

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

MikeNetworks S.à r.l.-S. exerçant sous le nom commercial NovaNode

Entrée en vigueur : 19 octobre 2026

Clients existants, applicable à partir du : 19 novembre 2026

Version : 2.1

Dernière mise à jour : 19 octobre 2026 (clause 5.4 révisée afin de refléter intégralement le règlement (UE) 2023/2854)

O. DÉFINITIONS

0.1 Conditions générales de service : les présentes conditions générales, quelle que soit la forme sous laquelle elles sont portées à la connaissance du Client.

0.2 NovaNode : MikeNetworks S.à r.l.-S. exerçant sous le nom commercial NovaNode, dont le siège social est situé au 2 Rue Jean Engling, L-1466 Luxembourg, immatriculée au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg (RCS Luxembourg) sous le numéro B294237, TVA LU36424557.

0.3 Droits de propriété intellectuelle : les droits portant sur les résultats de l'ingéniosité humaine, y compris, sans s'y limiter, les droits de brevet, les droits sur les dessins et modèles, les droits d'auteur, les droits de marque, les droits sur les noms commerciaux et les droits sur les topographies de produits semi-conducteurs.

0.4 Client : la partie à laquelle l'offre de NovaNode est adressée, avec laquelle NovaNode a conclu un contrat, ou pour le compte de laquelle l'acte juridique est ou sera accompli, sur la base duquel des Produits ou des Services sont fournis à cette partie.

0.4.1 Client consommateur (B2C) : une personne physique agissant en dehors de toute activité professionnelle ou commerciale.

0.4.2 Client professionnel (B2B) : une personne physique ou morale agissant à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

0.4.3 Âge minimum et capacité

Le Client doit être âgé d'au moins dix-huit (18) ans et disposer de la pleine capacité juridique pour conclure un contrat contraignant avec NovaNode.

En passant une commande, en créant un compte, en acceptant les présentes Conditions ou en utilisant un Service, le Client confirme qu'il est âgé d'au moins dix-huit (18) ans et qu'il dispose de la capacité juridique et du pouvoir nécessaires pour conclure et exécuter le Contrat.

Lorsque le Client agit pour le compte d'une personne morale, d'une organisation, d'une association ou d'un autre tiers, la personne physique qui accepte les présentes Conditions confirme qu'elle dispose du pouvoir nécessaire pour engager cette entité ou ce tiers.

NovaNode peut demander des informations ou des documents raisonnables afin de vérifier l'âge, l'identité, la capacité juridique ou le pouvoir du Client. NovaNode peut refuser une commande, suspendre l'accès ou résilier le Contrat lorsqu'elle a des motifs raisonnables de croire que le Client ne satisfait pas à ces exigences, a fourni des informations inexactes ou ne dispose pas du pouvoir d'engager l'entité concernée.

Aucune disposition de la présente Section ne limite les droits ou protections impératifs auxquels il ne peut être dérogé en vertu du droit applicable.

0.5 Produits : tous les biens meubles qui font l'objet d'une offre, d'un contrat ou d'un autre acte juridique dans la relation entre NovaNode et le Client.

0.6 Services : tous les travaux et autres activités qui font l'objet d'une offre, d'un contrat ou d'un autre acte juridique dans la relation entre NovaNode et le Client, y compris, sans s'y limiter, l'hébergement web, les VPS, les services cloud, l'hébergement de messagerie, l'enregistrement de noms de domaine et le support technique associé.

0.7 Contrat : toute acceptation mutuelle, confirmée par écrit, relative aux Services de NovaNode. Les commandes passées par voie électronique sont expressément incluses.

0.8 Par écrit : aux fins des présentes Conditions, toute correspondance par lettre, par courrier électronique ou par message électronique via le portail client de NovaNode.

0.9 Facture proforma : une demande de paiement émise avant l'activation ou le renouvellement d'un service et exigeant un paiement anticipé. Cette demande de paiement est envoyée par voie électronique. Aucune facture classique postérieure à la prestation n'est émise.

0.10 Date d'expiration du Service : la date à laquelle une période de service prépayée prend fin. Pour les services mensuels, il s'agit en principe d'un mois à compter de la date d'activation ou du dernier renouvellement. Les factures proforma de renouvellement sont émises 14 jours avant cette date.

0.11 Jour ouvrable : un jour autre qu'un samedi, un dimanche ou un jour férié, durant lequel les banques sont ouvertes pour leurs activités courantes à Luxembourg-Ville.

0.12 Heure et fuseau horaire : sauf indication contraire, toutes les heures mentionnées dans les présentes Conditions et dans les communications de NovaNode s'entendent en heure normale d'Europe centrale (CET) ou en heure d'été d'Europe centrale (CEST), selon celle applicable au Luxembourg.

0.13 Conditions produit : les conditions spécifiques à un service publiées par NovaNode pour un Service ou une catégorie de Services dans le portail client à l'adresse my.novanode.eu (page Conditions produit) ou à une adresse qui lui succède, dans la version identifiée par son numéro de version et sa date d'entrée en vigueur. Les Conditions produit font partie de la description du Service concerné (Section 8.1.5).

0.14 En règle (Good Standing) : un compte est en règle lorsqu'aucune facture proforma relative à un Service actif n'est impayée au-delà de sa date d'échéance, qu'aucun paiement effectué à NovaNode n'a été annulé ou contesté (chargeback) sans avoir été régularisé, que le Client ne contrevient pas aux Sections 6.9 ou 7.2 et qu'aucun Service du Client n'a été résilié pour motif grave au titre de la Section 8.3.4.

0.15 Interprétation : dans les présentes Conditions, les intitulés sont fournis uniquement pour des raisons de commodité et n'affectent pas l'interprétation ; les termes "y compris", "notamment", "tels que" et "par exemple" sont illustratifs et non exhaustifs, et se lisent sans limitation ; le singulier inclut le pluriel et inversement ; toute référence à une loi, à un règlement ou à une directive inclut leur version modifiée, remplacée ou refondue ; le terme "écrit" a le sens qui lui est donné à la Section 0.8 ; et toute référence à une Section renvoie à une Section des présentes Conditions, sauf indication contraire. Lorsque les présentes Conditions et un document incorporé par référence sont lus conjointement, les Sections 8.1.6 et 11.4 régissent l'ordre de priorité.

1. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

1.1 L'utilisation des informations figurant sur les sites web novanode.eu, my.novanode.eu et les domaines NovaNode associés est gratuite, pour autant que vous ne copiez, ne distribuez, n'utilisiez ni ne détourniez ces informations de quelque autre manière. Vous ne pouvez réutiliser les informations figurant sur ces sites web que conformément aux dispositions légales impératives.

1.2 Sans l'autorisation écrite expresse de NovaNode, il n'est pas permis de réutiliser les textes, le matériel photographique ou tout autre contenu figurant sur ces sites web. Les droits de propriété intellectuelle appartiennent à MikeNetworks S.à r.l.-S. (exerçant sous le nom commercial NovaNode).

1.3 Retours

Lorsque le Client ou l'un de ses utilisateurs communique à NovaNode des suggestions, des retours, des demandes de fonctionnalités, des idées ou toute autre contribution concernant les Services (les "Retours"), NovaNode peut utiliser, mettre en oeuvre, modifier et exploiter ces Retours librement et à toute fin, sans restriction, mention, obligation ni compensation envers le Client. Le Client concède à NovaNode une licence perpétuelle, irrévocable, mondiale et exempte de redevance à cet effet. La présente Section ne s'applique pas aux données, contenus ou informations commerciales confidentielles propres du Client, qui restent régis par les Sections 9 et 10.

2. INFORMATIONS

2.1 NovaNode s'efforce de maintenir ses sites web aussi à jour que possible. Toutefois, si malgré ces efforts les informations ou le contenu figurant sur les sites web de NovaNode s'avèrent incomplets ou inexacts, NovaNode ne peut en assumer la responsabilité.

2.2 Les informations fournies sur le site web le sont à titre purement informatif et ne constituent ni un conseil technique ni une consultation professionnelle.

3. QUALITÉ ET GARANTIES

3.1 Les informations et/ou produits figurant sur les sites web de NovaNode sont proposés sans aucune forme de garantie ni prétention d'exactitude absolue. NovaNode se réserve le droit de modifier, de supprimer ou de republier ces contenus sans préavis.

3.2 NovaNode décline toute responsabilité quant aux informations figurant sur les sites web vers lesquels NovaNode renvoie au moyen d'hyperliens.

3.3 NovaNode déploie des efforts commercialement raisonnables pour fournir des services fiables, mais ne garantit pas un fonctionnement ininterrompu ou exempt d'erreurs, les services dépendant d'infrastructures de tiers (centres de données, fournisseurs de réseau, registres de noms de domaine).

4. RESPONSABILITÉ DE NOVANODE

4.1 NovaNode n'est expressément pas responsable des dommages indirects, des dommages consécutifs, du manque à gagner, des économies manquées, des dommages résultant d'une interruption d'activité, de toute perte de revenus due à une indisponibilité ou à une maintenance des serveurs, ni de la perte ou de l'altération de données du Client survenue pendant une maintenance et/ou un dysfonctionnement. La garantie du Client contre les réclamations de tiers est définie à la Section 4.9. Aucune disposition de la présente clause ne limite la responsabilité en cas de fraude, de faute intentionnelle, de faute lourde, de décès ou de dommage corporel, ni toute responsabilité qui ne peut être limitée en vertu du droit luxembourgeois.

4.2 NovaNode n'est jamais responsable des dommages causés par un cas de force majeure.

4.3 Le Client garantit NovaNode contre toutes les réclamations de tiers en responsabilité résultant d'un défaut du Service que le Client a fourni à un tiers et qui comprenait également des biens, des matériaux ou des résultats fournis par NovaNode.

4.4 NovaNode peut suspendre ou résilier un Service en cas d'activité illégale, de violation substantielle des présentes Conditions, d'abus grave ou répété, de défaut de paiement ou de risque immédiat pour la sécurité ou le réseau. Les mesures d'urgence relatives au réseau, y compris la mise en trou noir (null-routing), le filtrage et la limitation de débit, sont régies par la Section 6.9.3.

4.5 NovaNode n'est pas tenue d'exécuter une obligation lorsqu'elle en est empêchée par un cas de force majeure. La force majeure comprend, sans s'y limiter : la guerre (ou la menace de guerre), les émeutes, les grèves, les troubles civils, l'incendie, les dégâts des eaux, les inondations, les conditions atmosphériques, les pannes de courant prolongées, les adaptations ou la maintenance du réseau de télécommunications et/ou d'électricité de tiers, les ruptures de câbles, les attaques contre les réseaux ou les serveurs, y compris les attaques DDoS et DoS, les défaillances de réseaux importants pour NovaNode, les défaillances des connexions de communication, y compris les connexions de télécommunications, ainsi que l'empêchement, le refus ou l'absence prolongée d'exécution de la part des fournisseurs dont NovaNode dépend pour l'exécution de ses prestations.

4.6 Le Client accepte par les présentes que tout dommage survenant en cas d'incendie, d'inondation ou de catastrophe naturelle reste à sa propre charge et renonce par les présentes à tout recours, sous réserve des dispositions impératives du droit luxembourgeois des assurances.

4.7 Lorsque la responsabilité de NovaNode est engagée, celle-ci est limitée au montant payé par le Client pour le Service concerné au cours des trois (3) mois précédant l'incident, ou à 500 EUR, le montant le moins élevé étant retenu, sauf lorsque le droit luxembourgeois prescrit un minimum différent. Lorsque le Client est un Client professionnel, ce montant constitue le plafond global pour l'ensemble des réclamations nées au cours d'une même année contractuelle pour tous les Services de ce

Client, et la responsabilité de NovaNode pour les Services ou fonctionnalités fournis gratuitement ou inclus sans facturation distincte (y compris le DNS inclus, les essais gratuits et les fonctionnalités groupées) est limitée à la faute lourde et à la faute intentionnelle. Pour un Client consommateur, la présente Section ne limite pas la garantie légale de conformité prévue par la directive (UE) 2019/770 telle que transposée dans le Code de la consommation luxembourgeois, ni aucune responsabilité qui ne peut être limitée en vertu du droit applicable.

4.8 NovaNode n'est pas responsable de la perte des données du Client. Le Client est seul responsable de la conservation de ses propres sauvegardes. Des services de sauvegarde optionnels peuvent être proposés à l'achat.

4.9 Garantie par le Client. Lorsque le Client est un Client professionnel, le Client garantit NovaNode, ses dirigeants, ses employés et ses sous-traitants contre toutes les réclamations, demandes, amendes, dommages, coûts et dépenses (y compris les frais juridiques raisonnables) introduits ou encourus par un tiers, un registre, un fournisseur en amont ou une autorité et résultant du contenu du Client, de l'utilisation des Services par le Client ou des actes ou omissions des utilisateurs, utilisateurs finaux ou clients du Client. Lorsque le Client est un Client consommateur, la garantie est limitée aux réclamations causées par la violation des présentes Conditions par le Client consommateur ou par une utilisation illicite du Service, ainsi qu'au préjudice qui est la conséquence directe et prévisible de cette violation ou de cette utilisation. NovaNode notifiera au Client toute réclamation sans retard injustifié, ne transigera pas sans consulter le Client et prendra des mesures raisonnables pour limiter le préjudice. Les Sections 4.3, 5.1.3 et 6.9.2 demeurent inchangées.

4.10 Délai pour agir. Lorsque le Client est un Client professionnel, toute action contre NovaNode découlant du Contrat ou en lien avec celui-ci doit être introduite devant la juridiction compétente dans un délai de deux (2) ans à compter du jour où le Client professionnel a eu connaissance, ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance, de l'événement à l'origine de la réclamation ; passé ce délai, l'action est prescrite. Pour un Client consommateur, les délais de prescription légaux s'appliquent sans réduction.

4.11 Cession de créances. Lorsque le Client est un Client professionnel, le Client ne peut céder, nantir ou transférer de quelque autre manière à un tiers une créance qu'il détient contre NovaNode au titre du Contrat ou en lien avec celui-ci sans le consentement écrit préalable de NovaNode. Pour un Client consommateur, la Section 11.7.2 s'applique dans la mesure permise par le droit impératif.

4.12 Assurance du Client (Clients professionnels). Un Client professionnel est responsable de la souscription de ses propres assurances et de la conservation de ses propres sauvegardes, adaptées à son utilisation des Services, y compris la couverture de la perte ou de l'altération de ses propres données, de l'interruption d'activité et des réclamations de tiers résultant de son contenu ou de ses activités. Aucune disposition de la présente Section ne s'applique à un Client consommateur.

5. CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX SERVICES

5.1 Noms de domaine

5.1.1 NovaNode n'agit qu'en qualité d'intermédiaire pour l'enregistrement d'un nom de domaine pour le Client et soumet la demande relative au domaine concerné à l'autorité compétente (registre). Si l'autorité compétente ne donne pas suite à la demande, NovaNode ne peut en aucun cas en être tenue responsable.

5.1.2 Si un nom de domaine demandé n'est plus disponible au moment où NovaNode soumet la demande à l'autorité compétente, alors qu'il était disponible lorsque le Client a soumis sa demande à NovaNode, NovaNode ne peut en aucune manière être tenue responsable de l'impossibilité d'enregistrer le nom de domaine.

5.1.3 L'enregistrement du nom de domaine est effectué au nom du Client. Le Client est entièrement responsable de l'utilisation du domaine et du nom de domaine. Le Client garantit NovaNode contre toute réclamation de tiers en lien avec l'enregistrement et l'utilisation du nom de domaine.

5.1.4 Le transfert d'un nom de domaine demandé par le Client ne peut être effectué qu'à la condition que le Client en soit le titulaire. Des frais sont facturés par demande de transfert. Si la demande de transfert est contraire aux conditions de l'autorité compétente, le domaine ne sera pas enregistré et aucun abonnement ni autre montant versé pour le transfert ne sera remboursé.

5.1.5 L'enregistrement des noms de domaine est effectué conformément à la réglementation des autorités compétentes en matière d'enregistrement de noms de domaine (telles que DNS Belgium, SIDN, DNS.LU, Afnic ou ICANN). Le Client a pris

connaissance de ces conditions générales d'enregistrement de noms de domaine, disponibles sur le site web du registre, les accepte et déclare que NovaNode l'a informé de ces conditions générales.

5.1.6 Les frais d'enregistrement de domaine ne sont pas remboursables une fois le domaine enregistré avec succès auprès du registre OU lorsque le TLD facture les échecs d'enregistrement (par exemple .fr, .lu).

5.1.7 Le Client s'engage à fournir des données d'enregistrement de nom de domaine complètes, exactes et à jour, conformément aux exigences du registre concerné et du droit applicable, y compris la directive (UE) 2022/2555 (NIS2) et la loi luxembourgeoise du 5 mai 2026 la transposant. NovaNode peut vérifier les données d'enregistrement de domaine et peut suspendre un domaine ou restreindre les services associés lorsque le Client omet de corriger des données d'enregistrement substantiellement inexactes dans un délai raisonnable après en avoir été notifié. NovaNode répond aux demandes légitimes et dûment motivées d'accès aux données d'enregistrement de domaine émanant des autorités compétentes dans un délai de 72 heures, conformément au droit applicable.

