Conditions générales de vente et d'utilisation de Ruza'Gency

Ruza ID, Ruza Drive et toutes les applications Ruza

Version 2026-11-01, applicable à partir du 1er novembre 2026

L'essentiel

Ce résumé ne remplace pas les articles qui suivent.

- Les services Ruza (Ruza ID, Ruza Drive et les autres applications Ruza) forment le projet Ruza'Gency, opéré par AzurHOSTS SASU et maintenu par AzurWare. Votre contrat est conclu avec AzurHOSTS SASU, et un seul document s'applique à toutes les applications.
- L'offre Gratuit (10 Go, et 15 Go pour les comptes créés pendant l'ouverture) est sans limite de durée. Les offres payantes se paient d'avance, par carte, avec une authentification 3-D Secure obligatoire.
- Mensuel : sans engagement, résiliable à tout moment, fin à l'échéance du mois payé. Annuel : un an, reconduit tacitement, résiliable à tout moment avec effet à l'échéance.
- Un rappel vous est envoyé 3 jours avant chaque échéance. Pour l'annuel, un e-mail dédié vous rappelle en plus la date limite pour ne pas reconduire.
- Vous résiliez en ligne en trois clics : Compte › Facturation › « Résilier votre contrat ».
- Consommateur : vous pouvez renoncer au contrat pendant 14 jours depuis Compte › Facturation › « Renoncer au contrat ici ». Vous êtes remboursé de la part non utilisée.
- Si un paiement échoue, nous réessayons chaque matin pendant 4 jours. Ensuite, votre compte repasse à l'offre Gratuit. Rien n'est supprimé immédiatement : au-delà de l'espace de l'offre Gratuit, vos fichiers restent téléchargeables 30 jours, et ce qui dépasse n'est supprimé qu'au bout de 90 jours (article 27).
- Vos fichiers restent les vôtres. Vous pouvez les exporter et changer de fournisseur à tout moment, sans frais.

TITRE I

Dispositions communes

Ce titre s'applique à toute personne qui crée un compte Ruza ID ou utilise Ruza Drive, que son offre soit gratuite ou payante.

ARTICLE 1

Qui fournit les services

Les services Ruza 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	hello@ruzagency.com

Les services Ruza forment le projet Ruza'Gency, opéré par AzurHOSTS SASU et maintenu par AzurWare. Votre contrat est conclu avec AzurHOSTS SASU, qui fournit et vend les services ; AzurWare n'est pas partie au contrat. Les services Ruza, leurs logiciels et les noms Ruza, Ruza ID, Ruza Drive et Ruza'Gency appartiennent à AzurHOSTS. Le nom Ruza'Gency figure sur la page de paiement, sur vos factures et sur vos relevés bancaires.

Nous contacter

OBJET	ADRESSE
Toute question, réclamation, rétractation ou résiliation par écrit	hello@ruzagency.com, ou par 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).
Contenu illicite, demandes des autorités	abuse@ruzagency.com (article 9)
Faille de sécurité	security@ruzagency.com

Nous répondons en français et en anglais, sous deux jours ouvrés.

ARTICLE 2

Définitions

- **Compte** : votre compte Ruza ID, qui donne accès aux applications Ruza. Il se gère dans le centre de compte, sur account.ruzagency.com.
- **Service** : l'ensemble des services Ruza fournis par AzurHOSTS : Ruza ID, Ruza Drive et toute autre application Ruza mise à votre disposition. Ruza Drive comprend l'application web (app.ruzadrive.com), l'édition de documents en ligne (office.ruzadrive.com), la consultation des contenus partagés (content.ruzadrive.com) et les applications Ruza Drive pour ordinateur et pour téléphone.
- **Offre** : Gratuit, Standard, Plus ou Unlimited (article 6).
- **Abonnement** : contrat par lequel vous payez une offre payante, au mois ou à l'année.

- **Contenus** : les fichiers, dossiers, versions et informations que vous déposez dans Ruza Drive, ou que des tiers y déposent par vos liens de dépôt.
- **Lien de partage** : adresse qui permet à toute personne qui la détient (et, s'il y en a un, son mot de passe) de consulter ou de télécharger un fichier ou un dossier.
- **Lien de dépôt** : adresse qui permet à toute personne qui la détient d'ajouter des fichiers dans un dossier de votre Ruza Drive.
- **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 souscrit 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. du récapitulatif de votre commande et de l'e-mail qui la confirme ;
2. des présentes conditions générales, dans la version que vous avez acceptée ;
3. de la description des offres affichée sur la page Tarifs et dans Ruza ID au moment de votre commande.

La politique de confidentialité, publiée séparément, décrit comment AzurHOSTS traite vos données personnelles.

3.2 Vous acceptez le titre I en créant votre compte, en cochant une case non cochée par défaut, à côté d'un lien vers ce document. La version acceptée et sa date sont enregistrées avec votre compte. Vous acceptez l'ensemble des présentes conditions au moment de commander une offre payante, par une case non cochée par défaut. La version acceptée est enregistrée avec votre commande.

3.3 Ce document est disponible à tout moment sur ruzadrive.com/cgv/, en ligne et en PDF. La version que vous avez acceptée est jointe à l'e-mail de confirmation de votre abonnement. Compte › Facturation indique cette version et la propose au téléchargement tant qu'elle est en vigueur.

ARTICLE 4

Votre compte Ruza ID

4.1 Conditions. Pour créer un compte, vous devez avoir au moins 15 ans. Un mineur ne peut souscrire une offre payante qu'avec l'accord de son représentant légal. Vous fournissez une adresse e-mail que vous contrôlez ; elle doit être vérifiée avant toute utilisation. Les informations que vous donnez doivent être exactes et tenues à jour.

4.2 Un compte par personne. Un compte est personnel. Une entreprise qui veut équiper plusieurs personnes ouvre un compte pour chacune.

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 (application d'authentification ou clé d'accès). Les appareils connectés à votre compte sont visibles et révocables dans Compte › Sécurité. Si vous l'oubliez, la page de connexion vous envoie par e-mail un lien, valable une heure, pour en choisir un nouveau ; ce changement déconnecte tous vos appareils et laisse la vérification en deux étapes active. Si vous pensez qu'une autre personne utilise votre compte, changez votre mot de passe et écrivez-nous à security@ruzagency.com.

4.4 Gratuité. La création d'un compte est gratuite. Sans abonnement, votre compte bénéficie de l'offre Gratuit.

4.5 Pays exclus. Le service, offre Gratuit comprise, n'est pas fourni dans les pays et territoires exclus de l'annexe 2 (sanctions et conflits armés), ni aux personnes visées par une mesure de gel des avoirs de l'Union européenne ou de l'ONU. AzurHOSTS peut fermer un compte ouvert ou utilisé en violation de cette règle (article 13.2).

ARTICLE 5

Les services Ruza

Les présentes conditions s'appliquent à toutes les applications Ruza, à celles qui existent aujourd'hui comme à celles qu'AzurHOSTS mettra à votre disposition, par exemple les applications pour téléphone, macOS et Linux. Les particularités de chaque application sont décrites dans cet article ; une nouvelle application y est ajoutée avant sa mise à disposition. Aujourd'hui, le service comprend Ruza ID (article 4) et Ruza Drive, décrit ci-dessous.

