

Conditions générales de services Abonnés et Utilisateurs de la Solution OpenCaps

(Dernière mise à jour le 30/05/2025)

Version V.1.0

1. Objet et contenu du Contrat Abonné et du Contrat Utilisateur

U2P SAS, société au capital de 2 159 800 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lyon sous le numéro 444 305 098, dont le siège social est situé Immeuble Le Silex 2 – Chez Wellio, 9-13 rue des Cuirassiers, 69003 Lyon, France (ci-après « **l'Éditeur** »), a développé une plateforme dédiée au Smart Building, accessible en mode SaaS (Software as a Service). Cette plateforme, dénommée « **Solution OpenCaps** », permet de superviser, piloter et optimiser la performance énergétique de bâtiments résidentiels, tertiaires ou industriels.

La Solution OpenCaps offre aux Abonnés et aux Utilisateurs la possibilité de gérer divers aspects de leurs espaces de vie ou de travail (logements, bureaux, commerces, etc.) à l'aide d'une application et d'une suite logicielle disponibles sur ordinateur ou sur certains smartphones connectés à Internet (l'« **Application** » ou les « **Applications** »). Cette gestion s'appuie sur des objets connectés, référencés dans une base de données certifiée OpenCaps et/ou compatibles avec le modèle Quickmove. Ces objets connectés (les « Objets Connectés ») sont installés dans les bâtiments par les Abonnés, les Utilisateurs, les promoteurs, les exploitants ou d'anciens occupants.

Les bâtiments physiques (les « **Bâtiments** ») sont associés à leurs répliques numériques, appelées « Jumeaux Numériques », et opérés via la Solution OpenCaps.

1.1 Services proposés par la Solution OpenCaps

Grâce à sa solution de pilotage des Bâtiments, utilisable à la fois localement et à distance, l'Éditeur, ainsi que ses partenaires certifiés (les « Capsules »), propose aux Abonnés et Utilisateurs une gamme complète de services (les « Services »), comprenant notamment :

— **L'hébergement** d'un volume, limité ou non, de données collectées par un nombre, limité ou non, d'Objets Connectés sur un ou plusieurs serveurs (les « Données »).

Exemples : mesures de température, d'humidité, de luminosité, sons ambiants, consommation d'électricité, d'eau ou de gaz, statut des fenêtres (ouvertes/fermées), etc.

— **La transmission sécurisée** de ces Données à des tiers autorisés par les Abonnés ou Utilisateurs.

Exemples : communication des Données aux fabricants d'Objets Connectés, à des hébergeurs tiers ou à d'autres occupants du Bâtiment.

— **La fourniture d'une solution logicielle interactive** via l'Application, permettant aux Abonnés et Utilisateurs de :

- visualiser leurs Jumeaux Numériques intégrant les Données, Analyses et Scénarios associés à chaque Bâtiment ;
- accéder à certaines Données, qu'elles soient brutes ou enrichies ;
Exemple : consultation de la température moyenne du Bâtiment
- consulter les Analyses réalisées par l'Éditeur à partir des Données ;
Exemple : analyse de la consommation électrique quotidienne

- déclencher à distance des Actions à l'aide des Objets Connectés (les « **Actions** » ou « **Planning** ») ;
Exemple : extinction du chauffage ou de la climatisation
- définir des ensembles d'Actions automatiques à activer lors d'événements spécifiques (les « **Scénarios** ») ;
Exemple : fermeture centralisée des portes et volets et activation de l'alarme lors d'un départ en congés

— **La mise en forme, l'analyse et l'enrichissement des Données**, dans le but d'améliorer le confort quotidien des Abonnés et Utilisateurs.

Exemple : prédiction de la consommation énergétique afin de fixer des objectifs de réduction.

Les présentes conditions générales de services (les « **Conditions Générales** ») encadrent les modalités selon lesquelles l'Éditeur met à disposition tout ou partie de ces Services, pour la supervision, le pilotage et l'optimisation des Bâtiments physiques équipés d'Objets Connectés, connectés nativement à la Solution OpenCaps par une ou plusieurs passerelles, et/ou via des API tierces.

1.2 Portée des Conditions Générales

Les présentes Conditions Générales encadrent notamment les possibilités suivantes :

— de créer un compte via l'Application (le « **Compte OpenCaps** »), permettant de gérer un ou plusieurs Jumeaux Numériques à partir d'un même identifiant ;

— de souscrire un ou plusieurs abonnements afin de bénéficier, en tout ou en partie, des Services définis précédemment ;

— d'accéder, via l'Application et le Compte OpenCaps, à un ou plusieurs Jumeaux Numériques ;

— de partager ou de transférer l'accès à un ou plusieurs Jumeaux Numériques à d'autres personnes, leur donnant ainsi accès à tout ou partie des Services précités.

Pour bénéficier de tout ou partie des Services, un abonnement distinct doit être souscrit pour chaque Jumeau Numérique. L'accès physique au(x) bâtiment(s) concerné(s) et à certains Objets Connectés y étant installés est nécessaire pour réaliser certaines opérations. L'utilisateur ayant souscrit un abonnement est désigné comme (l'« **Abonné** »).

L'Abonné peut, s'il le souhaite, accorder un droit d'accès à ses Jumeaux Numériques à d'autres personnes disposant d'un Compte OpenCaps (les « **Utilisateurs** »), et en définir les droits et niveaux d'accès.

1.3 Contrats encadrant la relation avec l'Éditeur

— Pour les **Abonnés**, les Conditions Générales sont complétées par des Conditions Particulières propres au territoire, à la formule d'abonnement choisie et aux éventuelles options souscrites. Ensemble, ces documents constituent (le « **Contrat Abonné** »).

— Pour les **Utilisateurs**, seuls les termes des présentes Conditions Générales s'appliquent, constituant (le « **Contrat Utilisateur** »).

À noter : toute personne créant un Compte OpenCaps devient, de fait, Utilisateur. Ainsi, lorsqu'une personne souscrit un abonnement pour un Bâtiment, elle conclut deux contrats distincts avec l'Éditeur :

- Le **Contrat Utilisateur** : couvre l'accès et l'usage de l'Application, ainsi que des Jumeaux Numériques partagés par d'autres Abonnés, ou en l'absence de tout Jumeau Numérique associé ;
- Le **Contrat Abonné** : encadre les Services liés au(x) Jumeau(x) Numérique(s) pour le(s)quel(s) elle a souscrit un abonnement.

En cas de résiliation de tous ses abonnements, l'Abonné conserve néanmoins le statut d'Utilisateur tant que son Compte OpenCaps reste actif.

En cas de conflit avec toute autre règle, politique ou procédure n'envisageant pas explicitement de dérogation, les présentes Conditions Générales prévaudront systématiquement.

1.4 Public concerné par la fourniture des Services

Les Services proposés par l'Éditeur s'adressent aux catégories suivantes :

— **Les consommateurs** : définis à l'article préliminaire du Code de la consommation comme « toute personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole » (les « Abonnés ou Utilisateurs Consommateurs ») ;

— **Les non-professionnels** : définis par le même article comme « toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles » (les « Abonnés ou Utilisateurs Non-Professionnels ») ;

— **Les professionnels** : à savoir « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel » (les « Abonnés ou Utilisateurs Professionnels »).

Certaines stipulations des présentes Conditions Générales ainsi que, le cas échéant, des Conditions Particulières, s'appliquent exclusivement aux Abonnés et Utilisateurs Consommateurs ou Non-Professionnels. D'autres dispositions sont spécifiquement réservées aux Abonnés et Utilisateurs Professionnels. Ces distinctions sont clairement indiquées dans le corps du document, le cas échéant.

2. Prérequis matériels et logiciels pour bénéficier des Services

Sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières, l'utilisation de la Solution OpenCaps nécessite que l'Abonné dispose, dans le Bâtiment physique concerné, d'une passerelle ou d'un Bridge de communication (ci-après la « **Passerelle** »). Cette Passerelle assure la liaison entre la Solution OpenCaps, hébergée sur les serveurs de l'Éditeur ou de ses prestataires et les différents Objets Connectés installés dans le Bâtiment.

La Passerelle, qui prend la forme d'un boîtier connecté au réseau Internet, doit être installée avec succès dans le Bâtiment physique de l'Abonné afin d'assurer cette communication. Il existe plusieurs modèles de Passerelles, adaptés à différents types de Bâtiments et aux Services associés.

Par ailleurs, l'accès à la Solution OpenCaps requiert que l'Abonné et l'Utilisateur disposent de l'équipement matériel et logiciel nécessaire pour :

- télécharger, installer et utiliser l'Application ;
- connecter les Objets Connectés et la Passerelle à un réseau Internet permanent (ADSL, fibre, 4G, etc.).

Tous les frais afférents à cette connexion (abonnement, équipements, taxes, etc.) sont exclusivement à la charge de l'Abonné ou de l'Utilisateur.