5.2 Hébergement web, VPS et services cloud

5.2.1 Les allocations de stockage et de bande passante sont précisées par forfait de service dans les Conditions produit applicables. Des politiques d'usage raisonnable s'appliquent afin de prévenir les abus.

5.2.2 NovaNode se réserve le droit de suspendre les comptes qui enfreignent les politiques d'usage raisonnable, y compris, sans s'y limiter : une utilisation excessive du processeur, un abus de bande passante, le stockage de contenus interdits ou des activités qui nuisent aux performances du serveur pour les autres clients.

5.2.3 Le Client est responsable de la sécurité de ses comptes, y compris les mots de passe, les identifiants d'accès et tout contenu téléversé sur ses services.

5.2.4 NovaNode peut effectuer des maintenances planifiées moyennant un préavis par courrier électronique ou via la page d'état. Des maintenances d'urgence peuvent avoir lieu sans préavis.

5.2.5 Trafic VPS, usage raisonnable

Les forfaits VPS de NovaNode incluent un trafic ordinaire illimité, sous réserve de la présente Politique d'usage raisonnable. Aucun quota de trafic mensuel fixe ne s'applique et NovaNode ne facture pas automatiquement par TB le trafic ordinaire au seul motif qu'un Client dépasse un niveau de référence indiqué.

Lorsque des Conditions produit s'appliquent à un Service VPS (Section 8.1.5), les niveaux de référence et les dispositions relatives au trafic de ces Conditions produit s'appliquent ; le reste de la présente Section continue de s'appliquer.

Le trafic est mesuré comme le trafic entrant et sortant cumulé sur le VPS au cours de chaque mois de facturation. Les niveaux de référence de trafic d'usage raisonnable sont définis par forfait dans les Conditions produit VPS applicables.

Le seul dépassement d'un niveau de référence d'usage raisonnable ne constitue pas une violation des présentes Conditions, n'entraîne pas automatiquement de frais supplémentaires et n'entraîne pas automatiquement de limitation de débit, de suspension ou de résiliation.

Les niveaux de référence servent à identifier les Services VPS susceptibles de nécessiter un examen en raison d'une utilisation soutenue ou inhabituellement élevée. NovaNode peut examiner le trafic dépassant le niveau de référence concerné lorsque l'utilisation, individuellement ou en combinaison avec son profil de trafic, affecte de manière substantielle la capacité du réseau, la qualité du service, la stabilité du réseau, la sécurité, les coûts en amont, les autres clients ou la capacité de NovaNode à fournir le Service dans le cadre du forfait applicable.

Le port réseau est partagé. Toute vitesse de port affichée pour un VPS correspond à une vitesse d'interface maximale disponible et ne constitue ni un port dédié ni un engagement de bande passante soutenue garantie. Le débit réel peut varier en fonction des conditions du réseau, de la capacité disponible, du comportement des protocoles et de l'utilisation par les autres clients.

Lorsqu'un examen révèle un impact substantiel, NovaNode contactera normalement le Client et peut, en agissant de manière raisonnable et proportionnée :

(a) demander des informations sur la charge de travail ou le profil de trafic ;

- (b) recommander ou proposer une mise à niveau du VPS, une allocation de bande passante supplémentaire (telle que définie dans les Conditions produit VPS applicables), une option de bande passante dédiée ou un service sur mesure ;
- (c) limiter temporairement le débit du trafic concerné ou le gérer de quelque autre manière, dans la mesure minimale raisonnablement nécessaire pour protéger le réseau ou les autres clients ; ou
- (d) exiger une migration vers un forfait ou un service approprié lorsque les besoins soutenus du Client sont incompatibles avec le service VPS partagé.

Les restrictions, la suspension ou la résiliation pour des attaques contre des tiers, des activités interdites, des abus ou tout autre comportement contraire aux présentes Conditions sont régies par les Sections 6 et 6.9.3 et sont distinctes de la gestion ordinaire du trafic prévue par la présente Section.

NovaNode donnera un préavis raisonnable avant d'appliquer des mesures de gestion du trafic non urgentes, lorsque cela est possible. NovaNode peut prendre des mesures de protection immédiates sans préavis lorsque le trafic révèle un incident de sécurité, une attaque par déni de service, une attaque réseau, une distribution de logiciels malveillants, un balayage (scanning), une usurpation (spoofing), un trafic de masse interdit, une activité illicite ou toute autre menace immédiate pour NovaNode, ses fournisseurs en amont, les autres clients ou des tiers.

Un volume de trafic élevé, une utilisation élevée du processeur, de la mémoire, des entrées/sorties disque ou du réseau ne constitue pas, à lui seul, un abus. Toutefois, NovaNode peut prendre des mesures proportionnées lorsqu'une charge de travail provoque une dégradation soutenue et substantielle de la plateforme partagée ou pour les autres clients, ou enfreint de quelque autre manière les présentes Conditions.

La présente Politique d'usage raisonnable ne s'applique pas au trafic directement nécessaire à un processus approuvé de changement de fournisseur ou d'exportation au titre de la Section 5.4. Ce trafic est régi par la Section 5.4 et par le droit applicable.

5.2.6 Utilisation des ressources et adéquation du forfait

5.2.6.1 Chaque forfait de Service est provisionné avec une part définie de ressources (y compris le processeur, la mémoire, les entrées/sorties disque, les IOPS, les inodes, les processus d'entrée, les connexions simultanées et similaires) adaptée à ce forfait sur une infrastructure partagée. Les niveaux de référence d'un forfait sont définis dans les Conditions produit applicables.

5.2.6.2 Lorsque l'utilisation soutenue des ressources par un Client dépasse de manière substantielle ce qui est approprié pour le forfait, ou est incompatible avec le fonctionnement stable de la plateforme partagée pour les autres clients, NovaNode peut, en agissant de manière raisonnable et proportionnée : (a) contacter le Client pour discuter de la charge de travail ; (b) recommander ou exiger une migration vers un forfait supérieur, une ressource dédiée ou un autre Service mieux adapté aux besoins du Client ; ou (c) lorsque le Client ne procède pas à la mise à niveau ou à la migration dans un délai raisonnable après en avoir été notifié, appliquer des limites de ressources proportionnées afin de protéger la stabilité de la plateforme.

5.2.6.3 La présente Section traite de la capacité ordinaire et de l'adéquation du forfait et est distincte des questions d'abus, d'utilisation interdite et de sécurité, qui sont régies par la Section 6 (y compris les Sections 6.9 et 6.9.3). Le seul dépassement d'un niveau de référence de ressources ne constitue pas une violation des présentes Conditions et n'entraîne pas, à lui seul, de suspension ou de résiliation.

5.2.6.4 NovaNode donnera un préavis raisonnable avant d'exiger un changement de forfait ou d'appliquer des limites de ressources au titre de la présente Section, sauf lorsqu'une action immédiate est nécessaire pour protéger la plateforme, le réseau ou les autres clients. Les mesures de protection d'urgence sont régies par la Section 6.9.3.

5.2.7 Modifications d'un Service

5.2.7.1 NovaNode peut apporter des modifications mineures à un Service (par exemple des modifications de l'infrastructure sous-jacente, des versions logicielles, du panneau de contrôle, de la localisation du centre de données au sein de l'UE/EEE ou de la mise en oeuvre technique) qui ne réduisent pas de manière substantielle les fonctionnalités essentielles du Service, et peut apporter les modifications requises par la loi, par un registre, par un fournisseur en amont ou pour des raisons de sécurité.

5.2.7.2 Une modification qui réduit de manière substantielle et durable les fonctionnalités essentielles d'un Service existant, autre qu'une modification requise pour les raisons énoncées au point 5.2.7.1, est effectuée par une modification des Conditions produit applicables au titre de la Section 8.1.7 ou, lorsqu'aucune Condition produit ne s'applique, moyennant un préavis d'au moins trente (30) jours. Lorsqu'une telle modification désavantage le Client de manière substantielle, le Client peut résilier sans frais le Service concerné avant la prise d'effet de la modification, avec remboursement au prorata de toute période prépayée non utilisée (Section 8.4.11).

5.2.7.3 La présente Section ne limite pas la garantie légale de conformité ni aucun autre droit impératif d'un Client consommateur.

5.3 Services de messagerie électronique

5.3.1 Les services de messagerie électronique sont soumis à des politiques anti-spam. L'envoi de courriers électroniques de masse non sollicités (spam) est strictement interdit et peut entraîner la résiliation immédiate du service.

5.3.2 NovaNode met en place un filtrage anti-spam raisonnable, mais n'est pas responsable des faux positifs ni des courriers électroniques légitimes classés comme spam.

5.3.3 Des limites de stockage de messagerie s'appliquent par forfait de service, telles que définies dans les Conditions produit applicables. NovaNode peut archiver ou supprimer les courriers électroniques dépassant les quotas de stockage après un préavis raisonnable.

5.4 Changement de fournisseur et sortie (Data Act)

5.4.1 Champ d'application. La présente Section s'applique à tous les services de traitement de données de NovaNode au sens du règlement (UE) 2023/2854 (le "Data Act"), y compris les VPS, les serveurs cloud, l'hébergement web et mutualisé, NovaNode Sites et NovaNode Mail, fournis aux Clients professionnels et aux Clients consommateurs dans l'Union européenne, y compris à l'issue d'une offre gratuite ou d'une période d'essai. Les termes "données exportables", "actifs numériques", "changement de fournisseur" et "frais de changement de fournisseur" ont le sens qui leur est donné à l'article 2 du Data Act. En cas de conflit entre une autre disposition des présentes Conditions ou de toute Condition produit et la présente Section, la présente Section prévaut. Aucune disposition de la présente Section ne limite les droits du Client au titre du Data Act, du RGPD ou du droit de la consommation.

5.4.2 Options du Client. Le Client peut à tout moment notifier à NovaNode par écrit (contact@novanode.eu ou le portail client) sa décision de procéder, à l'issue du délai de préavis, à une ou plusieurs des opérations suivantes : (a) changer de fournisseur au profit d'un service de traitement de données d'un autre fournisseur, en communiquant à NovaNode les coordonnées de ce fournisseur ; (b) migrer vers sa propre infrastructure TIC sur site ; (c) faire effacer ses données exportables et ses actifs numériques sans changement de fournisseur. Le Client peut également, à tout moment, utiliser les services d'autres fournisseurs parallèlement à ceux de NovaNode.

5.4.3 Données pouvant être exportées. Les catégories de données et d'actifs numériques pouvant être portées pour chaque Service sont définies de manière exhaustive dans le Registre des structures et formats de données de NovaNode, disponible à l'adresse novanode.eu/legal/switching (le "Registre"), qui fait partie intégrante du présent Contrat. Elles comprennent, au minimum, l'ensemble des données exportables : les données d'entrée et de sortie ainsi que les métadonnées générées ou cogénérées par l'utilisation du Service par le Client. Pour les VPS et les serveurs cloud, cela comprend les images disque au format raw ou qcow2, les instantanés (snapshots), la configuration et les sauvegardes ; pour l'hébergement, les fichiers et les bases de données sous forme d'exports SQL ; pour NovaNode Sites, le contenu du site, les médias et les paramètres sous forme de données structurées et de fichiers originaux conformément au schéma d'exportation publié ; pour NovaNode Mail, les boîtes aux lettres via IMAP et les exports standard de boîtes aux lettres. Les seules catégories exclues au titre des secrets d'affaires sont celles énumérées de manière exhaustive dans le Registre (données propres au fonctionnement interne de la plateforme de NovaNode, telles que la configuration de l'hyperviseur et des hôtes, les données internes de surveillance et de capacité, ainsi que les registres internes d'attribution du réseau et des adresses IP), et aucune exclusion n'entrave ni ne retarde le changement de fournisseur.

5.4.4 Délai de préavis. Le délai de préavis commence à courir à la réception par NovaNode de la notification du Client visée à la Section 5.4.2 et prend fin à la date indiquée par le Client, laquelle ne peut être postérieure de plus de deux (2) mois à la réception. Lorsque le Client n'indique aucune date, le délai de préavis prend fin quatorze (14) jours après la réception.

5.4.5 Période transitoire. À l'issue du délai de préavis commence une période transitoire d'une durée maximale de trente (30) jours calendaires, au cours de laquelle NovaNode achève le changement de fournisseur sans retard injustifié. Le Contrat demeure applicable pendant la période transitoire ; les frais de service standard ne restent dus que pour les Services que le Client continue d'utiliser. Lorsqu'une période transitoire de trente (30) jours est techniquement irréalisable, NovaNode en informe le Client dans un délai de quatorze (14) jours ouvrés à compter de la demande de changement de fournisseur, justifie cette impossibilité technique et indique une période transitoire alternative n'excédant pas sept (7) mois, au cours de laquelle le Service est maintenu.

5.4.6 Prolongation par le Client. Le Client peut prolonger la période transitoire une seule fois, pour une durée qu'il juge plus appropriée à ses propres besoins, en le notifiant à NovaNode avant la fin de la période transitoire. Les frais de service standard s'appliquent pendant la prolongation pour les Services que le Client continue d'utiliser.

5.4.7 Période de récupération. Après la fin de la période transitoire, y compris toute prolongation, le Client dispose d'une période de récupération d'au moins trente (30) jours calendaires au cours de laquelle il peut encore récupérer ses données exportables et ses actifs numériques. NovaNode assure la sécurité des données pendant toute la durée du processus de changement de fournisseur et de la période de récupération.

5.4.8 Effacement. À l'expiration de la période de récupération, ou d'une date ultérieure convenue avec le Client, et à condition que le changement de fournisseur ait été mené à bien, NovaNode efface intégralement l'ensemble des données exportables et des actifs numériques générés directement par le Client ou se rapportant directement au Client, y compris les copies contenues dans les sauvegardes, dans le délai de conservation des sauvegardes indiqué à la Section 9.7, et confirme l'effacement au Client par écrit ; une attestation d'effacement est délivrée sur demande. Lorsque le Client a opté pour l'effacement sans changement de fournisseur en vertu de la Section 5.4.2(c), l'effacement intervient à l'issue du délai de préavis. NovaNode n'efface pas les données du Client avant ces échéances, sauf instruction écrite du Client, et sous réserve de la Section 9.9.

5.4.9 Résiliation. Le Contrat relatif au Service concerné prend fin, et NovaNode notifie la résiliation au Client, lors de l'achèvement réussi du processus de changement de fournisseur ou, lorsque le Client a opté pour l'effacement sans changement de fournisseur, à l'issue du délai de préavis. Aucun frais de résiliation anticipée n'est applicable, les Services NovaNode étant sans durée déterminée (Section 8.3.1).

5.4.10 Assistance de NovaNode. Pendant le délai de préavis, la période transitoire et la période de récupération, NovaNode : (a) fournit une assistance raisonnable au Client et aux tiers autorisés par le Client, y compris le fournisseur de destination ou un prestataire de migration ; (b) agit avec toute la diligence requise pour maintenir la continuité des activités et continue de fournir le Service ; (c) fournit des informations claires sur tout risque connu pour la continuité ; (d) maintient un niveau élevé de sécurité, en particulier pour les données en cours de transfert et pendant la période de récupération ; (e) soutient la stratégie de sortie du Client, notamment en fournissant toutes les informations pertinentes sur les Services utilisés. Pour les VPS et les serveurs cloud, NovaNode prend toutes les mesures raisonnables en son pouvoir pour faciliter l'équivalence fonctionnelle sur un service du même type chez le fournisseur de destination, en fournissant des capacités, des informations adéquates, de la documentation, un support technique et, le cas échéant, des outils. Pour l'hébergement, NovaNode Sites et NovaNode Mail, NovaNode met gratuitement des interfaces ouvertes à la disposition du Client et du fournisseur de destination et exporte l'ensemble des données exportables dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Toutes les parties coopèrent de bonne foi.

5.4.11 Frais. NovaNode ne facture aucun frais de changement de fournisseur, y compris pour la sortie des données (egress) faisant partie d'un changement de fournisseur. Ne constituent pas des frais de changement de fournisseur : les frais de service standard pour les Services que le Client continue d'utiliser, les transferts de données liés à l'utilisation parallèle continue de plusieurs fournisseurs qui ne s'inscrivent pas dans un changement de fournisseur, ainsi que les services supplémentaires demandés par le Client au-delà des obligations de NovaNode au titre de la présente Section, à un prix convenu à l'avance. Le trafic nécessaire à un changement de fournisseur n'est pas soumis à la Politique d'usage raisonnable visée à la Section 5.2.5.

5.4.12 Informations. Les documents suivants font partie intégrante du présent Contrat et sont tenus à jour par NovaNode : (a) la Procédure de changement de fournisseur et d'exportation ainsi que le Registre, disponibles à l'adresse novanode.eu/legal/switching, qui décrivent les procédures, méthodes et formats de changement de fournisseur et de portage disponibles, les structures, formats, normes et spécifications des données dans lesquels les données exportables sont mises à disposition, ainsi que les restrictions et limitations techniques connues de NovaNode, notamment le fait que les adresses IP et les entrées DNS inverses (reverse DNS) sont des ressources réseau de NovaNode au sens de la Section 5.5 et ne sont pas transférées, que la migration à chaud (live migration) n'est pas proposée, et que les exports sont fournis sous forme de

fichiers et d'images et non de services en cours d'exécution ; (b) les informations relatives à la juridiction à laquelle l'infrastructure TIC de NovaNode est soumise et aux mesures prises par NovaNode pour empêcher tout accès gouvernemental international illicite aux données à caractère non personnel, disponibles à l'adresse novanode.eu/legal/infrastructure. Le point de contact pour le changement de fournisseur est contact@novanode.eu ; NovaNode accuse réception de toute demande dans un délai de cinq (5) Jours ouvrables.

