

CONDITIONS PARTICULIERES CONSOMMATEURS AU 06/02/2023

Les stipulations décrites au sein des présentes Conditions Particulières s'appliquent uniquement au Client ayant la qualité de consommateur au sens du Code de la consommation, et n'ont donc pas vocation à s'appliquer au Client professionnel. Elles ont pour but de compléter les Conditions Générales de Services de SCALEWAY, qui demeurent pleinement applicables aux Clients consommateurs, sous réserve des stipulations auxquelles les clauses ci-dessous viennent expressément déroger.

1. CRÉATION D'UN COMPTE

La présente clause annule et remplace la clause 4.1. « Création d'un compte » des Conditions Générales de Services de la manière suivante :

Pour souscrire aux Services, le Client doit s'être préalablement inscrit sur le Site Internet SCALEWAY. A cet effet, il doit être titulaire d'un numéro de téléphone et d'une adresse courriel valide et doit disposer d'une connexion à Internet, pendant toute la durée des Services. SCALEWAY ne saurait être tenue pour responsable d'une indisponibilité partielle ou totale des Services qui aurait pour origine ladite connexion à Internet.

La souscription ne sera finalisée qu'après acceptation par le Client des Documents Contractuels, qui lui auront été transmis par courrier électronique et/ou mis à sa disposition sur le Site SCALEWAY, et après renseignement par le Client de l'ensemble des informations requises.

Une fois sa souscription validée par SCALEWAY, le Client pourra souscrire et gérer ses Services, au moyen de :

- Sa Console de Gestion de Compte pour les Services disponibles en ligne ;
- Des API mises à disposition par SCALEWAY.

Toute souscription aux Services réalisée grâce aux moyens ci-dessus est réputée l'avoir été par le Client et engage ce dernier.

Le Client s'engage à fournir à SCALEWAY :

- un relevé d'identité bancaire ;
- un mandat de prélèvement bancaire (SEPA) rempli et signé par le Client.

SCALEWAY se réserve le droit de réaliser une étude de conformité et de solvabilité destinée à évaluer la solvabilité d'un Client lors de la commande d'un Service et de refuser la commande.

Certains Services doivent faire l'objet d'un bon de commande émis par l'Assistance Commerciale sur demande du Client et correspondant à un devis accepté par le Client (« **Bon de Commande** »). Ces Services sont réservés aux Clients n'ayant pas la qualité de consommateur.

2. RETRACTATION

La présente clause annule et remplace la clause 4.2. « Rétractation » des Conditions Générales de Services de la manière suivante :

Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la souscription à un Service pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision. Pour exercer son droit de rétractation, le Client devra en notifier SCALEWAY par l'intermédiaire de sa Console de

Gestion de Compte ou par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse « SCALEWAY - BP 438 - 75366 Paris Cedex 08 » avant l'expiration du délai précité, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. A cet effet, le Client peut utiliser le formulaire de rétractation mis à sa disposition ci-dessous par SCALEWAY.

Nonobstant ce qui précède, le droit de rétractation ne peut être exercé par le Client pour les contrats mentionnés à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, tels que notamment (i) contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation, (ii) contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, ou (iii) contrats de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Lorsque le droit de rétractation est valablement exercé par le Client, SCALEWAY rembourse ce dernier de la totalité des sommes versées, à l'exception du montant correspondant aux Services fournis par SCALEWAY jusqu'à réception de la demande de rétractation du Client, qui demeurera acquis à SCALEWAY.

3. DÉLAIS DE MISE À DISPOSITION DES SERVICES

La présente vient compléter la clause 4. « Conditions de souscription » des Conditions Générales de Services de la manière suivante :

4.5 Délais de mise à disposition des Services

SCALEWAY s'engage à mettre les Services à disposition du Client dans le délai prévu lors de la souscription auxdits Services, ou, à défaut d'indication ou d'accord quant à une date spécifique de mise à disposition des Services, dans un délai maximal de trois (3) jours ouvrés suivant la souscription aux Services.