Pour un fonctionnement optimal, il est recommandé d'utiliser une connexion Internet à haut ou très haut débit dans le Bâtiment, ainsi qu'un terminal mobile (smartphone) compatible 4G pour consulter l'Application.

L'Application OpenCaps peut être utilisée via un téléchargement ou par navigateur Internet, sur un appareil de consultation (ordinateur, tablette, smartphone, etc.) compatible avec les exigences techniques précisées dans les Conditions Particulières du Contrat Abonné. La création d'un Compte OpenCaps est également requise.

L'Éditeur ne garantit pas la compatibilité de l'Application avec l'ensemble des appareils ou systèmes d'exploitation. En fonction des formules d'abonnement et options choisies, seuls certains appareils peuvent être autorisés pour accéder aux Services. La liste des équipements et systèmes compatibles figure dans les Conditions Particulières.

Il revient à l'Abonné de vérifier la compatibilité de ses équipements au moment de la souscription. Un Utilisateur souhaitant se voir attribuer un Jumeau Numérique devra, de son côté, s'informer auprès de l'Abonné ou de l'Éditeur quant à la compatibilité de ses propres équipements.

Enfin, le bon fonctionnement de la Solution repose sur l'installation effective d'**Objets Connectés certifiés**, activés dans le Bâtiment physique associé au Jumeau Numérique.

Seuls les objets :

- certifiés par OpenCaps ;
- référencés dans la Base IoT de l'Éditeur ;
- et/ou spécifiés dans les Conditions Particulières,

sont compatibles avec la Solution.

Ces objets peuvent être identifiés par des mentions telles que **OpenCaps Certified (OCC)**, **Quickmove (QM)** ou **IoT Smarter**, présentes sur l'objet, son emballage ou sa notice.

Les Abonnés et Utilisateurs peuvent se procurer ces objets compatibles directement via certaines Capsules Partenaires, notamment la **Capsule « IoT Smarter »**, qui référence, distribue et conseille sur les équipements validés pour l'écosystème OpenCaps.

3. Conditions de souscription aux Services

3.1. Conditions liées à l'Abonné ou à l'Utilisateur

Le **Contrat Abonné** peut être conclu par toute personne morale ou toute personne physique âgée de plus de 18 ans à la date de souscription, ou par un mineur émancipé ayant lu et accepté l'intégralité des présentes Conditions Générales ainsi que les Conditions Particulières. L'Abonné déclare être majeur au moment de la conclusion du Contrat et s'engage, le cas échéant, à fournir un justificatif officiel d'identité et d'âge.

Certaines fonctionnalités liées aux Jumeaux Numériques (bâtiments virtuels) sont exclusivement accessibles aux propriétaires des Bâtiments physiques correspondants, telles que la suppression d'un Jumeau ou la création de nouvelles zones. Il sera donc demandé à l'Abonné d'indiquer s'il est propriétaire ou simple occupant du Bâtiment concerné.

Le **Contrat Utilisateur** peut être conclu par toute personne morale ou toute personne physique âgée d'au moins 16 ans. L'accès aux Services est interdit aux personnes physiques de moins de 16 ans, sauf autorisation expresse d'un titulaire de l'autorité parentale.

En créant un Compte OpenCaps et en concluant un Contrat Abonné ou Utilisateur, les Abonnés et Utilisateurs garantissent que toutes les informations fournies sont exactes, complètes et sincères, notamment celles relatives à leur âge et à leur statut vis-à-vis du Bâtiment.

3.2. Processus de souscription

Pour souscrire un Contrat Utilisateur, l'Utilisateur doit créer un Compte OpenCaps en renseignant une adresse email valide et un mot de passe via le formulaire disponible dans l'Application. Un email de confirmation lui sera envoyé pour vérifier la validité de l'adresse fournie. Après validation, l'Utilisateur devra lire et accepter les présentes Conditions Générales, marquant la conclusion du Contrat Utilisateur et l'activation de son Compte.

L'Utilisateur pourra ensuite :

- créer un nouveau Jumeau Numérique ;
- accepter le partage ou le transfert d'un Jumeau Numérique existant.

Important : la création ou le transfert d'un Jumeau Numérique implique obligatoirement la souscription d'un abonnement. En revanche, le simple partage d'un Jumeau Numérique peut être accepté sans abonnement si un autre Utilisateur en a déjà souscrit un pour le Bâtiment concerné.

Lors de la création d'un Jumeau Numérique, l'Utilisateur devra remplir un formulaire dans l'Application, choisir une formule d'abonnement ainsi que les éventuelles options proposées. Avant la validation finale, il lui sera demandé d'accepter une nouvelle fois les présentes Conditions Générales ainsi que les Conditions Particulières applicables, ce qui entraînera la conclusion du Contrat Abonné.

En cas de **transfert** d'un Jumeau Numérique, l'Utilisateur recevra une invitation via l'Application. S'il accepte, il devra choisir une formule d'abonnement (et, le cas échéant, des options), puis accepter les Conditions Générales et Particulières. Cela constituera la conclusion du Contrat Abonné et validera le transfert.

Conformément à l'article L.221-13 du Code de la consommation, une **confirmation de souscription** aux Services sera adressée par courrier électronique à l'Utilisateur ou à l'Abonné, contenant notamment :

- son identité (nom, prénom) ;
- la date de conclusion du Contrat et la date de première reconduction tacite ;
- la formule d'abonnement et les options souscrites ;
- la date de paiement prévue ;
- les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières ;
- la politique de confidentialité de l'Éditeur.

L'Abonné ou l'Utilisateur s'engage à vérifier ces informations dès réception et à signaler toute erreur, par email à contact@opencaps.io ou par courrier postal.

Ce document de confirmation doit être conservé à titre de preuve.

3.3. Conditions tarifaires variables

3.3.1. En fonction de la formule d'abonnement

L'Éditeur, directement ou via ses Capsules partenaires, propose plusieurs formules d'abonnement, chacune associée à des options spécifiques. Les tarifs peuvent varier en fonction de la formule et des

options choisies. Les détails sont accessibles via l'Application, et les prix ainsi que les caractéristiques sélectionnées sont récapitulés dans les Conditions Particulières.

3.3.2. Évolution des tarifs dans le temps

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC), incluant la TVA applicable au moment de la souscription. En cas de modification du taux de TVA, l'Éditeur se réserve le droit de l'appliquer automatiquement.

L'Éditeur peut également réviser les tarifs à tout moment. Toutefois, toute modification tarifaire ne prendra effet qu'à compter de la **prochaine reconduction** du Contrat Abonné, sauf indication contraire dans les Conditions Particulières.

L'Éditeur informera l'Abonné, dans un délai raisonnable avant la reconduction, des nouveaux tarifs applicables. L'Abonné pourra alors :

1. accepter les nouvelles conditions tarifaires ;
2. modifier sa formule d'abonnement (voir 3.4 ci-dessous) ;
3. résilier son abonnement avant la reconduction automatique (voir article 17.2).

À défaut d'action de sa part, l'Abonné sera réputé avoir accepté la modification tarifaire.

3.4. Changement de formule d'abonnement (Contrat Abonné reconductible)

L'Abonné peut modifier sa formule d'abonnement à chaque échéance contractuelle. Pour que ce changement prenne effet lors de la prochaine reconduction, il devra être signalé au minimum **quinze (15) jours** avant la date de renouvellement. Passé ce délai, la modification pourra ne prendre effet qu'à la période de reconduction suivante.

4. Conditions de paiement

Les délais et modalités de paiement applicables aux Services sont détaillés dans les Conditions Particulières.

Tout retard ou défaut de paiement pourra entraîner l'application des mesures prévues à l'**article 17** des présentes Conditions Générales.

5. Conditions d'utilisation de l'Application, de la Solution OpenCaps et des Services

5.1. Création d'un Compte OpenCaps

Pour accéder aux Services, l'Abonné ou l'Utilisateur doit créer un Compte OpenCaps via l'Application. Une adresse email ne peut être associée qu'à un seul Compte OpenCaps. Toute tentative de réutilisation d'une adresse déjà liée à un compte existant sera automatiquement rejetée.

Le nom d'utilisateur ou pseudonyme choisi ne doit en aucun cas :

- faire référence à une orientation politique, une ethnie, une religion ou une communauté ;
- être vulgaire, injurieux ou à connotation sexuelle/pornographique ;
- évoquer des substances illicites ou produits interdits par la loi française ;
- mentionner l'alcool, le tabac ou leurs dérivés ;
- porter atteinte à l'ordre public, aux droits des tiers ou viser à contourner les règles ci-dessus par une orthographe détournée.

L'Éditeur se réserve le droit de supprimer ou exiger la modification d'un pseudonyme à tout moment, en cas de motif légitime, notamment en présence d'une réclamation d'un tiers.

L'Abonné ou l'Utilisateur s'engage à s'inscrire en son nom et pour son propre compte. Toute inscription faite pour un tiers ou sous un faux nom peut engager la responsabilité de l'intéressé (usurpation d'identité, atteinte aux droits des tiers, etc.) et entraîner les sanctions de l'article 17.