5.4.13 Responsabilité. Les obligations de NovaNode au titre de la présente Section portent sur ses propres Services et son propre environnement. NovaNode n'est pas responsable des services, logiciels ou infrastructures d'un fournisseur de destination ou de l'environnement sur site du Client, et n'est pas tenue d'y reconstruire le Service, de développer de nouvelles technologies, ni de divulguer ou de transférer sa propre propriété intellectuelle ou ses secrets d'affaires. Cette disposition ne limite ni les obligations de NovaNode au titre des Sections 5.4.3 à 5.4.12, ni sa responsabilité en cas de fraude, de faute intentionnelle ou de faute lourde, ni aucun droit du Client au titre du Data Act ou du droit de la consommation. NovaNode encourage le Client à tester les imports pendant la période transitoire ou la période de récupération et l'assiste dans toute demande raisonnable à cet effet.

5.4.14 Migration assistée par NovaNode. Lorsque le Client souhaite que le personnel de NovaNode réalise un export ou y apporte son assistance à l'intérieur de son VPS, de son compte d'hébergement ou de ses boîtes aux lettres, le Client en fait la demande par écrit depuis un compte autorisé, en précisant ce qui doit être fait et à quel moment. NovaNode n'agit que sur la base de cette instruction documentée, en qualité de Sous-traitant au titre de l'Accord de traitement des données, avec un personnel tenu à la confidentialité et un accès limité dans le temps, journalisé et utilisé exclusivement pour cette tâche. Le Client confirme qu'il est habilité à donner cette instruction s'agissant de toute donnée à caractère personnel présente dans son environnement. L'assistance allant au-delà des obligations de NovaNode au titre de la présente Section peut être facturée à un prix convenu à l'avance ; l'assistance se limitant à l'exécution de ces obligations est gratuite.

5.4.15 Consommateurs. Le Client consommateur conserve en outre tous les droits qui lui sont reconnus par le droit de la consommation applicable, y compris le droit de récupérer son contenu gratuitement. Aucune disposition de la présente Section ne restreint ces droits.

5.5 Adresses IP

5.5.1 Sauf dans les cas prévus au point 5.5.4 (ressources indépendantes du fournisseur), toutes les adresses IPv4 et IPv6, tous les sous-réseaux et toutes les ressources de numérotation connexes que NovaNode attribue au Client dans le cadre d'un Service (les "Ressources IP attribuées") sont des ressources agrégeables par le fournisseur (PA) allouées à NovaNode par son registre Internet régional (RIPE NCC) ou par un fournisseur en amont. Elles sont attribuées au Client pour une utilisation limitée à la durée du Service concerné et en lien avec celui-ci.

5.5.2 Les Ressources IP attribuées demeurent à tout moment les ressources de NovaNode et/ou du registre concerné. Le Client n'acquiert aucun droit de propriété, aucun droit réel ni aucun intérêt transférable sur celles-ci. Le Client ne peut vendre, louer, sous-licencier, transférer, céder ou aliéner de quelque autre manière les Ressources IP attribuées, et ne peut les faire enregistrer, ni faire en sorte qu'elles soient enregistrées, au nom d'une partie autre que NovaNode.

5.5.3 NovaNode peut réattribuer, renuméroter, retirer ou modifier les Ressources IP attribuées lorsque cela est raisonnablement nécessaire pour la gestion du réseau, le routage, la sécurité, la conformité aux règles du registre ou la réorganisation de l'espace d'adressage de NovaNode. NovaNode donnera un préavis raisonnable et coopérera afin de réduire au minimum les perturbations, sauf lorsqu'une modification immédiate est requise pour des raisons de sécurité ou pour se conformer aux exigences d'un registre, d'un fournisseur en amont ou d'une autorité compétente. À la résiliation du Service concerné, le droit du Client d'utiliser les Ressources IP attribuées prend fin et les adresses peuvent être réattribuées à d'autres clients.

5.5.4 Ressources indépendantes du fournisseur (PI). Lorsque NovaNode agit en qualité de LIR sponsor pour des ressources de numérotation indépendantes du fournisseur (y compris les attributions IPv6 PI) détenues par le Client en vertu d'un contrat d'attribution directe conclu avec le registre, ces ressources sont attribuées au Client par le registre et ne constituent pas des Ressources IP attribuées au sens de la présente Section. Ces ressources sont régies par les politiques applicables du registre et par le contrat distinct de LIR sponsor conclu entre NovaNode et le Client (qui peut prendre la forme de Conditions produit).

Les points 5.5.1 à 5.5.3 ne leur sont pas applicables, étant entendu que les droits de NovaNode en matière de routage, de sécurité et de gestion du réseau au titre des présentes Conditions continuent de s'appliquer à tout trafic acheminé sur le réseau de NovaNode.

5.5.5 Le Client s'engage à utiliser les Ressources IP attribuées et toutes ressources PI routées via NovaNode conformément aux politiques du registre applicables (y compris les politiques du RIPE NCC), à maintenir des données d'enregistrement et de contact exactes, et à ne pas provoquer l'inscription des adresses sur des listes noires d'abus ou de réputation. Les Sections 6.9 et 6.9.3 s'appliquent à l'utilisation de toutes les adresses IP routées sur le réseau de NovaNode.

5.6 Logiciels tiers et logiciels libres

5.6.1 Un Service peut inclure, fonctionner sur ou mettre à disposition des logiciels concédés sous licence par un tiers ou sous une licence libre (par exemple des logiciels de panneau de contrôle tels que cPanel ou Plesk, des systèmes d'exploitation et des licences Microsoft SPLA). L'utilisation de ces logiciels par le Client est soumise aux conditions de licence du tiers ou de la licence libre applicables, qui peuvent être mises à disposition par NovaNode ou par le fournisseur concerné, et le Client s'engage à les respecter.

5.6.2 NovaNode ne transmet, à l'égard de ces logiciels, aucun droit ni aucune garantie plus étendus que ceux que NovaNode reçoit elle-même du concédant concerné, et n'est pas responsable des actes d'un concédant tiers, des modifications de ses conditions de licence ou du retrait de son logiciel, sauf dans la mesure où une telle exclusion n'est pas permise par le droit applicable. Lorsque les conditions d'un concédant l'exigent, le droit du Client d'utiliser le logiciel prend fin lorsque le Service concerné prend fin.

5.6.3 La présente Section ne réduit pas les droits impératifs d'un Client consommateur.

6. OBLIGATIONS DU CLIENT

6.1 Le Client est tenu d'utiliser le Service acheté conformément au droit luxembourgeois, au droit de l'Union européenne et à toute réglementation applicable au Service acheté.

6.2 Le Client est tenu d'utiliser le Service fourni de manière à ne pas entraver le fonctionnement des serveurs de NovaNode ni la fourniture du Service aux autres Clients.

6.3 Le Client est tenu de remplir de manière complète et exacte les formulaires d'inscription fournis par NovaNode. Les formulaires d'inscription inexacts ou incomplets ne seront pas traités.

6.4 Si NovaNode constate, sur l'espace loué par le Client, des données contraires aux Conditions générales de service ou au droit luxembourgeois, NovaNode se réserve le droit de les supprimer sans consultation préalable et d'en informer les autorités publiques compétentes si la loi l'exige.

6.5 NovaNode se réserve le droit de suspendre l'accès du Client au Service si le Client agit en violation des présentes Conditions générales de service.

6.6 NovaNode ne sera jamais tenue de verser une quelconque indemnité en raison de la suspension ou de la résiliation de l'accès au Service fondée sur une violation des présentes Conditions. Le Client garantit NovaNode contre les réclamations de tiers relatives au présent article conformément à la Section 4.9.

6.7 Il n'est pas permis d'utiliser les services de NovaNode principalement comme plateformes de stockage de données ou de distribution de fichiers. Les Services sont destinés à des sites web, applications ou activités professionnelles actifs, et non à servir de disques durs externes ou de solutions exclusivement de sauvegarde.

6.8 Les Clients bénéficiant de fonctionnalités "illimitées" (comptes de messagerie, bases de données, sous-domaines) doivent utiliser ces fonctionnalités de manière raisonnable. NovaNode se réserve le droit d'exiger une réduction à des niveaux raisonnables si un abus est détecté.

6.9 Le Client s'engage à n'utiliser le Service acheté que conformément aux règles, instructions et restrictions imposées par NovaNode et par le droit luxembourgeois. Le Client ne doit jamais porter atteinte à la vie privée de tiers, tenir des propos discriminatoires à l'égard de tiers ou porter atteinte à l'ordre public. En particulier, le Client s'engage à :

- Ne pas porter atteinte aux Droits de propriété intellectuelle de tiers
- Ne pas diffuser de données illicites ou pénalement répréhensibles
- Ne pas fournir de matériel, de services ou de contenus en violation de la législation luxembourgeoise ou de l'Union européenne
- Ne pas tenter d'obtenir un accès non autorisé à des systèmes informatiques, y compris les serveurs de NovaNode
- S'abstenir de toute intrusion non autorisée dans d'autres ordinateurs sur internet (piratage)
- S'abstenir de tout envoi de spam (envoi non sollicité de grandes quantités de courriers électroniques au contenu identique)
- Respecter toutes les exigences applicables en matière de protection des données en vertu du RGPD et de la législation luxembourgeoise sur la protection des données
- Minage de cryptomonnaies, minage par preuve de travail, pools de minage, proxys de minage, charges de travail de validation de blockchain, infrastructures de staking consommant de manière substantielle des ressources partagées, ou autres charges de travail principalement destinées à générer des cryptomonnaies ou des actifs numériques par une utilisation soutenue du CPU, du GPU, de la mémoire, du stockage, du réseau ou d'autres ressources de NovaNode.
- Ne pas héberger ni diffuser de logiciels malveillants, de sites d'hameçonnage ou de contenus frauduleux
- Noeuds de sortie, relais, passerelles ou services d'accès public pour Tor, I2P ou des réseaux d'anonymisation similaires ; proxys ouverts ; services VPN accessibles au public ; services d'agrégation de proxys ; services de proxys résidentiels ; ou services destinés à dissimuler, relayer, anonymiser ou redistribuer à grande échelle le trafic de tiers ; fermes de VPN ; agrégateurs de VPN ; VPN à usage M2M.
- Pas de stockage exclusivement de sauvegarde (>80 % du disque en fichiers statiques)
- Pas de trackers torrent publics, de seedbox torrent, de services publics de partage de fichiers, de services warez, d'accélérateurs de téléchargement, de miroirs publics, de services d'hébergement de fichiers, de réseaux de diffusion de contenu, de services de streaming, de services IPTV ou d'autres services principalement conçus pour la distribution publique à grand volume de fichiers, de logiciels, d'audio, de vidéo ou d'autres contenus.
- Pas de services à haut risque : serveurs de jeu avec >20 à 50 utilisateurs simultanés (selon le plan, sans approbation écrite), agrégateurs de proxys
- Pas de streaming audio/vidéo, d'hébergement de fichiers/CDN, d'accélérateurs de téléchargement >10TB/mois de manière soutenue
- Pas de générateurs de faux trafic, de fermes à clics, de fermes à CAPTCHA, de robots de spam SEO.
- Pas de fermes RDP (>50 sessions), de partages SMB pour dépôts de fichiers publics, de proxys WinRM/RPC, de bouncers IRC
- Serveurs de jeu publics non approuvés, plateformes publiques de voix/chat, services API à grande échelle, services publics de bases de données, services de proxy, dépôts de fichiers publics, fermes RDP, fermes de bureaux virtuels, fermes d'accès à distance ou services similaires pour lesquels le Client peut raisonnablement s'attendre à une utilisation simultanée élevée et soutenue, à des débits de paquets élevés, à une utilisation élevée du CPU, de la mémoire, des E/S disque ou du réseau.
- Pas de SWAP excessif sur SSD/NVMe (>taille de la RAM), ni de kernel panics dus à l'overclocking ou au tuning
- Pas de revente IPTV non autorisée, de flux sportifs en direct, de sites de piratage de films/séries

- Pas de casinos/machines à sous/poker en ligne (même "gratuits"), de portails de paris, de systèmes de Ponzi ou pyramidaux, d'escroqueries à l'investissement, de pump-and-dump crypto.
- Pas de distribution de logiciels crackés, de sites warez, de trackers BitTorrent publics
- Pas de sauvegardes/VPN/etc. à PPS élevé déclenchant les filtres anti-DDoS
- Pas de robots de trading/scalpers avec interrogation API intensive.
- Pas d'entraînement ni d'inférence de grands modèles, ni de fermes de résolution de CAPTCHA
- Pas de forums de carding, d'escroqueries au dropshipping, de générateurs de faux avis
- Pas d'atteinte à la réputation IP : inscriptions sur listes noires (Spamhaus, UCEPROTECT, SURBL)
- Pas d'abus de relais SMTP : relais de messagerie ouverts, SMTP tiers sans approbation ; envois massifs de courriers électroniques, services de relais SMTP non autorisés, relais de messagerie publics, services de SMS en masse, appels automatisés, infrastructures de centre d'appels, services de numéros surtaxés, ou services de communication créant un risque substantiel de spam, de fraude, d'inscription sur liste noire ou d'atteinte à la réputation IP.
- Pas d'amplification DNS : transferts de zone volumineux (AXFR), DNS récursif à des fins d'attaque
- Pas de bootstraps NTP/P2P : noeuds de bootstrap Monero/IOTA/Bitcoin
- Pas d'inondation ICMP : outils de ping, abus de traceroute, scanners de découverte de réseau
- Passerelles de paiement pour activités à haut risque : contenu pour adultes, jeux d'argent, CBD, vapotage, contrefaçons
- Aucun contenu pour adultes de quelque nature que ce soit. Il s'agit d'une interdiction totale qui s'applique indépendamment du caractère licite, consensuel ou soumis à vérification de l'âge du contenu. Elle comprend, sans limitation, le matériel pornographique ou sexuellement explicite, les services de streaming ou de webcam pour adultes, les services d'escorte ou de rencontres pour adultes, ainsi que tout contenu à caractère d'exploitation, non consensuel, impliquant des mineurs, facilitant l'exploitation sexuelle, portant atteinte aux droits de tiers, ou créant pour NovaNode un risque substantiel sur le plan juridique, de la réputation, des prestataires de paiement ou des fournisseurs en amont.
- Pas de faux services de connexion, ni de vitrines d'applications vulnérables à des fins de "recherche".
- Coopérer avec les mesures de sécurité raisonnables, les procédures de réponse aux incidents et les demandes d'information de NovaNode, dans la mesure nécessaire au respect par NovaNode de la législation applicable en matière de cybersécurité et de sécurité des réseaux.

6.9.1 NovaNode déploie des outils automatisés (NetFlow, surveillance des appels système, API de listes noires) pour la détection des abus en temps réel. Les violations peuvent déclencher les mesures suivantes, de manière automatique ou manuelle, lorsque cela est proportionné aux circonstances :

1. Avertissement avec limitation temporaire du débit
2. Suspension
3. Résiliation et retrait des IP

NovaNode peut omettre ou regrouper des étapes lorsque la gravité, l'urgence ou la nature de la violation le justifie.

Nous fournirons un bref exposé des motifs des restrictions et permettrons une demande de réexamen interne dans un délai de 7 jours via contact@novanode.eu. La récidive peut entraîner une escalade plus rapide et des mesures plus strictes. Les journaux d'incident sont conservés pendant au moins 7 jours afin de permettre le réexamen, sauf si une conservation plus longue est exigée par la loi ou pour les besoins d'enquêtes de sécurité.

6.9.2 Garantie d'indemnisation en cas d'abus

Le Client s'engage à indemniser et à défendre NovaNode contre toutes Réclamations et tous Dommages résultant de la violation par le Client de la Section 6.9, y compris :

- Retrait de listes noires : 250 EUR par liste (Spamhaus/UCEPROTECT) + 70 EUR/heure de main-d'oeuvre
- Amendes des fournisseurs en amont : montants réels facturés par le centre de données/FAI (par exemple 500 EUR à 5 000 EUR)
- Frais juridiques : taux horaire (200 EUR/heure) ou indemnité allouée par le tribunal

- Perte de revenus : maximum 5 000 EUR (1 mois de revenus imputables au sous-réseau)
- Mitigation du sous-réseau : 1 000 EUR forfaitaires si un /24 est affecté

Païement : facturation dans les 14 jours suivant l'incident.

6.9.3 Mitigation des attaques DDoS et mise en trou noir (null-routing) d'urgence

NovaNode peut, sans préavis, mettre temporairement en trou noir (null-routing), filtrer, limiter en débit ou restreindre de toute autre manière le trafic à destination ou en provenance d'une adresse IP, d'un sous-réseau, d'un VPS ou d'un autre Service lorsque NovaNode considère raisonnablement que le trafic fait l'objet d'une attaque DDoS, d'une tentative d'attaque DDoS, d'une amplification de trafic, d'une usurpation (spoofing), d'un balayage (scanning), d'une compromission ou d'une autre menace immédiate pour la sécurité, la disponibilité ou l'intégrité du réseau de NovaNode, des réseaux en amont, d'autres clients ou de tiers, ou y est impliqué ou y contribue.

