rétractation, d'un montant proportionnel au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision.

17.4. Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les Services pleinement exécutés avant la fin du délai, dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation, notamment l'enregistrement d'un nom de domaine, effectué immédiatement auprès du registre, ni pour les contenus numériques non fournis sur un support matériel dont l'exécution a commencé dans les mêmes conditions d'accord et de renoncement.

17.5. Le PRESTATAIRE rembourse les sommes dues au plus tard quatorze (14) jours après avoir été informé de la rétractation, par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande et sans frais.

17.6. Formulaire de rétractation (à compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat).

À l'attention de HAISOFT SARL, 7 rue Vieille Levée, 45100 Orléans, adresse e-mail : commercial@haisoft.net.

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.

Article 18 - Garanties légales

18.1. Services numériques. Le Consommateur bénéficie, pendant toute la durée de fourniture des Services numériques (hébergement, messagerie, solutions en ligne, service d'e-mailing), de la garantie légale de conformité des contenus et services numériques prévue aux articles L. 224-25-12 et suivants du Code de la consommation. En cas de défaut de conformité, il peut obtenir la mise en conformité du Service ou, à défaut, une réduction du prix ou la résolution du contrat.

18.2. Matériel. Le matériel vendu aux Clients professionnels bénéficie de la garantie du constructeur, que le PRESTATAIRE met en œuvre pour le compte du CLIENT. Sous réserve des dispositions d'ordre public, la garantie due par le PRESTATAIRE est limitée à la réparation, au remplacement ou au remboursement du matériel défectueux.

Article 19 - Conditions particulières : services de télécommunications

19.1. Champ. Le présent article s'applique aux Services de téléphonie (lignes, numéros, standard) et d'accès à internet par fibre optique (FTTH et FTTO). Le PRESTATAIRE les fournit en qualité d'opérateur déclaré auprès de l'Arcep, en s'appuyant sur les réseaux d'opérateurs d'infrastructure. Ces Services sont réservés aux Clients professionnels.

19.2. Éligibilité et mise en service. La souscription est subordonnée à l'éligibilité technique du site du CLIENT. Les délais de mise en service sont indicatifs ; ils dépendent notamment des opérateurs d'infrastructure. Les travaux éventuellement nécessaires dans les locaux du CLIENT (câblage, percement, autorisations de copropriété ou du bailleur) sont à sa charge.

19.3. Équipements. Le routeur et les équipements fournis restent la propriété du PRESTATAIRE dans les conditions de l'article 9. À défaut de restitution dans le délai prévu, ils sont facturés à la valeur indiquée sur le Devis.

19.4. Qualité de service. Les débits indiqués sont des débits maximaux théoriques. La garantie de temps d'intervention (GTI) et, le cas échéant, de temps de rétablissement (GTR), ainsi que la supervision, s'appliquent dans les conditions du SLA ou du Devis.

19.5. Téléphonie. Le CLIENT peut conserver ses numéros (portabilité entrante) et les transférer vers un autre opérateur (portabilité sortante), cette dernière valant résiliation du Service concerné à la date du portage. Les appels vers les numéros d'urgence sont acheminés gratuitement ; le CLIENT déclare l'adresse d'utilisation de chaque ligne, la localisation de l'appelant pouvant être imprécise en cas d'usage nomade. Le CLIENT est responsable de la sécurité de ses équipements et identifiants de téléphonie ; les communications frauduleuses émises depuis ceux-ci lui sont facturées, sauf faute du PRESTATAIRE.

Article 20 - Conditions particulières : infogérance et maintenance de parc

20.1. Contenu. L'infogérance incluse avec les serveurs et les forfaits de maintenance (4, 8 ou 12 heures par mois) couvrent, selon le Service souscrit, l'assistance aux utilisateurs, l'installation et le dépannage logiciel et matériel, la supervision, les mises à jour, les équipements réseau, les services Microsoft, la téléphonie, la fibre ainsi que le conseil. Le contenu précis du Service, les délais d'intervention et les conditions financières (déplacements, heures non consommées, dépassements) sont fixés par les conditions particulières de l'offre figurant au Devis, qui prévalent sur le présent article.

20.2. Décompte. Le temps d'intervention est décompté par tranches de quinze (15) minutes. Les interventions sont réalisées à distance chaque fois que possible. Les déplacements sur site sont facturés selon les conditions de l'offre indiquées au Devis.