5.1 Fonctions de Ruza Drive. Ruza Drive vous permet :

- de stocker, organiser et retrouver vos fichiers et dossiers ;
- de les synchroniser avec votre ordinateur Windows, avec des fichiers disponibles à la demande dans l'Explorateur, et de sauvegarder des dossiers de votre ordinateur ;
- de partager un fichier ou un dossier par un lien de partage, avec mot de passe et aperçus en option, et de recevoir des fichiers par un lien de dépôt ;
- de retrouver les versions précédentes d'un fichier et de restaurer un élément supprimé depuis la corbeille ;
- d'ouvrir en ligne les documents de traitement de texte, tableurs et présentations (formats Microsoft Office, OpenDocument et CSV). Les offres payantes permettent aussi de les modifier, de les créer et de convertir les anciens formats.

5.2 Compatibilité et interopérabilité.

- Application web : les deux dernières versions majeures de Chrome, Edge, Firefox et Safari.
- Application de bureau : Windows 11, et Windows 10 version 2004 ou plus récente. Les applications pour téléphone, macOS et Linux sont en préparation : elles seront soumises aux présentes conditions dès leur mise à disposition.
- Vos fichiers sont conservés dans leur format d'origine, sans format propriétaire. Vous pouvez les récupérer à tout moment (article 12).
- Le service nécessite une connexion à Internet, à votre charge.

5.3 Sécurité et chiffrement. Les échanges avec le service sont chiffrés (HTTPS). Vos fichiers et leurs sauvegardes sont chiffrés côté serveur (AES-256-GCM), avec une clé propre à votre compte gardée par AzurHOSTS. Ce n'est pas un chiffrement de bout en bout : AzurHOSTS peut techniquement déchiffrer vos fichiers. Elle ne le fait que pour fournir le service à votre demande (aperçus, édition en ligne, partage, téléchargement) ou pour respecter une obligation légale. L'accès de son personnel est limité aux personnes qui en ont besoin.

5.4 Lieu de stockage. Le service fonctionne sur l'infrastructure d'AzurHOSTS, en France. Les fichiers et leurs sauvegardes, chiffrés, peuvent être conservés chez notre prestataire de stockage, dans des centres de données de l'Union européenne situés en Allemagne et en Finlande. Les mentions légales identifient ce prestataire et indiquent comment AzurHOSTS traite la demande d'une autorité d'un pays tiers.

5.5 Disponibilité. Le service est accessible en permanence, sauf maintenance, incident ou force majeure. AzurHOSTS s'engage à mettre en œuvre les moyens conformes aux règles de l'art pour assurer sa disponibilité et l'intégrité de vos contenus. Elle ne garantit pas de taux de disponibilité. Elle annonce les maintenances programmées qui interrompent le service, dans la mesure du possible au moins une heure à l'avance.

5.6 Versions, corbeille et copies. Ruza Drive conserve des versions et une corbeille selon votre offre (article 6), et AzurHOSTS sauvegarde son infrastructure. Ces fonctions ne remplacent pas une copie de vos fichiers essentiels sur un autre support, que nous vous conseillons de garder.

5.7 Assistance. L'assistance se fait par e-mail, à hello@ruzagency.com, pour toutes les offres. Nous répondons sous deux jours ouvrés.

5.8 Unités. Les capacités sont exprimées en unités binaires : 1 Go = 1 073 741 824 octets ; 1 To = 1 099 511 627 776 octets. L'espace utilisé comprend vos fichiers, leurs versions conservées, le contenu de la corbeille et les fichiers reçus par vos liens de dépôt.

ARTICLE 6

Les offres

Un compte a une seule offre à la fois. Elle vaut pour toutes les applications Ruza ; aujourd'hui, Ruza Drive.

	GRATUIT	STANDARD	PLUS	UNLIMITED
Stockage	10 Go (15 Go pour un compte créé pendant l'ouverture)	250 Go	1 To	2 To
Versions conservées par fichier	2	10	50	toutes
Durée de conservation dans la corbeille	7 jours	30 jours	60 jours	90 jours
Durée maximale d'un lien de partage	7 jours	90 jours	180 jours	1 an, ou sans expiration
Durée maximale d'un lien de dépôt	7 jours	30 jours	60 jours	90 jours
Nom et échéance de chaque lien choisis par vous	non (échéance par défaut)	oui	oui	oui
Documents Office en ligne	consultation	consultation, modification, création	idem	idem
Assistance	e-mail	e-mail	e-mail	e-mail

- L'offre Unlimited comprend **2 To** de stockage. Son nom désigne la conservation de toutes les versions de vos fichiers, sans limite de nombre, et non un espace de stockage illimité. La page Tarifs et la fenêtre de commande l'indiquent à côté du nom de l'offre.
- L'offre Gratuit est fournie sans paiement et sans limite de durée. Ses limites peuvent évoluer dans les conditions de l'article 11.
- **Offre d'ouverture.** Un compte créé pendant l'ouverture du service dispose de 15 Go au lieu de 10 Go sur l'offre Gratuit. Il les garde sans limite de durée, y compris s'il revient à l'offre Gratuit après une offre payante. L'ouverture prend fin à une date annoncée sur la page Tarifs au moins 30 jours à l'avance ; les comptes créés ensuite disposent de 10 Go.
- Les prix figurent à l'article 20.

ARTICLE 7

Règles d'usage

7.1 Vous utilisez le service conformément à la loi et aux présentes conditions. Il est interdit :

- de stocker ou de partager 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 stocker ou de partager des contenus qui portent atteinte aux droits d'autrui (droit d'auteur, marques, vie privée, données personnelles traitées sans base légale) ;
- d'héberger ou de diffuser des logiciels malveillants, des pages d'hameçonnage ou des données obtenues frauduleusement ;
- de faire un usage anormal du service au sens de l'article 7.2 ;
- de tenter d'accéder au compte ou aux données d'autrui, ou de tester la sécurité du service sans autorisation. Signalez une faille à security@ruzagency.com ;
- de perturber le service, notamment par des requêtes automatisées massives hors des applications et interfaces fournies par AzurHOSTS ;
- de contourner les limites de votre offre, par exemple en multipliant les comptes Gratuit pour cumuler leur stockage ;
- de revendre ou de mettre le service à la disposition de tiers sans l'accord écrit d'AzurHOSTS ;
- d'utiliser le service en violation des mesures de sanctions de l'Union européenne ou de l'ONU.

7.2 Usage raisonnable. Le service ne fixe ni limite de bande passante ni nombre maximal de téléchargements par vos liens. Est seulement anormal un usage manifestement hors de proportion avec un usage personnel ou professionnel courant, qui menace le fonctionnement du service pour les autres utilisateurs, par exemple :

- plus de 50 To téléchargés en 30 jours par les liens d'un même compte ;
- un lien utilisé comme réseau de diffusion des fichiers d'un site, d'une application ou d'un service publics ;
- l'envoi massif et non sollicité de messages contenant vos liens.

