

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions de mise à disposition et d'utilisation des Services d'OVH.

Elles forment, avec les Conditions Particulières de Service applicables et l'ensemble des documents auxquels elles font référence, un contrat (ci-après le « Contrat ») conclu entre OVH SAS, société de droit français, domiciliée 2 rue Kellermann 59100 Roubaix, et inscrite au RCS de Lille Métropole au numéro B424 761 419 (ci-après dénommée (« OVH »)), et toute personne physique ou morale, consommateur ou professionnel, de droit privé ou de droit public, créant un Compte Client sur le Site Internet d'OVH (ci-après nommée le « Client ») ; le Client et OVH étant individuellement ou conjointement dénommés la ou les « Partie(s) ».

Les termes commençant par une majuscule ont le sens défini dans le cadre des présentes Conditions Générales de Service, ou, à défaut, dans le [Glossaire OVH](#), accessible sur le Site OVH.

## SOMMAIRE

ARTICLE 1 : COMMANDE DES SERVICES .....	1
ARTICLE 2 : SERVICES .....	2
ARTICLE 3 : CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES .....	3
ARTICLE 4 : SUPPORT OVH .....	5
ARTICLE 5 : RESPONSABILITE .....	6
ARTICLE 6 : CONDITIONS FINANCIERES.....	8
ARTICLE 7 : DUREE, RENOUELEMENT ET RESILIATION DES SERVICES .....	9
ARTICLE 8 : TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	10
ARTICLE 9 : CONFIDENTIALITE .....	12
ARTICLE 10 : DISPOSITIONS GENERALES.....	13
ARTICLE 11 : COMPETENCE JURIDICTIONNELLE ET LOI APPLICABLE .....	14
ARTICLE 12 : CONDITIONS SPECIFIQUES AUX CONSOMMATEURS .....	15

## ARTICLE 1 : COMMANDE DES SERVICES

**1.1. Compte-Client.** Pour pouvoir commander les Services d'OVH, le Client doit disposer d'un Compte Client valide (ci-après le « *Compte* » ou « *Compte Client* »). Le Client crée son Compte Client en ligne sur le Site Internet d'OVH. Le Client fournit toutes les informations requises (notamment courriel, identité, coordonnées, informations bancaires, etc.) et s'engage à ce que l'ensemble des informations ainsi fournies soient exactes et mises à jour pendant toute la durée du Contrat. Lorsque le Compte Client est créé et utilisé par une personne agissant au nom et pour le compte du Client, elle déclare et garantit à OVH avoir le pouvoir et la capacité nécessaires pour représenter et engager le Client dans les conditions prévues au Contrat.

**1.2. Vérification et activation du Compte-Client.** Avant l'activation du Compte Client ainsi qu'à tout moment en cours de Contrat, OVH se réserve le droit de contrôler l'exactitude des informations communiquées par ou pour le compte du Client, et de demander au Client des documents justificatifs. OVH se réserve le droit de ne pas activer ou de désactiver le Compte Client en cas d'information incomplète, erronée ou frauduleuse.



**1.3. Commandes.** A compter de l'activation de son Compte Client par OVH, le Client peut commander des Services. En fonction des Services, les Commandes peuvent être passées depuis le Site Internet d'OVH et/ou directement depuis l'Interface de Gestion du Client, et/ou en utilisant, le cas échéant, les API mises à disposition par OVH. Le Client est seul responsable de la gestion de son Compte Client et des moyens d'authentification (tels qu'identifiants, mots de passe, etc.) qui y sont associés. Toute Commande de Services réalisée à partir du Compte du Client est réputée être passée par le Client et engage ce dernier. Les conditions et délais de mise à disposition des Services varient en fonction du Service commandé. Certains Services sont mis à disposition uniquement après réception par OVH du paiement du Client. Il appartient au Client de s'assurer que les conditions de mise à disposition des Services commandés sont conformes à ses besoins.

## ARTICLE 2 : SERVICES

**2.1. Conditions de Service applicables.** La mise à disposition et l'utilisation des Services sont régies par les présentes Conditions Générales de Service, les Conditions Particulières de Service applicables aux Services concernés, toutes autres conditions auxquelles lesdites Conditions Générales et Conditions Particulières font référence, telles que notamment Conditions Produits Tiers et Charte Déontologique OVH, ainsi que toutes les informations portées à la connaissance du Client lors de la Commande (les « Conditions de Service »). L'utilisation des Produits Tiers (tels que logiciels, systèmes, applications, etc.) mis à disposition par OVH dans le cadre des Services, peuvent faire l'objet de conditions d'utilisation spécifiques (les « Conditions Produits Tiers »). Les Conditions Particulières de Service et les Conditions Produits Tiers complètent les présentes Conditions Générales de Service. En cas de contradiction, les Conditions Particulières de Service ainsi que les présentes Conditions Générales prévalent sur les Conditions Produits Tiers. Toutes les Conditions de Service en vigueur sont référencées et consultables à partir du [Site Internet d'OVH](#) ou disponibles sur simple demande auprès du Support OVH. Les Conditions de Service peuvent varier en fonction du pays dans lequel les Services sont localisés.

**2.2. Informations relatives aux Services.** OVH met à disposition du Client des ressources en ligne sur le Site Internet d'OVH permettant au Client de prendre connaissance et de comprendre les caractéristiques des Services proposés. Ces ressources peuvent notamment comprendre (a) des informations concernant les différentes fonctionnalités, configurations, options et gammes disponibles, (b) des documentations, guides techniques ou exemples (ou « *use case* ») d'utilisation des Services permettant une meilleure compréhension et utilisation des Services, et (c) un forum accessible à l'adresse <http://forum.ovh.net>. Le Client peut obtenir des informations complémentaires concernant les Services en contactant le Support OVH dans les conditions prévues à l'article « Support OVH » ci-dessous. Lorsqu'OVH propose des Services conformes à des standards reconnus ou à des réglementations spécifiques applicables à certaines activités (par exemple l'hébergement de données de santé), OVH communique son périmètre de responsabilité ainsi que les conditions dans lesquelles OVH se conforme auxdits standards ou réglementations.

**2.3. Engagements et obligations d'OVH.** OVH s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture de Services de qualité, conformément aux caractéristiques, modalités et niveaux de Services prévus au Contrat. OVH s'engage notamment à disposer d'une équipe compétente en charge de l'assistance du Client et de la gestion des Incidents (le « Support OVH »), et à assurer la disponibilité et la sécurité des Services suivant les modalités et niveaux de performance applicables. OVH est soumise à une obligation de moyens.

**2.4. Sous-traitance.** Sous réserve des conditions prévues à l'article « Localisation et Transferts de données » ci-dessous, OVH est autorisée à sous-traiter tout ou partie des prestations mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat, à ses Sociétés Apparentées. OVH peut librement avoir recours, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, à des tiers (tels que fournisseurs d'énergie, fournisseurs réseau, gestionnaires de points de raccordement réseau ou de centre de données de colocation, fournisseurs de matériel, logiciels ou autres, transporteurs, prestataires techniques, gardiennage), sans avoir à en informer le Client ou à solliciter son accord préalable. Toutefois, sauf disposition contraire des Conditions Particulières en vigueur ou accord spécifique du Client, aucune prestation impliquant un accès aux Contenus stockés par le Client dans le cadre des Services n'est sous-traitée en dehors du Groupe OVH. OVH demeure en tout état de cause responsable des sous-traitants qu'elle fait intervenir dans le cadre de l'exécution du Contrat.



## ARTICLE 3 : CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES

**3.1. Respect des Conditions de Service.** Le Client s'engage à commander et à utiliser les Services conformément aux Conditions de Service en vigueur. Les Services doivent être utilisés en bonne intelligence. Le Client s'engage notamment à prendre connaissance et à se conformer aux présentes Conditions Générales de Service, aux Conditions Particulières de Service et aux Conditions Produits Tiers applicables, ainsi qu'à toutes informations communiquées au Client au moment de la Commande. Lorsqu'il utilise les Services pour le compte de tiers, ou autorise des tiers à utiliser les Services, le Client s'engage à leur communiquer les conditions en vigueur et garantit que lesdites conditions sont respectées.

**3.2. Choix des Services.** Avant de commander et d'utiliser des Services, le Client s'engage à prendre connaissance de toutes les Conditions de Service en vigueur (notamment les Conditions Particulières et Conditions Produits Tiers) et à étudier l'ensemble des documentations, configurations, options et gammes de services disponibles afin de sélectionner des Services et caractéristiques adaptés à ses besoins et à ceux des tiers par ou pour le compte desquels les Services sont utilisés. Le Client s'assure notamment que les Services sont adaptés aux exigences légales et réglementaires applicables aux activités réalisées dans le cadre de l'utilisation des Services. Pour obtenir des informations concernant les Services, le Client peut contacter le Support OVH dans les conditions prévues à l'article « Support OVH » ci-dessous. Les conditions et caractéristiques des Services évoluent régulièrement. Il appartient au Client de prêter attention à ces évolutions notamment dans le cadre de chaque nouvelle Commande.

**3.3. Connexion.** Pour utiliser les Services, le Client doit disposer, à ses frais et sous sa responsabilité, d'une connexion à distance (telle qu'Internet ou réseau privé). Le Client est informé que le réseau Internet présente des aléas techniques et des risques de sécurité extérieurs aux moyens techniques mis en œuvre par OVH dans le cadre des Services. OVH n'est pas responsable des défaillances des fournisseurs d'accès Internet ou autres opérateurs de réseaux de transport de données tiers (notamment défaut de fiabilité des lignes de connexion, fluctuation de la bande passante, interruptions, etc.), y compris des conséquences de telles défaillances, notamment lorsqu'elles entraînent une indisponibilité et/ou une discontinuité des Services.