20.3. Heures non consommées et dépassements. Le report éventuel des heures non consommées et la facturation des heures excédant le forfait sont régis par les conditions de l'offre indiquées au Devis.

20.4. Exclusions. Sauf mention contraire du Devis, ne sont pas inclus : le matériel, les pièces et les licences ; les projets (migrations, déploiements, refontes), réalisés sur Devis ; les interventions consécutives à une mauvaise utilisation, à une intervention d'un tiers non autorisé ou à un sinistre.

20.5. Coopération du CLIENT. Le CLIENT désigne un interlocuteur référent, donne accès à ses locaux et aux accès d'administration nécessaires, et informe le PRESTATAIRE de toute modification de son système d'information. Le PRESTATAIRE n'est pas tenu de maintenir des logiciels ou matériels qui ne sont plus pris en charge par leur éditeur ou leur constructeur.

Article 21 - Conditions particulières : licences et logiciels tiers

21.1. Le PRESTATAIRE fournit des licences et services édités par des tiers, notamment Microsoft, Zimbra, NextCloud, Synology, les éditeurs de solutions de protection et les autorités de certification SSL. Leur utilisation est soumise aux conditions de l'éditeur concerné (par exemple le Microsoft Customer Agreement), que le CLIENT accepte lors de la commande et s'engage à respecter.

21.2. Certaines licences sont souscrites auprès de l'éditeur pour une durée ferme, notamment les abonnements Microsoft à engagement annuel, et ne peuvent être ni résiliées ni réduites en cours de période. Cette durée est indiquée au CLIENT avant la commande ; par dérogation à l'article 16.4, le CLIENT reste redevable du prix jusqu'à son terme. Les hausses de prix décidées par l'éditeur sont répercutées dans les conditions de l'article 15.1.

21.3. La délivrance d'un certificat SSL est subordonnée aux vérifications de l'autorité de certification. Sa durée de validité est limitée par les règles applicables aux autorités de certification, et il peut être révoqué par celles-ci.

21.4. Le PRESTATAIRE ne consent sur ces licences aucune garantie autre que celle de l'éditeur, sous réserve des garanties légales dues aux Consommateurs.

Article 22 - Conditions particulières : vente de matériel

22.1. Le matériel (NAS Synology, routeurs, postes et périphériques) est vendu sur Devis, aux prix et caractéristiques qui y figurent. Il est vendu exclusivement à des Clients professionnels.

22.2. Livraison. Le délai et les modalités de livraison sont indiqués sur le Devis. Le délai est indicatif.

22.3. Transfert des risques. Les risques sont transférés au CLIENT dès la remise du matériel au transporteur.

22.4. Réception. Le CLIENT vérifie le matériel à sa réception et formule ses éventuelles réserves auprès du transporteur. Ces réserves sont confirmées au transporteur par lettre recommandée dans les trois (3) jours suivant la réception, avec copie au PRESTATAIRE par Ticket.

22.5. La réserve de propriété prévue à l'article 9 et les garanties prévues à l'article 18 s'appliquent. L'installation et la configuration sont réalisées sur Devis ou dans le cadre d'un forfait de maintenance.

Article 23 - Conditions particulières : noms de domaine

23.1. Le PRESTATAIRE est intermédiaire pour l'enregistrement de noms de domaine. Les conditions des registres de chaque extension s'appliquent : pour les noms de domaine en .FR, les conditions disponibles sur le site de l'AFNIC ; pour les .FR spécialisés, celles du site SmallRegistry ; pour les .EU, celles du site EURid ; pour les .BE, celles du site DNS Belgium ; pour les .UK, celles du site Nominet ; pour les extensions génériques (.com, .net, .org, etc.), les règles de l'ICANN et du registre concerné, dont les droits et responsabilités du titulaire publiés par l'ICANN ; pour toute autre extension, les règles du registre concerné.

23.2. Le nom de domaine est enregistré au nom du CLIENT ou du titulaire qu'il désigne, qui en est le seul titulaire. Les données d'identification du titulaire sont publiées ou masquées selon les règles du registre concerné.