Il appartient à chaque Utilisateur de maintenir à jour les informations de son compte, afin qu'elles restent exactes, vérifiables et conformes aux présentes Conditions Générales.

5.2. Identifiants de connexion

Lors de la création de son compte, l'Utilisateur choisit un mot de passe personnel, utilisé avec son adresse email (et éventuellement son numéro de téléphone) pour s'authentifier.

S'il choisit de rester connecté, l'Utilisateur est responsable de sécuriser ses appareils (mot de passe, verrouillage d'écran, etc.). Pour certaines opérations sensibles, une réauthentification sera requise.

Le mot de passe est strictement personnel et confidentiel. L'Utilisateur s'engage à :

- ne jamais le communiquer à un tiers ;
- prendre toutes les précautions nécessaires pour en assurer la confidentialité ;
- sécuriser l'accès à ses appareils connectés ;
- signaler immédiatement toute perte, vol ou utilisation non autorisée de ses identifiants.

En cas d'oubli, une procédure de réinitialisation est disponible via la fonction « Mot de passe oublié ».

L'Éditeur ne pourra être tenu responsable d'un usage frauduleux du Compte OpenCaps par un tiers avant réception de la notification par l'Utilisateur, sauf en cas de faute avérée de l'Éditeur. En l'absence de signalement, toute action effectuée via le Compte sera réputée être de la responsabilité de l'Utilisateur, sauf preuve contraire de fraude.

5.3. Rôles et droits d'accès aux Jumeaux Numériques et Données

Les Abonnés et Utilisateurs peuvent accéder aux Jumeaux Numériques selon différents rôles, définis par l'Abonné ou l'exploitant du Bâtiment. Les droits d'accès aux Jumeaux Numériques et aux Données (brutes ou enrichies) varient selon ces rôles.

Les informations sur les rôles disponibles et les niveaux d'accès associés sont consultables à titre indicatif dans l'Application.

5.4. Intermédiation pour l'achat d'Objets Connectés

L'Application peut proposer une liste d'Objets Connectés référencés dans la Base IoT Smarter, avec des liens vers les Capsules Partenaires les commercialisant. Certains de ces objets peuvent être produits par une société affiliée à l'Éditeur.

Les prix, stocks ou autres conditions de vente affichés via l'Application ne sont pas garantis par l'Éditeur. Seules les informations figurant sur les sites des vendeurs tiers font foi.

L'Éditeur se réserve le droit de proposer ultérieurement l'achat direct d'Objets Connectés via l'Application (achats intégrés).

Plus de détails sur les modalités de référencement, de déréférencement et de classement sont accessibles dans la rubrique dédiée de l'Application.

5.5. Suppression d'un Compte OpenCaps

L'Abonné ou l'Utilisateur peut demander la suppression définitive de son Compte OpenCaps, soit directement depuis l'Application, soit par email à l'adresse : contact@opencaps.io. La suppression est effective immédiatement.

La suppression d'un compte entraîne :

- la résiliation automatique du Contrat Utilisateur ;
- la résiliation de tout Contrat Abonné associé, à la date de la prochaine reconduction (cf. article 17.2).

À l'inverse, la résiliation d'un Contrat Abonné n'entraîne pas automatiquement la suppression du Compte OpenCaps, sauf demande expresse en ce sens.

En l'absence de toute activité sur le Compte (création, transfert ou partage de Jumeaux Numériques) pendant plus de **36 mois**, l'Éditeur se réserve le droit de supprimer le Compte OpenCaps sans avertissement préalable. Cette suppression entraîne la résiliation automatique du Contrat Utilisateur, ce que l'Utilisateur accepte expressément.

6. Gestion des Jumeaux Numériques : création, partage, transfert et rattachement

6.1. Création d'un Jumeau Numérique

Tout Utilisateur peut créer un Jumeau Numérique via l'Application, en remplissant un formulaire et en choisissant une formule d'abonnement parmi celles proposées par l'Éditeur ou ses Capsules partenaires.

Si le Bâtiment concerné est déjà associé à un Jumeau Numérique existant, deux cas peuvent se présenter :

- **Création indépendante** : si l'Utilisateur ne souhaite pas interagir avec les Objets Connectés déjà installés (par exemple, ceux intégrés dans les murs), il peut créer un Jumeau Numérique distinct. Celui-ci ne permettra de contrôler que les objets spécifiquement rattachés à son Compte et d'accéder uniquement aux Données générées par ces objets.
- **Accès aux Objets existants** : si l'Utilisateur souhaite reprendre le contrôle des Objets Connectés existants et accéder à leurs Données, il devra demander un **rattachement forcé** du Jumeau existant à son Compte (voir 6.4).

6.2. Partage d'un Jumeau Numérique

Un Abonné, ou un Utilisateur disposant des droits nécessaires, peut partager un Jumeau Numérique avec un tiers en renseignant son adresse email dans l'Application.

Si le destinataire n'a pas encore de compte, il devra en créer un et accepter les Conditions Générales pour conclure un Contrat Utilisateur. Le partage permet un accès simultané au Jumeau, aux Données associées et aux fonctionnalités de pilotage (Actions, Planning), sauf restrictions imposées par l'Abonné.

6.3. Transfert d'un Jumeau Numérique

Un Abonné peut également transférer un Jumeau Numérique à un tiers, qui devra créer un Compte OpenCaps et conclure les contrats nécessaires.

Deux types de transferts sont possibles :

- **Transfert total** : le Jumeau est entièrement transféré au nouveau bénéficiaire. L'Abonné initial perd tout accès, et son abonnement est résilié pour ce Jumeau.
- **Transfert en location** : le nouveau bénéficiaire devient Abonné et l'abonnement initial est suspendu. Chaque partie conserve un accès partiel selon ses droits respectifs. Le locataire ne pourra notamment pas supprimer le Jumeau.

Si l'Abonné ne connaît pas le futur utilisateur du Bâtiment (ex. : déménagement), il peut indiquer dans l'Application que le Jumeau est transférable. Il sera alors proposé automatiquement à tout nouvel Utilisateur identifié via la Passerelle.

Avant tout transfert, l'Abonné peut autoriser ou refuser l'accès du nouveau bénéficiaire aux Données collectées pendant son abonnement. En cas de refus, les Services pourront être limités.

6.4. Rattachement forcé

Un rattachement forcé peut être demandé lorsqu'un Utilisateur souhaite prendre le contrôle d'un Jumeau Numérique existant, sans que celui-ci ait été marqué comme transférable. Cela peut survenir, par exemple, lorsqu'un ancien occupant quitte un Bâtiment sans résilier son contrat.

Dans ce cas, le Jumeau est détaché du Compte de l'ancien Abonné, son abonnement est suspendu, et l'accès est transféré au nouvel Abonné.

Avant d'effectuer ce rattachement, l'Éditeur procédera à des vérifications (accès au Bâtiment, possession de la Passerelle, etc.) et pourra contacter l'ancien Abonné.

Sauf accord exprès de l'ancien Abonné, les Données collectées avant le rattachement forcé ne seront pas accessibles par le nouveau. Les performances des Services basés sur l'analyse de ces Données pourront en être limitées.

7. Centre d'assistance

L'Éditeur met à disposition des Abonnés et Utilisateurs un centre d'assistance en ligne dont l'accès et les conditions d'utilisation varient selon l'offre souscrite.

En cas de difficulté liée à l'utilisation de l'Application ou des Services standards, les Abonnés et Utilisateurs sont invités à consulter en priorité la rubrique « Assistance » ou « Questions fréquentes » intégrée à l'Application. Si nécessaire, ils peuvent ensuite contacter le centre d'assistance aux coordonnées disponibles dans la rubrique « Support », accessible sur l'espace client ou à l'adresse du siège de l'Éditeur, selon le pays concerné.

Important : Ce centre d'assistance est exclusivement dédié aux demandes relatives à l'accès à l'Application, à la Plateforme OpenCaps et aux fonctionnalités couvertes par les présentes Conditions Générales.

Il n'intervient pas sur :

- les dysfonctionnements des Objets Connectés ;
- les problèmes liés aux réseaux Internet ou aux équipements personnels (smartphones, ordinateurs, etc.) ;
- les prestations fournies par des tiers ou partenaires.

Pour toute demande technique avancée, maintenance, assistance sur site ou gestion des Objets Connectés, un service après-vente (SAV) spécifique doit être souscrit séparément auprès d'une Capsule partenaire ou tout autre prestataire qualifié. Par exemple, la Capsule BuildingCare propose des services dédiés d'accompagnement technique, de dépannage et de gestion opérationnelle des Bâtiments.

L'accès à ce type de service nécessite la conclusion d'un contrat complémentaire régi par des Conditions Particulières distinctes, hors du champ des présentes Conditions Générales.