Si les Services souscrits ne sont pas mis à disposition du Client dans le délai applicable susvisé, le Client peut demander l'annulation de la souscription auxdits Services par simple demande adressée à l'Assistance Commerciale depuis sa Console de Gestion de Compte. Les sommes versées par le Client lui sont remboursées dans un délai de quatorze (14) jours calendaires suivant l'annulation de la souscription aux Services.

4. PRIX DES SERVICES

La présente clause annule et remplace la clause 6. « Prix des Services » des Conditions Générales de Services de la manière suivante :

Les prix des Services, des services complémentaires et/ou optionnels, ainsi que des frais associés sont ceux figurant sur le Site Internet SCALEWAY, les API et la Console de Gestion de Compte au moment de leur souscription par le Client. Sous réserve de toute indication contraire de la part de SCALEWAY, les promotions, offres de remises et autres avantages commerciaux accordés par SCALEWAY ne sont pas cumulables entre eux pour un même Service.

Sauf tarification spécifiquement prévue, le prix des Services comprend le coût d'acquisition des licences et droits d'utilisation des outils, logiciels et systèmes d'exploitation utilisés par SCALEWAY et/ou le cas échéant mis à disposition du Client dans le cadre des Services. Il appartient au Client d'acquiescer et de s'acquiescer de toute licence ou droit d'utilisation nécessaire à l'exploitation des Contenus qu'il utilise dans le cadre des Services. Les modalités de calcul des prix des Services et les unités d'œuvre sont définies sur le Site Internet de SCALEWAY et le cas échéant, dans les Conditions Particulières applicables. Chaque unité d'œuvre commencée est facturée et due en intégralité. Il appartient au Client d'en prendre connaissance

avant de passer commande. Certains Services donnent lieu à des frais additionnels d'installation ou de mise en service, indiqués sur le Site Internet SCALEWAY.

Les Services de SCALEWAY étant normalement réservés aux professionnels, lesdits prix sont affichés en euros hors taxes et nets de tous droits, taxes ou impôts, qui restent à la charge exclusive du Client. SCALEWAY se réserve le droit de répercuter sans délai toute nouvelle taxe ou redevance applicable, de même que toute augmentation de taux des taxes préexistantes. Cependant, lorsque les Services s'adressent également à des Clients ayant la qualité de consommateur, ces derniers sont également affichés en euros, toutes taxes comprises (TTC).

Les prix figurant sur le Site Internet SCALEWAY sont modifiables à tout moment, sans préavis et applicables immédiatement à toute nouvelle souscription.

Les prix applicables aux Services étant souscrits par le Client peuvent pour leur part être modifiés par SCALEWAY à tout moment et de plein droit, sous réserve d'en notifier le Client par courrier électronique au minimum trente (30) jours calendaires avant l'entrée en vigueur de la modification de prix, conformément à l'article 13 des présentes. En l'absence de résiliation par le Client des Services concernés par la modification de prix dans ledit délai de trente (30) jours calendaires, le Client est réputé avoir accepté les nouveaux prix des Services.

5. MOYENS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Par dérogation à la clause 7.2.1. « Moyens et conditions de paiement » des Conditions Générales de Services, aucune compensation ou déduction de sommes n'est admise.

6. RETARD OU DÉFAUT DE PAIEMENT

La présente clause annule et remplace la clause 7.2.2. « Retard ou défaut de paiement » des Conditions Générales de Services de la manière suivante :

Tout retard, défaut de paiement ou paiement partiel entraîne l'application immédiate d'intérêts de retard d'un montant égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal français en vigueur à la date à laquelle les sommes étaient dues.

7. MODIFICATIONS

La présente clause annule et remplace la clause 13. « Évolution des Services » des Conditions Générales de Services de la manière suivante :

Les Services, tarifs et conditions applicables sont susceptibles d'évoluer en cours d'exécution du Contrat, ce que le Client reconnaît et accepte.