Ces mesures peuvent être prises de manière automatique ou manuelle et peuvent être appliquées avant que NovaNode n'ait achevé une enquête ou contacté le Client. NovaNode peut également appliquer ces mesures lorsqu'une action immédiate est raisonnablement nécessaire pour se conformer à une exigence d'un fournisseur en amont, d'un exploitant de centre de données, d'une autorité compétente ou à une autre exigence de sécurité des réseaux.

NovaNode limitera la mesure à ce qui est raisonnablement nécessaire et proportionné aux circonstances et lèvera, réduira ou réexaminera la mesure lorsque la menace concernée aura cessé ou que des informations suffisantes seront disponibles pour le faire. La mesure peut être maintenue aussi longtemps que raisonnablement nécessaire pour protéger le réseau ou prévenir toute récurrence.

Lorsque cela est raisonnablement possible, NovaNode notifiera la mesure au Client et fournira une brève explication de son motif, de sa portée et de sa durée prévue. La notification peut être retardée ou omise lorsqu'elle augmenterait le risque de sécurité, entraverait la mitigation, divulguerait des informations de sécurité sensibles, ou serait interdite par la loi ou par un tiers participant à la mitigation.

Le Client reste responsable de la sécurisation de son Service, de l'investigation de la source du trafic et de la prise de mesures raisonnables pour prévenir toute récurrence. NovaNode peut demander des informations ou une coopération technique au Client et peut suspendre ou résilier le Service affecté en vertu des présentes Conditions lorsque le Client ne coopère pas ou lorsque la menace est grave, répétée ou illicite.

NovaNode n'est pas responsable de la perte de disponibilité, de trafic, de revenus, de données ou de toute autre perte causée uniquement par une mesure raisonnable de mitigation d'urgence prise en vertu de la présente Section, sauf dans la mesure où une telle exclusion ou limitation n'est pas permise par le droit applicable. Rien dans la présente Section n'exclut ni ne limite la responsabilité en cas de fraude, de faute intentionnelle, de faute lourde, de décès ou de dommages corporels, de violation des droits impératifs des consommateurs, de violation de la garantie légale de conformité, ou de toute autre responsabilité qui ne peut légalement être exclue ou limitée.

Pour les Clients professionnels, toute limitation contractuelle de responsabilité par ailleurs applicable reste soumise à la présente Section et aux dispositions impératives du droit luxembourgeois. Pour les Clients consommateurs, la présente Section ne limite pas les droits légaux ni les protections impératives prévus par le droit luxembourgeois ou par le droit impératif de la consommation du pays de résidence habituelle du Client.

Lorsqu'une mesure constitue une restriction du Service ou du compte du Client fondée sur un contenu prétendument illicite ou une incompatibilité alléguée avec les présentes Conditions, NovaNode fournira au Client un exposé des motifs clair et spécifique ainsi que des informations sur les mécanismes de réexamen ou de recours disponibles, sous réserve des exceptions prévues par le droit applicable.

6.9.4 Notifications de contenus illicites (règlement sur les services numériques)

Toute personne ou entité peut signaler un contenu hébergé sur les services de NovaNode qu'elle considère comme illicite au regard du droit de l'Union européenne ou du droit luxembourgeois en adressant une notification à abuse@novanode.eu. Une notification doit contenir : les coordonnées de l'auteur du signalement ; une identification ou une localisation du contenu (URL, adresse IP, référence de compte ou autre identifiant suffisant pour permettre à NovaNode de le localiser) ; le fondement juridique sur lequel le contenu est considéré comme illicite ; et une déclaration selon laquelle l'auteur du signalement estime de bonne foi que les informations et allégations sont exactes et complètes.

NovaNode traitera les notifications sans retard injustifié, en agissant de manière diligente, objective et proportionnée, en tenant compte de la nature du contenu signalé et des droits et intérêts légitimes de toutes les parties. Lorsque NovaNode décide de retirer un contenu ou d'en restreindre l'accès, ou de restreindre le compte d'un Client, NovaNode fournira au Client concerné un exposé des motifs clair et spécifique conformément au droit applicable, y compris des informations sur les mécanismes de réexamen ou de recours disponibles.

Le point de contact électronique de NovaNode pour les autorités en vertu du règlement (UE) 2022/2065 et pour les destinataires du service est : abuse@novanode.eu.

6.10 Sanctions, contrôle des exportations et territoires soumis à restrictions

6.10.1 Le Client déclare et garantit que ni le Client, ni, à la connaissance du Client, aucune personne ou entité qui détient, contrôle ou utilise le Service, n'est soumis à des sanctions, à des mesures de gel des avoirs, à des restrictions commerciales ou à d'autres mesures restrictives qui rendraient illicites la fourniture, l'utilisation, le paiement, le support ou l'accès au Service.

6.10.2 Le Client s'engage à ne pas utiliser, à ne pas permettre l'utilisation et à ne pas mettre à disposition un Service de NovaNode, directement ou indirectement, à ou au profit de :

(a) toute personne, entité, organe, organisation ou gouvernement soumis à des sanctions ou à des mesures de gel des avoirs applicables ;

(b) toute personne ou entité détenue ou contrôlée, directement ou indirectement, par une personne ou entité soumise à des sanctions applicables ;

(c) toute personne située, résidant, constituée ou exerçant habituellement ses activités dans un territoire soumis à des sanctions ou restrictions globales applicables à NovaNode ou au Service ; ou

(d) toute personne pour laquelle la fourniture du Service constituerait par ailleurs une violation du droit applicable en matière de sanctions, de contrôle des exportations, de douanes, de contrôle des échanges, de lutte contre le contournement ou de mesures restrictives.

6.10.3 Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service dans le cadre d'une activité interdite par le droit applicable en matière de sanctions ou de contrôle des exportations, y compris le développement, la production, la manipulation, le transfert, le stockage, l'exploitation, le support ou la distribution de biens, logiciels, technologies, assistance technique ou services soumis à restrictions.

6.10.4 Le Client s'engage à fournir les informations complètes, exactes et à jour raisonnablement demandées par NovaNode à des fins de conformité en matière de sanctions, de contrôle des exportations, d'identité, de propriété, de localisation ou d'utilisation finale. Le Client doit informer NovaNode sans délai si une information fournie devient inexacte ou si le Client a connaissance d'une préoccupation réelle ou présumée en matière de sanctions ou de contrôle des exportations concernant le Service.

6.10.5 NovaNode peut effectuer des vérifications proportionnées et peut refuser une commande, retarder l'activation, restreindre l'accès, suspendre le Service, bloquer des paiements, refuser le support, mettre une adresse IP en trou noir (null-routing), conserver les enregistrements pertinents, communiquer des informations aux autorités compétentes lorsque la loi l'exige, ou résilier le Contrat avec effet immédiat lorsque NovaNode considère raisonnablement que cela est nécessaire pour se conformer au droit applicable, à une demande ou instruction d'une autorité compétente, à une exigence d'un fournisseur en amont, ou aux obligations de conformité de NovaNode en matière de sanctions et de contrôle des exportations.

6.10.6 NovaNode n'est pas tenue de donner un préavis lorsque celui-ci pourrait être illicite, risquerait de favoriser un contournement, porterait préjudice à une enquête, compromettrait la sécurité ou empêcherait NovaNode de respecter ses obligations applicables en matière de sanctions ou de contrôle des exportations. Lorsque la loi le permet et que cela est raisonnablement possible, NovaNode fournira au Client une brève notification de la restriction ou de la résiliation.

6.10.7 Si NovaNode suspend ou résilie un Service en vertu de la présente Section, NovaNode peut conserver, geler, bloquer, restreindre l'accès aux données ou les supprimer uniquement dans la mesure permise ou exigée par le droit applicable et les présentes Conditions. Le Client n'a droit à aucun remboursement pour toute période pendant laquelle le Service est indisponible en raison d'une restriction, d'une suspension ou d'une résiliation en vertu de la présente Section, sauf lorsque le droit impératif en dispose autrement.

6.10.8 Rien dans la présente Section ne limite les droits impératifs du Client en tant que Consommateur ni n'exclut la responsabilité de NovaNode dans la mesure où cette responsabilité ne peut être exclue ou limitée en vertu du droit applicable. Toute restriction ou décision prise en vertu de la présente Section sera appliquée de manière diligente, objective et proportionnée, en tenant compte de la nature et de la gravité du risque de conformité concerné.

6.11 Coordonnées et obligations de réponse

6.11.1 Le Client s'engage à fournir et à maintenir à tout moment des coordonnées valides, exactes et activement surveillées, y compris une adresse électronique fonctionnelle, pour la réception des notifications opérationnelles, de facturation, d'abus, de sécurité et juridiques. Lorsque le Client désigne des contacts distincts par fonction ou par service (par exemple pour la facturation, les abus ou les questions techniques/de sécurité), le Client s'engage à maintenir chacun de ces contacts valide et surveillé. Le Client s'engage à mettre à jour ses coordonnées sans retard injustifié après tout changement.

6.11.2 Le Client s'engage à répondre aux notifications de NovaNode dans les délais suivants, à compter du moment où NovaNode envoie la notification : (a) notifications de sécurité ou d'abus (y compris un compte compromis, un logiciel malveillant ou une notification en vertu des Sections 6.9, 6.9.3 ou 6.9.4) : dans les 48 heures ; (b) notifications de facturation ou de compte : dans les 7 jours calendaires ; (c) autres notifications : dans un délai raisonnable indiqué dans la notification.

6.11.3 Une notification est valablement donnée lorsqu'elle est envoyée à l'adresse électronique enregistrée du Client ou mise à disposition dans le portail client, et elle est réputée reçue le jour de l'envoi (ou le Jour ouvrable suivant si elle est envoyée en dehors des heures ouvrables). Il incombe au Client de veiller à ce que les notifications de NovaNode ne soient pas bloquées, filtrées ou détournées. La Section 11.8 détermine quelles notifications NovaNode envoie par courrier électronique et quand la seule publication dans le portail client est suffisante ; les Conditions produites sont publiées conformément à la Section 8.1.9.

6.11.4 Lorsque le Client ne maintient pas des coordonnées valides, ou ne répond pas dans le délai applicable à une notification de sécurité ou d'abus, NovaNode peut prendre des mesures de protection proportionnées, y compris la suspension ou l'isolement du Service affecté, lorsque cela est raisonnablement nécessaire pour protéger le Service, le Client, le réseau, d'autres clients ou des tiers. NovaNode rétablira le Service dès que raisonnablement possible une fois la question résolue. La présente Section ne limite pas les droits d'urgence de NovaNode en vertu de la Section 6.9.3.

6.11.5 Rien dans la présente Section ne limite les droits impératifs d'un Client consommateur. Pour un Client consommateur, la suspension en vertu de la Section 6.11.4 ne sera utilisée que lorsqu'elle est raisonnablement nécessaire pour des raisons de sécurité ou de conformité légale, et non simplement en raison d'une réponse tardive à une notification de routine.

6.12 Incidents de sécurité et Services compromis

6.12.1 Lorsque NovaNode soupçonne raisonnablement ou détecte qu'un Service du Client est compromis, non sécurisé ou utilisé de manière abusive, y compris au moyen de logiciels malveillants, de web-shells ou de portes dérobées, de défiguration de site web, d'une application vulnérable ou obsolète, d'identifiants divulgués ou obtenus par force brute, d'un relais ouvert ou d'une mauvaise configuration, d'un accès non autorisé, ou de l'utilisation du Service pour attaquer, balayer, hameçonner ou envoyer du spam, NovaNode peut prendre des mesures proportionnées pour contenir l'incident et protéger le Service, le Client, le réseau, les autres clients et les tiers.

6.12.2 Ces mesures peuvent inclure l'isolement ou la suspension du Service ou du compte affecté, la désactivation de processus, scripts, identifiants, ports ou fonctions spécifiques, le blocage du trafic, la mise hors ligne du Service, la mise en quarantaine des fichiers affectés ou la restriction de l'accès, aussi longtemps que raisonnablement nécessaire pour contenir l'incident et y remédier. NovaNode limitera toute mesure à ce qui est raisonnablement nécessaire et proportionné et rétablira le fonctionnement normal dès qu'il est raisonnable de le faire.

6.12.3 Lorsque cela est raisonnablement possible, NovaNode notifiera au Client la mesure et son motif. NovaNode peut agir avant de contacter le Client, et peut retarder ou omettre la notification, lorsqu'une action immédiate est nécessaire pour contenir l'incident, lorsque la notification augmenterait le risque de sécurité ou porterait préjudice à une enquête, ou lorsque NovaNode n'est pas en mesure de joindre le Client.

6.12.4 Le Client s'engage à coopérer promptement et de bonne foi à l'investigation et à la remédiation d'un incident de sécurité affectant son Service, y compris en : (a) répondant aux notifications de sécurité de NovaNode dans le délai prévu à la Section 6.11.2 ; (b) fournissant les informations raisonnablement nécessaires à l'évaluation de l'incident ; (c) mettant à jour, corrigeant, reconfigurant ou supprimant l'application, le code ou les identifiants affectés ; et (d) prenant des mesures raisonnables pour prévenir toute récurrence. NovaNode peut maintenir un Service isolé ou suspendu jusqu'à ce que le Client ait pris les mesures de remédiation raisonnablement requises.

6.12.5 Le Client reste responsable de la sécurité de ses propres applications, codes, contenus, identifiants et configurations, ainsi que du maintien de ses propres sauvegardes. NovaNode n'est pas responsable des pertes, dommages, interruptions ou pertes de données résultant d'une compromission du Service du Client ou d'une mesure proportionnée de confinement ou de remédiation prise en vertu de la présente Section, sauf dans la mesure où une telle exclusion n'est pas permise par le droit applicable. Rien dans la présente Section n'exclut ni ne limite la responsabilité en cas de fraude, de faute intentionnelle, de faute lourde, de décès ou de dommages corporels, de violation des droits impératifs des consommateurs, ou de toute autre responsabilité qui ne peut légalement être exclue.

6.12.6 La présente Section est distincte et s'ajoute aux droits de NovaNode en matière d'abus (Section 6.9), de mesures réseau d'urgence et de mise en trou noir (null-routing) (Section 6.9.3), et de notifications de contenus illicites (Section 6.9.4). Pour un Client consommateur, rien dans la présente Section ne limite les droits légaux impératifs ni la garantie légale de conformité, et les mesures de confinement ne seront appliquées que lorsqu'elles sont raisonnablement nécessaires pour des raisons de sécurité ou de conformité légale.

6.13 Données interdites et réglementées

6.13.1 Les Services sont des services d'hébergement à usage général. Ils ne sont pas conçus, certifiés ni exploités pour le stockage ou le traitement de données soumises à des régimes de sécurité réglementaires ou contractuels spécifiques, y compris les données de cartes de paiement relevant du champ d'application de la norme PCI DSS, les dossiers de santé ou médicaux, les catégories particulières de données à caractère personnel traitées à grande échelle (Article 9 RGPD), les données d'entités financières soumises au règlement (UE) 2022/2554 (DORA) lorsque le Service constituerait un service TIC soutenant une fonction critique ou importante, les informations gouvernementales classifiées, ou les données dont la perte ou la divulgation causerait un préjudice grave à des personnes physiques.

6.13.2 Le Client s'engage à ne pas stocker ni traiter de telles données sur un Service sans l'accord écrit préalable de NovaNode, lequel peut être subordonné à un Service spécifique, à des mesures supplémentaires ou à un contrat distinct. Lorsque le Client le fait sans un tel accord, il le fait à ses propres risques : NovaNode n'a aucune obligation d'appliquer une quelconque mesure de sécurité, d'audit, de conservation ou de notification au-delà de celles prévues par les présentes Conditions et par l'Accord de traitement des données, et le Client s'engage à garantir NovaNode contre toute réclamation, amende ou frais résultant de la présence de telles données sur le Service, dans la mesure permise par la loi.

6.13.3 Rien dans la présente Section ne réduit les obligations de NovaNode en tant que Sous-traitant au sens du RGPD ni les droits impératifs d'un Client consommateur.

6.14 Revendeurs et Utilisateurs finaux

6.14.1 Un Client qui met un Service, ou une partie de celui-ci, à la disposition de tiers ("Utilisateurs finaux"), à titre onéreux ou non, reste le Client au sens du Contrat. NovaNode n'a aucune relation contractuelle avec les Utilisateurs finaux et n'a aucune obligation à leur égard.

6.14.2 Le Client est responsable des actes et omissions de ses Utilisateurs finaux comme s'il s'agissait des siens, y compris en ce qui concerne le respect de la Section 6, et s'engage à imposer à ses Utilisateurs finaux des conditions au moins aussi protectrices pour NovaNode que les présentes Conditions. Toute violation par un Utilisateur final constitue une violation par le Client. Le Client s'engage à fournir à NovaNode, sur demande, les informations raisonnablement nécessaires au traitement d'une question d'abus, de sécurité, juridique ou d'accès légal concernant un Utilisateur final (Sections 6.9, 6.11, 6.12 et 9.9).