8. Contenus des Abonnés et des Utilisateurs

8.1. Règles d'usage applicables aux Contenus

L'Abonné et, selon les droits qui lui sont conférés, l'Utilisateur peuvent intégrer dans l'Application divers contenus (les « Contenus »), tels que des photographies servant à illustrer les différentes pièces d'un ou plusieurs Jumeaux Numériques.

Ils s'engagent, dans ce cadre, à respecter l'ensemble des lois et réglementations applicables, qu'elles soient locales, nationales ou internationales.

À ce titre, il est strictement interdit d'intégrer dans l'Application tout Contenu, quel qu'il soit, qui :

- porte atteinte à la dignité des personnes, notamment en véhiculant des propos ou représentations à caractère pédopornographique, sexuel explicite, discriminatoire, violent, raciste, homophobe, xénophobe, antisémite, ou incitant à la haine, au terrorisme, au suicide ou à des activités illégales (drogues, jeux d'argent illicites, etc.) ;
- est contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- viole les droits de propriété intellectuelle ou les droits de la personnalité d'un tiers (image, vie privée, données personnelles, etc.) ;
- contient des éléments techniques malveillants tels que virus, logiciels espions, bombes logiques, ou toute autre forme de code ou programme malveillant ;
- perturbe volontairement le bon fonctionnement des Services, notamment via des pratiques de spam, attaques informatiques ou envois massifs ;
- promeut ou facilite le piratage, le contournement de dispositifs de sécurité ou la suppression d'informations relatives aux droits d'auteur.

L'Abonné et l'Utilisateur sont seuls responsables des Contenus qu'ils intègrent ou diffusent dans l'Application. Ils s'engagent à indemniser intégralement l'Éditeur et ses Capsules Partenaires pour tout préjudice (matériel ou immatériel) résultant d'un manquement à ces obligations.

8.2. Rôle de l'Éditeur en tant qu'hébergeur

L'Éditeur agit en qualité d'hébergeur des Contenus. Il n'exerce aucune modération a priori sur ceux-ci.

Cependant, conformément à la législation en vigueur, l'Éditeur met à disposition un dispositif de signalement permettant aux Abonnés et Utilisateurs de lui notifier tout Contenu :

- incitant à la violence (notamment envers les femmes) ;
- portant atteinte à la dignité humaine ou présentant un caractère discriminatoire ;
- à caractère pédopornographique ;
- incitant à la haine en raison de la race, du sexe, de l'orientation ou de l'identité sexuelle, du handicap ;
- incitant ou faisant l'apologie d'actes de terrorisme ou de crimes contre l'humanité ;
- ou tenu pour répréhensible par les autorités de régulation des jeux d'argent.

L'Éditeur s'engage à retirer promptement tout Contenu illicite porté à sa connaissance et à coopérer avec les autorités compétentes, notamment en cas de réquisition ou de demande officielle.

8.3. Procédure de signalement

Le signalement d'un abus peut être effectué via :

- le lien « Signaler un abus » situé sous le Contenu concerné dans l'Application ;
- le formulaire de contact disponible sur le site de l'Éditeur, en sélectionnant le type de contact « Signaler un abus ».

Pour les Contenus manifestement illicites, la notification doit comporter les éléments suivants (conformément à l'article 6.1.5 de la LCEN) :

- date du signalement ;
- identité complète du notifiant (nom, prénom, adresse, etc.) ;
- identité du destinataire (auteur du Contenu) si connue ;
- description précise des faits et localisation du Contenu (lien, capture d'écran, etc.) ;
- motifs juridiques et justifications de retrait ;
- preuve de tentative de contact préalable avec l'auteur du Contenu, ou justification de l'impossibilité de le faire.

8.4. Données de traçabilité et sanctions

L'Éditeur conserve les données techniques de traçabilité (logs, adresse IP, timestamp, identifiants de compte) associées aux signalements reçus.

Tout signalement abusif est passible de sanctions, conformément à la législation en vigueur.

Enfin, l'Éditeur se réserve le droit de désactiver l'accès à tout Contenu dont le caractère illicite est manifeste, même en l'absence de décision judiciaire.

8.5. Propriété intellectuelle sur les Contenus

a) Droits garantis par l'Abonné ou l'Utilisateur

L'Abonné ou l'Utilisateur déclare être titulaire de l'ensemble des droits nécessaires sur les Contenus qu'il intègre ou publie via l'Application, et garantit qu'aucun de ces droits n'a fait l'objet d'une cession exclusive à des tiers.

Il s'engage, à ce titre, à garantir intégralement l'Éditeur et ses Capsules Partenaires contre toute réclamation, recours ou action d'un tiers relative aux Contenus mis en ligne, notamment en matière de contrefaçon, de droits voisins ou de droit à l'image.

b) Licence concédée à l'Éditeur et à ses Capsules Partenaires

En publiant des Contenus dans le cadre de l'Application, l'Abonné ou l'Utilisateur concède à l'Éditeur et à ses Capsules Partenaires, à titre gratuit, une licence non-exclusive, mondiale, cessible et transférable, avec droit de sous-licence, pour la durée légale de protection des droits afférents (y compris prorogations légales ou futures).

Cette licence couvre notamment le droit de :

- reproduire, représenter, communiquer, modifier, adapter, éditer, traduire ou extraire tout ou partie des Contenus ;
- diffuser ou rendre accessibles les Contenus via l'Application, tout support numérique ou physique (papier, vidéo, audiovisuel, etc.), présent ou à venir ;
- exploiter les Contenus à des fins de communication, information, promotion ou publicité, à titre gratuit ou payant, y compris dans un cadre commercial.

L'Éditeur peut librement sélectionner, mettre en avant ou valoriser tout ou partie des Contenus dans le cadre de son activité ou de celle de ses Capsules, sous réserve du respect de la vie privée des Abonnés ou Utilisateurs concernés.

c) Utilisation des Contenus par d'autres Utilisateurs

L'Abonné ou l'Utilisateur autorise également, de manière gratuite, personnelle et non transférable, les autres Abonnés ou Utilisateurs ayant accès à ses Jumeaux Numériques à consulter et reproduire les Contenus dans le cadre exclusif de leur utilisation de l'Application. Cette licence est limitée à la durée légale de protection des droits et exclut toute possibilité de sous-licence ou d'exploitation en dehors du périmètre de la Solution OpenCaps.

d) Portée et validité des autorisations

Les droits concédés s'appliquent aux Contenus :

- tels que définis dans les présentes Conditions Générales ;
- publiés ou mis en ligne par l'Abonné ou l'Utilisateur dans le cadre du présent Contrat ;
- pendant toute la durée d'exécution du Contrat.

Compte tenu du caractère déterminable des Contenus et des conditions précises de leur usage, les Parties reconnaissent que la présente clause ne constitue pas une cession globale d'œuvres futures au sens de l'article L.131-1 du Code de la propriété intellectuelle.

Toutefois, pour les Contenus non encore créés ou publiés au moment de la signature du Contrat, ou dans l'hypothèse où les critères ci-dessus ne seraient pas jugés suffisamment précis, l'Abonné ou l'Utilisateur s'engage à confirmer expressément les autorisations déjà concédées, dès leur publication ou mise en ligne.

e) Mesures de protection des Contenus

L'Abonné ou l'Utilisateur est informé que l'Éditeur pourra mettre en œuvre des mesures techniques de protection ou d'identification (marquage, fingerprinting, etc.) pour sécuriser les Contenus.

Sur demande écrite, l'Éditeur s'engage à fournir, dans un délai raisonnable, les informations essentielles relatives aux dispositifs de protection ou d'information effectivement utilisés.

9. Propriété intellectuelle de l'Éditeur – Licence d'utilisation

9.1. Titularité des droits

L'Abonné ou l'Utilisateur reconnaît expressément que l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs à l'Application, aux Services et à la Solution OpenCaps (y compris ses composants logiciels, bases de données, contenus techniques, interfaces, éléments graphiques, etc.) appartient exclusivement à l'Éditeur et/ou à ses Capsules Partenaires, selon les cas.

Cela inclut notamment les droits sur les bases de données exploitées dans le cadre de la Solution OpenCaps et des Applications compatibles.

9.2 Licence concédée

Sous réserve de l'acceptation et du respect intégral du Contrat Abonné ou du Contrat Utilisateur, l'Éditeur accorde à l'Abonné ou à l'Utilisateur une licence personnelle, non-exclusive, gratuite, non

transférable, non cessible et sans droit de sous-licence, d'accès et d'utilisation de l'Application, des Services et de la Solution OpenCaps.

Cette licence est strictement limitée à la durée du Contrat concerné, et a pour seul objet de permettre à l'Abonné ou à l'Utilisateur de bénéficier des Services dans les conditions prévues contractuellement.

Elle autorise notamment l'exécution technique nécessaire au bon fonctionnement de la Solution (chargement, affichage, lecture, exécution des contenus) sur l'appareil de consultation de l'Abonné ou de l'Utilisateur.