**3.4. Moyens d'authentification.** Le Client est responsable de la gestion et de la confidentialité de ses moyens d'authentification, nécessaires pour se connecter et utiliser les Services. Le Client s'assure notamment que les Utilisateurs ont connaissance et respectent les règles de l'art permettant de préserver la confidentialité de leurs moyens d'authentification. Le Client supporte seul les conséquences pouvant résulter de la perte, la divulgation, ou l'utilisation frauduleuse ou illicite des moyens d'authentification fournis aux Utilisateurs, la responsabilité d'OVH ne pouvant en aucun cas être engagée à ce titre. Le Client s'engage à informer OVH sans délai, de toute perte ou divulgation éventuelle des moyens d'authentification, et à procéder immédiatement au renouvellement desdits moyens d'authentification.

**3.5. Contenus.** Sous réserve des éléments mis à disposition par OVH, OVH n'intervient pas dans la gestion des informations, données, fichiers, systèmes, applications, sites internet et autres éléments reproduits, hébergés, collectés, stockés, transmis, diffusés, publiés, et plus généralement utilisés et/ou exploités par le Client dans le cadre des Services (les « Contenus ») et s'interdit d'accéder auxdits Contenus à d'autres fins que pour les besoins de l'exécution des Services. OVH n'effectue notamment aucune opération de contrôle, de validation ou de mise à jour desdits Contenus. De même, OVH n'effectue aucune sauvegarde spécifique du Contenu stocké dans le cadre des Services. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses Contenus afin de se prémunir contre les risques de perte ou de détérioration, quelle qu'en soit la cause. Les Contenus doivent être licites et être utilisés conformément aux règles de l'art et aux lois et réglementations en vigueur. Toute utilisation de Contenus illicites (par exemple diffusion, publication, stockage ou transmission de Contenus à caractère pédopornographique, de Contenus faisant l'apologie ou incitant à la commission de crimes contre l'humanité, d'actes de terrorisme, de pédophilie, d'antisémitisme, de racisme ou autres, ou encore de Contenus incitant à la haine à l'égard de personnes à raison de leur sexe, de leur religion, de leur orientation ou identité sexuelle ou de leur handicap) ou utilisation illicite ou abusive de Contenus (par exemple utilisation frauduleuse de contenus ou utilisation de Contenus faite en violation de droits appartenant à des tiers tels que droits de la personnalité, droits d'auteur, brevets ou marques ou autres droits de propriété intellectuelle) dans le cadre des Services est prohibée et peut donner lieu, à discrétion d'OVH, à la suspension immédiate de tout ou partie des Services fournis en exécution du Contrat, à la désactivation du Compte du Client et/ou à la résiliation du Contrat aux torts du Client, sans préjudice des poursuites et demandes d'indemnisation qu'OVH se réserve le droit d'effectuer.



**3.6. Respect des lois, réglementations et règles déontologiques.** Les Services doivent être utilisés de manière raisonnable, conformément à la [Charte Déontologique OVH](#) accessible sur le Site Internet d'OVH, et dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur. Le Client s'engage à être vigilant quant à toute évolution ou modification de ladite Charte Déontologique communiquée par OVH. Sont notamment interdites, sans que cette liste présente un caractère exhaustif, (a) les utilisations abusives ou frauduleuses des Services et ressources mises à disposition du Client, notamment les utilisations de nature à mettre en péril la stabilité et la sécurité des systèmes d'OVH ou pouvant entraîner une dégradation de la performance des Services fournis aux autres clients d'OVH, (b) les activités d'intrusion ou de tentative d'intrusion à partir des Services (à titre non-exhaustif : les scans de ports, le sniffing, le spoofing, et plus généralement les attaques sortantes à partir des ressources mises à disposition par OVH), (c) toute utilisation ou tentative d'utilisation du SPAM ou de toute autre technique assimilable à du « spamming », et (d) les utilisations de Contenus illicites ou prohibés telles que prévues au paragraphe 3.5 « Contenus » ci-dessus.

**3.7. Suspension de Services.** OVH se réserve le droit de suspendre tout ou partie des Services, dans l'hypothèse (a) d'un risque avéré pour la stabilité et/ou la sécurité des systèmes et environnements d'OVH, des Services et/ou des données du Client, (b) d'une maintenance planifiée, (c) d'une demande émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, (d) d'une notification d'un tiers au sens de l'article 6 de la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique (« LCEN ») ou (e) du non-respect de tout ou partie des conditions d'utilisation des Services prévues au Contrat. Une telle suspension peut intervenir immédiatement et sans préavis en cas d'urgence ou de nécessité, et notamment dans les hypothèses décrites aux points (a), (c) et (d) ci-dessus, ainsi qu'en cas d'utilisation illicite ou frauduleuse des Services, ou d'utilisation faite en violation des droits d'un tiers, et plus généralement, de toute utilisation sur la base de laquelle la responsabilité d'OVH serait mise en cause. Dans la mesure du possible, et sous réserve des cas de réquisitions judiciaires et administratives et de non-respect des présentes conditions d'utilisation des Services, OVH veille à limiter l'impact de la suspension sur le fonctionnement normal des Services. Les suspensions susvisées ne déchargent aucunement le Client de son obligation de payer l'intégralité des montants dus à OVH au titre du Contrat, sans préjudice de la possibilité, pour le Client, d'engager la responsabilité d'OVH dans les conditions prévues à l'article « Responsabilité » ci-dessous dans l'hypothèse où de telles suspensions résultent d'un manquement d'OVH à l'exécution de ses obligations. Le Client peut consulter les maintenances planifiées sur l'interface prévue à cet effet. Dans l'hypothèse où elles résultent d'un manquement du Client à ses obligations, les suspensions susvisées interviennent sans préjudice du droit pour OVH de résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article « Résiliation pour manquement » ci-après et de demander réparation du préjudice subi. Sous réserve des cas de résiliation ou de non-renouvellement des Services, les suspensions de Services n'entraînent pas la suppression des données du Client. Sauf si elles résultent exclusivement d'un manquement d'OVH à l'exécution de ses obligations, les suspensions susvisées ne peuvent être considérées comme du temps d'indisponibilité de Services dans le cadre de la mise en œuvre des engagements de Services prévus au Contrat.

**3.8. Evolution des Services.** OVH peut à tout moment et de plein droit modifier les Services, notamment ajouter, modifier ou supprimer des gammes, options ou fonctionnalités et faire évoluer leurs performances. Les Services sont décrits en ligne sur le Site Internet d'OVH. Il appartient au Client d'être vigilant concernant les évolutions de Services, qui sont applicables immédiatement dans le cadre de toutes nouvelles Commandes. Concernant ses Services en cours d'utilisation, le Client est informé par courrier électronique et via son Interface de Gestion de toute évolution substantielle de nature à dégrader lesdits Services, au moins trente (30) jours calendaires avant la mise en œuvre de l'évolution. Toutefois, les modifications de Produits Tiers et cas d'urgence (tels que risque de sécurité ou mise en conformité légale ou réglementaire) peuvent entraîner des modifications immédiates de Services. Sous réserve de l'article « Conditions spécifiques aux Consommateurs », en cas d'évolution dégradant un Service en cours d'utilisation (retrait de fonctionnalité, diminution de performance, etc.), le Client peut résilier ledit Service par courrier recommandé avec accusé de réception ou via le formulaire prévu à cet effet dans son Interface de Gestion, dans un délai de trente (30) jours à compter de la mise en œuvre de l'évolution.

**3.9. Propriété Intellectuelle. Droits d'utilisation.** Tous les éléments (logiciels, Infrastructures, documentations, etc.) mis à la disposition du Client par OVH dans le cadre des Services et de l'exécution du Contrat restent la propriété exclusive d'OVH ou des tiers lui ayant concédé le droit de les utiliser. OVH concède au Client le droit d'utiliser lesdits éléments mis à sa disposition, uniquement dans les conditions applicables et pendant la durée du présent Contrat. Sous réserve des éléments susvisés, mis à disposition du Client par OVH dans le cadre des Services, le Client demeure seul responsable d'acquiescer l'ensemble des autorisations et droits d'utilisation des éléments et Contenus (tels que données, logiciels, applications, systèmes, sites web, etc.) qu'il utilise et qu'il exploite dans le cadre des Services. Le Client et les Utilisateurs demeurent propriétaires de leurs Contenus, OVH s'interdisant de les utiliser à d'autres fins que celles prévues au Contrat. Sous réserve des dispositions légales d'ordre public en vigueur, le Client n'est pas autorisé à décompiler les logiciels, codes et algorithmes utilisés dans le cadre des Services, notamment à des fins de rétro-ingénierie.



**3.10. Export Control.** Sous-réserve des restrictions d'utilisation (a) prévues dans le cadre des Conditions de Service en vigueur ou (b) propres aux activités du Client, OVH s'assure que les Services peuvent être commercialisés et utilisés au sein de l'Union Européenne et dans les pays dans lesquels les Centres de données utilisés pour fournir les Services sont localisés. Si le Client utilise les Services ou autorise des tiers à utiliser les Services depuis une zone géographique située en dehors du pays dans lequel sont localisés lesdits Centres de données, il lui appartient de vérifier que cette utilisation n'est soumise à aucune restriction en vertu de la législation ou réglementation applicable, et notamment eu égard au règlement CE n°428/2009 du Conseil du 5 mai 2009 instituant un régime communautaire de contrôle des exportations, des transferts, du courtage et du transit de biens à double usage, ainsi qu'aux réglementations des Etats-Unis d'Amérique, telles que EAR (Export Administration Regulations) et ITAR (International Traffic In Arms Regulations), OVH commercialisant des solutions tierces fournies par des éditeurs soumis à la réglementation des Etats-Unis d'Amérique. OVH se réserve le droit de refuser les commandes passées (a) depuis des pays soumis à des restrictions commerciales ou autres sanctions, ou (b) par des nationaux desdits pays ou personnes soumises à sanctions.