6.14.3 Le Client s'engage à ne pas se présenter comme NovaNode, comme agent ou partenaire de NovaNode, ni à utiliser le nom ou les marques de NovaNode à l'égard des Utilisateurs finaux sans le consentement écrit préalable de NovaNode. Toute réclamation d'un Utilisateur final est une question entre l'Utilisateur final et le Client ; les propres réclamations du Client à l'encontre de NovaNode restent soumises à la Section 4 et n'incluent pas les pertes des Utilisateurs finaux.

6.14.4 Lorsque le Client est un Client consommateur, la présente Section ne s'applique que dans la mesure où le Client consommateur met effectivement un Service à la disposition de tiers.

7. DISPOSITIONS DIVERSES

7.1 NovaNode est en droit de suspendre immédiatement le service si des activités illicites sont détectées ou raisonnablement soupçonnées, conformément au droit luxembourgeois.

7.2 NovaNode est en droit de suspendre l'accès au système de tickets de support si le Client envoie des messages irrespectueux, injurieux ou haineux ou abuse du système. Les communications injurieuses, menaçantes, discriminatoires ou harcelantes à l'égard du personnel de NovaNode, ainsi que les tickets vexatoires ou répétitifs persistants après que NovaNode a répondu à la question, constituent une violation substantielle des présentes Conditions. Dans un tel cas, NovaNode peut limiter le support aux canaux écrits, restreindre ou suspendre l'accès du Client au système de support, et résilier le Contrat pour motif grave en vertu de la Section 8.3.4 après un avertissement écrit, ou sans avertissement lorsqu'une communication contient une menace. La présente Section ne limite pas le droit du Client de déposer des réclamations en vertu de la Section 8.5 ni d'exercer tout droit légal.

7.3 Les communications avec NovaNode se font principalement en anglais. Une communication en français peut être disponible à notre discrétion.

7.4 Les Clients peuvent demander la clôture de leur compte à tout moment. Lors de la clôture, les services seront résiliés et les données seront définitivement supprimées à l'expiration de la période de grâce applicable (7 jours pour les services autres que les services de traitement de données ; 30 jours pour les services de traitement de données soumis à la Section 5.4, ou toute période plus longue prévue à la Section 5.4), sauf si la clôture est due à une activité illicite ou si les données font l'objet d'une obligation légale de conservation en vertu de la Section 9.9.

7.5 Avis et déclarations publiques. Le Client reste libre d'évaluer, de noter et de commenter publiquement NovaNode et ses Services, y compris de manière critique. Rien dans les présentes Conditions ne restreint cette liberté. Les affirmations de fait mensongères et la divulgation d'Informations confidentielles en violation de la Section 10 restent susceptibles de poursuites en vertu du droit commun.

7.6 Enregistrements et preuve. NovaNode peut enregistrer et conserver les journaux système, les métadonnées d'accès et de trafic, les résultats de la détection des abus (Section 6.9.1), les tickets de support, les transcriptions de chat, les courriers électroniques et autres communications avec le Client, les enregistrements de commande et de paiement ainsi que les résultats des contrôles anti-fraude, pendant les durées indiquées dans la Politique de confidentialité et à la Section 9.7. Les parties conviennent que ces enregistrements, ainsi que les enregistrements du portail client de NovaNode, sont admissibles comme preuve des faits qu'ils constatent, y compris la passation et l'acceptation des commandes, l'acceptation des présentes Conditions et des Conditions produit, et les notifications données. Le Client peut apporter la preuve contraire.

7.7 Comptes inactifs. Lorsqu'un compte n'a eu aucun Service actif ni aucune facture proforma impayée pendant vingt-quatre (24) mois consécutifs, NovaNode peut clôturer le compte et supprimer les données à caractère personnel qu'il contient. NovaNode en informera le Client par courrier électronique au moins trente (30) jours à l'avance ; le Client peut maintenir le compte ouvert en se connectant ou en passant une commande dans ce délai. La clôture d'un compte inactif n'affecte pas la conservation légale par NovaNode des documents comptables et de facturation (Section 9.7). La présente Section ne limite pas le droit du Client de demander la clôture de son compte à tout moment (Section 7.4).

8. FRAIS, PAIEMENT ET CONDITIONS CONTRACTUELLES

8.1 Applicabilité

8.1.1 Les présentes Conditions générales de service s'appliquent à tous les Services que NovaNode propose à ses clients. Les présentes Conditions générales de service s'appliquent sauf modification ou complément exprès dans un Contrat écrit entre NovaNode et le Client (Section 8.1.2).

8.1.2 En cas de conflit entre un Contrat écrit spécifique et les présentes Conditions générales de service, les dispositions du Contrat écrit prévalent, sauf disposition contraire du droit impératif luxembourgeois.

8.1.3 NovaNode peut modifier les présentes Conditions générales de service. Une nouvelle version indique deux dates d'entrée en vigueur : (a) la date à partir de laquelle elle s'applique à toute commande passée à cette date ou après celle-ci, y compris une commande passée par un Client existant pour un nouveau Service ; et (b) la date à partir de laquelle elle s'applique aux Services qui étaient actifs avant la date (a), laquelle est fixée au moins trente (30) jours après que NovaNode a

notifié la nouvelle version aux Clients existants par e-mail. Un Client existant qui n'accepte pas la nouvelle version peut résilier les Services concernés sans frais avant la date (b), en ne les renouvelant pas ou en demandant la clôture de son compte (Section 7.4) ; NovaNode rembourse tout montant prépayé pour la période postérieure à la résiliation. Jusqu'à la date (b), un Service existant reste régi par la version acceptée pour celui-ci. Les modifications des Conditions produit sont régies par la Section 8.1.7.

8.1.4 Une commande passée par le Client potentiel constitue une offre de contracter. Le Contrat est conclu lorsque NovaNode accepte la commande en activant le Service ou en confirmant son acceptation par écrit (Section 8.1.10) ; le paiement d'une facture proforma ne vaut pas acceptation. Le Client potentiel doit accepter les présentes Conditions générales de service lors de la passation de la commande ; s'il ne les accepte pas, la commande ne peut pas être traitée. La version des présentes Conditions générales de service en vigueur à la date de la commande s'applique à cette commande.

8.1.5 Conditions produit : application. NovaNode peut publier des Conditions produit pour tout Service. Les Conditions produit s'appliquent à un Service à compter de la première des dates suivantes : (a) l'acceptation par le Client lors de la commande ; (b) l'acceptation par le Client dans le portail client ; ou (c) pour un Service qui était actif avant la première publication de Conditions produit pour cette catégorie de Services, le premier renouvellement de ce Service intervenant au moins trente (30) jours après que NovaNode a mis les Conditions produit à disposition dans le portail client et y a fait référence dans la facture proforma de renouvellement, dans un rappel de renouvellement ou dans une notification dans le portail client. Jusque-là, le Service est régi par les seules présentes Conditions générales de service.

8.1.6 Primauté. Lorsque des Conditions produit s'appliquent à un Service, elles prévalent sur la Section 5 et sur toute autre disposition des présentes Conditions générales de service relative aux fonctionnalités, aux limites, à l'utilisation, à la mise à disposition, au support, à la suspension et à la fin de ce Service, dans la mesure du conflit. Les Conditions produit ne prévalent pas sur les Sections 4, 8.7, 9 et 11 ni sur le droit luxembourgeois impératif, et aucune disposition des Conditions produit ne réduit les droits d'un Client consommateur au titre du Code de la consommation luxembourgeois. Un Contrat écrit au sens de la Section 8.1.2 prévaut sur les deux.

8.1.7 Modifications des Conditions produit. Une modification des Conditions produit ne constitue pas une modification des présentes Conditions générales de service, et les Sections 8.1.3 et 12.4 ne lui sont pas applicables. Une nouvelle version des Conditions produit :

(a) s'applique aux commandes passées à sa date d'entrée en vigueur ou après celle-ci ;

(b) s'applique à un Service existant à compter du prochain renouvellement de ce Service, à condition que NovaNode ait mis la nouvelle version à disposition dans le portail client et y ait fait référence dans la facture proforma de renouvellement, dans un rappel de renouvellement ou dans une notification dans le portail client au moins trente (30) jours avant la date de renouvellement ; aucune notification séparée n'est requise et le Client peut refuser la nouvelle version en ne renouvelant pas ;

(c) s'applique immédiatement à un Service existant, dès sa publication dans le portail client et sur la page des Conditions produit, lorsque la modification (i) est exigée par la loi, par une juridiction ou une autorité, par un registre ou par les conditions d'un fournisseur en amont, (ii) n'affecte pas négativement l'accès du Client au Service ou son utilisation de celui-ci, ou ne l'affecte que de manière mineure, ou (iii) corrige, clarifie ou restructure le texte sans en modifier la substance ;

(d) s'applique à un Service existant avant son prochain renouvellement, dans tout autre cas, uniquement une fois que le Client l'a acceptée. NovaNode peut demander l'acceptation dans le portail client. Lorsque le Client est un Client consommateur, NovaNode notifie la modification sur un support durable avec un préavis d'au moins un (1) mois ; le Client consommateur peut résilier le Service concerné sans frais dans les trente (30) jours de cette notification et NovaNode rembourse tout montant prépayé pour la période postérieure à la résiliation. NovaNode ne recourt au présent paragraphe que lorsqu'une modification ne peut pas attendre le prochain renouvellement ;

(e) lorsque le Client est un Client professionnel, peut au lieu de cela être appliquée à un Service existant moyennant un préavis de trente (30) jours donné dans le portail client ou par e-mail ; un Client professionnel qui s'y oppose par écrit dans ce délai peut résilier le Service concerné à la fin de sa période en cours sans pénalité.

8.1.8 Enregistrement. NovaNode enregistre la version des Conditions produit applicable à chaque Service ainsi que l'acceptation de celle-ci par le Client, l'affiche dans le portail client avec un lien vers la version acceptée, et maintient chaque version publiée disponible à sa propre adresse. Une copie peut en outre être envoyée par e-mail.

8.1.9 Publication. La page des Conditions produit dans le portail client est le canal par lequel NovaNode publie les Conditions produit et leurs nouvelles versions. La publication à cet endroit, avec le numéro de version et la date d'entrée en vigueur, vaut notification au Client aux fins de la Section 8.1.7(a) à (c) et (e). La Section 11.8 ne s'applique pas aux Conditions produit, sauf dans les cas prévus à la Section 8.1.7(d).

8.1.10 Commandes, acceptation et refus. Toute commande, y compris une nouvelle commande d'un Client existant, constitue une offre du Client. NovaNode accepte une commande en activant le Service ou en confirmant son acceptation par écrit ; une confirmation de commande qui se borne à accuser réception, de même que l'émission ou le paiement d'une facture proforma, ne valent pas acceptation. Tout montant payé avant l'acceptation est conservé pour le compte du Client et, si NovaNode refuse la commande, est intégralement remboursé dans les quatorze (14) jours sur le moyen de paiement utilisé. NovaNode décide d'accepter ou non une commande et peut la refuser sans indiquer de motifs, sauf lorsque la loi exige que des motifs soient donnés ; les obligations d'exposé des motifs prévues par le règlement (UE) 2022/2065 s'appliquent aux restrictions d'un Service déjà fourni (Sections 6.9.1, 6.9.3 et 6.9.4), et non à la décision d'accepter ou non une nouvelle commande. Sans limiter ce qui précède, NovaNode peut refuser une commande, y compris une commande d'un ancien Client dont le Contrat a pris fin (Section 8.3.4.5), pour l'un quelconque des motifs suivants :

- (a) des indicateurs de fraude ou de risque issus du contrôle décrit à la Section 3.7 de la Politique de confidentialité, y compris un résultat négatif d'un contrôle automatisé de fraude, une vérification d'identité refusée ou non réussie, ou des incohérences entre les données de commande, de paiement et d'identité ;
- (b) une rétrofacturation (chargeback), une annulation de paiement ou un montant non réglé concernant le Client, une personne agissant pour son compte ou une entité qu'il contrôle, auprès de NovaNode ou d'une société affiliée ;
- (c) une résiliation antérieure pour motif grave au titre de la Section 8.3.4, un refus antérieur au titre de la Section 8.3.4.5, ou des abus, du harcèlement ou des menaces antérieurs envers le personnel de NovaNode (Section 7.2) ;
- (d) les règles en matière de sanctions, de contrôle des exportations ou de territoires soumis à restrictions (Section 6.10) ;
- (e) le fait que le pays de résidence ou d'établissement du Client ne figure pas parmi les pays dans lesquels NovaNode propose le Service concerné aux consommateurs, tels qu'indiqués au moment de la commande sur novanode.eu ; NovaNode décide des pays dans lesquels elle propose ses Services et n'a aucune obligation de livrer en dehors de ceux-ci, et ne refuse pas une commande au seul motif de la nationalité, du lieu de résidence ou du lieu d'établissement d'un Client au sein d'un pays qu'elle dessert (règlement (UE) 2018/302) ;
- (f) une utilisation envisagée incompatible avec le Service, l'offre ou la Section 6.9, ou qui crée un risque juridique, de réputation, lié au prestataire de services de paiement ou au fournisseur en amont pour NovaNode ;
- (g) une capacité insuffisante, ou un Service soumis à un examen manuel ou à une disponibilité limitée.

8.1.11 Vérification avant acceptation. Avant d'accepter une commande, et avant d'activer un Service, NovaNode peut exiger du Client qu'il effectue une vérification d'identité (Section 3.7 de la Politique de confidentialité), qu'il fournisse des documents d'immatriculation de la société, un justificatif de domicile, un numéro de TVA valide ou une description de l'utilisation envisagée, et peut différer l'activation jusqu'à ce qu'il soit satisfait à cette demande. Lorsque le Client ne répond pas à une telle demande dans les sept (7) jours, la commande est réputée refusée et tout montant payé est intégralement remboursé conformément à la Section 8.1.10. La Section 0.4.3 et la Section 6.10.4 demeurent applicables.

8.1.12 Un compte par Client. Chaque personne physique ou morale ne peut détenir qu'un seul compte client, sauf accord écrit contraire de NovaNode (par exemple pour des unités commerciales distinctes ou des revendeurs). Un compte ouvert en vue de contourner un refus au titre de la Section 8.1.10, un refus au titre de la Section 8.3.4.5, une suspension ou une limite imposée en vertu des présentes Conditions peut être clôturé par NovaNode sans préavis ; les montants payés pour des Services déjà utilisés par l'intermédiaire d'un tel compte ne sont pas remboursés, et les montants payés pour des périodes non encore utilisées sont remboursés dans la mesure où le droit impératif l'exige.

8.1.13 Disponibilité territoriale. NovaNode propose ses Services dans les pays qu'elle choisit de desservir. NovaNode peut refuser une commande ou une inscription provenant d'un pays qu'elle ne dessert pas, d'un Client dont le pays de résidence ou d'établissement ne peut raisonnablement être établi, ou lorsque la fourniture du Service serait contraire à la Section 6.10 ou à une exigence légale, du prestataire de services de paiement ou du fournisseur en amont. NovaNode peut utiliser l'adresse IP, l'adresse de facturation et les données de paiement du Client pour établir le pays. Au sein de l'Union européenne, NovaNode n'applique pas de prix ou de conditions différents aux Clients en raison de leur nationalité ou de leur pays de résidence pour un Service qu'elle propose dans ce pays, sans préjudice des différences de TVA au titre de la Section 8.4.3.

8.2 Livraison et exécution

8.2.1 L'activation du Service, qui constitue l'acceptation de la commande par NovaNode (Section 8.1.10), intervient généralement dans un délai de 30 minutes à 48 heures à compter de la réception du paiement pour les services automatisés standard (hébergement web, offres VPS standard, hébergement d'e-mails).

8.2.2 Les Services nécessitant une configuration manuelle, une installation personnalisée, un examen de la commande ou une vérification au titre de la Section 8.1.11 peuvent prendre plus de temps à activer ; jusqu'à l'activation ou la confirmation écrite, la commande demeure une offre.

8.2.3 Les délais de livraison communiqués par NovaNode sont des estimations et ne sont pas contraignants, sauf garantie expresse par écrit. Un retard dans l'activation du service ne peut donner lieu à une indemnisation ni à la résiliation du Contrat, sauf lorsque le droit luxembourgeois en dispose autrement de manière impérative.

8.3 Durée du contrat et résiliation

8.3.1 Absence de durée fixe : modèle de service flexible

NovaNode fonctionne selon un **modèle contractuel flexible, sans durée fixe**. Tous les services se poursuivent sur une **base prépayée**, sans période d'engagement minimale.

Services standard (sans durée fixe) :

- Offres d'hébergement web
- Services VPS et Cloud
- Hébergement d'e-mails
- Enregistrement de noms de domaine (renouvellement annuel conformément aux exigences du registre)
- Services managés
- Abonnements de support technique

8.3.2 Modèle de service prépayé

Les Services sont fournis sur une base prépayée. Chaque période doit être payée à l'avance par facture proforma avant la poursuite du service.

8.3.3 Droits de résiliation du Client

Le Client peut mettre fin au service à tout moment en ne payant simplement pas la prochaine facture proforma. Aucun préavis formel de résiliation n'est requis.