Tous les autres droits sont expressément réservés à l'Éditeur et/ou à ses Partenaires.

9.3. Restrictions d'usage

L'Abonné ou l'Utilisateur s'interdit formellement :

- de **copier, imprimer, transférer, représenter** ou **distribuer** tout ou partie de l'Application, des Services ou de la Solution OpenCaps, sauf ce qui est strictement nécessaire à l'usage autorisé ;
- de **vendre, louer, sous-licencier, mettre à disposition**, ou **commercialiser** de quelque manière que ce soit les éléments précités ;
- de **modifier, altérer, adapter, fusionner, traduire, désassembler, décompiler, procéder à une ingénierie inverse** ou toute autre tentative visant à accéder au code source ou à l'architecture interne de la Solution ;
- de **contourner** les dispositifs techniques de **protection**, de **traçabilité** ou d'**information** associés à l'Application ou à ses composants ;
- de **corriger par ses propres moyens** toute anomalie, même mineure, affectant le fonctionnement de la Solution.

Par ailleurs, il est interdit de **retirer, modifier ou masquer** toute mention relative aux droits de propriété intellectuelle de l'Éditeur (ex. : mentions légales, logos, copyright).

9.4. Portée et maintien des obligations

Le présent article constitue une clause autonome du Contrat.

Il survivra donc à la **résiliation, l'expiration ou la résolution**, totale ou partielle, du Contrat Abonné ou Utilisateur, quelle qu'en soit la cause, y compris à titre conservatoire ou par décision judiciaire.

10. Liens hypertextes

L'Application peut contenir des liens hypertextes vers des sites Internet et/ou applications mobiles exploités par des tiers. L'Abonné ou Utilisateur est averti qu'en cliquant sur ces liens, il quitte l'Application et est conduit sur des sites Internet et/ou applications tierces.

L'Éditeur n'est pas responsable de la qualité ou de l'exactitude de ces contenus ni de ces sites Internet et/ou applications mobiles et ne peut pas non plus être considérée comme approuvant, publiant ou autorisant ces sites Internet et/ou applications mobiles ou ces contenus.

Par conséquent, les exploitants de ces sites Internet sont seuls responsables du respect des législations et réglementations applicables. L'Éditeur décline toute responsabilité quant aux dommages pouvant résulter de l'utilisation de ces sites Internet et/ou applications.

La décision d'activer ces liens relève de la pleine et entière responsabilité de l'Abonné ou Utilisateur.

11. Garanties et Responsabilités

11.1. Responsabilité des Abonnés et Utilisateurs

L'Abonné ou l'Utilisateur demeure **pleinement responsable** du respect :

- du Contrat Abonné ou Utilisateur ;
- des lois et règlements en vigueur ;
- de ses propres décisions et interactions au sein de l'Application.

Cela inclut notamment toute décision relative au **partage**, au **transfert** (total ou en location), ou à la **demande de rattachement forcé** d'un Jumeau Numérique, ainsi que leurs conséquences.

En cas de manquement, l'Éditeur se réserve le droit de mettre en œuvre **toute mesure ou sanction prévue à l'article 17**, y compris la suspension ou résiliation du Contrat concerné.

11.2. Données issues des Objets Connectés : responsabilités et limites

L'Abonné ou l'Utilisateur reconnaît que les **Données collectées via les Objets Connectés** peuvent présenter des **imperfections**, telles que :

- erreurs, omissions ou inexactitudes ;
- données erronées issues d'un usage inadéquat ;
- dysfonctionnements relevant des fabricants tiers.

L'Éditeur ne saurait être tenue responsable de telles imperfections lorsque leur origine ne lui est pas imputable.

L'Éditeur s'engage à mettre en œuvre les **meilleurs efforts** pour garantir l'**intégrité technique des Données** pendant leur transmission et leur restitution. Il s'agit d'une **obligation de moyens**.

L'Éditeur ne garantit donc ni l'exhaustivité, ni l'exactitude, ni la mise à jour permanente des Données consultées dans l'Application.

Il appartient à l'Abonné ou Utilisateur de **croiser les Données** fournies via la Solution OpenCaps avec toute **autre information disponible localement** dans leur Bâtiment physique.

11.3. Collecte, hébergement et modération des Contenus et Données

Lorsque l'Éditeur agit en tant qu'**hébergeur technique**, au sens de l'article 6.1.2 de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 (LCEN), il **n'exerce aucune modération a priori** sur les Contenus ou Données hébergés.

L'Éditeur **ne pourra être tenue responsable** des Contenus et Données publiés par des tiers, **sauf** :

- s'il a eu **effectivement connaissance** de leur caractère illicite suite à une notification conforme à l'article 8.1 ;
- et s'il n'a pas agi promptement pour les retirer.

En tant qu'hébergeur, l'Éditeur met en œuvre les **meilleurs efforts** pour assurer la **sécurité et l'intégrité des Contenus et Données** stockés sur ses serveurs ou ceux de ses prestataires, dans le cadre d'une **obligation de moyens**.

11.4. Analyses et recommandations de pilotage intelligent

L'Éditeur développe une solution logicielle reposant sur des **algorithmes d'apprentissage** nourris par les Données issues des Objets Connectés et d'autres sources pertinentes, dans le but de proposer aux Abonnés et Utilisateurs :

- des **Analyses** ;
- des **Données enrichies** ;
- et des **recommandations de pilotage**.

L'Éditeur fait ses meilleurs efforts pour fournir des résultats **fiables, pertinents et adaptés aux besoins exprimés**, mais n'est tenue qu'à une **obligation de moyens**.

En conséquence, l'Éditeur :

- **ne garantit pas** l'exactitude totale ni l'actualité des Analyses ou Données enrichies ;
- **ne peut s'engager** sur la pertinence ou le succès des recommandations proposées (ex. : objectifs de performance énergétique ou de confort).

L'Abonné ou l'Utilisateur est expressément **invité à ne pas se fonder exclusivement** sur les recommandations automatiques proposées par la Solution OpenCaps pour ses décisions.

Il est **recommandé de croiser ces suggestions** avec d'autres données, expériences ou dispositifs à sa disposition, afin de prendre les décisions les plus éclairées possibles.

11.5. Responsabilités et garanties relatives à la Solution OpenCaps, à l'Application et à la Passerelle

L'Éditeur ne saurait être tenue responsable, à quelque titre que ce soit :

- d'une utilisation non conforme de la Solution OpenCaps, de l'Application et/ou de la Passerelle, notamment en cas de non-respect du Contrat Abonné ou Utilisateur, ou des consignes techniques communiquées par l'Éditeur ;
- des comportements illicites ou inappropriés adoptés par un Abonné ou Utilisateur au sein de l'Application, notamment la publication de Contenus interdits ;
- de l'usage fait par un Abonné ou Utilisateur des Contenus diffusés ou partagés par d'autres Utilisateurs.

L'Éditeur s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer le bon fonctionnement de la Solution OpenCaps, de l'Application et de la Passerelle. Il s'agit d'une **obligation de moyens**, et non de résultat.

La Solution OpenCaps, l'Application et la Passerelle sont en **évolution constante**. L'Abonné ou l'Utilisateur reconnaît et accepte que leur structure ou leur présentation puissent être modifiées ponctuellement.

L'Éditeur ne garantit ni l'absence d'anomalies, ni un fonctionnement ininterrompu, ni l'adéquation absolue aux besoins spécifiques des Abonnés ou Utilisateurs. Des interruptions ou erreurs peuvent survenir, notamment en cas d'usage excessif ou anormal affectant la stabilité ou la sécurité du service. L'Abonné ou Utilisateur s'engage à faire un usage raisonnable des Services.

En cas de nécessité technique, l'Éditeur se réserve le droit de **suspendre l'accès** à tout ou partie de la Solution OpenCaps, de l'Application et/ou de la Passerelle :

- pour raison de sécurité (risque sur les équipements, Données, Contenus ou Analyses) ;
- pour maintenance, correction, mise à jour ou évolution des Services.

En cas d'urgence, une suspension sans préavis pourra être effectuée. L'Éditeur ne pourra être tenue responsable d'un quelconque préjudice subi à ce titre.

L'Abonné ou l'Utilisateur est expressément invité à **prendre les mesures nécessaires** pour sauvegarder ses Données, Contenus ou Analyses et anticiper les éventuelles interruptions de service.

En cas de coupure du réseau Internet chez l'Abonné ou Utilisateur, certaines fonctionnalités dites "de secours" resteront actives localement via les Objets Connectés et la Passerelle (lumière, chauffage, volets, thermostat hebdomadaire). En revanche, l'Application ne sera plus accessible, même localement.

11.6. Stipulations communes à tous les Services

L'Éditeur ne saurait être responsable des dysfonctionnements imputables à :

- des Objets Connectés conçus ou fournis par des tiers ;
- l'équipement informatique de l'Abonné ou de l'Utilisateur ;
- les installations techniques ou défaillances de fournisseurs d'accès à Internet.

