

Conditions Générales de Service

VERSION	EN VIGUEUR DEPUIS LE	PORTÉE
1.1	4 juillet 2026	Engage le compte client

Empreinte SHA-256 du texte au moment de sa publication

c1060363977db21b050cd7e48614e536dc3e0540dd745aa7ead1db4198be6ab9

Elle se vérifie sur la version texte du document, publiée sur metaventus.com/contrats-et-rgpd — ni sur ce PDF, ni sur la page web, dont la mise en forme modifie les octets.

Version 1.0 — applicables à compter de leur publication.

1. Parties et objet

Les présentes Conditions Générales de Service (« CGS ») forment le contrat conclu entre **VENTUS**, SAS au capital de 60 000 €, RCS Rouen 917 982 969, siège social 14 chemin des Tilleuls, 76130 Mont-Saint-Aignan, France (« Metaventus ») et l'entité titulaire du compte (« le Client »), représentée par son propriétaire ou ses administrateurs.

Elles régissent la souscription, la fourniture et la facturation des Services de la plateforme Metaventus. Elles complètent les Conditions Générales d'Utilisation (« CGU »), applicables à chaque Utilisateur du Client. La Plateforme est réservée à un usage professionnel (B2B).

2. Souscription et plans

Les Services sont proposés sous forme de plans (dont le détail figure sur la Plateforme au moment de la souscription), en abonnement **mensuel ou annuel**, à renouvellement automatique par périodes successives de même durée, sauf résiliation avant l'échéance en cours.

Le Client peut faire évoluer son plan à tout moment ; un changement vers un plan supérieur prend effet immédiatement avec facturation au prorata, un changement vers un plan inférieur prend effet à l'échéance suivante.

Les offres gratuites ou d'essai peuvent être modifiées, limitées ou interrompues à tout moment, sans indemnité, avec une information préalable raisonnable.

3. Crédits prépayés

Certains usages (notamment SMS, téléphonie, traitements IA, reconnaissance de documents) sont décomptés en **crédits prépayés**, achetés depuis la Plateforme au tarif en vigueur au moment de l'achat.

Les crédits sont valables **douze (12) mois** à compter de leur date d'achat, non remboursables et non convertibles en numéraire, y compris en cas de résiliation. Le taux de conversion crédit/usage par canal est affiché dans la Plateforme et peut évoluer pour refléter les coûts des opérateurs tiers ; les évolutions ne s'appliquent qu'aux consommations postérieures.

4. Conditions financières

Les prix s'entendent hors taxes ; la TVA applicable est ajoutée à la facturation. Le paiement s'effectue en ligne auprès de notre prestataire de paiement sécurisé (Stripe), par les moyens de paiement proposés au moment de la commande. Le Client autorise le prélèvement des échéances de son abonnement sur son moyen de paiement enregistré.

En cas d'échec de paiement non régularisé sous quinze (15) jours après notification, Metaventus peut suspendre l'accès aux Services jusqu'à régularisation, puis résilier le compte.

Metaventus peut réviser ses prix ; toute révision est notifiée au moins **trente (30) jours** avant son application et prend effet au renouvellement suivant. À défaut d'accord, le Client peut ne pas renouveler sa souscription.

5. Durée, résiliation

L'abonnement est conclu pour la durée choisie à la souscription. Le Client peut mettre fin au renouvellement à tout moment depuis la Plateforme, avec effet à la fin de la période en cours ; les sommes déjà versées restent acquises et aucun remboursement prorata n'est dû.

Chaque partie peut résilier de plein droit en cas de manquement grave de l'autre partie non réparé dans les trente (30) jours suivant une mise en demeure écrite. Metaventus peut suspendre immédiatement l'accès en cas de violation grave des CGU (notamment de la section « Utilisation acceptable »), de risque pour la sécurité de la Plateforme ou d'obligation légale.

6. Niveau de service et maintenance

Metaventus fournit les Services avec des **efforts commercialement raisonnables**, conformément aux règles de l'art, sans engagement de disponibilité chiffré. L'état des services et les incidents sont publiés sur <https://status.metaventus.com>. Les maintenances planifiées sont, dans la mesure du possible, réalisées en dehors des heures ouvrées et annoncées au préalable.

7. Support

Le support est accessible par email à contact@metaventus.com, du lundi au vendredi, aux heures ouvrées françaises. Metaventus s'efforce de répondre dans les meilleurs délais, en priorisant les incidents bloquants.

8. Données, réversibilité et suppression

Le Client demeure propriétaire de son Contenu Client. Pendant toute la durée de l'abonnement, le Client peut exporter ses données dans des formats standards via les fonctionnalités de la Plateforme.

À la résiliation, le Contenu Client est supprimé dans un délai de **trente (30) jours**, sauf obligation légale de conservation. Les durées de rétention des journaux et données d'audit sont consultables et, pour partie, configurables depuis le centre d'administration, dans le respect des planchers de conformité affichés.

9. Sous-traitance et hébergement

Les données sont hébergées au sein de l'**Union européenne**. Pour certaines fonctionnalités (notamment l'envoi de communications et les fonctionnalités d'IA), Metaventus recourt à des sous-traitants spécialisés, sélectionnés pour leurs garanties, et encadre tout transfert hors UE par des garanties appropriées (clauses contractuelles types). La liste des sous-traitants est disponible sur demande écrite et fera l'objet d'un Accord de Traitement des Données (DPA) dédié.

Pour le traitement du Contenu Client, Metaventus agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD, sur instruction du Client.

10. Confidentialité

Chaque partie s'engage à préserver la confidentialité des informations non publiques de l'autre partie dont elle aurait connaissance à l'occasion du contrat, pendant sa durée et cinq (5) ans après son terme.

11. Garanties et responsabilité

Metaventus ne garantit pas que les Services seront exempts d'erreurs ou d'interruptions. La responsabilité de Metaventus, toutes causes confondues, est limitée aux **dommages directs** et plafonnée au montant effectivement payé par le Client au titre des Services au cours des **six (6) mois** précédant le fait générateur. La responsabilité au titre d'une offre gratuite est exclue, dans les limites permises par la loi.

Sont exclus les dommages indirects : pertes de données, de chiffre d'affaires, de marge, de clientèle, préjudice d'image ou actions de tiers liées aux communications émises par le Client.

12. Force majeure

Aucune partie ne répond d'un manquement causé par un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence française (incluant notamment défaillance majeure d'un opérateur ou d'un hébergeur, cyberattaque d'ampleur, catastrophe naturelle).

13. Référence commerciale

Le Client autorise Metaventus à citer sa dénomination et son logo à titre de référence commerciale sur ses supports (site, présentations, réseaux sociaux). Cette autorisation est révocable à tout moment par simple email à contact@metaventus.com.

14. Divers

Si une stipulation des CGS est déclarée nulle, les autres demeurent en vigueur. Le fait de ne pas se prévaloir d'un manquement ne vaut pas renonciation. Le Client ne peut céder le contrat sans accord écrit préalable de Metaventus. Les CGS, les CGU, la Charte d'Utilisation de l'IA et les documents qu'elles référencent constituent l'intégralité de l'accord.

15. Langue

Les présentes CGU sont rédigées en français. Si une traduction est fournie à titre de convenance, seule la version française fait foi et prévaut en cas de divergence.

16. Droit applicable et juridiction

Les CGS sont soumises au droit français. Tout litige relève de la compétence exclusive du **Tribunal de commerce de Rouen**, y compris en référé et en cas de pluralité de défendeurs.