- Si la facture proforma de renouvellement n'est pas payée à son échéance, le service est suspendu automatiquement à la date d'échéance (Section 8.4.5)
- Aucun remboursement pour les périodes partielles lorsque le Client met fin à un service (les services sont prépayés), sauf lorsque les présentes Conditions prévoient un remboursement (Sections 8.1.3, 8.1.7(d), 8.3.4.1 et 8.7) ou lorsque le droit impératif l'exige
- Le Client bénéficie d'une période de grâce après la date d'échéance du service, pendant la suspension : 30 jours pour les services de traitement de données soumis à la Section 5.4, ou toute période plus longue prévue à la Section 5.4 ; 7 jours pour tous les autres services
- Le service peut être réactivé en payant la facture proforma de renouvellement impayée dans la période de grâce applicable (Section 8.4.5)
- Toutes les données du client sont définitivement supprimées après la période de grâce applicable, sous réserve de toute obligation légale de conservation au titre de la Section 9.9
- Le contrôle du domaine est restitué au client (si tous les paiements sont à jour et si le domaine est transférable)

8.3.4 Droits de résiliation de NovaNode

NovaNode ne peut résilier le Contrat ou des Services individuels que dans les cas prévus à la présente Section 8.3.4 :

8.3.4.1 Résiliation sans motif. NovaNode peut résilier le Contrat, ou tout Service individuel, sans indiquer de motifs, moyennant un préavis écrit d'au moins trente (30) jours adressé au Client par e-mail. Lorsque le Client a prépayé une période s'étendant au-delà de la date de résiliation, NovaNode rembourse la partie non utilisée de cette période au prorata, dans les

quatorze (14) jours suivant la date de résiliation, sur le moyen de paiement utilisé (Section 8.4.11). Les frais d'enregistrement de domaine déjà payés à un registre ne sont pas remboursés ; le domaine reste la propriété du Client et est traité conformément à la Section 8.3.4.4. Le présent paragraphe s'applique de la même manière aux Clients consommateurs et aux Clients professionnels.

8.3.4.2 Résiliation pour motif grave. NovaNode peut résilier le Contrat ou tout Service pour motif grave moyennant un préavis écrit de vingt-quatre (24) heures, ou immédiatement sans préavis lorsque le manquement présente un risque urgent en matière de sécurité, juridique, de réseau ou lié au fournisseur en amont, ou lorsqu'un préavis serait illicite. Il y a motif grave lorsque le Client : (a) commet un manquement substantiel aux présentes Conditions ou aux Conditions produit applicables ; (b) omet de payer un montant dû à NovaNode autre qu'une facture proforma de renouvellement (laquelle est régie par la Section 8.4.5), ou laisse une facture proforma de renouvellement impayée au-delà de la période de grâce applicable ; (c) utilise un Service à des fins illégales ou en violation de la Section 6.9 ou 6.10 ; (d) provoque une rétrofacturation (chargeback) ou une annulation de paiement qui n'est pas résolue conformément à la Section 8.4.6, ou paie par des moyens frauduleux ; (e) fournit des données d'identité, de contact, de société, de TVA ou d'immatriculation fausses ou trompeuses, ou omet d'effectuer la vérification requise au titre des Sections 0.4.3, 5.1.7, 6.10.4 ou 8.1.11 ; (f) harcèle, menace ou abuse du personnel de NovaNode ou abuse du système de support (Section 7.2) ; (g) réitère un manquement après un avertissement écrit ; (h) utilise un Service d'une manière qui crée un risque substantiel juridique, de réputation, lié au prestataire de services de paiement ou au fournisseur en amont pour NovaNode ; ou (i) relève ou vient à relever de la Section 6.10. Aucun remboursement n'est dû pour la période prépayée en cours en cas de résiliation pour motif grave, sauf lorsque le droit impératif l'exige ; les créances nées avant la résiliation, y compris au titre des Sections 4.9, 6.9.2 et 8.4.6, subsistent.

8.3.4.3 Exposé des motifs. En cas de résiliation pour motif grave, NovaNode fournit au Client un bref exposé des motifs. Lorsque la résiliation restreint un Service au motif d'un contenu prétendument illicite ou d'une prétendue incompatibilité avec les présentes Conditions, NovaNode fournit l'exposé des motifs clair et spécifique ainsi que les informations sur les voies de réexamen et de recours exigés par l'article 17 du règlement (UE) 2022/2065, et le Client peut demander un réexamen interne au titre de la Section 6.9.1. Les motifs sont communiqués dans la mesure où la loi l'exige et peuvent être retenus, en tout ou en partie, lorsque leur communication serait illicite, porterait préjudice à une enquête ou à la prévention de la fraude ou des abus, ou compromettrait la sécurité, comme précisé aux Sections 6.10.6 et 9.9.3.

8.3.4.4 Clôture du compte et domaines. En cas de résiliation du Contrat, NovaNode peut clôturer le compte du Client une fois le dernier Service terminé. Un nom de domaine enregistré au nom du Client reste la propriété du Client : NovaNode le paramètre en non-renouvellement, ne le retient pas en garantie d'une quelconque créance et, à la demande du Client, le déverrouille et fournit le code d'autorisation de transfert dans les quarante-huit (48) heures, sous la seule réserve des règles du registre. Le Client peut exporter ses données conformément à la Section 5.4 pendant la période de grâce applicable (Section 7.4) ; après cette période, les données sont supprimées conformément à la Section 9.7, sous réserve de la Section 9.9.

8.3.4.5 Refus de commandes futures. Après une résiliation pour motif grave, ou après une rétrofacturation (chargeback), un constat de fraude, un constat de fausse identité ou des abus envers le personnel, NovaNode peut refuser toute commande et tout compte futurs du Client, des personnes agissant pour son compte et des entités qu'il contrôle, aussi longtemps que NovaNode l'estime raisonnablement nécessaire pour se protéger, ainsi que ses clients et ses fournisseurs en amont ; le Client en est informé dans la notification de résiliation. À cette fin, NovaNode conserve un enregistrement limité (nom, adresse e-mail, société, catégorie de motif et date) sur la base de son intérêt légitime (article 6, paragraphe 1, point f) RGPD) pendant cinq (5) ans à compter de la résiliation, ou plus longtemps tant qu'une réclamation est pendante, comme décrit dans la Politique de confidentialité. Le Client peut s'y opposer au titre de l'article 21 RGPD, auquel cas NovaNode réévalue l'enregistrement et le refus. Le partage des signalements d'abus et de fraude avec FraudRecord et les fournisseurs en amont a lieu comme indiqué dans la Politique de confidentialité. La Section 8.1.10 s'applique au refus de toute commande individuelle. Fin de la relation client. Après une résiliation sans motif par l'une ou l'autre des parties, ou lorsque le Client met fin au Contrat en vertu de la Section 8.1.3, NovaNode peut décider de ne plus conclure de nouveaux contrats avec le Client et peut attribuer au compte le statut "fin de la relation client". Dans ce cas, le compte n'est pas clôturé par NovaNode et reste accessible au Client pour ses factures, ses documents et tout Service restant ; le portail client indique que les nouvelles commandes ne peuvent pas être traitées, et toute nouvelle commande est refusée en vertu de la Section 8.1.10. Aucun enregistrement au titre de la présente Section n'est conservé au-delà du statut du compte lui-même : aucune catégorie de motif n'est enregistrée, rien n'est communiqué à FraudRecord, aux fournisseurs en amont ou à tout autre tiers, et ce statut ne constitue pas un constat de fraude, d'abus ou de manquement. Le Client conserve l'ensemble de ses droits au titre de la Section 9, y compris le droit de demander la clôture de son compte et la suppression de ses données en vertu de la Section 7.4 et de la Politique de confidentialité, et peut à tout moment demander à NovaNode de reconsidérer ce statut.

8.3.4.6 Arrêt d'un Service. Lorsque NovaNode retire un Service ou une offre de son catalogue (fin de vie), elle donne au Client un préavis écrit d'au moins quatre-vingt-dix (90) jours, propose une assistance raisonnable à la migration et rembourse

tout montant prépayé pour la période postérieure à l'arrêt, à l'exception des frais d'enregistrement de domaine déjà payés au registre (les domaines restent la propriété du Client et sont libérés conformément à la Section 8.3.4.4). Lorsqu'un Service de remplacement est proposé, le Client est libre de le refuser.

8.3.5 Conditions d'enregistrement des noms de domaine

Les enregistrements de noms de domaine suivent les conditions imposées par le registre (généralement 1 an). Les renouvellements de domaine sont distincts des services d'hébergement et suivent les cycles de renouvellement du registre.

8.3.6 Réactivation après suppression. Une fois qu'un Service a été résilié et que ses données ont été supprimées après la période de grâce applicable (Sections 7.4, 8.3.3 et 8.4.5), le Service ne peut pas être rétabli. Un Client qui souhaite utiliser à nouveau le Service passe une nouvelle commande aux prix et conditions applicables à ce moment-là (Section 8.4.4) ; aucun prix, remise, Prix historique ou condition promotionnelle qui s'appliquait au Service résilié n'est reporté (Section 8.4.10). NovaNode n'a aucune obligation de récupérer les données supprimées et n'est pas responsable de leur perte, sous réserve de la Section 4. Un domaine expiré est soumis aux règles et frais de rédemption et de réenregistrement du registre (Section 5.1).

8.4 Prix et paiement : facturation proforma

8.4.1 Modèle de facturation proforma

NovaNode fonctionne **exclusivement sur la base d'une facturation proforma**. Tous les services doivent être **payés à l'avance** avant l'activation ou le renouvellement. Il n'existe ni factures traditionnelles ni facturation postérieure à la prestation.

Processus proforma pour les nouvelles commandes :

1. Le Client passe commande via le site web ou le portail client
2. NovaNode émet une facture proforma avec les instructions de paiement
3. Le Client paie la facture proforma par virement bancaire, carte de crédit ou autre moyen de paiement approuvé
4. Le Service est activé dans un délai de 30 minutes à 48 heures à compter de la confirmation du paiement (services standard) ; l'activation vaut acceptation de la commande par NovaNode (Section 8.1.10)
5. Les Services nécessitant une configuration manuelle peuvent prendre plus de temps
6. Facture définitive/reçu émis après réception du paiement et activation du service

Processus proforma pour les renouvellements :

1. NovaNode émet la facture proforma de renouvellement 14 jours calendaires avant la date d'expiration du service, en indiquant le prix de renouvellement et en faisant référence aux Conditions produit applicables, le cas échéant (Sections 8.1.5 et 8.1.7)
2. La facture proforma indique la date d'échéance (la date d'expiration du service)
3. Le Client paie la facture proforma de renouvellement avant la date d'échéance
4. Le Service se poursuit sans interruption
5. Si la facture proforma de renouvellement n'est PAS payée à la date d'échéance, le service est automatiquement désactivé
6. Le Client bénéficie d'une période de grâce après la date d'échéance du service, pendant la suspension : 30 jours pour les services de traitement de données soumis à la Section 5.4, ou toute période plus longue prévue à la Section 5.4 ; 7 jours pour tous les autres services
7. Après la période de grâce applicable, toutes les données sont définitivement supprimées

8.4.2 Conditions de paiement

- Tous les services sont prépayés (paiement avant l'activation/le renouvellement du service)

- Nouvelles commandes : paiement dû dans les 14 jours suivant l'émission de la facture proforma
- Renouvellements : paiement dû à la date d'expiration du service indiquée sur la facture proforma
- Les Services ne sont pas activés tant que le paiement n'a pas été reçu et confirmé
- Les factures proforma impayées pour de nouvelles commandes expirent après 30 jours et la commande est annulée
- Les factures proforma de renouvellement impayées entraînent la suspension automatique du service à la date d'échéance (Section 8.4.5)

8.4.3 Structure tarifaire

Tous les prix sont exprimés en EUR (€) et s'entendent hors TVA pour les Clients professionnels et TVA comprise pour les Clients consommateurs ; le prix TVA comprise affiché à un Client consommateur est calculé au taux de TVA luxembourgeois. La TVA est appliquée conformément au droit de la TVA de l'Union européenne et du Luxembourg applicable :

- Clients consommateurs (B2C), qu'ils soient établis au Luxembourg ou dans un autre État membre de l'UE : la TVA luxembourgeoise au taux de 17% s'applique. NovaNode effectue ses prestations en dessous du seuil applicable à l'échelle de l'UE pour les prestations transfrontalières de services de télécommunication, de radiodiffusion et de services fournis par voie électronique, de sorte que le lieu de la prestation est le Luxembourg et que la TVA luxembourgeoise est facturée sur toutes les prestations B2C.
- Clients professionnels établis dans un autre État membre de l'UE disposant d'un numéro de TVA valide : autoliquidation (0% de TVA, le client auto-liquide la taxe) ; en l'absence de numéro de TVA valide, le Client est traité comme un Client consommateur aux fins de la TVA
- Clients hors UE : aucune TVA de l'UE n'est facturée ; toute taxe due dans le pays du Client relève de la responsabilité du Client
- NovaNode peut commencer à comptabiliser la TVA au taux de l'État membre de résidence du Client consommateur, dans le cadre du régime du guichet unique (OSS) de l'UE, si et lorsqu'elle dépasse le seuil applicable ; un tel changement constitue une modification de la structure tarifaire traitée conformément à la Section 8.4.4 et ne requiert pas de consentement individuel.

8.4.4 Validité et modification des prix

À l'exception des frais d'enregistrement et de renouvellement de domaine, qui sont régis par la Section 8.4.4a, les dispositions suivantes s'appliquent aux prix des services propres de NovaNode :

- Les prix affichés sur le site web sont valables au moment de la passation de la commande
- NovaNode se réserve le droit de modifier les prix à tout moment moyennant un préavis de 30 jours aux clients existants
- Les clients existants reçoivent un préavis de 30 jours avant que les modifications de prix ne prennent effet lors de leur prochain renouvellement
- Le Client peut résilier pendant le délai de préavis de 30 jours afin d'éviter l'augmentation de prix, en ne payant pas la prochaine facture proforma (Section 8.3.3) ou en demandant la clôture de son compte (Section 7.4)

8.4.4a Prix des noms de domaine

Les frais d'enregistrement et de renouvellement de domaine se composent des frais du registre, du bureau d'enregistrement et de l'ICANN, qui sont fixés par des tiers et peuvent changer à tout moment avec peu ou pas de préavis, ainsi que des frais de service propres de NovaNode. Les frais de domaine ne sont pas soumis au délai de préavis de 30 jours prévu à la Section 8.4.4. NovaNode peut modifier le prix d'un enregistrement ou d'un renouvellement de domaine à tout moment, que ce soit en raison d'une modification des frais de tiers, de fluctuations de change ou d'une modification de ses propres frais.

Le prix de renouvellement actuel de chaque domaine est affiché à tout moment dans le portail client et est indiqué sur la facture proforma de renouvellement émise avant chaque renouvellement (Section 8.4.1). Le prix indiqué sur une facture proforma est fixe pour cette facture : une fois qu'une facture proforma a été émise, le Client paie le prix qui y est indiqué

même si le prix change à nouveau avant le paiement ou avant la date de renouvellement. Le Client est ainsi informé du prix applicable avant d'être engagé à renouveler. Si le Client ne souhaite pas renouveler au prix indiqué, il peut refuser en ne payant pas la facture proforma, et le domaine expirera conformément aux règles du registre. Aucun préavis séparé d'une modification du prix d'un domaine n'est requis. NovaNode ne propose pas de moyens de paiement automatiques ou récurrents : aucun renouvellement n'est encaissé sans que le Client paie activement la facture proforma, de sorte qu'aucun Client ne se voit jamais facturer un prix modifié sans l'avoir vu au préalable.

La présente Section ne limite aucun droit impératif d'un Client consommateur d'être informé du prix total, y compris tous les frais et taxes, avant d'être lié par le renouvellement, et n'affecte pas le prix d'un enregistrement ou d'un renouvellement déjà payé.

8.4.5 Défaut de paiement et désactivation du Service

NovaNode fonctionnant exclusivement sur une base proforma prépayée :

Pour les nouvelles commandes :

- Les Services ne sont pas activés sans paiement
- Aucuns frais de retard ni intérêts ne s'appliquent
- Les factures proforma impayées expirent après 30 jours
- La commande est automatiquement annulée

Pour les renouvellements :

- La facture proforma de renouvellement est émise 14 jours avant l'expiration du service
- En cas de non-paiement à la date d'échéance (date d'expiration du service) : le service est automatiquement suspendu ; pendant la suspension, le service n'est pas disponible et aucune donnée n'est supprimée
- Le Client bénéficie d'une période de grâce pendant la suspension : 30 jours pour les services de traitement de données soumis à la Section 5.4, ou toute période plus longue prévue à la Section 5.4 ; 7 jours pour tous les autres services
- Toutes les données sont définitivement supprimées après la période de grâce applicable
- Aucuns frais de retard ni intérêts ne s'appliquent aux factures proforma impayées
- Le Service peut être réactivé en payant la facture proforma impayée dans la période de grâce applicable

8.4.6 Frais de recouvrement : annulations de paiement et rétrofacturations (chargebacks)

NovaNode fonctionnant sur une base proforma prépayée, les frais de recouvrement ne s'appliquent qu'en cas d'annulation de paiement, de rétrofacturation (chargeback) ou de paiement frauduleux après l'activation du service.