L'Abonné ou Utilisateur s'engage à utiliser les Objets Connectés, équipements et installations dans le respect des lois et des notices d'utilisation.

En aucun cas, l'Éditeur ne pourra être tenue responsable de retards ou dommages résultant d'un **cas de force majeure**, tel que défini par la jurisprudence française, notamment : grève, coupure d'énergie, défaillance des réseaux de communication ou d'hébergement.

En cas de force majeure, la fourniture des Services ou l'accès à l'Application et/ou à la Solution OpenCaps pourra être suspendu temporairement.

11.7. Limitation de responsabilité

Sous réserve de ce qui précède, l'Éditeur demeure responsable des **dommages directs causés par sa propre faute**, dans les conditions et limites du Contrat Abonné ou Utilisateur.

Pour les **Abonnés et Utilisateurs Professionnels**, la responsabilité de l'Éditeur est expressément limitée à un montant ne pouvant excéder le **montant de l'abonnement annuel** par Jumeau Numérique, calculé sur les **douze (12) mois précédant le fait générateur** du dommage, sauf :

- en cas de faute lourde, dolosive ou intentionnelle ;
- en cas de décès ou de dommage corporel.

L'Éditeur ne saurait être tenue responsable des **préjudices indirects**, tels que :

- perte de bénéfices, de données, de chiffre d'affaires ou d'exploitation ;
- préjudice commercial ou d'image ;
- absence de réalisation des objectifs escomptés par l'Abonné ou Utilisateur.

11.8. Survie des dispositions

Les stipulations du présent article **survivent** à toute **résiliation, résolution ou expiration** du Contrat Abonné ou Utilisateur, quelle qu'en soit la cause.

12. Opposition au démarchage téléphonique (Abonnés et Utilisateurs Consommateurs ou Non-Professionnels)

Si un numéro de téléphone est communiqué à l'Éditeur lors de la création d'un Compte OpenCaps ou de la souscription aux Services, ce numéro pourra être utilisé uniquement :

- pour les besoins de la bonne exécution du Contrat Abonné ou Utilisateur ;
- ou pour proposer des services en lien direct avec ceux déjà souscrits.

Conformément aux articles L. 223-1 et suivants du Code de la consommation, tout Abonné ou Utilisateur Consommateur ou Non-Professionnel peut, s'il le souhaite, s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel, gérée par Opposetel : www.bloctel.gouv.fr. Cette inscription interdit à tout professionnel de le contacter à des fins de prospection, sauf relation contractuelle en cours.

13. Communication et facturation électronique

À des fins contractuelles, l'Abonné ou l'Utilisateur accepte :

- d'être contacté par l'Éditeur par email et par téléphone ;
- de recevoir par voie électronique l'ensemble des communications relatives à la Solution OpenCaps, à l'Application et aux Services.

En particulier, l'Abonné accepte de recevoir ses factures par email, au format PDF, à l'adresse associée à son Compte OpenCaps. Ces factures sont également consultables à tout moment dans la rubrique « Mon Compte » de l'Application.

L'Abonné ou l'Utilisateur s'engage à mettre à jour ses coordonnées, notamment en cas de changement d'adresse électronique, conformément à l'article 21 des présentes Conditions Générales.

14. Données à caractère personnel

La collecte, le traitement et la protection des données personnelles des Abonnés et Utilisateurs sont régis par la **Politique de confidentialité** de l'Éditeur, consultable à l'adresse suivante : **data-act@opencaps.io**

Cette Politique fait partie intégrante des Conditions Générales. Elle doit être **lue et acceptée** pour pouvoir accéder à l'Application, à la Solution OpenCaps et aux Services associés.

15. Gestion des notifications et communications marketing

L'Abonné ou Utilisateur accepte de recevoir par email et/ou notification :

- des informations relatives à la Solution OpenCaps, à l'Application et aux Services souscrits ;
- et, s'il y consent expressément, des offres concernant d'autres produits ou services proposés par l'Éditeur (notamment des objets connectés développés ou distribués par l'Éditeur).

Un **centre de gestion des préférences** est mis à disposition dans l'Application. L'Abonné ou Utilisateur peut y configurer, à tout moment, ses choix concernant les notifications et les emails (par thématique ou type de contenu).

Les préférences ainsi exprimées seront prises en compte dans un **délai maximum de 24 heures**.

16. Conservation des preuves

Les informations techniques collectées par l'Éditeur relatives à :

- l'hébergement, l'analyse, la transmission ou l'enrichissement des Données ;
- l'utilisation de l'Application ;
- les accès, actions et opérations réalisées via le Compte OpenCaps,

pourront être conservées à des fins de preuve pendant une durée de cinq (5) ans, conformément aux dispositions légales applicables.

Ces données sont archivées sur un support durable et sécurisé, garantissant leur intégrité.

17. Durée / Suspension / Résiliation

17.1. Stipulations spécifiques au Contrat Utilisateur

Le Contrat Utilisateur conclu entre l'Utilisateur et l'Éditeur prend effet à compter de la date d'acceptation par l'Utilisateur des Conditions Générales lors de la création du Compte OpenCaps.

L'Utilisateur peut résilier son Contrat Utilisateur en supprimant son Compte OpenCaps dans les conditions définies à l'article 5.5

ou en envoyant une demande en ce sens à l'Éditeur à l'adresse suivante : contact@opencaps.io

Pour mémoire, la suppression d'un Compte OpenCaps par l'Utilisateur entraîne la résiliation du Contrat Utilisateur, mais également le cas échéant de son ou ses Contrats Abonné à compter de la prochaine date de reconduction de son ou ses Contrats Abonné au sens de l'article 17.2 ci-après.

En l'absence de rattachement de Jumeau Numérique à un Compte OpenCaps par le biais d'une souscription d'abonnement ou d'un partage pendant une durée excédant trente-six (36) mois (et ce, y compris en cas de détachement forcé d'un Jumeau Numérique, l'Éditeur se réserve le droit de supprimer spontanément ledit Compte OpenCaps sans recueillir l'accord préalable de l'Utilisateur. Le Contrat entre l'Éditeur et l'Utilisateur sera alors automatiquement résilié, ce que l'Utilisateur accepte.

Lors de la résiliation d'un Contrat Utilisateur, l'accès aux données et/ou contenus reliées Au(x) Jumeau(x) Numériques(s) qui étaient partagés avec l'Utilisateur seront rendus inaccessibles via l'Application pour le seul Utilisateur dans un délai d'un (1) mois à compter de la résiliation sauf motif légitime. L'Abonné dispose donc d'un délai d'un (1) mois à compter de la résiliation du Contrat pour récupérer via l'Application les Données et Contenus qu'il souhaiterait conserver.

Certaines Données et Contenus sont susceptibles d'être conservés après l'expiration de ce délai par l'Éditeur dans les conditions prévues dans la politique de confidentialité de l'Éditeur accessible à l'adresse <https://opencaps.io/legal1>

17.2. Stipulations spécifiques au Contrat Abonné

Sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières, le Contrat Abonné conclu entre l'Abonné et l'Éditeur prend effet à compter de la date d'acceptation par l'Abonné des Conditions Générales accompagnées des Conditions Particulières lors du rattachement à son Compte OpenCaps d'un Jumeau Numérique.

Sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières, le Contrat Abonné est alors conclu entre l'Abonné et l'Éditeur pour une durée d'un (1) an.

Le Contrat Abonné peut toutefois être suspendu lors d'un transfert en location ou d'un détachement forcé d'un Jumeau Numérique (voir à cet égard, articles 6.3 et 6.4 ci-dessus).

Sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières, le Contrat Abonné conclu entre l'Abonné et l'Éditeur est reconduit tacitement reconduit par période successive dont la durée varie en fonction de la formule d'abonnement choisie (la ou les « Périodes Contractuelles »).

A la fin du Contrat Abonné ou, si le Contrat Abonné est reconductible tacitement, lors de la résiliation d'un Contrat Abonné, l'accès aux données et/ou contenus reliées au(x) Jumeau(x) Numérique(s) concernés par l'abonnement seront rendus inaccessibles via l'Application pour l'Abonné et les éventuels Utilisateurs avec lesquels l'Abonné aurait partagé le(s)dit(s) Jumeau(x) Numérique(s) dans un délai d'un (1) mois à compter de la résiliation sauf motif légitime ou sauf transfert du ou desdits Jumeau(x) Numérique(s) à l'un de ces Utilisateurs qui souscrirait un abonnement. L'Abonné et les éventuels Utilisateurs bénéficiaires d'un partage disposent donc d'un délai d'un (1) mois à compter de la résiliation du Contrat pour récupérer via l'Application les Données et Contenus qu'il souhaiterait conserver. Certaines Données et Contenus sont susceptibles d'être conservés après l'expiration de ce délai par l'Éditeur dans les conditions prévues dans la politique de confidentialité de l'Éditeur accessible à l'adresse <https://opencaps.io/legal1>

Pour mémoire, la fin ou la résiliation par un Abonné de tous ses Contrats Abonné par un autre biais que la suppression de son Compte OpenCaps n'entraîne pas la suppression dudit Compte OpenCaps et la résiliation de son Contrat Utilisateur sauf demande expresse en ce sens.

