

Garanties légales — Services numériques

HG-HOSTING — Hébergement & infrastructure

Version 2026-10-24-1 · 24 octobre 2026

Droits des consommateurs et encadrés réglementaires pour les fournitures continues et ponctuelles.

Identité du prestataire

HG-HOSTING, SAS au capital de 100 euros — RCS Nantes 991 163 932.

2 Allée du Verger, 44170 Nozay, France.

SIRET 991 163 932 00015 — TVA intracommunautaire FR70 991 163 932.

hg-hosting.fr · client.hg-hosting.fr

contact@hg-hosting.fr · 07 43 75 91 66

Données personnelles : privacy@hg-hosting.fr

Version du document

La version communiquée lors de votre commande s'applique à celle-ci. La publication de cette édition ne modifie pas rétroactivement les contrats déjà conclus.

SOMMAIRE

Accès direct aux articles

Cliquez sur un intitulé pour accéder à la section correspondante.

1. Durée et preuve
2. Mise en conformité
3. Réduction du prix ou fin du contrat
4. Modifications du service
5. Contact et autres garanties
6. Encadrés réglementaires

1. Durée et preuve

Pour un service numérique fourni en continu, HG-Hosting répond des défauts de conformité apparaissant pendant toute la période contractuelle de fourniture. Une reconduction prolonge la période de service concernée. La garantie ne se limite pas à la première activation. Pour une fourniture ponctuelle, les règles et délais spécifiques du Code de la consommation s'appliquent.

Les règles légales de preuve s'appliquent selon la nature de la fourniture. Le consommateur signale le défaut et permet les vérifications raisonnablement nécessaires ; une demande de coopération ne peut imposer un accès disproportionné à ses équipements ou réduire ses droits.

2. Mise en conformité

Le consommateur peut exiger que le service respecte les caractéristiques convenues et les exigences légales. Cette correction est gratuite, intervient dans un délai justifié par la nature du problème et doit éviter une gêne importante. Une impossibilité ou un coût disproportionné peut justifier un refus, qui doit être expliqué sur un support durable.

Les mises à jour indispensables au maintien de la conformité sont fournies pendant la période requise. Le client reçoit les informations nécessaires à leur installation lorsque celle-ci lui incombe. La répartition de l'administration entre le client et HG-Hosting ne retire pas les droits impératifs.

3. Réduction du prix ou fin du contrat

Si le professionnel refuse de corriger, laisse perdurer le problème sans justification, impose des frais ou une gêne majeure, ou si une tentative échoue, le consommateur peut demander une réduction du prix ou mettre fin au contrat dans les conditions légales. Un défaut suffisamment grave peut justifier ce recours immédiatement.

Un défaut mineur peut faire obstacle à la résolution d'un contrat payant ; son caractère mineur doit être démontré par le professionnel. Les modalités de restitution, de remboursement et de récupération des contenus du consommateur sont celles de la loi. Les sommes correspondant à une période de fourniture non conforme ne sont pas exigibles dans les conditions prévues par le Code.

4. Modifications du service

Les mises à jour dépassant le maintien de la conformité supposent une raison valable prévue au contrat, une information préalable adaptée et l'absence de frais supplémentaires. Une modification ayant un effet négatif non mineur peut ouvrir un droit de résolution gratuit dans le délai légal de trente jours, sous réserve notamment de la possibilité proposée de conserver une version conforme sans cette modification.

5. Contact et autres garanties

Pour exercer ces droits : contact@hg-hosting.fr ou HG-HOSTING, 2 Allée du Verger, 44170 Nozay, France. Décrivez le service et le défaut sans communiquer de secret. Une garantie commerciale ou un crédit SLA éventuel s'ajoute aux droits légaux et ne les remplace pas.

Les autres garanties et recours prévus par la loi, dont la garantie des vices cachés lorsqu'elle s'applique, restent ouverts. Cette présentation ne réduit ni les délais légaux ni les droits à réparation.

6. Encadrés réglementaires

Les modèles ci-dessous sont également intégrés dans les CGV. Ils s'adressent aux consommateurs. La fourniture continue couvre toute la période contractuelle et ses renouvellements, et non seulement la première activation.

Références : [article D211-4 et son annexe](#) ; [annexe à l'article D211-3](#).

Encadré — Fourniture continue d'un contenu ou service numérique (article D211-4)

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai égal à la durée contractuelle de fourniture choisie à la commande : un mois, trois mois, six mois ou douze mois (un an), prolongée pour chaque période renouvelée ; quarante-huit heures pour l'essai gratuit ; ou la durée expressément indiquée sur le devis accepté pour une autre prestation continue à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant la durée contractuelle de fourniture choisie à la commande : un mois, trois mois, six mois ou douze mois (un an), prolongée pour chaque période renouvelée ; quarante-huit heures pour l'essai gratuit ; ou la durée expressément indiquée sur le devis accepté pour une autre prestation continue.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
- 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
- 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

Encadré — Fourniture ponctuelle d'un contenu ou service numérique (article D211-3)

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
- 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.