En cas d'annulation de paiement ou de rétrofacturation après l'activation du service, le Client est redevable de tous les frais de recouvrement :

- Indemnité forfaitaire de EUR 40 minimum par paiement annulé
- Frais de traitement de la rétrofacturation (généralement EUR 25 à 50 par rétrofacturation)
- Frais d'agence de recouvrement (le cas échéant)
- Honoraires d'avocat et frais de justice (si une action en justice est nécessaire)
- Frais d'huissier (selon le droit luxembourgeois applicable)

NovaNode se réserve le droit d'engager des poursuites judiciaires en cas de rétrofacturations ou d'annulations de paiement frauduleuses.

En cas de rétrofacturation ou d'annulation de paiement après l'activation, NovaNode suspend immédiatement le Service auquel se rapporte le paiement annulé, ce Service étant dès lors impayé. NovaNode peut également suspendre les autres Services du Client : immédiatement, lorsque le Client est un Client professionnel ou lorsque NovaNode estime raisonnablement que l'annulation indique une fraude ou un paiement par une personne non autorisée à utiliser le moyen de paiement ; dans les autres cas, lorsque le montant annulé et les frais prévus à la présente Section restent impayés sept (7) jours après que NovaNode a notifié le Client par e-mail. La réactivation n'a lieu qu'une fois que le montant annulé, l'indemnité forfaitaire de EUR 40 et les frais de rétrofacturation effectivement facturés à NovaNode ont été intégralement payés, et en tout état de cause dans la période de grâce prévue à la Section 8.4.5 ; à défaut, les Services prennent fin conformément à la Section 8.4.5 ou 8.3.4.2. À compter de la première rétrofacturation ou annulation, NovaNode peut exiger du Client qu'il paie uniquement par virement bancaire et, lorsque le Client est un Client professionnel, qu'il prépaie annuellement.

Un Client qui conteste un paiement doit d'abord soumettre la question à NovaNode conformément à la Section 8.5 ; la présente Section ne restreint pas les droits légaux d'un Client consommateur à l'égard de son prestataire de services de paiement, et aucuns frais prévus à la présente Section ne sont facturés lorsque l'annulation résulte d'une erreur de NovaNode ou de l'exercice d'un droit légal.

8.4.7 Paiements échoués

NovaNode ne propose pas de prélèvement automatique, de prélèvement SEPA, de carte enregistrée ni d'autre moyen de paiement automatique ou récurrent. Chaque facture proforma est réglée par un paiement initié par le Client. Lorsqu'un paiement initié par le Client échoue ou est rejeté (par exemple un virement rejeté ou une carte refusée), aucuns frais ne sont facturés ; la facture proforma reste simplement impayée et les Sections 8.4.2 et 8.4.5 s'appliquent.

8.4.8 Devise

Toutes les factures sont émises en EUR (€). Les Clients qui paient dans d'autres devises supportent les frais de conversion et les fluctuations des taux de change.

8.4.9 Absence de compensation ou de retenue (Clients professionnels)

Le Client professionnel paie intégralement tous les montants dus à leur échéance, sans compensation, déduction, demande reconventionnelle, retenue ou suspension de paiement, que ce soit au titre d'une prétention alléguée à l'encontre de NovaNode, d'une facture contestée, d'une réclamation au titre de la Section 8.5 ou de tout autre motif. Le Client professionnel peut faire valoir séparément toute prétention qu'il estime avoir à l'encontre de NovaNode, mais ne peut retenir ni réduire un paiement à ce titre.

La présente Section ne s'applique pas aux Clients consommateurs. Aucune disposition de la présente Section n'affecte un droit du Client consommateur, ni un droit de compensation ou de retenue qui ne peut être exclu en vertu du droit impératif applicable.

8.4.10 Remises, promotions et Prix historiques

8.4.10.1 Définitions. Une "Remise promotionnelle" est une réduction obtenue au moyen d'un code promotionnel ou dans le cadre d'une promotion, soumise aux conditions propres de la promotion acceptées lors de la commande (les "Conditions promotionnelles"). Une "Remise manuelle" est une réduction, y compris une remise de fidélité, que NovaNode applique à un Service déterminé d'un Client déterminé. Un "Prix historique" est un prix de formule que NovaNode ne propose plus aux nouvelles commandes.

8.4.10.2 Portée d'une remise. Une remise est accordée pour le Service et le Client auxquels elle a été appliquée, n'est pas transférable à un autre Service, compte ou personne, et est subordonnée à la condition que le compte soit en règle (Section 0.14). La facture proforma de renouvellement indique le montant à payer pour la période suivante; le Client n'est jamais tenu de renouveler à un prix qui ne lui a pas été présenté à l'avance.

8.4.10.3 Fin d'une Remise manuelle ou d'un Prix historique. NovaNode peut mettre fin à une Remise manuelle ou à un Prix historique avec effet au prochain renouvellement du Service uniquement, jamais au cours d'une période prépayée, moyennant un préavis d'au moins trente (30) jours avant ce renouvellement, soit sur la facture proforma de renouvellement, soit par une notification dans le portail client (Section 11.8). La notification indique le montant applicable à compter du renouvellement, qui est le prix catalogue alors en vigueur de la formule concernée ou, lorsque cette formule n'est plus proposée, de la formule disponible la plus proche. Le Client peut refuser en ne renouvelant pas (Section 8.3.3) ou en demandant la clôture de son compte (Section 7.4). La Section 8.4.4 s'applique à l'augmentation d'un prix catalogue.

8.4.10.4 Perte d'une remise pour motif. Lorsque le compte cesse d'être en règle en raison d'une rétrofacturation (chargeback) ou d'une annulation de paiement, d'un renouvellement resté impayé au-delà de la période de grâce applicable, d'une violation de la Section 6.9 ou d'un comportement abusif envers le personnel au titre de la Section 7.2, toute Remise manuelle et tout Prix historique prennent fin au prochain renouvellement du Service concerné sans le préavis de trente (30) jours prévu à la Section 8.4.10.3; la facture proforma de renouvellement indique le nouveau montant et le Client peut refuser en ne renouvelant pas. Pour une Remise promotionnelle, les Conditions promotionnelles s'appliquent et peuvent prévoir que la remise prend fin plus tôt, y compris immédiatement, lorsque le Client viole les conditions de la promotion (par exemple une durée minimale ou une limite du nombre d'utilisations); lorsque la remise prend fin avant l'écoulement d'une période prépayée, le Client ne doit aucune différence rétroactive pour une période déjà payée, sauf si les Conditions promotionnelles, acceptées lors de la commande, le prévoient expressément.

8.4.10.5 Promotions. Une Remise promotionnelle prend fin à l'expiration de la durée de la promotion telle qu'indiquée dans ses Conditions promotionnelles. NovaNode peut retirer ou modifier une promotion pour les nouvelles commandes à tout moment; cela n'affecte pas une remise déjà appliquée à un Service existant pour la période indiquée dans ses Conditions promotionnelles.

8.4.10.6 Prix affichés et erreurs manifestes. Une liste de prix sur le site web ou dans le portail client ne modifie pas un prix déjà accepté pour un Service en cours. Lorsqu'un prix affiché ou facturé est manifestement erroné (par exemple en raison d'un déplacement évident de la virgule décimale ou d'une erreur système manifeste), NovaNode peut le corriger avant l'activation du Service; NovaNode informe le Client du prix correct et le Client peut alors retirer sa commande et obtenir le remboursement intégral de tout montant payé.

8.4.10.7 La fin d'une remise, d'un Prix historique ou d'une promotion au titre de la présente Section ne constitue pas une modification des présentes Conditions générales de service au sens de la Section 8.1.3 et n'est pas notifiée au titre de la Section 12.4.

8.4.11 Remboursements. Lorsque NovaNode doit un remboursement au Client en vertu des présentes Conditions ou de la loi, NovaNode le verse sur le moyen de paiement utilisé pour le paiement initial, dans les quatorze (14) jours suivant l'événement qui y donne lieu, sauf si les présentes Conditions prévoient un délai différent, et jamais à un tiers. Un crédit de compte n'est émis que lorsque le Client le demande expressément après que le remboursement est devenu exigible, et jamais en remplacement d'un remboursement exigé par les présentes Conditions ou par la loi.

8.4.12 Sécurité des paiements. Lorsque le Client est un Client professionnel et que le contrôle décrit dans la Politique de confidentialité, un incident de paiement antérieur ou le comportement de paiement du Client révèle un risque accru, NovaNode peut subordonner l'acceptation ou la poursuite d'un Service à une durée prépayée plus longue (par exemple un prépaiement annuel au lieu de mensuel) ou à un dépôt de garantie pouvant atteindre trois (3) mois de redevances pour le Service concerné. Le dépôt de garantie est détenu sans intérêts, peut être compensé avec tout montant que le Client professionnel doit à NovaNode, et est remboursé dans les trente (30) jours suivant la fin du dernier Service du Client professionnel et le règlement de tous les montants dus. Pour un Client consommateur, NovaNode peut exiger le paiement par virement bancaire uniquement, comme prévu à la Section 8.4.6, mais n'exige pas de dépôt de garantie.

8.4.13 Retard de paiement (Clients professionnels). Aucun intérêt ni frais de retard ne s'applique à une facture proforma impayée (Section 8.4.5). Lorsqu'un Client professionnel ne paie pas à l'échéance un autre montant dû à NovaNode (y compris les montants au titre des Sections 4.9, 6.9.2, 8.4.6 et 8.4.7), des intérêts courent à compter de cette date au taux légal prévu par la loi luxembourgeoise du 18 avril 2004 relative aux retards de paiement, et le Client professionnel doit à NovaNode l'indemnité forfaitaire de frais de recouvrement de EUR 40 prévue par cette loi, sans préjudice des frais de recouvrement raisonnables excédant ce montant. Pour un Client consommateur, aucun intérêt ne court sur une facture proforma impayée; pour les autres montants dus, seul l'intérêt légal s'applique après une mise en demeure.

8.4.14 Facturation électronique. En concluant le Contrat, le Client accepte que les factures proforma, les factures, les reçus et les notes de crédit soient émis et délivrés exclusivement sous forme électronique, par courriel à l'adresse enregistrée du Client et dans le portail client, et qu'aucune facture papier ne soit envoyée. Les factures électroniques émises par NovaNode ont la même valeur que les factures papier aux fins du droit de la TVA et du droit comptable applicables. Le Client est responsable du téléchargement et de la conservation de ses factures pour ses propres archives.

8.5 Réclamations

8.5.1 Toute réclamation relative à la fourniture du service doit être portée à la connaissance de NovaNode par le Client dans un délai de **14 jours calendaires** à compter de la date d'activation du service ou de la découverte du défaut (la date la plus proche étant retenue), ou de la date de l'incident.

Les réclamations doivent être soumises par écrit par l'un des moyens suivants :

- Ticket de support via le portail client
- Lettre recommandée à l'adresse du siège social

8.5.2 Les réclamations ne suspendent pas les obligations de paiement du Client. Les factures doivent être payées conformément aux conditions pendant l'instruction de la réclamation.

8.5.3 L'absence de réclamation écrite concernant une facture proforma ou une facture définitive dans un délai de 14 jours calendaires à compter de son émission vaut acceptation irrévocable de la facture ainsi que des montants, produits et services qui y figurent.

8.5.4 NovaNode accuse réception des réclamations dans un délai de 2 jours ouvrables et fournit une réponse sur le fond dans un délai de 7 jours ouvrables.

8.5.5 Si l'une des dispositions précédentes de la Section 8.5 n'est pas opposable en raison d'une loi de protection des consommateurs en B2C, cette ou ces dispositions sont modifiées dans la mesure nécessaire pour les rendre valables et opposables ou, si une telle modification n'est pas possible, sont réputées non écrites, et les autres dispositions conservent leur plein effet.

8.5.6 Réclamations des consommateurs et règlement extrajudiciaire des litiges

NovaNode s'efforce de résoudre les réclamations directement et à l'amiable. Le Client consommateur doit d'abord soumettre sa réclamation via le portail de support NovaNode ou par courriel à contact@novanode.eu, en décrivant le Service concerné, le problème soulevé et la solution demandée.

Si le Client consommateur et NovaNode ne parviennent pas à résoudre directement une réclamation, le Client consommateur peut soumettre le litige au Service national du Médiateur de la consommation en vue d'une procédure de médiation extrajudiciaire, lorsque le litige relève de la compétence et des conditions de recevabilité de cet organisme.

Service national du Médiateur de la consommation
6, rue du Palais de Justice
L-1841 Luxembourg
Grand-Duché de Luxembourg
Courriel : info@mediateurconsommation.lu
Téléphone : +352 46 13 11
Site web : www.mediateurconsommation.lu

La participation à la médiation est volontaire, confidentielle et sans préjudice du droit du Client consommateur d'introduire une action devant une juridiction compétente ou de recourir à tout autre recours impératif de protection des consommateurs prévu par le droit applicable.

8.6 Disponibilité du Service

8.6.1 NovaNode déploie des efforts commercialement raisonnables pour que la disponibilité et l'utilisabilité des services soient aussi élevées que possible. NovaNode fait remédier à tout dysfonctionnement aussi rapidement que raisonnablement possible.

8.6.2 NovaNode ne garantit pas une disponibilité de 100% et ne peut garantir que tous les Services fournis soient disponibles à tout moment pour le Client ou des tiers. Les Services dépendent d'infrastructures de tiers, notamment des centres de données, des fournisseurs de réseau et de la connectivité en amont.

8.6.3 NovaNode n'est pas responsable de la perte, de la corruption ou de l'endommagement de données résultant de l'utilisation du Service, y compris les messages envoyés via les serveurs de NovaNode. **Le Client est seul responsable de la conservation de ses propres sauvegardes.**

8.6.4 Le Client ne peut pas utiliser les services lorsque NovaNode effectue une maintenance sur les équipements nécessaires. Le Client est informé des maintenances planifiées par l'un des moyens suivants :

- Notification par courriel (préavis minimum de 24 heures pour les maintenances planifiées)
- Mises à jour de la page de statut

- Annonces dans le portail client

NovaNode s'efforce de planifier les maintenances pendant les périodes de faible trafic (généralement de 02:00 à 06:00 CET), sans que cela puisse être garanti. Une maintenance d'urgence peut avoir lieu sans préavis.

8.6.5 NovaNode est en droit d'adapter ses équipements et sa fourniture de service afin de maintenir ou d'améliorer la qualité, la sécurité ou la conformité aux exigences légales.

8.6.6 Les fenêtres de maintenance planifiée ne donnent pas droit au Client à un remboursement ou à des crédits de service, sauf garantie expresse dans un accord de niveau de service (SLA) acheté séparément.

8.7 Droit de rétractation (Clients consommateurs uniquement)

8.7.1 Conformément au droit luxembourgeois de la protection des consommateurs transposant la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs, tout client consommateur privé (B2C) a le droit d'annuler les services dans un délai de **14 jours calendaires** sans donner de motif. Ce droit est appelé droit de rétractation.

8.7.2 Le délai de rétractation de 14 jours commence à courir :

- Pour les services : à compter de la date de conclusion du Contrat
- Pour les enregistrements de noms de domaine : à compter de la date de passation de la commande (avant l'enregistrement auprès du registre)

8.7.3 Exceptions au droit de rétractation

Le droit de rétractation **ne s'applique pas** :

- Aux services déjà entièrement activés ou exécutés avec l'accord exprès du client avant la fin du délai de 14 jours
- Aux noms de domaine déjà enregistrés auprès du registre de noms de domaine
- Aux services de configuration sur mesure déjà exécutés
- Aux certificats SSL déjà émis
- Aux services pour lesquels le client a expressément demandé une activation immédiate (renonciation au droit de rétractation)

8.7.4 Lorsque le Client consommateur demande l'activation immédiate du service lors de la commande, le Client consommateur donne son accord exprès préalable au commencement de l'exécution du service pendant le délai de rétractation de 14 jours et reconnaît que, pour les services pouvant être entièrement exécutés dans ce délai, le droit de rétractation est perdu une fois le service entièrement exécuté. Pour les services continus qui ne sont pas entièrement exécutés dans les 14 jours, le Client consommateur conserve son droit de rétractation et n'est redevable que de la valeur proportionnelle du service reçu jusqu'à la date de rétractation. Cet accord est recueilli séparément lors de la commande et n'est pas donné par la seule acceptation des présentes Conditions.

8.7.5 Si le Client souhaite préserver son droit de rétractation, il **ne doit pas demander l'activation immédiate** et doit attendre l'expiration du délai de 14 jours avant l'activation du service.

8.7.6 Les Clients professionnels (Section 0.4.2) ne bénéficient pas du droit de rétractation légal, mais peuvent mettre fin au service à tout moment dans le cadre du modèle prépayé (Section 8.3.3) ou recevoir un préavis écrit de résiliation de 30 jours de la part de NovaNode (Section 8.3.4).

8.7.7 Les demandes de rétractation doivent être soumises par l'un des moyens suivants :

- Système de tickets du portail client
- Lettre recommandée au siège social

NovaNode confirme la réception de la rétractation dans un délai de 48 heures et procède au remboursement (le cas échéant) dans un délai de 14 jours.