**3.11. Produits Tiers.** Sous réserve des engagements spécifiques pouvant être pris dans le cadre des Conditions Particulières de Service applicables, (a) OVH n'est pas responsable des Produits Tiers mis à disposition dans le cadre des Services, lesquels peuvent notamment comporter des erreurs techniques, failles de sécurité, incompatibilités ou instabilités et ne donne aucune garantie sur les Produits Tiers mis à disposition dans le cadre des Services (y compris toutes informations et éléments qui y sont associés tels que logiciels, systèmes, applications, etc.) et (b) le Client n'est autorisé à utiliser les Produits Tiers mis à sa disposition par OVH, que dans le cadre des Services, à l'exclusion notamment de toute possibilité de décompiler, d'accéder aux sources, de réinstaller sur d'autres infrastructures les Produits Tiers logiciels ou systèmes mis à sa disposition. Le Client utilise les Produits Tiers sous son entière responsabilité, dans le respect des Conditions de Service en vigueur, et s'assure notamment qu'ils sont adaptés à ses besoins et aux finalités pour lesquelles ils sont utilisés.

**3.12. Continuité et Réversibilité des Services.** Sauf disposition contraire des Conditions Particulières applicables, l'arrêt des Services, quelle qu'en soit la cause (notamment résiliation du Contrat, non-renouvellement, arrêt de Services par le Client, non-respect des Conditions de Service en vigueur, etc.), de même que certaines opérations de mise à jour et de réinstallation des Services, entraînent la suppression automatique et irréversible de l'intégralité des Contenus (notamment les informations, données, fichiers, systèmes, applications, sites internet et autres éléments) reproduits, stockés, hébergés, collectés, transmis, diffusés, publiés, et plus généralement utilisés et/ou exploités par le Client dans le cadre des Services, y compris leurs sauvegardes éventuelles. Avant la date d'expiration des Services, de même qu'avant de procéder à des opérations de suppression, de mise à jour ou de réinstallation de Services, il appartient au Client d'effectuer, sous sa seule responsabilité, toute opération (telle que sauvegarde, transfert vers solution tiers, Snapshot, etc.) nécessaire à la conservation de ses Contenus. A la demande du Client, et sous réserve des stipulations de l'article « Confidentialité » ci-dessous, OVH lui communique toute information technique relative aux Services de nature à faciliter les opérations de réversibilité et de récupération de ses Contenus. Ces prestations d'assistance peuvent donner lieu à facturation supplémentaire au temps passé, sur la base des conditions financières disponibles sur le Site Internet d'OVH ou sur simple demande auprès du Support OVH. Toutefois, OVH ne procède à aucune opération de restitution et de migration des Contenus du Client, lesquelles restent à la charge exclusive de ce dernier. Sous réserve des données qu'OVH se doit de conserver conformément à la réglementation en vigueur, des données visées à l'article 8.3 « Traitements OVH » ci-dessous, et des données nécessaires à la défense de ses droits, OVH s'engage, suite à l'arrêt des Services, et sauf accord contraire entre les Parties ou disposition spécifique des Conditions Particulières applicables, à ne conserver aucune copie des données du Client.

## ARTICLE 4 : SUPPORT OVH

**4.1. L'équipe Support OVH.** L'équipe Support OVH est en charge de gérer les Incidents rencontrés dans le cadre des Services et de fournir au Client, sur simple demande, des informations concernant les conditions et caractéristiques des Services. Sous réserve des autres niveaux de Support disponibles visés au point 4.4 ci-dessous, le Support OVH est fourni en français uniquement, et les prestations d'information concernant les Services sont fournies en heures ouvrées uniquement. Les Incidents sont gérés en 365/24/7. Afin d'assurer la continuité de la gestion des Incidents, OVH se réserve la possibilité de sous-traiter une partie du Support dans les conditions prévues aux articles « Sous-traitance » et « Traitement des données à caractère personnel ».





**4.2. Recours au Support OVH.** Le Client peut contacter le Support OVH par courriel, par un formulaire spécifique disponible dans l'Interface de gestion ou par téléphone au 1007. Toutefois, durant les heures non-ouvrées, le Support OVH ne peut être contacté que par courriel ou via l'Interface de Gestion pour résolution des Incidents. Chaque demande ou déclaration d'Incident donne lieu à l'enregistrement, par OVH, d'un ticket (ou « Ticket Incident »). Le Client est informé par courrier électronique de la création du Ticket Incident et du numéro correspondant. Le Client accède au statut et à l'historique de ses demandes et déclarations d'Incidents sur son Interface de Gestion. Le Client s'engage à ne pas recourir abusivement au Support OVH. Avant de recourir au Support OVH, le Client doit notamment recourir aux ressources et informations disponibles sur le Site Internet d'OVH (guide utilisateurs, use case, documentation produit, etc.) et dans son Interface de Gestion (reporting, monitoring, etc.). Le Client s'interdit de (i) contacter le Support OVH pour des services ou produits qu'il n'aurait pas contractés directement auprès d'OVH, ou (ii) mettre en relation les équipes du Support OVH avec ses propres clients ou tout autre tiers au Contrat. OVH se réserve le droit de refuser de prendre en charge les demandes ne respectant pas les présentes conditions. Le Client s'engage à adopter une conduite adéquate, cordiale et respectueuse, dans ses relations avec le Support OVH. OVH se réserve le droit de ne plus répondre aux demandes du Client et de résilier immédiatement le Contrat en cas de comportement injurieux, outrancier ou dégradant. En outre, de tels comportements pourront faire l'objet de poursuites envers et contre le Client, OVH pouvant, dans ce cadre, recourir à tous moyens de preuve qu'elle jugerait utiles et adaptés (extraits de communications avec le Client, captures d'écran, courriels, enregistrements de télécommunications...). Sous réserve des autres niveaux de Support disponibles visés au point 4.4 ci-dessous, le Support OVH est inclus dans le prix des Services.

**4.3. Gestion des Incidents.** En cas de dysfonctionnement des Services, le Client effectue en premier lieu les tests techniques préconisés sur le Site Internet d'OVH. Si ces tests ne permettent pas de résoudre l'Incident, le Client déclare celui-ci au Support OVH dans les conditions décrites ci-dessus, en communiquant le maximum d'informations pour permettre la bonne réalisation du diagnostic. En cas de déclaration d'Incident, le Support OVH procède aux investigations nécessaires afin d'identifier la cause du dysfonctionnement rencontré et établir un diagnostic. Le Client s'engage à rester en permanence disponible afin de pouvoir collaborer avec OVH au diagnostic et à la résolution de l'Incident, notamment en lui fournissant toute information complémentaire, et en procédant à tous les tests et vérifications nécessaires. Dans le cadre de la gestion des Incidents, OVH et ses Sociétés Apparentées sont expressément autorisées par le Client à se connecter aux Services du Client, tant au niveau matériel que logiciel, et à effectuer toute opération nécessaire à l'élaboration du diagnostic. Cette connexion peut nécessiter une intervention du Client sur son Service. OVH s'engage à tenir le Client informé de l'état d'avancement des opérations. Si OVH constate que ses Services sont disponibles et en bon état de fonctionnement, que l'existence de l'Incident ne peut être confirmée ou que l'Incident ne relève pas de la responsabilité d'OVH, OVH en informe le Client. En ce cas, le temps passé par OVH pour réaliser le diagnostic et assister le Client peut être facturé à titre de prestations complémentaires sur une base forfaitaire au tarif consultable sur le Site Internet d'OVH et rappelé lors de la déclaration d'Incident. OVH se réserve le droit de refuser toute intervention si elle constate lors de ses recherches que le Client utilise le Service en violation du Contrat ou des lois ou règlements en vigueur. S'il apparaît que l'Incident relève de sa responsabilité, OVH finalise le diagnostic et travaille au rétablissement de la disponibilité des Services impactés. En ce cas, l'intervention d'OVH ne donne lieu à aucune facturation complémentaire. Le diagnostic est établi par OVH par tous moyens, et notamment sur la base des échanges intervenus entre les Parties et des données du système d'information d'OVH (telles que données de connexion), lesquels, de convention expresse, sont recevables. Sous réserve des Conditions Particulières applicables et des autres niveaux de Support visés au point 4.4 ci-après, OVH ne donne aucune garantie de temps d'intervention et de résolution des Incidents dans le cadre du Support OVH.

**4.4. Autres niveaux de Support.** En complément du Support OVH décrit ci-dessus, OVH propose d'autres niveaux de Support permettant au Client de bénéficier de prestations et niveaux d'engagement supplémentaires. Ces niveaux de Support sont décrits dans les Conditions Particulières et documentations correspondantes, disponibles sur le Site Internet d'OVH ou sur demande auprès du Support OVH.

## ARTICLE 5 : RESPONSABILITE

**5.1. Capacité.** Chacune des Parties déclare et garantit posséder l'autorité et la capacité nécessaires à la conclusion du Contrat et à l'exécution des obligations lui incombant. Le Client et OVH déclarent et garantissent notamment disposer de toutes les autorisations, compétences et connaissances (notamment techniques), leur permettant respectivement d'utiliser et de fournir les Services conformément aux conditions prévues au Contrat.



**5.2. RESPONSABILITE D'OVH.** LORSQUE LES CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE APPLICABLES PREVOIENT DES ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE, LES PENALITES OU CREDITS CORRESPONDANTS POUVANT ETRE DUS PAR OVH AU CLIENT CONSTITUENT UNE INDEMNISATION FORFAITAIRE DE L'ENSEMBLE DES PREJUDICES RESULTANT DU NON-RESPECT PAR OVH DES ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE EN CAUSE ; LE CLIENT RENONÇANT A CE TITRE, A TOUTE AUTRE DEMANDE, RECLAMATION ET/OU ACTION. A DEFAUT D'ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE APPLICABLE, LE MONTANT TOTAL CUMULE DE L'INDEMNISATION POUVANT ETRE MIS A LA CHARGE D'OVH (SOCIETES APPARENTEES, SOUS-TRAITANTS ET FOURNISSEURS INCLUS) EN CAS DE MANQUEMENT OU DEFAILLANCE DE SA PART EST LIMITE, TOUS MANQUEMENTS CONFONDUS : (A) AU MONTANT DES SOMMES PAYEES PAR LE CLIENT A OVH EN CONTREPARTIE DES SERVICES IMPACTES AU COURS DES SIX (6) MOIS PRECEDANT LA DEMANDE D'INDEMNISATION DU CLIENT OU (B) AU PREJUDICE DIRECT SUBI PAR LE CLIENT S'IL EST INFERIEUR.