Dans ce cas, nous vous prévenons par e-mail et vous laissons 7 jours pour y remédier. Nous pouvons ensuite ralentir ou désactiver les liens en cause, sans toucher à vos fichiers. Si l'usage menace immédiatement le service, nous pouvons agir sans attendre, en vous informant aussitôt.

ARTICLE 8

Vos contenus et vos liens

8.1 Propriété. Vos contenus restent les vôtres. AzurHOSTS n'acquiert aucun droit de propriété sur eux.

8.2 Autorisation donnée à AzurHOSTS. Pour la durée de leur stockage et dans le seul but de vous fournir le service, vous autorisez AzurHOSTS à héberger vos contenus, à les copier (versions, sauvegardes, réplication), à les chiffrer, à les convertir et à les afficher (aperçus, miniatures, édition en ligne), 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.

8.3 Votre responsabilité. Vous garantissez détenir les droits nécessaires sur vos contenus et que leur stockage et leur partage sont licites.

8.4 Liens. Toute personne qui détient un lien de partage (et, s'il y en a un, son mot de passe) peut accéder à l'élément partagé et le transmettre à d'autres. Vous choisissez à qui vous communiquez vos liens et vous pouvez les révoquer à tout moment. Les fichiers reçus par un lien de dépôt sont placés dans votre Ruza Drive et comptent dans votre espace utilisé. Vous pouvez les supprimer à tout moment. Vous répondez des fichiers reçus par vos liens de dépôt comme de vos propres contenus : n'ouvrez un lien de dépôt qu'à des personnes de confiance, et supprimez tout fichier reçu qui serait illicite. Vous pouvez aussi nous le signaler (article 9).

8.5 Pas de surveillance générale. AzurHOSTS ne surveille pas vos contenus et ne les analyse pas automatiquement à des fins de modération. Elle n'agit que sur signalement, sur décision d'une autorité ou pour la sécurité du service (article 9).

ARTICLE 9

Signalements, modération et décisions des autorités

9.1 Signaler un contenu. Toute personne, même sans compte, peut signaler un contenu hébergé sur Ruza Drive qu'elle estime illicite, à abuse@ruzagency.com. Le signalement contient l'adresse exacte (URL) du lien concerné et, pour un dossier, le nom du ou des fichiers visés ; 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.

9.2 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.

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

- restreindre ou désactiver un lien de partage ou de dépôt ;
- rendre un contenu inaccessible ou le supprimer ;
- empêcher la création de nouveaux liens ;
- suspendre le compte (article 10) ;
- fermer le compte, pour un manquement grave ou répété (article 13).

9.4 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 hello@ruzagency.com dans les six mois : une personne réexamine alors la décision. Vous pouvez aussi saisir le juge.

9.5 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).

9.6 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 10

Suspension

10.1 AzurHOSTS peut suspendre tout ou partie de l'accès à votre compte, sans mettre fin au contrat :

- en cas de risque grave pour la sécurité (compte compromis, diffusion d'un logiciel malveillant) ;
- en cas de manquement à l'article 7 ou de contenu illicite (article 9) ;
- à la demande d'une autorité ;
- en cas d'usage qui menace le fonctionnement du service.

10.2 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.

10.3 Si la suspension découle d'un manquement de votre part, l'abonnement en cours reste dû et rien n'est remboursé. Si elle ne découle pas d'un manquement de votre part, nous prolongeons votre abonnement de la durée de la suspension. Ces règles ne privent pas un consommateur des droits que lui donne la garantie légale de conformité (article 32).

ARTICLE 11

Évolutions du service

11.1 AzurHOSTS améliore le service et l'adapte. Les mises à jour de sécurité s'appliquent sans préavis. L'application Windows se met à jour automatiquement.

11.2 AzurHOSTS peut modifier le service au-delà de ce qu'exige sa conformité 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, ajout de fonctions, prévention des abus. Ces modifications n'entraînent aucun coût pour vous et vous en êtes informé clairement.

11.3 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 et 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.

11.4 Si nous réduisons les limites de l'offre Gratuit, nous vous prévenons par e-mail au moins 30 jours à l'avance. Si votre espace utilisé dépasse la nouvelle limite, l'article 27 s'applique à partir de sa date d'effet.

11.5 Si AzurHOSTS cesse de fournir le service, elle vous prévient au moins 30 jours à l'avance par e-mail, rembourse au prorata la période payée qui suit l'arrêt, et vous laisse le temps de récupérer vos contenus (article 12).

11.6 Les préavis de cet article et des articles 13, 17 et 30 s'adressent aux utilisateurs déjà inscrits. Une personne qui crée son compte ou souscrit une offre après l'annonce d'un changement accepte le service et les conditions tels qu'ils sont alors en vigueur.

ARTICLE 12

Export de vos données et changement de fournisseur

12.1 Export à tout moment. Vous pouvez récupérer vos contenus à tout moment et sans frais : par téléchargement depuis l'application web, ou par la synchronisation de l'application Windows. Les fichiers sont fournis dans leur format d'origine, avec l'arborescence de vos dossiers. Vos factures se téléchargent en PDF depuis Compte › Facturation. Sur demande à hello@ruzagency.com, nous vous transmettons les données de votre compte (profil, réglages, historique de l'abonnement) dans un format structuré et lisible par machine.

12.2 Données exportables. Sont exportables :

- vos fichiers et dossiers, avec leurs noms et leur arborescence ;
- les versions précédentes conservées de vos fichiers ;
- le contenu de votre corbeille, après restauration ;
- les métadonnées affichées dans l'application (dates, tailles) ;
- les données de votre compte et vos factures.

Ne sont pas exportables les données propres au fonctionnement interne du service : clés de chiffrement, index techniques et journaux de sécurité.

12.3 Changement de fournisseur. Vous pouvez demander à passer à un autre fournisseur, ou sur votre propre matériel, en écrivant à hello@ruzagency.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 13.3) ;
- 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).

12.4 Les mentions légales indiquent la juridiction dont relève l'infrastructure qui stocke vos données et les mesures prises contre l'accès d'une autorité d'un pays tiers (règlement (UE) 2023/2854, art. 28 et 32).

ARTICLE 13

Fermeture du compte

13.1 À votre initiative. Vous pouvez fermer votre compte à tout moment, en écrivant à hello@ruzagency.com depuis l'adresse de votre compte. Une fonction de fermeture sera aussi proposée dans les paramètres de votre compte ; elle aura les mêmes effets.

- Si un abonnement payant est en cours, la fermeture y met fin immédiatement, sans remboursement de la période en cours, hors cas prévus par la loi (article 28). Pour garder l'accès jusqu'à l'échéance, résiliez d'abord votre abonnement (article 25), puis fermez votre compte à l'échéance.
- Pendant 30 jours après votre demande, vous pouvez encore vous connecter pour télécharger vos fichiers, ou annuler la fermeture. Ensuite, vos contenus et les données de votre compte sont supprimés. Une copie résiduelle peut subsister dans nos sauvegardes jusqu'à six mois avant d'être écrasée.

13.2 À l'initiative d'AzurHOSTS.