8.7.8 Si les services n'ont pas encore été activés et que la rétractation intervient dans le délai de 14 jours, un remboursement intégral est effectué, déduction faite des coûts non récupérables (par exemple les frais d'enregistrement de nom de domaine déjà payés au registre).

8.7.9 Le formulaire type de rétractation exigé par le droit luxembourgeois transposant l'annexe I(B) de la directive 2011/83/UE est disponible à l'adresse novanode.eu/legal/withdrawal-form.pdf. L'utilisation du formulaire type n'est pas obligatoire; toute déclaration écrite claire de la décision de se rétracter suffit.

9. DATA PROTECTION AND PRIVACY

9.1 Conformité au RGPD

NovaNode traite les données à caractère personnel conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD) (UE) 2016/679 et au droit luxembourgeois de la protection des données.

9.2 Responsable du traitement

MikeNetworks S.à r.l.-S. (exerçant sous le nom NovaNode) agit en qualité de Responsable du traitement pour les informations de compte client et les données de facturation.

9.3 Traitement des données

Les données du Client stockées sur les services NovaNode (sites web, courriels, bases de données, fichiers) restent sous le contrôle du Client. Le Client agit en qualité de Responsable du traitement pour ces données et NovaNode agit en qualité de Sous-traitant.

9.4 Responsabilités du Client

Le Client est responsable de :

- Veiller à ce que son utilisation des services NovaNode soit conforme au RGPD et aux lois applicables en matière de protection des données
- Obtenir les consentements nécessaires au traitement des données à caractère personnel
- Mettre en oeuvre des mesures de sécurité appropriées pour les données stockées sur les services
- Fournir des politiques de confidentialité pour ses sites web et applications

9.5 Accord de traitement des données

Lorsque NovaNode traite des données à caractère personnel pour le compte du Client en qualité de Sous-traitant, l'Accord de traitement des données (DPA) publié à l'adresse novanode.eu/legal/dpa.pdf s'applique automatiquement et fait partie intégrante du Contrat. Le DPA définit l'objet, la durée, la nature et la finalité du traitement, les catégories de données à caractère personnel et de personnes concernées, les obligations des parties, les modalités relatives aux sous-traitants ultérieurs et les autres éléments exigés par l'Article 28 RGPD.

9.6 Localisation des données

Les données du Client sont stockées sur nos propres serveurs situés dans un ou plusieurs États membres de l'Union européenne. Les données ne sont pas transférées en dehors de l'UE/EEE sans garanties appropriées.

9.7 Conservation des données

- Données de compte client : conservées pendant la durée du service plus 10 ans à des fins de conformité comptable et légale
- Données de service (sites web, courriels, fichiers) : conservées jusqu'à la résiliation du service plus la période de grâce applicable (30 jours pour les services de traitement de données soumis à la Section 5.4, ou toute période plus

longue prévue à la Section 5.4; 7 jours pour tous les autres services), puis supprimées définitivement, sous réserve de toute obligation légale de conservation au titre de la Section 9.9

- Données de sauvegarde : conservées conformément à la politique de rétention des sauvegardes (généralement 7 à 30 jours), puis supprimées automatiquement

9.8 Politique de confidentialité

La Politique de confidentialité complète de NovaNode est disponible à l'adresse novanode.eu/legal/privacy.pdf et fait partie intégrante des présentes Conditions générales de service.

9.9 Demandes d'accès licite, de conservation et de divulgation

9.9.1 NovaNode peut conserver, retenir, restreindre l'accès à, examiner, divulguer ou traiter de toute autre manière les informations de compte du Client, les informations relatives à l'abonné, les journaux d'accès, les données relatives au trafic, les données de contenu, les données de service ou d'autres informations relatives à un Service lorsque NovaNode y est tenue, ou y est légalement autorisée, en vertu du droit applicable, d'une ordonnance contraignante, d'une demande licite d'une autorité compétente, d'une décision de justice, d'une ordonnance d'une autorité judiciaire ou d'une demande valable formée en vertu du droit applicable de l'Union européenne ou du Luxembourg.

9.9.2 Cela peut inclure, le cas échéant, l'exécution d'injonctions européennes de production et d'injonctions européennes de conservation émises en vertu du règlement (UE) 2023/1543 relatif aux injonctions européennes de production et aux injonctions européennes de conservation de preuves électroniques dans le cadre des procédures pénales, ainsi que d'autres demandes valables de preuves électroniques, de conservation, d'interception, de divulgation, de saisie, de gel, de blocage ou de coopération.

9.9.3 NovaNode peut prendre les mesures décrites dans la présente Section sans notification préalable au Client lorsque la notification est interdite par la loi, restreinte par une ordonnance, porterait atteinte à une enquête, créerait un risque de destruction ou d'altération de preuves, compromettrait la sécurité, exposerait NovaNode ou des tiers à un risque ou ferait autrement obstacle aux obligations légales de NovaNode. Lorsque cela est légalement permis et raisonnablement praticable, NovaNode peut informer le Client après que la mesure concernée a été prise.

9.9.4 NovaNode peut conserver les données pertinentes pendant la période exigée par le droit applicable, une ordonnance licite ou une demande de conservation valable, même si le Client clôture son compte, résilie le Service ou aurait autrement droit à la suppression des données. Lorsque cela est légalement permis, NovaNode peut différer la suppression des données conservées jusqu'à la fin de l'obligation de rétention ou de conservation applicable.

9.9.5 NovaNode ne peut divulguer que les informations raisonnablement requises par l'obligation légale, l'ordonnance ou la demande concernée et peut prendre des mesures raisonnables pour vérifier la validité apparente, la portée et l'autorité de la demande, sauf si une exécution immédiate est légalement requise.

9.9.6 Le Client est responsable de veiller à ce que sa propre utilisation du Service, son contenu et toute donnée à caractère personnel traitée via le Service soient conformes au droit applicable. Aucune disposition de la présente Section ne rend NovaNode responsable du contenu ou des activités du Client, sauf dans la mesure exigée par le droit applicable.

9.9.7 L'établissement désigné de NovaNode pour la réception, le traitement et l'exécution des demandes au titre du règlement (UE) 2023/1543 et des autres demandes d'accès licite applicables est :

MikeNetworks S.à r.l.-S.
2 Rue Jean Engling
L-1466 Luxembourg
Grand-Duché de Luxembourg
Courriel : contact@novanode.eu

10. CONFIDENTIALITÉ

10.1 Les dispositions des contrats conclus entre NovaNode et le Client (y compris, sans s'y limiter, les tarifs sur mesure, les configurations techniques et les spécifications de service) sont confidentielles. Aucune des parties ne peut les divulguer sans le consentement de l'autre, sauf si la loi ou une autorité publique l'exige.

10.2 Cette obligation demeure en vigueur pendant une période de trois (3) ans après la fin du Contrat.

10.3 Définition des Informations confidentielles

Les "Informations confidentielles" désignent toutes les informations non publiques divulguées par l'une des parties à l'autre dans le cadre du Contrat, y compris, sans s'y limiter :

- Les configurations techniques et les détails des serveurs
- Les tarifs sur mesure et les conditions commerciales (à l'exclusion des tarifs standard annoncés publiquement)
- Les tickets de support, les journaux et les communications
- Les mesures de sécurité et les rapports d'incident
- Les données du Client, les informations de compte et les informations commerciales divulguées par le Client

10.4 Chaque partie garde strictement confidentielles les Informations confidentielles de l'autre partie et ne les divulgue à aucun tiers sans le consentement écrit préalable de la partie divulgatrice.

10.5 Exceptions

Une information n'est pas confidentielle si :

- Elle relève du domaine public au moment de sa divulgation
 - Elle est déjà connue du Client sans obligation de confidentialité
 - Sa divulgation est exigée par la loi ou par une décision de justice (avec notification préalable à NovaNode lorsque cela est possible)
-

11. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

11.1 Droit applicable

Le droit luxembourgeois s'applique à l'ensemble des droits, obligations, offres, commandes et contrats auxquels les présentes Conditions s'appliquent, ainsi qu'aux présentes Conditions elles-mêmes, sans préjudice des dispositions impératives du droit du pays dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle. Pour éviter toute ambiguïté, lorsque le client est une entreprise agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale (B2B), seul le droit luxembourgeois s'applique intégralement, à l'exclusion du droit du pays de résidence du client.

11.2 Juridiction

(a) B2B. Lorsque le client est une entreprise agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, les juridictions du Grand-Duché de Luxembourg sont seules compétentes pour connaître de tout litige découlant des présentes Conditions ou en rapport avec celles-ci.

(b) B2C. Lorsque le client est un consommateur, aucune disposition des présentes Conditions ne restreint le droit du consommateur d'introduire une action devant les juridictions du pays de sa résidence habituelle, ni de se prévaloir des protections impératives des consommateurs de ce pays.

11.3 Divisibilité

Si une disposition des présentes Conditions est jugée invalide, illicite ou inopposable en vertu du droit applicable, cette disposition est modifiée uniquement dans la mesure minimale nécessaire pour la rendre valable et opposable. Si une modification n'est pas possible, la disposition est réputée non écrite. Les autres dispositions conservent leur plein effet, à condition que le Contrat puisse se poursuivre sans la disposition invalide, illicite ou inopposable.

Pour les Clients consommateurs, toute clause abusive ou non contraignante ne lie pas le consommateur, sans affecter la validité des autres Conditions dans la mesure permise par le droit applicable.

11.4 Intégralité du Contrat

Les présentes Conditions, ensemble avec la commande applicable, la confirmation de commande, la description du service, les Conditions produit applicables à chaque Service au titre de la Section 8.1.5, les tarifs, l'accord de niveau de service

lorsqu'il est expressément convenu, l'Accord de traitement des données le cas échéant, la Politique de confidentialité et tout autre document expressément incorporé par référence, constituent l'intégralité de l'accord entre NovaNode et le Client en ce qui concerne le Service concerné.

Elles remplacent l'ensemble des discussions, correspondances, propositions, déclarations, ententes et accords antérieurs relatifs à ce Service, qu'ils soient oraux ou écrits.

Aucune disposition de la présente Section n'exclut ni ne limite la responsabilité en cas de fraude, de déclaration frauduleuse, de faute intentionnelle, de faute lourde, ni aucune responsabilité ou aucun droit légal qui ne peut être exclu ou limité en vertu du droit applicable. Pour les Clients consommateurs, aucune disposition des présentes Conditions ne limite les droits ou protections impératifs des consommateurs.

11.5 Absence de renonciation

Le fait pour NovaNode ou le Client de ne pas exercer, ou d'exercer tardivement, un droit, un recours, un pouvoir ou un privilège au titre des présentes Conditions ou du droit applicable ne vaut pas renonciation à ce droit, recours, pouvoir ou privilège.

Une renonciation n'est valable que si elle est faite par écrit par un représentant autorisé de la partie qui l'accorde. La renonciation à se prévaloir d'une violation, d'un manquement ou d'un droit ne vaut pas renonciation à se prévaloir d'une violation, d'un manquement ou d'un droit ultérieur.

Toute renonciation par un Client consommateur n'est valable que dans la mesure permise par le droit impératif applicable de la consommation.

11.6 Survie

Toute disposition des présentes Conditions qui, par sa nature ou sa formulation, est destinée à s'appliquer après la suspension, l'expiration ou la résiliation du Contrat survit dans la mesure nécessaire pour lui donner effet.

Sans limitation, les dispositions suivantes survivent à la résiliation : les obligations de paiement échues; les obligations relatives aux retards de paiement et au recouvrement; les obligations de confidentialité; les dispositions relatives à la propriété intellectuelle; les obligations en matière de protection des données et de divulgation licite; les restrictions relatives à l'utilisation illicite ou interdite; les obligations en matière de sanctions et de contrôle des exportations; le droit de conservation d'un dossier et de refus prévu à la Section 8.3.4.5; les obligations de remboursement prévues aux Sections 8.3.4.1 et 8.4.11; les limitations et exclusions de responsabilité dans la mesure permise par la loi; les garanties d'indemnisation dans la mesure permise par la loi; les dispositions relatives au règlement des litiges, au droit applicable et à la juridiction; et la présente Section 11.6.

La résiliation du Contrat n'affecte pas les droits, recours, obligations ou responsabilités nés avant la résiliation. Aucune disposition de la présente Section ne limite les droits impératifs d'un Client consommateur ni aucune obligation qui ne peut être exclue ou limitée en vertu du droit applicable.

11.7 Cession et changement de contrôle

11.7.1 NovaNode peut céder, transférer, nover, sous-traiter ou autrement disposer de tout ou partie de ses droits et obligations au titre du Contrat au profit d'un membre de son groupe, d'une entité successeur ou d'un acquéreur de tout ou partie de l'activité ou des actifs de NovaNode, y compris dans le cadre d'une vente, d'une fusion, d'une réorganisation, d'une restructuration ou d'un transfert de clientèle à une autre entité. Lorsque NovaNode cède ou transfère le Contrat à un successeur de son activité, l'entité bénéficiaire assume les droits et obligations de NovaNode sans réduction, et NovaNode donne au Client un préavis d'au moins trente (30) jours par courriel avant la prise d'effet du transfert.

11.7.2 Le Client ne peut céder, transférer, nover, sous-traiter ou autrement disposer de l'un quelconque de ses droits ou obligations au titre du Contrat sans le consentement écrit préalable de NovaNode, lequel ne peut être refusé sans motif raisonnable à un Client professionnel qui transfère à un successeur de bonne foi de son activité.

11.7.3 Pour un Client consommateur, lorsque NovaNode transfère le Contrat à un autre fournisseur, ce transfert ne réduit pas les droits du Client consommateur au titre du Contrat ou du droit impératif applicable, et le Client consommateur peut résilier le

Contrat sans frais, avec remboursement au prorata de toute période prépayée postérieure à la résiliation (Section 8.4.11), par notification donnée à tout moment avant la prise d'effet du transfert ou dans les trente (30) jours qui suivent.

11.8 Notifications

Les notifications sont données et réputées reçues conformément à la Section 6.11.3, sous réserve de ce qui suit. NovaNode envoie par courriel à l'adresse électronique enregistrée du Client toute notification qui affecte la situation contractuelle du Client, y compris une nouvelle version des présentes Conditions générales de service (Section 8.1.3), une modification de prix (Section 8.4.4), la fin d'une remise lorsqu'elle n'est pas notifiée sur la facture proforma de renouvellement ou dans le portail client au titre de la Section 8.4.10.3, une notification au titre de la Section 8.1.7(d), une résiliation ou une suspension par NovaNode (Sections 8.3.4 et 8.4.6), un transfert au titre de la Section 11.7, et toute notification à un Client consommateur qui fait courir un délai pour l'exercice d'un droit. La seule publication dans le portail client suffit pour les notifications opérationnelles, de maintenance et de statut, pour les factures proforma de renouvellement (qui sont également envoyées par courriel) et pour les Conditions produit au titre des Sections 8.1.7(a) à (c) et (e) et 8.1.9. Les notifications juridiques formelles adressées à NovaNode (y compris les notifications de litige ou de résiliation pour motif) doivent en outre être envoyées par courriel à contact@novanode.eu et, lorsqu'une trace durable est requise, par lettre recommandée au siège social de NovaNode, 2 Rue Jean Engling, L-1466 Luxembourg. Le Client consommateur peut adresser toute notification à NovaNode par l'un quelconque des canaux prévus dans les présentes Conditions.

12. INFORMATIONS RELATIVES AUX PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

12.1 Les présentes Conditions générales de service figurent sur le site web de NovaNode et peuvent y être téléchargées. Elles sont également envoyées gratuitement sur demande par courriel.

12.2 En cas de modification des présentes Conditions générales de service, la version la plus récente est disponible sur notre site web à l'adresse novanode.eu/legal/tos.pdf.

12.3 Les présentes Conditions générales de service sont rédigées en anglais et mises à disposition en français. Pour un Client professionnel, la version anglaise fait foi et prévaut en cas de divergence. Pour un Client consommateur, lorsque les versions anglaise et française divergent, elles sont lues ensemble à la lumière de leur objet commun et, en cas de doute réel, dans le sens le plus favorable au Client consommateur.

12.4 Les Clients existants sont informés des modifications des présentes Conditions générales de service par courriel au moins trente (30) jours avant que la nouvelle version ne s'applique à leurs Services existants (Section 8.1.3). Une nouvelle version s'applique aux nouvelles commandes à compter de sa date d'entrée en vigueur.

12.5 Les Conditions produit et chacune de leurs versions publiées sont disponibles dans le portail client (Section 8.1.9). Les modifications des Conditions produit sont régies par la Section 8.1.7 et ne sont pas notifiées au titre de la Section 12.4.

Entrée en vigueur : 19 octobre 2026

Clients existants, applicable à partir du : 19 novembre 2026

Version : 2.1

Dernière mise à jour : 19 octobre 2026 (clause 5.4 révisée afin de refléter intégralement le règlement (UE) 2023/2854)

MikeNetworks S.à r.l.-S. exerçant sous le nom commercial NovaNode

2 Rue Jean Engling

L-1466 Luxembourg

Grand-Duché de Luxembourg

TVA : LU36424557

RCS N° : B294237

Autor. d'étab. N° : 10177299 / 0