**5.3. EXONERATION DE RESPONSABILITE.** LA RESPONSABILITE D'OVH NE POURRA EN AUCUN CAS ETRE ENGAGEE SUR LES FONDEMENTS SUIVANTS :

- (A) UTILISATION DES SERVICES NON-CONFORME AUX CONDITIONS PREVUES AU CONTRAT ;
- (B) INEXECUTION, DEFAILLANCE, DYSFONCTIONNEMENT OU INDISPONIBILITE DES SERVICES RESULTANT D'UN TIERS (A L'EXCLUSION DES SOUS-TRAITANTS D'OVH), DU CLIENT, D'UN PRODUIT TIERS, OU D'UN MANQUEMENT DU CLIENT A SES OBLIGATIONS ;
- (C) DOMMAGES INDIRECTS TELS QUE, NOTAMMENT, PREJUDICE OU TROUBLE COMMERCIAL, PERTE DE COMMANDES, PERTE D'EXPLOITATION, ATTEINTE A L'IMAGE DE MARQUE, PERTE DE BENEFICES OU DE CLIENTS (PAR EXEMPLE, DIVULGATION INOPORTUNE D'INFORMATIONS CONFIDENTIELLES LES CONCERNANT PAR SUITE DE DEFECTUOSITE OU DE PIRATAGE DU SYSTEME, ACTION D'UN TIERS CONTRE LE CLIENT, ETC.)
- (D) PERTE, DIVULGATION OU UTILISATION ILLICITE OU FRAUDULEUSE DE MOYENS D'AUTHENTIFICATION DES UTILISATEURS DU FAIT DU CLIENT OU DE TIERS ;
- (E) SUSPENSION DE L'ACCES OU SUSPENSION TEMPORAIRE OU DEFINITIVE DES SERVICES OPEREE DANS LES CONDITIONS PREVUES A L'ARTICLE 3 DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES (NOTAMMENT RESULTANT D'UNE DEMANDE D'UNE AUTORITE ADMINISTRATIVE OU JUDICIAIRE COMPETENTE, OU NOTIFICATION D'UN TIERS AU SENS DE L'ARTICLE 6 DE LA LCEN OU EQUIVALENT) ;
- (F) PERTE, ALTERATION OU DESTRUCTION DE TOUT OU PARTIE DES CONTENUS (INFORMATIONS, DONNEES, APPLICATIONS, FICHIERS OU AUTRES ELEMENTS) HEBERGEES SUR L'INFRASTRUCTURE, DANS LA MESURE OU OVH N'EST PAS EN CHARGE DE LA GESTION DE LA CONTINUITE DES ACTIVITES DU CLIENT ET NOTAMMENT DES OPERATIONS DE SAUVEGARDES ;
- (G) INADEQUATION DES SERVICES AUX BESOINS DU CLIENT (NOTAMMENT EU EGARD A LA SENSIBILITE DES DONNEES CONCERNEES),
- (H) INCIDENTS DE SECURITE LIES A L'UTILISATION D'INTERNET, NOTAMMENT EN CAS DE PERTE, ALTERATION, DESTRUCTION, DIVULGATION OU ACCES NON-AUTORISE A DES DONNEES OU INFORMATIONS DU CLIENT SUR OU A PARTIR DU RESEAU INTERNET ;
- (I) DETERIORATION DES SYSTEMES, APPLICATIONS ET AUTRES ELEMENTS INSTALLES PAR LE CLIENT SUR L'INFRASTRUCTURE.

**5.4. Responsabilité du Client.** Le Client assume l'ensemble des risques et périls liés à ses activités et est notamment seul responsable de l'utilisation des Services mis à sa disposition par OVH et du respect des Conditions de Service en vigueur, y compris lorsque les Services mis à sa disposition sont utilisés par ou pour le compte de tiers. Le Client demeure notamment responsable (a) de l'adéquation des Services commandés à ses besoins et aux besoins des tiers par ou pour le compte desquels ils sont utilisés, (b) des Contenus tels qu'informations, données, fichiers, systèmes, applications, logiciels, sites internet et autres éléments reproduits, hébergés, installés, collectés, transmis, diffusés ou publiés, et plus généralement utilisés et/ou exploités dans le cadre des Services, ainsi que (c) de la gestion et l'utilisation desdits Contenus (notamment leur contrôle, validation, mise à jour, suppression, sauvegarde, ainsi que de toute mesure de nature à se prémunir contre les pertes et altérations de Contenus), y compris lorsqu'ils appartiennent à des tiers ou qu'ils sont utilisés ou exploités par ou pour le compte de tiers, et (d) du respect des lois et réglementations en vigueur, ainsi que de la Charte Déontologique. Lorsque le Client utilise les Services dans le cadre d'une activité professionnelle, ou lorsqu'il agit pour le compte de tiers, il s'engage à souscrire, auprès d'un organisme notoirement solvable, une assurance responsabilité civile couvrant l'ensemble des dommages susceptibles de lui être imputés, et s'engage à maintenir cette assurance (ou toute autre assurance équivalente) pendant toute la durée du Contrat.



**5.5. Garantie.** Chacune des Parties garantit exercer ses activités conformément à la réglementation en vigueur. Le Client garantit notamment OVH contre toutes les conséquences résultant (a) de l'utilisation ou de l'exploitation de Contenus illicites dans le cadre des Services, (b) d'utilisation frauduleuse des Services ou non-conforme aux lois et réglementations en vigueur, (c) d'utilisation des Services faite en violation des droits de tiers, (d) de l'inadéquation des Services sélectionnés à ses besoins ou aux besoins de tiers, et (e) de la perte ou de l'utilisation non-autorisée ou frauduleuse des moyens d'authentification des Utilisateurs. Le Client s'engage à intervenir dans le cadre de toutes demandes, réclamations et/ou actions de tiers mettant en cause les Contenus et/ou les Conditions de Service, y compris les autorités administratives et judiciaires, et à indemniser OVH de tous les préjudices en résultant (y compris condamnation, frais de défense raisonnables, etc.).

**5.6. Tiers.** Au titre du présent Contrat, OVH ne prend aucun engagement envers des tiers, et notamment envers les Utilisateurs, aucune stipulation ne pouvant être interprétée comme créant des tiers bénéficiaires du présent Contrat. Le Client est seul en charge de la relation qu'il entretient avec les tiers, notamment avec les Utilisateurs des Services, et garantit OVH contre toutes demandes, réclamations et/ou actions de tiers, mettant en cause les Services d'OVH. Le Client s'engage à notifier par écrit à OVH dans les meilleurs délais, toutes les demandes, réclamations et/ou actions de tiers mettant en cause les Services d'OVH, en précisant l'objet de la demande ainsi que toute information utile afin qu'OVH puisse communiquer au Client les éléments utiles en sa possession.

**5.7. Force Majeure.** Aucune des Parties ne peut voir sa responsabilité engagée sur le fondement d'une défaillance résultant, directement ou non, d'événements non prévisibles ayant les caractéristiques de la force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code Civil. Toutefois, pour pouvoir se prévaloir de la présente disposition, la Partie qui se trouve empêchée d'exécuter ses obligations doit en informer l'autre Partie dans les plus brefs délais et par écrit en précisant les circonstances et la durée prévisible de cette situation, et la tenir régulièrement informée de l'évolution de la situation. Si, malgré les efforts de la Partie défaillante, sa défaillance dure plus de trente (30) jours consécutifs, l'autre Partie peut, de plein droit, résilier tout ou partie des Services impactés.

## ARTICLE 6 : CONDITIONS FINANCIERES

**6.1. Prix des Services.** Les prix des Services facturés au Client sont ceux en vigueur au moment de la facturation, tels que publiés sur le Site Internet d'OVH. Les prix sont également communiqués sur simple demande adressée au Support OVH. Sauf stipulation contraire, les prix sont en euros. En fonction du type de Services, OVH propose différents types de tarifs (prix forfaitaire mensuel, prix forfaitaire annuel, prix à l'usage, etc.) auxquels peuvent être associés, selon le cas, une durée d'engagement et/ou un mode de facturation spécifique. Lorsque pour un même Service, plusieurs types de tarifs sont disponibles, le Client sélectionne celui de son choix au moment de la Commande. Lorsqu'ils sont mentionnés hors taxes (notamment concernant les Services destinés aux professionnels), la TVA ainsi que toute autre taxe applicable aux Services (à l'exclusion des taxes et impôts sur les revenus d'OVH) s'ajoutent au prix des Services et sont dues par ce dernier sans que ceci ne puisse être considéré comme un changement de prix au sens de l'article 6.2 ci-dessous. Sauf tarification spécifiquement prévue, le prix des Services comprend le coût d'acquisition des licences et droits d'utilisation des outils, logiciels et Systèmes d'exploitation utilisés par OVH et/ou le cas échéant mis à disposition du Client par OVH dans le cadre des Services. Il appartient au Client d'acquiescer et de s'acquiescer de toute licence ou droit d'utilisation nécessaire à l'exploitation des Contenus qu'il utilise dans le cadre des Services. Les modalités de calcul des prix des Services et les unités d'œuvre sont définies sur le Site Internet d'OVH et dans les Conditions Particulières applicables. Il appartient au Client d'en prendre connaissance avant de passer commande. Chaque unité d'œuvre commencée est facturée et due en intégralité, y compris si elle n'est pas totalement utilisée. Certains Services donnent lieu à des frais additionnels d'installation ou de mise en service.