- En cas de manquement grave ou répété aux articles 7 ou 9, de fraude ou d'obligation légale, AzurHOSTS peut 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, diffusion de logiciels malveillants) justifient une fermeture immédiate. La période d'abonnement 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 fermeture (article 11.5).
- **Compte Gratuit inactif.** AzurHOSTS peut fermer un compte sans abonnement dans lequel personne ne s'est connecté depuis 24 mois. Elle vous prévient par deux e-mails, 60 jours puis 30 jours avant la fermeture : il suffit de vous connecter pour la faire échouer. La fermeture a ensuite les effets de l'article 13.1.

13.3 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 prénom, nom et adresse e-mail sont conservés 5 ans, et vos autres données d'identification (nom affiché, dates du compte) un an. La politique de confidentialité détaille ces durées.

ARTICLE 14

Responsabilité : règles communes

14.1 AzurHOSTS est tenue d'une obligation de moyens pour la disponibilité du service et la conservation de vos contenus.

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

- de votre fait, notamment de la divulgation de votre mot de passe ou d'un lien que vous avez partagé ;
- de votre matériel, de vos logiciels ou de votre connexion à Internet ;
- des agissements des personnes à qui vous avez donné accès à vos contenus ;
- d'un cas de force majeure.

14.3 Vous êtes responsable de vos contenus et de l'usage que vous faites du service.

14.4 Les règles de responsabilité propres aux consommateurs figurent à l'article 34 ; celles propres aux professionnels, à l'article 42.

14.5 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.

ARTICLE 15

Propriété intellectuelle et licences

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

15.2 Vous pouvez installer les applications Ruza sur vos appareils, pour accéder à votre compte. Vous ne pouvez pas la décompiler ni la modifier, sauf dans les cas que la loi autorise (article L122-6-1 du code de la propriété intellectuelle).

15.3 Les logiciels de Ruza sont la propriété exclusive d'AzurHOSTS ; ils ne sont pas publiés sous une licence libre. Certains composants de tiers intégrés au service restent soumis à leur propre licence, notamment l'éditeur de documents Euro-Office Document Server (licence AGPL-3.0), utilisé sans modification de son code. Les applications et les mentions légales citent ces composants. Leurs licences ne s'étendent pas aux logiciels d'AzurHOSTS.

ARTICLE 16

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, sur ruzadrive.com/confidentialite/, décrit ces traitements, leurs durées et vos droits. Pour les données personnelles contenues dans les fichiers d'un client professionnel, l'article 43 et l'annexe 3 s'appliquent.

ARTICLE 17

Modification des conditions générales

17.1 AzurHOSTS peut modifier les présentes conditions, notamment pour suivre l'évolution du service ou de la loi. Chaque version porte sa date et son numéro. Nous vous informons par e-mail au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur d'une modification importante (article 11.6).

17.2 Pour l'offre Gratuit, 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 13).

17.3 Pour un abonnement 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 l'échéance qui suit l'information ; vous pouvez résilier avant. Les changements de prix suivent l'article 30, les évolutions du service l'article 11. Une modification imposée par la loi s'applique à la date que la loi fixe.

ARTICLE 18

Communications, langue et dispositions diverses

18.1 Communications. Nous vous écrivons à l'adresse e-mail de votre compte ; tenez-la à jour. Les e-mails liés à votre contrat (confirmation, rappels, résiliation, rétractation, échec de paiement, factures) ne peuvent pas être désactivés. Les e-mails d'accueil et de prise en main, les conseils et les offres se désactivent au contraire à tout moment, d'un clic dans chacun d'eux ou dans le réglage « E-mails » de votre profil ; les conseils et offres ne vous sont envoyés qu'avec votre accord (politique de confidentialité, section 3.16). Nos e-mails sont signés

Ruza'Gency, ou du nom de l'application qu'ils concernent (par exemple Ruza Drive), et ne vous demandent jamais votre mot de passe ni les données de votre carte. Un lien pour choisir un nouveau mot de passe ne vous parvient que si vous l'avez demandé depuis la page de connexion.

18.2 Langue. Ces conditions sont rédigées en français. Une version anglaise sera publiée ; les deux versions feront alors également foi. Pour un consommateur qui réside en France, la version française prévaut en cas de divergence. Tant que la version anglaise n'est pas publiée, Ruza ID le signale, en anglais, à la commande d'un client qui utilise le service en anglais.

18.3 Preuve. 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.

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

18.5 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 des offres payantes

ARTICLE 19

Qui peut souscrire, et depuis quels pays

19.1 Les offres payantes sont ouvertes aux particuliers et aux professionnels établis dans les pays indiqués à l'annexe 2 pour leur catégorie. La fenêtre de commande de Ruza ID renvoie à cette annexe avant la commande. AzurHOSTS ouvre d'autres pays au fur et à mesure qu'elle y remplit ses obligations fiscales et légales, et met alors l'annexe à jour.

19.2 Pays retenu. Le pays de votre commande est celui de votre adresse de facturation. Nous le comparons au pays d'émission de votre carte et au pays de votre connexion. La commande est refusée si la carte et la connexion désignent toutes deux un pays non desservi ou exclu, ou si elles contredisent toutes deux le pays déclaré.

19.3 Sanctions. AzurHOSTS ne fournit pas d'offre payante aux personnes et entités visées par une mesure de gel des avoirs de l'Union européenne ou de l'ONU, ni dans les pays et territoires exclus à l'annexe 2 (article 4.5).

19.4 Profil de facturation. Avant votre première commande, vous indiquez si vous souscrivez en tant que particulier ou pour une entreprise, et vous renseignez votre nom ou votre raison sociale, votre adresse et votre pays. Une entreprise indique aussi son identifiant fiscal et, si elle est française, son SIREN (article 38).

19.5 Refus de commande. AzurHOSTS peut refuser une commande pour un motif légitime : authentification 3-D Secure absente ou échouée, paiement refusé, pays non desservi, sanctions, informations incohérentes, abonnement déjà en cours sur le compte, soupçon de fraude. Si votre carte a été débitée, vous êtes remboursé intégralement, aucune facture n'est émise et vous en êtes informé par e-mail.

ARTICLE 20

Prix et taxes

20.1 Prix.

OFFRE	MENSUEL TTC	ANNUEL TTC	MENSUEL HT, ENTREPRISES ÉLIGIBLES	ANNUEL HT, ENTREPRISES ÉLIGIBLES
Gratuit	0 €	0 €	-	-
Standard	1,99 €	19,90 €	1,66 €	16,58 €
Plus	4,99 €	49,90 €	4,16 €	41,58 €
Unlimited	7,99 €	79,90 €	6,66 €	66,58 €

20.2 Particuliers. Les prix TTC sont les mêmes dans tous les pays. Ils 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. Dans les pays où AzurHOSTS ne collecte aucune taxe, le prix affiché est un prix final : aucune taxe n'y est ajoutée.

20.3 Entreprises. Une entreprise établie dans un autre État de l'Union européenne dont le numéro de TVA est vérifié, ou une entreprise établie hors de l'Union européenne dont le statut est vérifié, paie le prix HT, sans TVA française (article 38). Une entreprise française paie le prix TTC, avec la TVA à 20 %, y compris lorsqu'elle bénéficie de la franchise en base de TVA.

