

Conditions Particulières — Livraison

Délais d'activation des Services et recours en cas de retard

Version du 15 septembre 2026 · ElypseGroup SAS, exerçant sous le nom commercial ElypseCloud · RCS Bordeaux 978 470 680

Article 1 — Objet

Les présentes Conditions Particulières définissent les délais de livraison des Services commercialisés par ElypseGroup SAS, exerçant sous le nom commercial ElypseCloud et les recours ouverts au Client en cas de retard. Elles complètent les Conditions Générales de Vente.

Article 2 — Délais de livraison

2.1 Provisionnement automatisé

Les Services faisant l'objet d'un provisionnement automatisé sont livrés **dans un délai indicatif de cent vingt secondes** à compter de la validation effective du paiement et de la réception des informations nécessaires à leur mise en œuvre.

2.2 Services nécessitant une intervention

Les Services nécessitant une intervention humaine, une configuration spécifique ou l'approvisionnement de matériel sont livrés dans le délai indiqué lors de la commande. À défaut d'indication, la livraison intervient dans un délai maximal de trente jours à compter de la conclusion du contrat, conformément à l'article L216-1 du Code de la consommation.

2.3 Vérifications préalables

Lorsque la commande fait l'objet d'une vérification d'identité ou de régularité du moyen de paiement, en application de l'article 4.4 des Conditions Générales de Vente, le délai de livraison court à compter de l'achèvement de cette vérification. Le Client en est informé sans délai.

Article 3 — Notification de la livraison

La livraison est notifiée au Client par courrier électronique à l'adresse renseignée sur son compte. Cette notification comporte les informations nécessaires à l'accès au Service.

Le Client veille à ce que cette adresse soit valide et à ce que les messages d'ElypseCloud ne soient pas filtrés par son système de messagerie. Le Service demeure en tout état de cause accessible depuis l'espace client.

Article 4 — Retard de livraison

4.1 Engagement d'ElypseCloud

Lorsqu'un Service à provisionnement automatisé n'est pas livré dans un délai de **quarante-huit heures** à compter de la validation du paiement, le Client peut demander la résolution de la commande et **le remboursement intégral des sommes versées**.

Cet engagement est plus favorable que le régime prévu par les articles L216-1 et suivants du Code de la consommation, dont le Client conserve par ailleurs le bénéfice.

4.2 Modalités

La demande s'effectue par ticket depuis l'espace client ou par courrier électronique à contact@elypsecloud.com, en indiquant le numéro de commande.

Aucune justification n'est demandée au Client. ElypseCloud vérifie elle-même, au moyen de ses journaux de provisionnement, la réalité et la durée du retard invoqué.

4.3 Remboursement

Le remboursement est effectué sur le moyen de paiement utilisé lors de la commande, dans un délai maximal de quatorze jours à compter de la demande.

Le Client peut, à sa demande expresse formulée au moment du remboursement, opter pour un crédit sur son compte ElypseCloud en lieu et place du remboursement.

4.4 Détection proactive

Lorsqu'ElypseCloud constate elle-même un retard de livraison supérieur à quarante-huit heures, elle en informe le Client et lui propose soit la livraison dans un nouveau délai, soit le remboursement intégral.

Article 5 — Causes exonératoires

Les délais mentionnés à l'article 2 sont suspendus lorsque le retard résulte :

- d'informations inexactes, incomplètes ou manquantes fournies par le Client ;
- de l'absence de validation du paiement par le prestataire de paiement ;
- d'une vérification d'identité ou d'une suspicion de fraude, dans les conditions de l'article 2.3 ;
- d'un cas de force majeure au sens de l'article 17 des Conditions Générales de Vente.

Dans ces hypothèses, ElypseCloud informe le Client de la cause du retard et du délai prévisible de livraison.

Article 6 — Non-conformité de la livraison

Le Client dispose d'un délai de sept jours à compter de la livraison pour signaler une non-conformité des caractéristiques du Service au regard de celles commandées.

ElypseCloud procède, à son choix, à la mise en conformité du Service ou au remboursement intégral, sans préjudice des garanties légales dont bénéficie le Client consommateur, notamment la garantie de conformité des contenus et services numériques prévue aux articles L224-25-12 et suivants du Code de la consommation.

Article 7 — Modification

ElypseCloud peut modifier les présentes CP. Toute modification substantielle est notifiée au Client au moins trente jours avant son entrée en vigueur.