**6.2. Changement de prix.** OVH se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment. Les changements de prix sont applicables immédiatement à toute nouvelle Commande. Pour les Services en cours d'utilisation, en cas d'augmentation de prix, le Client est informé avec un délai de prévenance de trente (30) jours calendaires par courrier électronique. Dans cette hypothèse et sous réserve de l'article « Conditions spécifiques aux Consommateurs », le Client disposera, à compter de cette information, d'un délai de trente (30) jours calendaires pour résilier sans pénalités les Services impactés, par courrier recommandé avec accusé de réception ou via le formulaire prévu à cet effet dans son Interface de Gestion. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. La faculté de résiliation susvisée n'est pas applicable en cas d'augmentation de prix résultant de circonstances imprévisibles au sens de l'article 1195 du Code civil. Dans ce cas, il est fait application des dispositions dudit article.





**6.3. Facturation.** Les Services sont facturés sur la base de la consommation et des Commandes du Client constatées par OVH dans son système d'information, lequel fait foi et est pleinement opposable au Client. La périodicité (mensuelle, annuelle, ou autre) et le moment (à la Commande ou à terme échu) de facturation varie d'un Service à l'autre. Les conditions de facturation des prix des Services sont définies sur le Site Internet d'OVH et dans les Conditions Particulières de Service applicables. Il appartient au Client d'en prendre connaissance avant de passer commande. Après chaque paiement, OVH adresse au Client une facture. Le Client accepte expressément que la facture lui soit transmise par voie électronique. La facture est communiquée au Client par courrier électronique et/ou mise à la disposition du Client dans l'Interface de Gestion. Il appartient au Client d'en conserver une copie conformément à la réglementation en vigueur. Les factures mises à disposition du Client dans l'Interface de Gestion y demeurent pendant une période de douze (12) mois suivant leur date de mise à disposition.

**6.4. Paiement.** Les factures sont payables à réception, étant précisé qu'en fonction des Services, les factures sont émises soit à la Commande, soit à terme échu. Il appartient au Client de sélectionner dans son Interface de Gestion le mode de paiement souhaité parmi les modes de paiement disponibles. Les modes de paiement disponibles peuvent varier d'un Service à l'autre. Il appartient au Client d'en prendre connaissance avant de passer commande. Concernant les Services payables à terme échu, OVH se réserve le droit de facturer lesdits Services au Client avant le terme du mois civil en cours, dès lors que les Services consommés par le Client au cours du mois considéré atteignent un montant total significatif. Le Client est seul responsable du paiement des Services dans les conditions susvisées. Il s'engage à enregistrer un moyen de paiement valide dans son Compte Client, et à disposer des fonds nécessaires au paiement des Services. Sous réserve du droit de rétractation prévu à l'article « Conditions spécifiques aux Consommateurs », les prix sont dus dans leur intégralité, le Client ne pouvant prétendre à aucun remboursement en cas de non-utilisation, utilisation partielle, suspension ou arrêt de l'utilisation des Services avant la fin de la Période d'utilisation. Ceci est sans préjudice de la possibilité pour le Client d'engager la responsabilité d'OVH dans les conditions prévues à l'article « Responsabilité » ci-dessous, si cette situation résulte d'un manquement d'OVH à l'exécution de ses obligations.

**6.5. Défaut et retard de paiement.** En cas de défaut ou de retard de paiement, y compris paiement partiel, le Client est redevable de pénalités de retard exigibles le jour suivant la date limite de règlement, et dont le taux d'intérêt est égal à trois fois le taux d'intérêt légal. De plus, tout défaut ou retard de paiement (même partiel) des sommes dues par le Client en exécution du Contrat, persistant plus de (4) quatre jours calendaires après notification de défaut ou retard de paiement adressé au Client par courriel, entraîne de plein droit et sans nécessité de notification ou mise en demeure supplémentaire (a) l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Client au titre du Contrat, quel que soit le mode de règlement prévu, et (b) la possibilité pour OVH immédiatement et sans préavis de suspendre tout ou partie des Services du Client (y compris ceux qui ont été réglés), de refuser toute nouvelle Commande ou renouvellement de Services, et de résilier, de plein droit, par courriel, le Contrat en tout ou partie. En cas de défaut ou de retard de paiement, les Clients professionnels sont redevables d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros, sans préjudice de la possibilité pour OVH de demander, sur justification, une indemnisation complémentaire lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de ladite indemnité forfaitaire.

**6.6. Contestation.** Tout désaccord concernant la facturation et la nature des Services doit être notifié auprès du Service Client d'OVH, par l'intermédiaire de l'Interface de gestion du Client, dans un délai d'un (1) mois après émission de la facture. A défaut, et sans préjudice de la possibilité pour le Client de contester ultérieurement la facturation, le Client est tenu de s'acquitter des factures impayées dans les conditions prévues au Contrat. En cas de défaut de facturation, OVH est autorisée à régulariser lesdites factures dans la limite des règles de prescription en vigueur.

## ARTICLE 7 : DUREE, RENOUVELLEMENT ET RESILIATION DES SERVICES

**7.1. Durée des Services.** Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée et reste en vigueur tant que le Client utilise des Services OVH. La durée pendant laquelle le Client s'engage à utiliser les Services commandés est celle applicable à l'option tarifaire sélectionnée par le Client au moment de la Commande (la « Période d'utilisation »). En cas de paiement au forfait ou par abonnement (mensuel, annuel ou autre), et sous réserve de l'article « Conditions spécifiques aux Consommateurs », le Client s'engage à utiliser les Services pendant toute la durée correspondante. A défaut, et notamment en cas de suspension ou d'arrêt anticipé de l'utilisation des Services, le Client reste tenu de s'acquitter du forfait dans son intégralité et ne peut prétendre à aucun remboursement à ce titre. En cas de paiement à l'usage, les Services sont mis à disposition pour une durée indéterminée, le Client pouvant y mettre fin à tout moment suivant les modalités en vigueur.

**7.2. Renouvellement des Services.** Les conditions de renouvellement des Services varient d'un type de Service à l'autre. Certains se renouvellent automatiquement (« Auto-renew ») et d'autres par paiement préalable du Client.



En cas d'option, il appartient au Client de sélectionner le mode de renouvellement de son choix. Dans le cadre de certains Services, l'Auto-renew est activé par défaut. Les demandes de renouvellement par paiement sont automatiquement rejetées en cas de défaut de paiement ou de paiement irrégulier (notamment montant erroné, paiement incomplet, ou ne comportant pas les références requises, ou effectué par un moyen ou une procédure non accepté par OVH). S'agissant d'un renouvellement payé par chèque, il appartient au Client de solliciter le renouvellement avec un délai suffisant de sorte que le chèque soit effectivement reçu par OVH avant expiration du Service. OVH se réserve le droit de mettre fin à un renouvellement, notamment en cas de disparition du Service avec un délai de préavis raisonnable.

**7.3. Résiliation pour manquement.** Sans préjudice des autres cas de résiliation prévus au Contrat, en cas de manquement par l'une des Parties à tout ou partie des obligations mises à sa charge, les Services peuvent être résiliés par courrier recommandé avec accusé de réception après qu'une notification des manquements en cause ait été adressée par courrier recommandé avec accusé de réception à la Partie défaillante et soit restée sans effet pendant plus de sept (7) jours calendaires. Nonobstant ce qui précède, en cas d'utilisation malveillante, illicite ou frauduleuse des Services, ou d'utilisation faite en violation des droits d'un tiers, OVH peut, de plein droit, résilier les Services concernés ou le Contrat dans son intégralité, par courriel et sans mise en demeure préalable. Le présent paragraphe ne remet pas en cause le droit pour OVH de suspendre ou d'interrompre les Services dans les conditions prévues au Contrat, notamment en cas de non-respect des Conditions de Service en vigueur. Les résiliations pour manquement sont sans préjudice des dommages et intérêts éventuels pouvant être réclamés à la Partie défaillante.

## ARTICLE 8 : TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

**8.1. Respect de la réglementation applicable.** Les Parties s'engagent à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi n°2004-801 du 6 août 2004, ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), à compter de sa date d'application. Chacune des Parties s'engage notamment, concernant les traitements de données à caractère personnel dont elle est responsable, à effectuer toutes les formalités requises (déclarations, demandes d'autorisation, etc.) auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.) ou de tout autre organisme compétent, et à respecter les droits des personnes concernées (notamment droit d'information, d'accès, de rectification et de suppression des données). Le Client, qui demeure seul responsable du choix des Services, s'assure que les Services présentent les caractéristiques et conditions requises pour pouvoir procéder aux traitements de données à caractère personnel envisagés dans le cadre de l'utilisation des Services, compte-tenu de la réglementation en vigueur, notamment lorsque les Services sont utilisés pour traiter des données sensibles (par exemple, données de santé). Lorsqu'OVH propose des Services destinés à permettre au Client de réaliser des traitements de données à caractère personnel soumis à des dispositions légales ou réglementaires spécifiques (par exemple, l'hébergement de données de santé), OVH communique au Client le périmètre de responsabilité de ce dernier, ainsi que les conditions dans lesquelles OVH se conforme auxdits standards ou réglementations.

### 8.2. Traitements réalisés par ou pour le compte du Client.

8.2.1. Responsabilité des traitements. Le Client demeure seul responsable des traitements de données à caractère personnel réalisés pour son propre compte dans le cadre des Services, que ce soit par lui-même, par OVH ou par des tiers. Concernant les traitements de données à caractère personnel réalisés par OVH pour le compte du Client dans le cadre de l'exécution des Services (notamment des prestations de support), OVH agit en qualité de sous-traitant sur seules instructions du Client.