20.4 Les prix sont en euros. Les éventuels frais de conversion de votre banque restent à votre charge. AzurHOSTS ne facture aucun autre frais : ni frais de mise en service, ni frais de résiliation, ni frais de changement de fournisseur.

20.5 L'abonnement mensuel se paie chaque mois, d'avance. L'abonnement annuel se paie en une fois, d'avance, pour douze mois.

20.6 Le prix applicable est celui affiché dans le récapitulatif de votre commande. Si le taux de TVA change en cours d'abonnement, le prix TTC de la période en cours ne change pas ; un changement de prix pour les périodes suivantes suit l'article 30.

20.7 Codes promotionnels. AzurHOSTS peut proposer des codes promotionnels. Avant la commande, la fenêtre de commande affiche les conditions du code : la remise, les échéances qu'elle concerne, les offres et périodicités auxquelles il s'applique et, le cas échéant, le public visé et ses dates de validité. Le récapitulatif reprend la remise, le montant débité aujourd'hui et le prix des échéances suivantes. Un seul code s'applique par commande. Un code ne se cumule ni avec une autre remise, ni avec la déduction d'une montée d'offre (article 24.1), et ne peut être ni échangé, ni remboursé, ni converti en argent. La remise s'applique aux échéances annoncées, puis le prix de l'offre (article 20.1) s'applique. Une modification ultérieure des conditions d'un code ne change jamais une remise déjà accordée.

20.8 Échéance offerte. Quand un code offre la première échéance, rien n'est débité à la commande : votre carte est enregistrée et vérifiée auprès de votre banque (3-D Secure). Le premier prélèvement a lieu à l'échéance suivante ; son montant et sa date figurent dans le récapitulatif et vous sont rappelés par e-mail trois jours avant (article 23.3). Vous pouvez résilier avant ce premier prélèvement sans rien payer. Une même carte ne bénéficie qu'une seule fois d'une échéance offerte.

ARTICLE 21

Commande

21.1 Vous commandez depuis Compte › Abonnement, sur account.ruzagency.com :

1. vous choisissez une offre et une périodicité (mensuelle ou annuelle) ;
2. vous complétez votre profil de facturation, s'il ne l'est pas déjà ;
3. si votre espace utilisé dépasse celui de l'offre choisie, nous vous le signalons : vous devez le confirmer, et vous ne pourrez plus ajouter de fichiers tant que vous dépasserez la limite ;
4. juste au-dessus du bouton de commande, un récapitulatif indique l'offre, son prix TTC (ou HT avec la mention fiscale applicable), la remise d'un code promotionnel et les échéances qu'elle concerne, la durée du contrat et son mode de renouvellement, le montant débité aujourd'hui, la date de la prochaine échéance et son montant, le vendeur et les cartes acceptées. Vous pouvez revenir en arrière et corriger votre choix ;
5. vous acceptez les présentes conditions en cochant une case ;
6. vous demandez, en cochant une seconde case, que le service commence immédiatement, avant la fin du délai de rétractation (article 31). La commande suppose cette demande ;
7. vous cliquez sur « Payer maintenant », ou sur « Commander avec obligation de paiement » quand la première échéance est offerte (article 20.8). Ce clic vaut commande et vous oblige à payer le prix indiqué ;
8. vous êtes dirigé vers la page de paiement sécurisée de notre prestataire Stripe, où vous saisissez votre carte et confirmez auprès de votre banque (3-D Secure) le paiement ou, pour une échéance offerte, l'enregistrement de la carte.

21.2 Conclusion du contrat. Le contrat est conclu quand AzurHOSTS accepte votre commande, c'est-à-dire dès que le paiement est confirmé et authentifié ou, pour une échéance offerte, dès que votre carte est enregistrée et authentifiée. Votre offre est activée aussitôt. Si vous abandonnez la page de paiement, la commande est annulée et rien n'est débité.

21.3 Confirmation. Au moment où votre offre est activée, vous recevez un e-mail de confirmation qui reprend votre commande : offre, prix, durée 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), lien « Renoncer au contrat ici » et date limite de rétractation, moyen de résilier, coordonnées du médiateur et, s'il y a eu paiement, numéro de la facture.

ARTICLE 22

Paiement

22.1 Moyens de paiement. Le paiement se fait par carte bancaire (CB, Visa, Mastercard), y compris par Apple Pay, sur la page sécurisée de Stripe Payments Europe, Limited (Irlande), prestataire de paiement d'AzurHOSTS. Les moyens acceptés s'affichent sur la page de paiement. Les données complètes de votre carte ne transitent jamais par les serveurs d'AzurHOSTS, qui ne conserve que sa marque, ses quatre derniers chiffres, sa date d'expiration et son pays d'émission.

22.2 3-D Secure obligatoire. Pour limiter la fraude, AzurHOSTS exige une authentification forte (3-D Secure) à chaque paiement que vous effectuez vous-même : souscription, montée d'offre, enregistrement d'une nouvelle carte. Seules les cartes compatibles 3-D Secure, émises dans un pays desservi, sont acceptées. Si l'authentification n'a pas lieu ou échoue, la commande est refusée, la somme éventuellement débitée est remboursée intégralement et la carte n'est pas enregistrée.

22.3 Autorisation de prélèvement. En commandant, vous autorisez AzurHOSTS à débiter la carte enregistrée, à chaque échéance mensuelle ou annuelle, du montant indiqué dans le récapitulatif (le prix de votre offre, diminué de la remise d'un code promotionnel pour les échéances qu'elle concerne), jusqu'à la résiliation. Ces échéances sont débitées sans nouvelle authentification. Si votre banque en demande une, nous vous envoyons un e-mail avec un lien vers Ruza ID pour la confirmer : nous ne vous envoyons jamais vers une autre adresse pour cela.

22.4 Changer de carte. Vous pouvez enregistrer une nouvelle carte à tout moment depuis Compte › Facturation, avec une authentification 3-D Secure. L'ancienne carte est alors retirée de votre compte. Nous vous confirmons chaque changement par e-mail.

22.5 Relevé bancaire. Les paiements apparaissent sur votre relevé sous le libellé « RUZA GENCY ».

22.6 Contestation d'un paiement. Si vous contestez auprès de votre banque un paiement correspondant à un service fourni, AzurHOSTS peut transmettre à la banque les preuves de votre commande et de son exécution. Elle peut aussi mettre fin à l'abonnement concerné après vous en avoir informé. Avant toute contestation, écrivez-nous : une erreur se corrige plus vite ainsi.

ARTICLE 23

Durée, renouvellement et rappels

23.1 Abonnement mensuel. C'est un contrat à durée indéterminée, payé chaque mois d'avance, sans engagement. Chaque période commence le même jour du mois que la souscription. Si ce jour n'existe pas dans un mois, la période se termine le dernier jour de ce mois (par exemple 31 janvier, 28 février, 31 mars). Vous pouvez le résilier à tout moment ; la résiliation prend effet à la fin du mois payé.

23.2 Abonnement annuel. C'est un contrat d'un an, reconduit tacitement par périodes d'un an. 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.