Lorsque cette évolution constitue une modification substantielle susceptible de porter préjudice au Client, celui-ci (i) en est informé, par tout moyen, un (1) mois avant l'entrée en vigueur de l'évolution envisagée et (ii) peut résilier le Service impacté, sans droit à dédommagement, dans les conditions prévues à l'article 12.1 des présentes Conditions Générales, et ce, au plus tard dans un délai de quatre (4) mois suivant la notification de l'évolution. Lorsqu'il existe une période d'engagement, les mensualités d'abonnement restant dues jusqu'à l'expiration de la période d'engagement ne seront pas exigées par SCALEWAY.

A défaut de résiliation du Client dans le délai de quatre (4) mois suivant la notification de l'évolution, le Client sera réputé avoir accepté l'évolution.

En toute hypothèse, le Client reconnaît accepter, sans compensation ni droit à résiliation, les évolutions et/ou modifications des stipulations du Contrat et des Services lorsqu'elles sont la

conséquence d'une prescription imposée par une autorité légale, réglementaire, judiciaire ou administrative.

8. ÉLECTION DE DOMICILE

La présente clause annule et remplace la clause 19.6. « Élection de domicile » des Conditions Générales de Services de la manière suivante :

Chaque Partie au Contrat fait élection de domicile : (i) pour SCALEWAY : à l'adresse de son siège social, et (ii) pour le Client : à l'adresse de son domicile principal, telle que renseignée dans son compte client.

9. CONVENTION DE PREUVE

La clause 19.7. « Convention de preuve » des Conditions Générales de Services n'est pas applicable.

10. DROIT APPLICABLE – RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

La présente clause annule et remplace la clause 20. « Droit applicable – Règlement des différends » des Conditions Générales de Services de la manière suivante :

Les Parties conviennent que la langue du Contrat est le français. Toutefois, pour la bonne compréhension du Client, une traduction en langue anglaise est disponible sur le Site Internet SCALEWAY. En tout état de cause, seule la version française du Contrat fait foi entre les Parties.

Le Contrat est soumis au droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond et de forme.

En cas de réclamation de la part du Client, celui-ci peut contacter l'Assistance Technique de SCALEWAY via sa Console de Gestion de Compte. Si toutefois le Client n'était pas satisfait de la réponse qui lui a été apportée par l'Assistance Technique, ce dernier peut contacter le Service Consommateur de SCALEWAY via l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse « SCALEWAY - Service Consommateur – BP 438 - 75366 Paris Cedex 08 ». La demande du Client sera étudiée dans un délai de trente (30) jours ouvrés à compter de la date de réception de sa réclamation.

Le Client peut par ailleurs saisir le médiateur de la consommation dans les cas suivants :

- Si le Client a épuisé tous les recours internes mis à sa disposition (Assistance Technique puis Service Consommateur) et que ce dernier n'est pas satisfait des réponses apportées.
- Si le Client n'a pas obtenu de réponse de l'Assistance Technique dans un délai de soixante (60) jours ou du Service Consommateur dans un délai de trente (30) jours.

Pour saisir le médiateur, le Client doit remplir le formulaire disponible à l'adresse suivante : <https://www.mediation-telecom.org/saisir-le-mediateur>. Toutes les informations sur la médiation sont en outre disponibles sur le site <https://www.mediation-telecom.org>.

Le Client peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique de la part de sociétés tierces sur le site www.bloctel.gouv.fr.

Pour tout litige avec des Clients consommateurs, les règles de compétence légales s'appliquent.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

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

Votre Identifiant Client : _____

À l'attention de : **SCALEWAY – BP 438 - 75366 Paris Cedex 08 :**

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

Commandé le (*) / reçu le (*) : _____

Nom et prénom du Client : _____

Adresse du Client : _____

Date : ____/____/____

Signature du Client *(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)* :

() Rayez la mention inutile*