8.2.2. Sécurité. OVH prend, dans les conditions prévues au Contrat, toutes précautions utiles pour préserver la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel auxquelles elle a accès, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès. A cet égard, OVH s'engage notamment à ne pas accéder ni utiliser les données du Client à d'autres fins que pour les besoins de l'exécution des Services (et notamment des prestations de Support). OVH peut toutefois être amenée à devoir communiquer lesdites données à des autorités judiciaires et / ou administratives, notamment dans le cadre de réquisitions. En ce cas, et sauf disposition légale ou injonction de l'autorité compétente l'en empêchant, OVH s'engage à en informer le Client et à limiter la communication de données à celles expressément requises par lesdites autorités. OVH s'engage à mettre en place (a) des mesures de sécurité physique visant à empêcher l'accès aux Infrastructures sur lesquelles sont stockées les données du Client par des personnes non autorisées, (b) des contrôles d'identité et d'accès via un système d'authentification ainsi qu'une politique de mots de passe, (c) un système de gestion des habilitations permettant de limiter l'accès aux locaux aux seules personnes ayant besoin d'y accéder dans le cadre



de leurs fonctions et de leur périmètre d'activité, (d) un personnel de sécurité chargé de veiller à la sécurité physique des locaux OVH, (e) un système d'isolation physique et logique des Clients entre eux, (f) des processus d'authentification des utilisateurs et administrateurs, ainsi que des mesures de protection des fonctions d'administration, (g) dans le cadre d'opérations de support et de maintenance, un système de gestion des habilitations mettant en œuvre les principes du moindre privilège et du besoin d'en connaître, et (h) des processus et dispositifs permettant de tracer l'ensemble des actions réalisées sur son système d'information, et d'effectuer conformément à la réglementation en vigueur, des actions de reporting en cas d'incident impactant les données du Client. Le Client assure la sécurité des ressources, systèmes et applications qu'il déploie dans le cadre de l'utilisation des Services, et demeure notamment responsable de la mise en place de systèmes de filtrage des flux tels que pare feu, la mise à jour des systèmes et logiciels déployés, la gestion des droits d'accès, la configuration des ressources, etc. OVH ne sera en aucun cas responsable des incidents de sécurité liés à l'utilisation d'Internet, notamment en cas de perte, altération, destruction, divulgation ou accès non-autorisé à des données ou informations du Client.

8.2.3. Localisation et Transferts de données. Lorsque les Services permettent au Client de stocker des Contenus, la localisation ou, selon le cas, la zone géographique, du ou des Centres de Données disponibles est précisée sur le Site Internet d'OVH. Lorsque plusieurs localisations ou zones géographiques sont disponibles, le Client sélectionne celle(s) de son choix au moment de la Commande. Sous réserve des Conditions Particulières de Service applicables, OVH s'interdit de modifier, sans l'accord du Client, la localisation ou zone géographique prévue à la Commande, des Contenus stockés par le Client dans le cadre des Services.

Sous réserve de ce qui précède concernant la localisation des Centres de Données, les Sociétés Apparentées d'OVH situées au sein de l'Union Européenne, au Canada, ainsi que dans tout autre pays reconnu par la Commission Européenne comme disposant d'un niveau de protection suffisant des données à caractère personnel au regard de la protection de la vie privée et des libertés et droits fondamentaux des personnes, ainsi qu'à l'égard de l'exercice des droits correspondants, sont autorisées, à l'exclusion des Etats-Unis d'Amérique, à accéder aux données à caractère personnel stockées par le Client dans le cadre des Services uniquement pour les besoins de l'exécution des Services, en particulier dans le cadre du Support OVH.

La liste des Sociétés Apparentées pouvant intervenir dans le cadre de l'exécution des Services est communiquée sur le Site Internet d'OVH ou sur simple demande du Client adressée au Support OVH.

Aucun accès aux données stockées par le Client dans le cadre des Services depuis un pays considéré par la Commission Européenne comme n'assurant pas un niveau de protection suffisant des données à caractère personnel n'est autorisé, sauf (a) disposition contraire des Conditions Particulières de Service applicables, ou (b) choix du Client de Centres de Données situés en dehors de l'Union Européenne et du Canada ou (c) accord spécifique du Client.

Dans l'hypothèse où des données à caractère personnel stockées par le Client dans le cadre des Services seraient transférées hors de l'Union Européenne dans un pays de destination considéré par la Commission Européenne comme n'assurant pas un niveau de protection suffisant des données à caractère personnel, l'un des dispositifs de garantie suivants est mis en place :

(a) signature d'un contrat conforme aux clauses contractuelles types adoptées par la Commission Européenne, ou  
(b) à la discrétion d'OVH, mise en place de Règles internes d'entreprise contraignantes (« Binding Corporate Rules » ou « BCR ») reconnues conformes aux exigences posées par le Groupe de l'article 29 de la Directive 95/46/CE pour être réputées apporter un niveau de protection suffisant aux données personnelles transférées au sein du Groupe OVH, ou

(c) tout autre dispositif de protection conforme à la réglementation en vigueur.

Le Client est responsable de toutes les formalités et demandes d'autorisations nécessaires aux transferts de données à caractère personnel prévus dans le cadre du Contrat, auprès des personnes concernées et autorités compétentes.

8.2.4. Audit. OVH s'engage à mettre à disposition sur le Site Internet d'OVH ou sur demande du Client adressée au Support OVH, des informations concernant les mesures de Sécurité mises en œuvre dans le cadre des Services afin de permettre au Client de s'assurer que ces mesures correspondent à ses besoins ou à ceux des Utilisateurs. Lorsque les Services sont certifiés ou soumis à des procédures d'audit spécifiques, OVH peut mettre à disposition du Client les certificats et rapports d'audit correspondants. Certains Services sont éligibles aux audits sur Site dans les conditions prévues dans les Conditions Particulières applicables. Les prestations susvisées peuvent donner lieu à facturation supplémentaire.



**8.3. Traitements OVH.** Dans le cadre des Services, OVH SAS collecte les données à caractère personnel du Client, qui font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions prévues par la loi n°78-17 précitée, à des fins (a) de gestion de la relation Client OVH (facturation, assistance et maintenance des Services, gestion commerciale, archivage, téléphonie, amélioration de la qualité, de la sécurité et de la performance des services, recouvrement, etc.), et (b) de respect de la réglementation applicable à OVH (notamment obligations légales de conservation des données de connexion et d'identification des utilisateurs).

OVH s'engage à ne pas utiliser les données ainsi collectées à d'autres fins que celles susmentionnées. OVH peut toutefois être amenée à devoir les communiquer à des autorités judiciaires et / ou administratives, notamment dans le cadre de réquisitions. En ce cas, et sauf disposition légale l'en empêchant, OVH s'engage à en informer le Client et à limiter la communication de données à celles expressément requises par lesdites autorités.

Les données traitées à des fins de gestion de la relation entre le Client et OVH sont constituées d'informations telles que nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, téléphones des collaborateurs du Client et sont conservées par OVH pendant toute la durée du Contrat et les trente-six (36) mois suivants. Les données de connexion et d'identification des utilisateurs sont conservées par OVH pendant douze (12) mois. Les autres données à caractère personnel collectées et traitées par OVH afin de respecter ses obligations légales, sont conservées conformément à la loi applicable.

Dans le cadre des finalités définies ci-dessus, le Client accepte que les données à caractère personnel susvisées le concernant soient transférées par OVH à ses Sociétés Apparentées qui interviennent dans le cadre de l'exécution du Contrat, y compris en dehors de l'Union Européenne. Celles-ci ne pourront toutefois accéder à ces données à caractère personnel que dans le cadre des finalités susmentionnées, et dans le strict respect des droits du Client en matière de protection des données à caractère personnel.

Afin de garantir une protection adéquate desdites données à caractère personnel collectées par OVH, OVH a adopté des Règles internes d'entreprise contraignantes (« Binding Corporate Rules » ou « BCR »), qui lient OVH et l'ensemble de ses Sociétés Apparentées, et dont la société OVH se porte-fort du respect par celles-ci. Ces règles se basent sur les directives européennes 95/46/CE et 2002/58/CE, relatives à la protection des données à caractère personnel et ont pour objectif de mettre les pratiques du groupe OVH en matière de protection des données à caractère personnel, en conformité avec lesdites directives. Ces Règles internes d'entreprise contraignantes sont accessibles sur le Site Internet d'OVH.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations susvisées le concernant. Il peut exercer ce droit et obtenir communication desdites informations auprès du Correspondant Informatique et Libertés (CIL) d'OVH SAS par courriel à l'adresse électronique : [cil@ovh.net](mailto:cil@ovh.net) ou encore par courrier postal à l'adresse :

OVH SAS, Correspondant Informatique et Libertés, 2 rue Kellermann, 59100 Roubaix France en justifiant de son identité. Il y sera répondu dans un délai de trente (30) jours suivant réception.

## ARTICLE 9 : CONFIDENTIALITE

**9.1. Engagements.** Chacune des Parties s'engage, concernant les informations confidentielles de l'autre Partie dont elle est récipiendaire ou auxquelles elle a accès dans le cadre de l'exécution du présent Contrat : (a) à n'utiliser lesdites informations confidentielles qu'aux seules fins de l'exécution du Contrat, (b) à préserver la confidentialité desdites informations avec le même degré de soin que s'il s'agissait de ses propres informations confidentielles, et (c) à ne donner accès auxdites informations confidentielles qu'à ceux de ses collaborateurs et Sociétés Apparentées ayant besoin d'en connaître eu égard à leur fonction, sous réserve que ces destinataires soient préalablement informés du caractère confidentiel desdites informations, et qu'ils soient liés par un engagement de confidentialité au moins équivalent au présent engagement. Chacune des Parties est également autorisée à communiquer les informations confidentielles de l'autre Partie à ses conseils dès lors que ceux-ci font partie d'une profession réglementée soumise au secret professionnel (tels qu'avocats, experts comptables ou commissaires aux comptes). Chacune des Parties s'interdit de divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à d'autres personnes que celles susvisées sans l'accord préalable et écrit de l'autre Partie, et se porte fort du respect de la confidentialité desdites informations par toutes les personnes auxquelles elle les divulgue. Sont considérées comme des informations confidentielles, les conditions du Contrat et toutes les informations communiquées entre les Parties, ou auxquelles les Parties ont accès dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce quelle qu'en soit la forme et la nature (notamment informations financières et marketing, secrets de fabrique, savoir-faire, information relative à la sécurité et aux conditions d'utilisation des Services). Pour qu'une information soit considérée comme confidentielle, il n'est pas nécessaire que son caractère confidentiel soit mentionné sur le document ou autre support contenant ladite information, ou qu'il soit précisé au moment où l'information est divulguée.