23.3 Rappel avant chaque échéance. Trois jours avant chaque renouvellement, mensuel ou annuel, nous vous envoyons un e-mail qui indique le montant, la date du prélèvement, la carte utilisée et un lien pour résilier. Si votre carte expire avant l'échéance, cet e-mail vous invite à la remplacer. Il n'est pas envoyé si vous avez déjà résilié, ni avant une échéance offerte, pour laquelle rien n'est débité.

23.4 Avant la reconduction d'un abonnement annuel. En plus de ce rappel, 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 33 précise les droits des consommateurs si cet e-mail ne leur parvient pas à temps.

ARTICLE 24

Changer d'offre ou de périodicité

24.1 Monter en gamme ou passer à l'annuel. Le passage à une offre supérieure, ou de l'abonnement mensuel à l'annuel, prend effet immédiatement. C'est une nouvelle commande, passée selon l'article 21, avec une authentification 3-D Secure. La part non utilisée de votre période en cours, calculée au prorata du temps restant sur le montant payé, est déduite du premier paiement de la nouvelle offre. L'ancien abonnement prend fin et une nouvelle période commence le jour du changement. Cette nouvelle commande ouvre un nouveau délai de rétractation (article 31.6).

24.2 Descendre en gamme ou passer au mensuel. Le passage à une offre inférieure, ou de l'annuel au mensuel, prend effet à la fin de la période en cours, sans remboursement. Vous pouvez annuler ce changement jusqu'à cette date. Si votre espace utilisé dépasse celui de la nouvelle offre, nous vous en avertissons au moment du choix et l'article 27.5 s'applique à la date d'effet.

24.3 Limites de la nouvelle offre. À la date d'effet d'une baisse, les limites de la nouvelle offre s'appliquent :

- lors du prochain enregistrement d'un fichier, les versions qui dépassent le nombre prévu par la nouvelle offre sont supprimées ;
- les éléments déjà dans la corbeille gardent la date de suppression définitive fixée quand ils y sont entrés ; ceux que vous supprimez ensuite suivent la nouvelle durée de conservation ;
- les liens déjà créés gardent leur échéance ; leur adresse de téléchargement direct cesse de fonctionner si la nouvelle offre ne la comprend pas ; les nouveaux liens suivent les limites de la nouvelle offre ;
- les liens sans expiration reçoivent, si la nouvelle offre ne les comprend pas, la durée maximale d'un lien de partage de cette offre, comptée de la date d'effet ; nous vous en prévenons par une notification dans votre compte ;
- les fonctions réservées aux offres payantes, comme la modification des documents en ligne, ne sont plus disponibles.

24.4 Codes promotionnels. Un changement d'offre ou de périodicité met fin à la remise d'un code promotionnel : immédiatement pour une montée ou un passage à l'annuel (article 24.1), à la date d'effet pour une baisse ou un passage au mensuel (article 24.2). La fenêtre de changement d'offre vous l'indique avant que vous le confirmiez. Une résiliation annulée avant sa date de fin (article 25.4) conserve la remise.

ARTICLE 25

Résilier votre contrat

25.1 Vous pouvez résilier votre abonnement en ligne, gratuitement et à tout moment, en trois étapes :

1. cliquez sur « Résilier votre contrat », dans Compte › Facturation. Le lien figure aussi en pied de page du site, dans l'aide et dans l'e-mail envoyé trois jours avant chaque échéance ;
2. vérifiez vos informations (votre nom, votre adresse e-mail, la référence de votre abonnement et sa date de fin), puis cliquez sur « Continuer ». Nous ne vous demandons ni motif ni mot de passe ;
3. vérifiez les effets de la résiliation, puis cliquez sur « Confirmer la résiliation ».

25.2 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 de l'abonnement et ses effets.

25.3 Effet. La résiliation prend effet à la fin de la période payée. Vous gardez votre offre jusqu'à cette date. La période en cours n'est pas remboursée, hors cas prévus par la loi (article 28). Votre compte passe ensuite à l'offre Gratuit et l'article 27 s'applique.

25.4 Changer d'avis. Jusqu'à la date de fin, vous pouvez annuler la résiliation depuis Compte › Facturation. Votre abonnement continue alors aux mêmes conditions. Un changement d'offre programmé que la résiliation avait annulé n'est pas rétabli.

25.5 Pendant les nouvelles tentatives de paiement de l'article 26, la résiliation prend effet immédiatement, sans rien vous devoir.

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

ARTICLE 26

Défaut de paiement

26.1 Si le paiement d'une échéance échoue, 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 et la date à laquelle votre abonnement payant prendra fin si le paiement n'aboutit pas.

26.2 Nous tentons à nouveau le paiement chaque matin, vers 9 h (heure de Paris), pendant les quatre jours qui suivent l'échec. Vous pouvez enregistrer une nouvelle carte à tout moment (article 22.4) : une tentative est alors faite immédiatement. Si votre banque refuse définitivement la carte (carte perdue, volée ou bloquée, par exemple), nous attendons que vous en enregistriez une autre. Le troisième jour, un dernier e-mail vous prévient de la tentative du lendemain.

26.3 Pendant ces quatre jours, vous gardez votre offre.

26.4 Clause résolutoire. Si le paiement n'a pas abouti à l'issue de la quatrième tentative, votre abonnement payant prend fin de plein droit, sans autre formalité, en application de l'article 1225 du code civil. Votre compte passe à l'offre Gratuit et l'article 27 s'applique. Nous vous en informons par e-mail. Rien n'est supprimé à cette date.

26.5 Le prix de la période impayée ne vous est pas réclamé. Aucuns frais ni pénalités ne sont facturés aux consommateurs. Les professionnels relèvent en plus de l'article 39.

26.6 Vous pouvez souscrire de nouveau à tout moment.

ARTICLE 27

Après une offre payante : espace utilisé et données

27.1 Quand une offre payante prend fin (résiliation, défaut de paiement, rétractation), votre compte passe à l'offre Gratuit. Aucun fichier n'est supprimé à cette date. Vos liens sans expiration reçoivent la durée maximale d'un lien de partage de l'offre Gratuit, comptée de cette date (article 24.3).

27.2 Si votre espace utilisé dépasse alors l'espace de l'offre Gratuit (10 Go, ou 15 Go pour un compte créé pendant l'ouverture, article 6) :

- vous ne pouvez plus ajouter ni modifier de fichiers tant que vous dépassez cette limite ;
- pendant 30 jours à compter de la fin de l'offre payante, vous pouvez encore consulter, télécharger, partager et supprimer tous vos fichiers ;
- du 30e au 90e jour, vous pouvez encore voir la liste de vos fichiers, les rechercher, les supprimer, vider la corbeille et supprimer d'anciennes versions, mais plus les ouvrir ni les télécharger, y compris par vos liens de partage et par l'application Windows ;
- au 90e jour, si vous dépassez toujours la limite, AzurHOSTS supprime ce qui dépasse, dans cet ordre : le contenu de la corbeille, puis les anciennes versions de vos fichiers, les plus anciennes d'abord, puis les fichiers ajoutés le plus récemment, jusqu'à revenir sous la limite.