23.3. La facture fournie au CLIENT par le PRESTATAIRE fait foi concernant la durée de l'enregistrement.

23.4. Renouvellement. Le nom de domaine est renouvelé par périodes annuelles, ou pour la durée choisie lors de l'enregistrement. L'avis de renouvellement est adressé le 10 et le 25 de chaque mois pour les échéances des soixante (60) jours suivants. Le CLIENT peut refuser le renouvellement en désactivant le renouvellement automatique dans son Espace Client, ou par Ticket, au plus tard sept (7) jours avant l'échéance. Une fois le nom de domaine renouvelé auprès du registre, aucun remboursement n'est possible, sous réserve des dispositions de l'article 16.3 applicables aux Consommateurs et Non-professionnels. À défaut de renouvellement et de paiement avant l'expiration, le nom peut être suspendu puis perdu ; sa restauration, lorsqu'elle reste possible, est facturée au tarif du registre.

23.5. Transfert. Le PRESTATAIRE communique au CLIENT, sur demande par Ticket, le code d'autorisation permettant le transfert du nom de domaine vers un autre bureau d'enregistrement, dans les délais et sous les seules réserves prévus par les règles du registre.

23.6. Le CLIENT est seul responsable du choix du nom de domaine et des éventuelles atteintes aux droits des tiers. Le PRESTATAIRE applique les décisions rendues dans le cadre des procédures de résolution des litiges du registre concerné (Syreli, UDRP ou équivalent).

Article 24 - Service d’e-mailing (SG Autorépondeur et MailJump)

24.1 Description. HaiSoft SARL commercialise son service d’e-mailing sous deux enseignes : SG Autorépondeur (sg-autorepondeur.com) et MailJump (mailjump.fr). Le présent article s’applique de la même façon aux deux. Le service permet au Client de gérer des listes de contacts, de créer des formulaires d’inscription, de programmer des autorépondeurs et d’envoyer des campagnes par e-mail. Le détail des fonctionnalités de chaque formule figure sur le site de l’enseigne concernée au jour de la souscription.

24.2 Accès. Le service est accessible dès la confirmation de l’inscription ou du paiement, par un identifiant et un mot de passe personnels. Le Client préserve la confidentialité de ses identifiants et signale sans délai toute utilisation non autorisée de son compte.

24.3 Formules. Les formules d’abonnement sont sans engagement au-delà de la période choisie (mensuelle ou annuelle) et se renouvellent automatiquement à leur échéance. Le Client particulier dispose d’un délai de rétractation de 14 jours lors de sa première souscription payante ; s’il demande l’accès immédiat au service pendant ce délai, il paie la part du service fournie jusqu’à sa rétractation.

24.4 Règles d’utilisation. Le Client respecte la Politique d’usage acceptable HaiSoft, notamment ses règles d’envoi : consentement des destinataires, identification de l’expéditeur, lien de désabonnement dans chaque message, interdiction des listes achetées ou louées. Le Client est seul responsable du contenu de ses messages et de la licéité de ses listes de contacts.

24.5 Limites techniques. Pour préserver la délivrabilité et la sécurité du service, HaiSoft peut :

- fixer des quotas d’envoi et de contacts par période, précisés dans la description de chaque formule ;
- ajuster le débit des campagnes ;
- refuser l’import d’une liste de contacts présentant des signes d’acquisition illicite ;
- suspendre une campagne qui produit plus de 5 % d’adresses invalides sur une journée ou un taux de plaintes anormal, en informant le Client par e-mail.

24.6 Données personnelles. Pour les listes de contacts et les données de campagne, le Client est responsable de traitement et HaiSoft agit comme sous-traitant, dans les conditions de l’Accord de traitement des données (DPA) annexé aux présentes CGV. HaiSoft n’utilise ces données pour aucune autre finalité et ne les vend ni ne les loue.

24.7 Fin du service. Le Client peut résilier son abonnement à tout moment depuis son espace client ; la résiliation prend effet à la fin de la période en cours. En cas de non-renouvellement ou de résiliation :

- le compte est désactivé et les envois programmés sont arrêtés ;
- le Client peut réactiver son compte ou exporter ses données pendant **60 jours** ;
- au-delà, les données du compte sont supprimées conformément au DPA.

Un compte gratuit sans connexion pendant 12 mois peut être supprimé, après un avertissement par e-mail envoyé au moins 30 jours avant.