Si le Contrat Abonné est reconductible tacitement, l'Abonné qui souhaite résilier l'un de ses Contrats Abonnés à l'issue d'une Période Contractuelle doit demander la résiliation du Contrat Abonné à l'Éditeur, a minima quinze (15) jours avant le terme de la Période Contractuelle en cours sauf en cas de soumission à l'Abonné de nouvelles conditions tarifaires conformément à l'article 3.2.2 dans les quinze (15) jours précédant le terme de la Période Contractuelle en cours . Il peut adresser sa demande de résiliation en supprimant son Compte OpenCaps via la rubrique « Mon Compte » de l'Application dans les conditions définies à l'article 5.5 ci-dessus, en transférant totalement le Jumeau Numérique correspondant à l'abonnement, en adressant sa demande de résiliation à l'Éditeur par courrier électronique à contact@opencaps.io ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse postale de l'Éditeur. A défaut de demande de résiliation adressée par l'Abonné à l'Éditeur (dans le respect des conditions précitées), le Contrat Abonné est tacitement reconduit pour une nouvelle Période Contractuelle.

Si le Contrat Abonné est reconductible tacitement, sous réserve pour les Abonnés Consommateurs et Non-Professionnels de l'application de l'article L. 215-1 du Code de la consommation reproduit ci-après, toute demande de résiliation de tout Abonné reçue par l'Éditeur après l'expiration du délai précité ne pourra pas être prise en compte par l'Éditeur, pour la prochaine Période Contractuelle, mais sera prise en compte à l'issue de cette prochaine Période Contractuelle.

Ainsi, à titre d'exemple, si l'Éditeur reçoit une demande de résiliation le 15 septembre pour une Période Contractuelle d'une durée d'un mois s'achevant le 30 septembre, le Contrat Abonné ne pourra pas être résilié pour la Période Contractuelle suivante, mais le Contrat Abonné sera résilié à l'issue de la prochaine Période Contractuelle, à savoir à compter du 1^{er} novembre.

Pour les Abonnés Consommateurs et Non-Professionnels, il est également rappelé que l'article L. 215-1 du Code de la consommation prévoit :

« Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur ».

L'article L. 215-3 du Code de la consommation prévoit également que :

« Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels ».

L'article L. 241-3 du Code de la consommation précise enfin que :

« Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal ».

17.3. Dispositions communes au Contrat Utilisateur et au Contrat Abonné

En cas de manquement par l'Abonné ou Utilisateur à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat Abonné ou Utilisateur, l'Éditeur se réserve le droit d'entreprendre toute action en vue de faire cesser et, le cas échéant, sanctionner ledit manquement.

En cas de manquement grave et/ou répété par l'Abonné ou Utilisateur à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat Abonné ou Utilisateur, l'Éditeur se réserve le droit de lui adresser un email d'avertissement et de suspendre temporairement ou de résilier le Contrat Abonné et/ou le Contrat Utilisateur, sans formalité judiciaire, sans dédommagement et sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels l'Éditeur pourrait prétendre. Dans un tel cas, l'Abonné ou Utilisateur sera informé du motif de la suspension ou de la résiliation de son ou ses Contrats Abonnés et/ou Utilisateur et, le cas échéant, de la durée de la suspension. Les sanctions décrites peuvent être mises en œuvre sans préjudice de toutes poursuites, pénales ou civiles, dont l'Utilisateur pourrait faire l'objet de la part des autorités publiques, de tiers, ou de l'Éditeur.

Notamment, le non-encaissement d'un paiement dû par l'Abonné à l'Éditeur autorisera l'Éditeur à résilier automatiquement et de plein droit le ou les Contrats Abonné concernés par le défaut de paiement avec effet immédiat du seul fait du non- encaissement, moyennant le respect d'un préavis de quinze (15) jours à compter de la date de première présentation d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant à l'Abonné le défaut du paiement, restée sans réponse.

l'Éditeur se réserve par ailleurs le droit de résilier le ou les Contrats Abonné et/ou Utilisateur avec effet immédiat au cas où il y aurait présomption ou suspicion d'un acte délictueux de l'Abonné ou de l'Utilisateur ou dans le cas où elle cesserait définitivement de fournir les Services à toute personne.

En cas de résiliation du ou des Contrats Abonné et/ou Utilisateur pour quelque cause que ce soit, l'accès aux Services afférents au(x) Contrat(s) concerné(s) sera suspendu.

Il est précisé qu'en cas de résiliation, les stipulations du ou des Contrats Abonnés et/ou Utilisateurs résiliés seront maintenues en ce qu'elles régissent les Services afférents aux contrats concernés antérieurement au jour de la prise d'effet de la résiliation.

18. Droit de rétractation (applicable seulement pour les Abonnés et Utilisateurs Consommateurs)

18.1. Exercice du droit de rétractation par l'Abonné ou Utilisateur Consommateur

En application des dispositions des articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, l'Abonné ou Utilisateur Consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Ce délai de quatorze (14) jours court pour chaque Contrat Abonné ou Utilisateur à compter de la conclusion dudit Contrat Abonné ou Utilisateur.

L'Abonné ou Utilisateur Consommateur peut exercer son droit de rétractation, au moyen du formulaire « contact » de l'Éditeur ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

L'Abonné ou Utilisateur Consommateur doit informer l'Éditeur de sa décision de se rétracter avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours précité, étant précisé que, conformément à l'article L. 221-22 du Code de la consommation, la charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation pèse sur l'Abonné ou Utilisateur Consommateur.

Le droit de rétractation peut s'exercer au moyen du formulaire « contact » de l'Éditeur. L'Éditeur permet également à l'Abonné ou Utilisateur Consommateur de remplir et transmettre en ligne via l'Application le formulaire permettant l'exercice du droit de rétractation accessible au moyen du formulaire « contact » de l'Éditeur. Dans l'hypothèse où l'Abonné ou Utilisateur Consommateur exercerait son droit de rétractation par ce moyen, l'Éditeur communiquera à l'Abonné ou Utilisateur Consommateur un accusé de réception de la rétractation par courrier électronique.

l'Éditeur remboursera l'Abonné Consommateur qui aura exercé son droit de rétractation dans les meilleurs délais et au plus tard quatorze (14) jours après la date à laquelle l'Éditeur a connaissance de l'exercice de son droit de rétractation par l'Abonné Consommateur.

Si l'Abonné Consommateur exerce son droit de rétractation, l'Éditeur lui remboursera les sommes versées en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé l'Abonné Consommateur lors de la conclusion du Contrat Abonné. Faute pour l'Abonné Consommateur de permettre à l'Éditeur un remboursement par le même moyen de paiement, il est expressément convenu entre l'Éditeur et l'Abonné Consommateur que (1) ce dernier fournira à l'Éditeur un relevé d'identité bancaire aux fins de la réalisation d'un virement bancaire, étant précisé que ce mode alternatif de paiement

n'occasionne pas de frais pour l'Abonné Consommateur et (2) l'Abonné Consommateur ne saurait revendiquer les majorations prévues par l'article L. 242-4 du Code de la consommation dès lors qu'il n'a pas fourni le relevé d'identité bancaire dans un délai permettant le respect des délais légaux.

18.2. Exécution du Contrat Abonné et/ou Utilisateur à la demande de l'Abonné ou Utilisateur Consommateur avant la fin du délai de rétractation

Conformément à l'article L. 221-25 du Code de la consommation, l'Abonné ou Utilisateur Consommateur peut demander à l'Éditeur à ce que l'exécution du Contrat Utilisateur et/ou du Contrat Abonné commence avant la fin du délai de rétractation.

l'Éditeur recueille la demande de l'Abonné ou Utilisateur Consommateur sur un support durable.

Dans cette hypothèse, si le Contrat Abonné implique pour l'Abonné Consommateur implique le versement par ce dernier d'une somme d'argent à l'Éditeur et si ledit Abonné Consommateur exerce néanmoins son droit de rétractation, celui-ci devra verser à l'Éditeur un montant correspondant aux Services fournis jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant sera proportionnel au prix convenu entre l'Éditeur et l'Abonné Consommateur et à la durée s'étant écoulée entre la conclusion du Contrat Abonné et la date à laquelle l'Éditeur a connaissance de l'exercice du droit de rétractation.