27.3 Vous en sortez à tout moment en repassant sous la limite, en supprimant des fichiers : tout redevient normal aussitôt. Vous pouvez aussi souscrire de nouveau : avant le 90e jour, tout redevient accessible ; après, les fichiers supprimés sont perdus. Pour choisir ce que vous gardez, supprimez vous-même des fichiers avant le 90e jour.

27.4 Nous vous prévenons par e-mail à la fin de l'offre payante, puis 7, 23, 29, 60, 83 et 89 jours après. La date de fin du téléchargement et la date de suppression figurent dans ces e-mails, dans Ruza Drive et dans votre centre de compte.

27.5 Le passage à une offre payante inférieure (article 24.2) n'entraîne aucune suppression : si votre espace utilisé dépasse la limite de la nouvelle offre, vous ne pouvez plus ajouter ni modifier de fichiers tant que vous la dépassez.

ARTICLE 28

Remboursements

28.1 Vous êtes remboursé dans les cas prévus par la loi :

- rétractation d'un consommateur (article 31) ;
- absence d'information avant la reconduction d'un abonnement annuel (article 33) ;
- défaut de conformité du service (article 32) ;
- modification du service qui vous est défavorable, quand vous mettez fin au contrat (article 11.3) ;
- arrêt du service par AzurHOSTS (article 11.5) ;
- commande refusée (article 19.5) ou abonnement facturé en double par erreur.

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

28.3 AzurHOSTS peut accorder un geste commercial, par exemple si vous avez oublié de résilier. Ce geste est discrétionnaire. Il est accordé au plus une fois par compte, et jamais après un remboursement antérieur. Cette limite ne s'applique jamais aux remboursements dus en vertu de la loi : chaque abonnement ouvre son propre droit de rétractation.

28.4 Les remboursements portent sur les sommes effectivement payées, remise d'un code promotionnel déduite. Ils sont faits sur la carte utilisée pour le paiement, sans frais pour vous. Chaque remboursement donne lieu à un avoir (article 29). Le délai d'affichage sur votre compte bancaire dépend de votre banque, en général 5 à 10 jours ouvrés.

ARTICLE 29

Factures

29.1 AzurHOSTS émet une facture pour chaque paiement, au moment de l'encaissement. Elle porte un numéro de la forme RUZA-AAAA-NNNNNN et indique la période de service couverte. Chaque remboursement donne lieu à un avoir numéroté RUZA-AV-AAAA-NNNNNN, qui renvoie à la facture d'origine. La remise d'un code promotionnel figure sur la facture, en ligne distincte. Une échéance offerte, pour laquelle rien n'est payé, ne donne pas lieu à facture.

29.2 Vos factures et avoirs sont disponibles en PDF dans Compte › Facturation. Chaque e-mail de paiement en donne le numéro et un lien. Ils sont établis en français pour les clients en France et pour les comptes utilisés en français, en anglais sinon.

29.3 Seuls les factures et avoirs émis par AzurHOSTS dans Ruza ID ont valeur de facture. Les documents techniques de notre prestataire de paiement n'en tiennent pas lieu et ne vous sont pas adressés.

ARTICLE 30

Évolution des prix

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

30.2 Abonnement mensuel. Nous vous informons d'un changement de prix par un e-mail dédié, au moins 30 jours avant l'échéance à partir de laquelle il 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.

30.3 Abonnement annuel. Le prix ne change qu'à la reconduction. Il est annoncé dans l'e-mail qui précède la reconduction (article 23.4).

30.4 Une baisse de prix s'applique à partir de votre échéance suivante.

TITRE III

Dispositions propres aux consommateurs

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

ARTICLE 31

Droit de rétractation

31.1 Délai. Vous pouvez vous rétracter du contrat d'abonnement, 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 et dans Compte › Facturation.

31.2 Exécution immédiate. En cochant la case prévue à l'article 21.1, 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.

31.3 Comment vous rétracter.

- **En ligne** : cliquez sur « Renoncer au contrat ici », dans Compte › Facturation ou dans l'e-mail de confirmation. Ce lien reste disponible pendant tout le délai. Vérifiez votre nom, choisissez le contrat concerné ; l'accusé de réception sera envoyé à l'adresse e-mail de votre compte. Cliquez ensuite sur « Confirmer la rétractation ». Rien d'autre ne vous est demandé.
- **Par e-mail ou par courrier** : envoyez une déclaration dénuée d'ambiguïté à hello@ruzagency.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.

31.4 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.

31.5 Effets.

- Votre abonnement prend fin dès la réception de votre déclaration. Votre compte passe à l'offre Gratuit et l'article 27 s'applique.
- 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. Exemples : pour l'offre Plus mensuelle à 4,99 €, sur un mois de 30 jours, une rétractation après 10 jours donne droit à 3,33 € ; pour l'offre Plus annuelle à 49,90 €, sur une année de 365 jours, une rétractation après 5 jours donne droit à 49,22 €.
- Aucuns frais ne sont retenus.
- Le remboursement est fait sur la carte utilisée pour le paiement, au plus tard 14 jours après la réception de votre déclaration. En pratique, nous le lançons dès sa confirmation. Un avoir vous est adressé.

31.6 Nouvel abonnement, nouveau délai. Chaque abonnement souscrit, y compris après une précédente rétractation, est un nouveau contrat avec son propre délai de rétractation. Une montée d'offre ou un passage à l'annuel (article 24.1) ouvre aussi un nouveau délai. Si vous vous rétractez de ce nouveau contrat, la part due est calculée au prorata sur le prix de la nouvelle offre ; le remboursement ne peut dépasser les sommes versées pour la période en cours, et votre compte passe à l'offre Gratuit.

31.7 Reconduction. La reconduction tacite d'un abonnement annuel n'ouvre pas de nouveau délai de rétractation.

ARTICLE 32

Garantie légale de conformité

32.1 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 abonnement, mensuel ou annuel. Pendant cette durée, c'est à AzurHOSTS de prouver que le service est conforme.

32.2 AzurHOSTS vous fournit les mises à jour, y compris de sécurité, nécessaires au maintien de la conformité du service, et vous en informe.

32.3 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 hello@ruzagency.com. Pour mettre en œuvre la garantie, écrivez-nous à cette adresse e-mail ou par courrier. AzurHOSTS n'accorde pas de garantie commerciale en plus de la garantie légale.

32.4 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 abonnement, mensuel ou annuel, 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 abonnement, mensuel ou annuel.

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.

32.5 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 contenus sans frais, dans un délai raisonnable et dans un format couramment utilisé (article 12). 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 33

Abonnements annuels : information avant reconduction

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

33.2 AzurHOSTS vous informe de votre faculté de ne pas reconduire votre abonnement annuel dans les conditions de l'article 23.4, conformément à l'article L215-1 du code de la consommation.

33.3 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.

33.4 Les articles L215-1 et L215-3 du code de la consommation sont reproduits à l'annexe 4.

ARTICLE 34

Responsabilité envers les consommateurs

34.1 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.

34.2 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.

34.3 En cas de perte ou d'altération de vos contenus imputable à AzurHOSTS, celle-ci les restaure, dans la mesure du possible, à partir de ses sauvegardes, et répond du préjudice qui en résulte dans les conditions de l'article 34.1.