**9.2. Exceptions.** Les engagements de confidentialité définis ci-dessus ne s'appliquent pas aux informations dont la Partie récipiendaire peut démontrer que (a) la Partie récipiendaire en avait légitimement connaissance sans être obligée de les garder confidentielles, avant que l'autre Partie ne les lui communique ou ne lui y donne accès, (b) elles se trouvent dans le domaine public autrement que du fait d'un manquement de la Partie récipiendaire (ou des personnes dont elle est responsable) à l'obligation de confidentialité objet du présent Contrat, (c) elles ont été communiquées à la Partie récipiendaire par un tiers de manière légitime et avec autorisation de les divulguer, (d) elles résultent de développements réalisés par la Partie récipiendaire et/ou par ses collaborateurs, et ce, indépendamment de l'exécution du Contrat, ou (e) la divulgation desdites informations a été autorisée par l'autre Partie dans les conditions prévues au Contrat. Nonobstant ce qui précède, chacune des Parties se réserve la possibilité de divulguer des informations reçues de l'autre Partie (a) dans la limite strictement nécessaire à la défense de ses droits, étant précisé qu'en ce cas, les informations confidentielles de l'autre Partie sont conservées le temps légal nécessaire à l'administration de la preuve, et ne peuvent être divulguées qu'aux seules personnes ayant besoin d'en connaître dans le cadre de l'action ou de la procédure en cause (magistrats, conseils, etc.), lesquelles sont soumises au secret professionnel ou, à défaut, liées par un accord de confidentialité, et (b) à la requête d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, étant précisé qu'en pareil cas, la divulgation sera strictement limitée à la demande de ladite autorité, et que, sous réserve de toute disposition légale ou injonction contraire, la Partie récipiendaire informe l'autre Partie de ladite requête.

## ARTICLE 10 : DISPOSITIONS GENERALES

**10.1. Divisibilité.** La nullité d'une des clauses du Contrat souscrit auprès d'OVH en application notamment d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une juridiction compétente passée en force de chose jugée n'entraînera pas la nullité des autres clauses du Contrat qui garderont leur plein effet et portée. Dans ce cas, les Parties devront, dans la mesure du possible, remplacer la disposition annulée par une disposition valable correspondant à l'esprit et à l'objet des Conditions contractuelles.

**10.2. Intitulés.** Les intitulés des articles des conditions contractuelles ont pour seul but de faciliter les références et n'ont pas par eux-mêmes, une valeur contractuelle ou une signification particulière.

**10.3. Tolérance.** Le fait qu'OVH ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes Conditions générales et/ou tolère un manquement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes Conditions générales ne peut être interprétée comme valant renonciation par OVH à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites Conditions.

**10.4. Documents Contractuels.** Le Contrat est constitué des Conditions de Service qui constituent l'intégralité du Contrat conclu entre le Client et OVH, à l'exclusion notamment des conditions générales du Client et de tous les autres documents, accords ou discussions précédentes. OVH peut à tout moment et de plein droit modifier les Conditions de Service. Ces modifications sont applicables immédiatement à toutes nouvelles Commandes. Concernant ses Services en cours d'utilisation, le Client est notifié par courrier électronique ou via son Interface de gestion de toute modification des Conditions de Service en vigueur. Les modifications des Conditions de Service n'entrent en vigueur que trente (30) jours calendaires après envoi de la notification susvisée. Toutefois, les modifications de Conditions Produits Tiers et les mises en conformité légale ou réglementaire peuvent intervenir immédiatement dans la mesure où OVH ne les maîtrise pas. Sous réserve de l'article « Conditions spécifiques aux Consommateurs », lorsque de nouvelles Conditions de Service sont défavorables au Client, ce dernier peut, résilier les Services impactés par courrier recommandé avec accusé de réception ou depuis le formulaire prévu à cet effet dans son Interface de Gestion, dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires à compter de l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions de Service.

**10.5. Indépendance.** Les Parties conviennent que rien dans le Contrat ne peut être interprété comme étant constitutif d'un mandat, d'une joint-venture, d'une société créée de fait, d'une société en participation ou d'une quelconque autre forme de groupement, d'entreprise commune ou d'association. Chaque Partie demeure entièrement indépendante, maître de la gestion de ses affaires, et responsable de l'ensemble de ses actes, et assume seule l'intégralité des risques liés à son activité.

**10.6. Cession de Contrat.** Aucune des Parties n'est autorisée à céder le présent Contrat, même partiellement, sauf accord préalable et écrit de l'autre Partie. Toutefois, par dérogation à ce qui précède, chacune des Parties peut librement céder tout ou partie du présent Contrat à ses Sociétés Apparentées. Dans ce cas, elle le notifie dans les plus brefs délais par écrit à l'autre Partie, et se porte fort du respect du Contrat par la ou les Société(s) Apparentée(s) cessionnaire(s). Les opérations suivantes n'entrent pas dans le champ d'application du présent article, et sont autorisées : (a) les changements d'actionariat, changements de participation et changements de contrôle de l'une ou l'autre des Parties, et (b) les opérations telles que les fusions, absorptions, cessions de fonds de commerce,





cessions d'activité et autres opérations entraînant un transfert de patrimoine de l'une ou l'autre des Parties. Si l'une des Parties procède à l'une des opérations mentionnées aux points (a) et (b) ci-dessus, elle en informe l'autre Partie. Si l'opération est réalisée au bénéfice d'un concurrent direct de l'autre Partie, cette dernière est autorisée à résilier le Contrat de plein droit et sans indemnité.

**10.7. Communications.** Pour tout échange d'informations par courrier électronique, la date et l'heure du serveur d'OVH feront foi entre les Parties. Ces informations seront conservées par OVH pendant toute la période des relations contractuelles et pendant les trois (3) années suivantes. Sous réserve des autres modes de communication et destinataires prévus au Contrat, toutes les notifications, mises en demeure et autres communications prévues au Contrat sont réputées avoir été valablement délivrées si elles sont adressées :

- A OVH : Par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :  
*Service Support OVH - 2 rue Kellermann – BP 80157 59053 ROUBAIX CEDEX 1*
- Au Client : Par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse postale associée à son Compte Client ou par courriel.

**10.8. Publicité et promotion.** Sauf décision contraire du Client communiquée depuis son Interface de Gestion, OVH est autorisée à se prévaloir de la relation commerciale entretenue entre le Client et OVH dans le cadre de la conduite usuelle de ses activités commerciales auprès de ses clients et prospects. Toute autre mention par OVH du Client, ainsi que toute autre utilisation de ses signes distinctifs (logos, marques, etc.) notamment dans le cadre de publicités, manifestations publiques, colloques et publications spécialisées sur les marchés professionnels, ou sur ses plaquettes, documents commerciaux ou Site Internet d'OVH, est soumise à accord préalable du Client.

**10.9. Convention de preuve.** Il est expressément convenu que les données du système d'information d'OVH ou de ses sous-traitants, telles que logs de connexion, relevés de consommation, récapitulatifs de commandes et de paiement, compte-rendu de gestion des Incidents ou autres, sont pleinement opposables au Client et recevables y compris dans le cadre de procédures contentieuses.

**10.10. Computation des délais.** Par dérogation aux dispositions des articles 640 et suivants du Code de procédure civile, et sous réserve de stipulations différentes du présent Contrat, les délais sont calculés en jours calendaires, et commencent à courir à compter du lendemain de leur événement déclencheur.

## ARTICLE 11 : COMPETENCE JURIDICTIONNELLE ET LOI APPLICABLE

**11.1. Compétence Juridictionnelle.** En cas de litige avec un client non considéré comme Consommateur au sens du Code de la consommation, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce de Lille Métropole (France), nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, y compris pour les mesures d'urgence, conservatoires en référé ou sur requête.

**11.2. Loi applicable.** Le présent contrat est régi par la loi française. Il est en ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme, à l'exclusion, d'une part, des règles de conflit prévues par la loi Française, et d'autre part, des dispositions de la loi Française qui seraient contraires au présent Contrat.



## ARTICLE 12 : CONDITIONS SPECIFIQUES AUX CONSOMMATEURS

Les stipulations ci-dessous s'appliquent uniquement aux Clients ayant la qualité de Consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation. Elles complètent les autres stipulations des Conditions Générales de Services OVH qui demeurent pleinement applicables auxdits Clients Consommateurs, sous réserve des stipulations auxquelles l'article 12.2 ci-dessous déroge expressément.

**12.1. Stipulations complémentaires.** Les stipulations ci-dessous viennent compléter les Conditions Générales de Service OVH, qui demeurent pleinement applicables aux Clients consommateurs.

12.1.1 Mise à disposition des Services. OVH s'engage à mettre le Service à disposition du Client dans le délai prévu à la Commande, ou à défaut d'indication ou d'accord quant à la date de la mise à disposition du Service, dans un délai maximal de quinze (15) jours suivant validation de la Commande. Si le Service n'est pas mis à disposition du Client dans le délai applicable susvisé, le Client peut demander l'annulation de la Commande par courrier recommandé avec accusé de réception ou en créant un ticket dans son Interface de Gestion en précisant dans l'objet de son message « Résiliation pour défaut de mise à disposition ». Les sommes versées par le Client lui sont remboursées dans un délai de quatorze (14) jours suivant annulation de la Commande dans les conditions précitées.