19. Clause d'Imprévision

Conformément à l'article 1195 du Code civil, les Parties conviennent expressément d'en aménager les effets dans les termes suivants :

- Aucune des Parties n'entend supporter seule les risques liés à l'imprévision. Ainsi, si un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du Contrat rend son exécution excessivement onéreuse pour l'une d'elles, cette Partie pourra solliciter une adaptation du Contrat.
- Sont notamment considérés comme changements de circonstances imprévisibles : toute modification significative des conditions économiques, financières, juridiques (ex. : évolution réglementaire), politiques, technologiques, scientifiques ou culturelles ayant un impact substantiel sur les obligations contractuelles de l'une des Parties.
- La Partie qui souhaite invoquer un tel changement devra notifier par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre Partie :
 - les éléments justifiant le caractère imprévisible de la situation,
 - le lien avec l'exécution devenue excessivement onéreuse,
 - ainsi que sa demande motivée de renégociation, résolution ou résiliation du Contrat Abonné ou Utilisateur.
- À réception de cette notification, les Parties s'engagent à se réunir dans un délai de quinze (15) jours calendaires pour tenter de parvenir à un accord amiable.
- En l'absence d'accord à l'issue d'un délai de trente (30) jours calendaires suivant cette première réunion (au cours duquel les Parties devront s'être rencontrées au moins une seconde fois), chacune pourra saisir le juge compétent afin qu'il statue sur une révision ou une résiliation judiciaire du Contrat.
- Le juge saisi devra apprécier la situation à la lumière :
 - des usages du secteur concerné,
 - et des équilibres économiques et commerciaux du Contrat.
- Pendant toute la durée de la procédure (renégociation ou instance judiciaire), chaque Partie s'engage à poursuivre l'exécution de ses obligations contractuelles, dans des conditions loyales et raisonnables.

20. Assurances

L'Éditeur est assuré au titre de sa responsabilité civile professionnelle pour la France auprès de la compagnie d'assurance AXA France – 313, Terrasses de l'Arche – 92727 Nanterre Cedex.

21. Changement d'adresse ou des références bancaires

L'Abonné ou Utilisateur est tenu de communiquer à l'Éditeur tout changement dans ses données à caractère personnel, notamment changement d'adresse, y compris électronique, ou de références bancaires.

Dans la mesure où aucun changement, notamment d'adresses ou de références bancaires, n'a été communiqué, les communications écrites de l'Éditeur seront envoyées à la dernière adresse postale ou électronique que l'Abonné ou Utilisateur aura communiquée et seront considérées comme notifiées trois (3) jours après avoir été envoyées.

La responsabilité de l'Éditeur ne saurait être engagée pour le cas où, en raison de données erronées, les courriers électroniques et/ou virements bancaires destinés à l'Abonné ou Utilisateur ne lui parviendraient pas.

22. Stipulations générales

Si une ou plusieurs stipulations du Contrat Abonné ou Utilisateur sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations resteront en vigueur pour autant que l'essence du contrat ne s'en trouve pas modifiée.

L'Abonné ou Utilisateur et l'Éditeur conviennent alors de remplacer la clause déclarée nulle et non valide par une nouvelle stipulation conforme à l'intention des parties.

Le fait de ne pas exiger ou forcer l'exécution par une partie de certaines des stipulations du Contrat Abonné ou Utilisateur ne saurait être interprété comme une renonciation, de la part de l'autre partie, à son droit d'exiger ou de faire imposer l'exécution de ces stipulations.

Hormis ce que prévoit expressément et spécifiquement le Contrat Abonné ou Utilisateur, les déclarations, accords, renonciations ou autres actes ou omissions de l'Éditeur ne sauraient en aucun cas être interprétés comme visant à modifier le Contrat Abonné ou Utilisateur, et n'auront de valeur contraignante que s'ils sont sous forme écrite et signés par l'Abonné ou Utilisateur et le représentant légal de l'Éditeur.

L'Éditeur pourra librement céder à tout moment tout ou partie de ses droits et obligations au titre du Contrat Abonné ou Utilisateur (notamment par cession de fonds de commerce, apport d'actif, fusion).

Dans le cas où une telle cession serait susceptible d'engendrer une diminution des droits de l'Abonné ou Utilisateur aux termes de son ou ses Contrat Abonné et/ou Utilisateur et dans le cadre de l'utilisation des Services, l'Éditeur en informera préalablement l'Abonné ou Utilisateur qui pourra, s'il refuse les termes de la cession, résilier immédiatement le ou les Contrats Abonnés et/ou Utilisateur concernés.

l'Éditeur pourra être amenée à modifier ou compléter les présentes Conditions Générales. Le cas échéant, la nouvelle version des Conditions Générales sera portée à la connaissance des Abonnés et Utilisateurs. Si l'Abonné ou Utilisateur ne notifie pas en retour son refus par écrit à l'adresse électronique suivante contact@opencaps.io ou à l'adresse postale de l'Éditeur ou par tout autre moyen porté à la connaissance de l'Abonné ou Utilisateur en même temps que la nouvelle version des Conditions Générales, dans un délai de deux (2) semaines à compter la communication par l'Éditeur de ladite nouvelle version à l'Abonné ou Utilisateur, l'Abonné ou Utilisateur est présumé accepter la ou les modification(s) des Conditions Générales.

23. Loi applicable et résolution des litiges

Sans préjudice des dispositions impératives applicables au profit des Abonnés et Utilisateurs Consommateurs et Non- Professionnels, les Contrats Abonné et Utilisateur conclu avec les Abonnés et les Utilisateurs sont soumis à la loi française, la langue d'interprétation des Contrats Abonnés et Utilisateur étant la langue française.

En cas de difficulté relative à la validité, l'interprétation et/ou l'exécution d'un ou plusieurs Contrats Abonné et/ou Utilisateur, l'Abonné ou Utilisateur peut contacter l'Éditeur par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@opencaps.io ou par lettre recommandée à l'adresse postale de l'Éditeur.

En cas d'échec de la résolution du litige entre les parties, les parties peuvent saisir la juridiction compétente.

Conformément à l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et au décret d'application n°2015-1382 du 30 octobre 2015, sous réserve de l'article L. 612-2 du Code de la consommation, l'Abonné ou Utilisateur peut aussi saisir préalablement un médiateur de la consommation ayant reçu l'agrément de la Commission d'évaluation de la médiation de la consommation pour le secteur d'activités concerné.

Pour saisir un médiateur de la consommation, l'Abonné ou Utilisateur devra au préalable s'adresser à l'Éditeur en adressant une lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : U2P SAS - Immeuble Le Silex 2 - Chez Wellio, 9-13, rue des Cuirassiers – 69002 Lyon.

A défaut de réponse dans un délai de deux (2) mois ou en cas de réponse insatisfaisante du service client de l'Éditeur, l'Abonné ou Utilisateur pourra, s'il n'a pas déjà saisi une juridiction compétente et dans un délai maximum d'un (1) an suivant la date d'envoi de la première notification à l'Éditeur, recourir gratuitement au service de médiation pour les litiges de consommation liés aux Services ou découlant de l'exécution du Contrat Abonné ou Utilisateur. Ne peuvent faire l'objet d'une revue par le médiateur les litiges pour lesquels, la demande est manifestement infondée ou abusive, ou a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.

Pour soumettre le litige au médiateur, l'Utilisateur ou Abonné peut contacter tout médiateur de la consommation ayant reçu l'agrément de la Commission d'évaluation de la médiation de la consommation pour le secteur d'activités concerné.

Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le médiateur, la demande de l'Abonné ou Utilisateur doit contenir les éléments suivants pour être traitée avec rapidité : coordonnées postales de l'Abonné ou Utilisateur, adresse email et numéro de téléphone ainsi que les nom et adresse complets de l'Éditeur, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables auprès de l'Éditeur.

Pour plus d'informations sur la médiation de la consommation :

<http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>,

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR> et

http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.htm.

POUR LES ABONNES ET UTILISATEURS CONSOMMATEURS ET NON-PROFESSIONNELS, TOUTE DIFFICULTE RELATIVE À LA VALIDITE, L'INTERPRETATION OU À L'EXECUTION DE LEUR(S) CONTRAT(S) ABONNE ET/OU UTILISATEUR QUI N'AURAIT PAS PU FAIRE L'OBJET D'UN ACCORD AMIABLE ENTRE L'EDITEUR ET L'ABONNE OU L'UTILISATEUR RELEVE DE LA COMPETENCE DES TRIBUNAUX FRANÇAIS, SANS PREJUDICE DES DISPOSITIONS APPLICABLES AU PROFIT DES CONSOMMATEURS LEUR PERMETTANT DE SAISIR LES TRIBUNAUX COMPETENTS DE LEUR LIEU DE RESIDENCE DANS CERTAINES HYPOTHESES.

POUR LES UTILISATEURS PROFESSIONNELS, TOUTE DIFFICULTE RELATIVE À LA VALIDITE, L'INTERPRETATION OU À L'EXECUTION DE LEUR(S) CONTRAT(S) ABONNE ET/OU UTILISATEUR QUI N'AURAIT PAS PU FAIRE L'OBJET D'UN ACCORD AMIABLE ENTRE L'ÉDITEUR ET L'ABONNE OU L'UTILISATEUR RELEVE DE LA COMPETENCE DES TRIBUNAUX DE LYON.