ARTICLE 35

Réclamations et médiation

35.1 En cas de litige, adressez d'abord une réclamation écrite à hello@ruzagency.com ou par courrier au siège.

35.2 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 36

Droit applicable et tribunaux compétents

36.1 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.

36.2 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 37

Champ d'application

Ce titre s'applique à toute personne qui souscrit 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 38

Prix hors taxes, TVA et justificatifs

38.1 Barème. Le barème HT est celui de l'article 20.1.

38.2 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, par exemple un extrait de registre. 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.

38.3 Tant que votre statut n'est pas vérifié, vous ne pouvez pas souscrire en tant qu'entreprise exonérée. Si le système VIES est indisponible, vous pouvez réessayer plus tard.

38.4 Nous revérifions votre numéro avant chaque échéance. S'il n'est plus valide, ou si votre situation change (raison sociale, pays, numéro), le prix TTC s'applique à partir de l'échéance suivante, et nous vous en informons par e-mail.

38.5 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 39

Paiement, pénalités de retard et indemnité de recouvrement

39.1 Le prix est payable d'avance, par carte, à la commande puis à chaque échéance, dans les conditions de l'article 22. Les factures sont acquittées à leur émission. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

39.2 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 26 s'applique au défaut de paiement.

39.3 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 40

Rétractation

40.1 Le droit de rétractation de l'article 31 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).

40.2 Toutefois, AzurHOSTS accorde à tout client professionnel la même faculté de rétractation, dans les conditions et avec les effets de l'article 31.

ARTICLE 41

Reconduction et résiliation

L'article 33 ne s'applique pas aux professionnels. AzurHOSTS vous envoie néanmoins l'e-mail de l'article 23.4 avant la reconduction d'un abonnement annuel. La résiliation suit l'article 25.

ARTICLE 42

Responsabilité envers les professionnels

42.1 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 ou d'image.

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

42.3 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.

42.4 Vous garantissez AzurHOSTS contre toute réclamation d'un tiers liée à vos contenus ou à un usage du service contraire aux présentes conditions.

ARTICLE 43

Données personnelles contenues dans vos fichiers

Pour les données personnelles que vous stockez dans Ruza Drive 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 3 s'applique.

ARTICLE 44

Droit applicable et tribunaux compétents

44.1 Le contrat est soumis au droit français.

44.2 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.

44.3 Le médiateur de la consommation (article 35) 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 (dans sa rédaction en vigueur depuis le 19 juin 2026) et R221-1 du code de la consommation, complétés pour l'abonnement aux services Ruza.

Informations concernant l'exercice du droit de rétractation

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 ; hello@ruzagency.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 account.ruzagency.com, dans Compte › Facturation, par la fonction « Renoncer au 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, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) 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.)

A l'attention d'AzurHOSTS, 66 chemin du Rû d'Avril, 95130 Franconville, France, hello@ruzagency.com :

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

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

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

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

ANNEXE 2

Pays desservis

État à l'ouverture, tiré de la politique pays de Ruza ID (revue du 20 octobre 2026). Cette annexe est la liste en vigueur : la fenêtre de commande de Ruza ID y renvoie, et AzurHOSTS la met à jour à chaque changement.

Offres payantes, particuliers

- France métropolitaine, Monaco, Guadeloupe, Martinique, La Réunion, Guyane et Mayotte ;
- les autres États membres de l'Union européenne, avec les îles Åland, le mont Athos, Büsingen, Heligoland, Livigno et Campione d'Italia, à l'exception des îles Canaries, de Ceuta et de Melilla ;
- hors de l'Union européenne : Afrique du Sud, Argentine, Australie, Cambodge, Canada (hors Saskatchewan et Manitoba), Costa Rica, Équateur, États-Unis, Hong Kong, Indonésie, Japon, Malaisie, Népal, Nouvelle-Zélande, Ouganda, Paraguay, Philippines, Singapour, Sri Lanka, Taïwan, Thaïlande et Zambie ;
- et, pour les particuliers seulement : Barbade, Bénin, Bosnie-Herzégovine, Nigeria et Zimbabwe.

Les particuliers des autres pays et territoires ne sont pas encore desservis, notamment au Royaume-Uni, en Suisse, au Liechtenstein, en Norvège, en Saskatchewan et au Manitoba (Canada), à Saint-Pierre-et-Miquelon, à Saint-Barthélemy, à Saint-Martin, à Wallis-et-Futuna, en Polynésie française, en Nouvelle-Calédonie, aux îles Canaries, à Ceuta et à Melilla.

Offres payantes, entreprises

- France et départements d'outre-mer, avec le SIREN (article 38) ;
- les autres États membres de l'Union européenne, avec un numéro de TVA vérifié (article 38) ;
- tous les autres pays et territoires, après vérification de leur statut d'entreprise (article 38), à l'exception de ceux réservés aux particuliers (Barbade, Bénin, Bosnie-Herzégovine, Nigeria et Zimbabwe) et des pays ci-dessous.

Pays où aucune offre payante n'est vendue pour le moment : Angola, Bahamas, Cameroun, Kenya, Laos, Mauritanie et Sénégal.

Pays et territoires exclus de tout le service, offre Gratuit comprise (article 4.5) :

- sanctions de l'Union européenne : Biélorussie, Corée du Nord, Cuba, Iran, Russie et Syrie ;
- conflits armés : Afghanistan, Birmanie, Burkina Faso, Haïti, Israël et territoires palestiniens, Libye, Mali, Niger, République centrafricaine, République démocratique du Congo, Somalie, Soudan, Soudan du Sud, Ukraine et Yémen.

Ouverture progressive. Les particuliers et les entreprises des autres pays seront acceptés au fur et à mesure qu'AzurHOSTS y remplira ses obligations fiscales et légales. Les pays concernés seront ajoutés à cette annexe.

ANNEXE 3

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) traite pour votre compte (le responsable de traitement) les données personnelles contenues dans les fichiers que vous stockez dans Ruza Drive, dans le seul but de fournir le service.
2. **Durée.** La durée du contrat, puis la période de récupération et d'effacement de l'article 12 ou de l'article 13.
3. **Nature des opérations.** Hébergement, chiffrement, copie (versions, sauvegardes), conversion et affichage (aperçus, édition en ligne), transmission aux personnes que vous autorisez, suppression.
4. **Données et personnes concernées.** Celles que vous choisissez de stocker. 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 fonctions du service, 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.** Chiffrement des échanges et des fichiers (article 5.3), contrôle des accès, vérification en deux étapes, sauvegardes chiffrées, journalisation des événements de sécurité.
8. **Sous-traitants ultérieurs.** Vous autorisez AzurHOSTS à recourir à son prestataire de stockage, identifié dans les mentions légales, qui conserve les fichiers chiffrés dans l'Union européenne. AzurHOSTS vous informe au moins 30 jours à l'avance de tout ajout ou remplacement ; vous pouvez vous y opposer en mettant fin au contrat.
9. **Transferts.** Aucun transfert de vos fichiers hors de l'Union européenne par AzurHOSTS ou ses sous-traitants ultérieurs.
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 fichiers 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 12), 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 4

Textes reproduits

Textes du code de la consommation en vigueur au 20 octobre 2026 (Légifrance), 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.