Article 25 - Acceptation des conditions générales - Modifications futures

Les présentes conditions générales sont réputées acceptées en totalité et sans réserve par le CLIENT lors de la commande, dans les conditions prévues à l'article 3.

Il est formellement convenu que toute tolérance ou renonciation d'une des parties dans l'application de tout ou partie des engagements prévus au présent contrat, quelles qu'en soient la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du présent contrat ni générer un droit quelconque.

Le présent contrat représente l'intégralité des engagements existant entre les parties et comprend les présentes conditions générales, les conditions particulières, le SLA, la Politique d'usage acceptable, l'Accord de traitement des données (DPA) et l'éventuel Devis signé indiquant les caractéristiques techniques et le prix de la prestation. Il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à son objet.

Chaque nouvelle version de ce document est présentée sur le site internet du PRESTATAIRE et notifiée au CLIENT par e-mail au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur. Le CLIENT qui refuse ces nouvelles conditions générales peut résilier son contrat, sans frais ni pénalité, avant cette date. À défaut, et lors de tout renouvellement des services souscrits, les nouvelles conditions générales sont réputées acceptées par le CLIENT. Les modifications ne peuvent porter, sans l'accord du Consommateur ou du Non-professionnel, ni sur les caractéristiques essentielles du Service ni sur son prix en cours de période d'engagement.

Les présentes Conditions Générales de Service font partie du contrat de service, avec les annexes suivantes :

- le SLA, applicable notamment aux clients utilisant des serveurs dédiés ou virtuels, ainsi qu'aux services de télécommunications et d'infogérance ;
- la politique de confidentialité relative aux données personnelles, indiquée sur le site haisoft.fr, complétée par les clauses de sous-traitance de l'article 8 ;
- la Politique d'usage acceptable ;
- l'Accord de traitement des données (DPA) ;
- le détail des tarifs, Devis et factures disponibles sur le site haisoft.fr et dans l'Espace Client.

Article 26 - Cession du contrat - Sous-traitance

Le présent contrat n'étant pas conclu intuitu personae, le PRESTATAIRE peut transférer tout ou partie des droits et obligations prévus par le présent contrat à un tiers, notamment en cas de cession de fonds de commerce, de fusion ou d'apport partiel d'actif, sous réserve d'en informer le CLIENT. Lorsque la cession est susceptible d'entraîner une diminution de ses droits, le Consommateur ou le Non-professionnel peut résilier le contrat sans frais.

Le PRESTATAIRE peut également confier à un tiers l'exécution de tout ou partie de ses obligations contractuelles. Il demeure responsable envers le CLIENT de la bonne exécution des prestations ainsi sous-traitées.

Article 27 - Divisibilité des clauses

La nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité de l'une quelconque des stipulations du présent contrat n'emporte pas la nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité des autres stipulations, qui conservent tous leurs effets.

Les parties peuvent toutefois, d’un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

Article 28 - Droit applicable - Langue du contrat

Le présent contrat est soumis au droit français. Ce choix ne prive pas le Consommateur résidant dans un autre État de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi de son pays de résidence.

En cas de rédaction du présent contrat en plusieurs langues ou de traduction, seule la version française fait foi.

Article 29 - Médiation - Différends

Pour tous différends ou divergences d’interprétation relatifs à l’exécution ou à la cessation du présent contrat, les parties s’efforcent de trouver une solution amiable.

Médiation de la consommation. Conformément aux articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation, pour tout litige de la consommation qui n’a pas trouvé de solution directement auprès du PRESTATAIRE, après une réclamation écrite préalable, le Consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève le PRESTATAIRE : la Société de la Médiation Professionnelle – Médiateur de la consommation, en ligne sur le site www.mediateur-consommation-smp.fr, ou par courrier à l’adresse Alteritae, 5 rue Salvaing, 12000 Rodez.

Compétence judiciaire. En cas d’échec des pourparlers, les parties reprennent leur entière liberté et le différend est soumis aux juridictions de droit commun. Pour tout litige entre commerçants, le Tribunal de commerce d’Orléans (45) est seul compétent, y compris en référé ou en cas de pluralité de défendeurs. Pour les autres CLIENTS, notamment les Consommateurs, les Non-professionnels et les professions libérales, les règles de compétence de droit commun s’appliquent.