12.1.2 Droit de rétractation. Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, et notamment aux articles L221-28 1° et L221-28 3 :

Le Client bénéficie d'un droit de rétractation. Il peut exercer ce droit, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités à l'exception, le cas échéant, des frais de retour, dans un délai de quatorze (14) jours à compter du lendemain de sa Commande.

Le Client doit exercer son droit de rétractation avant l'expiration du délai précité soit depuis son Interface de gestion via le formulaire prévu à cet effet, soit en complétant et en adressant à OVH par courrier recommandé avec accusé de réception, le formulaire de rétractation ci-dessous ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

### **Formulaire de rétractation**

« A l'attention de OVH SAS, 2 Rue Kellermann 59100 Roubaix – France :

Je / nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*) / pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

Commandé(e) le (\*) / reçu(e) le (\*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(\*) Rayez la mention inutile. »

Le droit de rétractation, s'il a été valablement exercé, permet au Client d'obtenir le remboursement des biens et Services concernés, déduction faite d'un montant proratisé à proportion du nombre de jours pendant lesquels lesdits biens et Services ont été mis à disposition du Client.

Le Client ne peut pas exercer son droit de rétractation dans les cas prévus à l'article L221-28 du Code de la Consommation, notamment pour les Services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation ou pour les biens et Services confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés. Dans ce cas, le Client en est informé au moment de la Commande et est invité à renoncer à son droit de rétractation.

12.1.3 Résiliation. Conformément à l'article L224-39 du Code de la consommation, toute demande de résiliation du Contrat par le Client sera effective à compter du lendemain de la date de réception par OVH, sous réserve que le Client ait précisé l'ensemble des informations requises permettant son identification.

Le Client peut par ailleurs demander que cette résiliation prenne effet plus de dix (10) jours après la réception, par OVH, de sa demande de résiliation.



12.1.4 Réclamations. Pour toute réclamation relative aux services OVH, celle-ci peut être adressée :

- En 1er recours à OVH SAS – Service clients – 2 rue Kellermann – 59100 Roubaix. OVH met à disposition du Client un formulaire de réclamation dans son Manager.

- En 2ème recours, lorsque le Client n'a pas reçu de réponse dans les trente (30) jours calendaires à compter de la réception de sa réclamation ou dans le cas où il ne serait pas satisfait de la réponse apportée par le Service Clients, il peut s'adresser à OVH SAS – Service National Consommateurs – 2 rue Kellermann – 59100 Roubaix. La demande du Client sera réétudiée sous trente (30) jours calendaires à compter de sa réception par le Service National Consommateurs OVH.

En 3ème recours, lorsqu'il est reconnu au Client la qualité de Consommateur au sens des dispositions du Code de la consommation, si celui-ci a respecté le parcours de réclamation précité et qu'il demeure insatisfait de la réponse apportée par le Service National Consommateurs, il peut saisir directement et gratuitement le médiateur des communications électroniques (AMCE) selon les modalités détaillées sur le site Internet <http://www.mediateur-telecom.fr/>. Le formulaire de saisine du Médiateur est disponible, sur son site Internet ou auprès du Service National Consommateur sur simple demande.

**12.2. Stipulations dérogatoires.** Les stipulations ci-dessous ont vocation à remplacer les stipulations des Conditions Générales de Services OVH auxquelles elles dérogent expressément.

12.2.1 (Déroge à l'article 3.8) Evolution des Services. OVH peut à tout moment et de plein droit modifier les Services, notamment ajouter, modifier ou supprimer des gammes, options ou fonctionnalités et faire évoluer leurs performances. Les Services sont décrits en ligne sur le Site Internet d'OVH. Il appartient au Client d'être vigilant concernant les évolutions de Services, qui sont applicables immédiatement dans le cadre de toutes nouvelles Commandes. Concernant les Services en cours d'utilisation par le Client, ce dernier est informé par courrier électronique et via son Interface de Gestion de toute évolution substantielle de nature à dégrader lesdits Services, au moins un (1) mois avant la mise en œuvre de l'évolution. Toutefois, les modifications de Produits Tiers et cas d'urgence (tels que risque de sécurité ou mise en conformité légale ou réglementaire) peuvent entraîner des modifications immédiates de Services. En cas d'évolution dégradant un Service en cours d'utilisation (retrait de fonctionnalité, diminution de performance, etc.), le Client peut résilier ledit Service par courrier recommandé avec accusé de réception ou via le formulaire prévu à cet effet dans son Interface de Gestion, dans un délai de quatre (4) mois à compter de la mise en œuvre de l'évolution.

12.2.2 (Déroge à l'article 6.1) Prix des Services. Les prix des Services facturés au Client sont ceux en vigueur au moment de la facturation, tels que publiés sur le Site Internet d'OVH au format toutes taxes comprises (TTC). Les prix sont également communiqués sur simple demande adressée au Support OVH. Sauf stipulation contraire, les prix sont en euros. En fonction du type de Services, OVH propose différents tarifs (prix forfaitaire mensuel, prix forfaitaire annuel, prix à l'usage, etc.) auxquels peuvent être associés, selon le cas, une durée d'engagement et/ou un mode de facturation spécifique. Lorsque pour un même Service, plusieurs prix sont disponibles, le Client sélectionne celui de son choix au moment de la Commande.

Certains Services ne sont cependant destinés qu'à un usage professionnel, pour des clients considérés comme commerçants au sens du Code de commerce. Les prix de ces Services ne sont disponibles qu'au format hors taxes (HT).

Sauf tarification spécifiquement prévue, le prix des Services comprend le coût d'acquisition des licences et droits d'utilisation des outils, logiciels et Systèmes d'exploitation utilisés par OVH et/ou le cas échéant mis à disposition du Client dans le cadre des Services. Il appartient au Client d'acquiescer et de s'acquiescer de toute licence ou droit d'utilisation nécessaire à l'exploitation des Contenus qu'il utilise dans le cadre des Services. Les modalités de calcul des prix des Services et les unités d'œuvre sont définies sur le Site Internet d'OVH et dans les Conditions Particulières applicables. Chaque unité d'œuvre commencée est facturée et due en intégralité. Il appartient au Client d'en prendre connaissance avant de passer commande. Certains Services donnent lieu à des frais additionnels d'installation ou de mise en service.

12.2.3 (Déroge à l'article 6.2) Changement de prix. OVH se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment. Les changements de prix sont applicables immédiatement à toute nouvelle Commande. Pour les Services en cours d'utilisation, en cas d'augmentation de prix, le Client est informé avec un délai de prévenance d'un (1) mois par courrier électronique. Dans cette hypothèse et sous réserve des augmentations de prix résultant de circonstances imprévisibles au sens de l'article 1195 du Code civil, le Client dispose, à compter de l'entrée en vigueur de la modification, d'un délai de quatre (4) mois pour résilier les Services impactés sans pénalité par courrier recommandé avec accusé de réception ou via le formulaire prévu à cet effet dans son Interface de Gestion.

12.2.4 (Déroge à l'article 6.5) Défaut et retard de paiement. En cas de défaut ou de retard de paiement, y compris paiement partiel, le Client est redevable de pénalités de retard exigibles le jour suivant la date limite de règlement, et dont le taux d'intérêt est égal à trois fois le taux d'intérêt légal. De plus, tout défaut ou retard de paiement (même partiel) des sommes dues par le Client en exécution du Contrat, persistant plus de quatre (4) jours calendaires après notification de défaut ou retard de paiement adressée au Client par courriel, entraîne de plein droit et sans



nécessité de notification ou mise en demeure supplémentaire (a) l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Client au titre du Contrat, quel que soit le mode de règlement prévu, et (b) la possibilité pour OVH immédiatement et sans préavis de suspendre tout ou partie des Services du Client (y compris ceux qui ont été réglés), de refuser toute nouvelle Commande ou renouvellement de Services, et de résilier le Contrat en tout ou partie. Conformément à l'article L121-21 du Code de la consommation, l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros dont sont redevables les Clients professionnels en cas de retard de paiement, telle que prévue à l'article 6.5 ci-dessus, n'est pas applicable aux Clients ayant la qualité de Consommateurs. Cependant, en vertu de l'article L111-8 du Code des procédures civiles d'exécution, les Client consommateurs peuvent se voir réclamer tous frais de recouvrement entrepris dans le cadre d'une procédure judiciaire ayant titre exécutoire.

**12.2.5 (Déroge à l'article 10.4) Documents Contractuels.** Le Contrat est constitué des Conditions de Service qui constituent l'intégralité du Contrat conclu entre le Client et OVH, à l'exclusion notamment des conditions générales du Client et de tous les autres documents, accords ou discussions précédentes. OVH peut à tout moment et de plein droit modifier les Conditions de Service. Ces modifications sont applicables immédiatement à toutes nouvelles Commandes. Concernant ses Services en cours d'utilisation, le Client est notifié par courrier électronique et dans son Interface de gestion de toute modification des Conditions de Service en vigueur. Lesdites modifications n'entrent en vigueur que trente (30) jours calendaires après envoi de la notification susvisée. Toutefois, les modifications de Conditions Produits Tiers et les mises en conformité légale ou réglementaire peuvent intervenir immédiatement dans la mesure où OVH ne les maîtrise pas. Conformément à l'article L224-33 du Code de la consommation, le Client peut résilier les Services impactés par courrier recommandé avec accusé de réception ou via l'interface prévue à cet effet dans son Interface de Gestion, dans un délai maximum de quatre (4) mois à compter de l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions de Service.

**12.2.5 (Déroge à l'article 11.1) Compétence Juridictionnelle.** EN CAS DE LITIGE AVEC UN CLIENT, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DU LIEU DE RESIDENCE DU DEFENDEUR, CONFORMEMENT A L'ARTICLE 42 DU CODE DE PROCEDURE CIVILE, OU, AU CHOIX DE CE DERNIER, AU LIEU DE LIVRAISON EFFECTIVE DE LA CHOSE OU DU LIEU DE L'EXECUTION DE LA PRESTATION DE SERVICE, CONFORMEMENT A L'ARTICLE 46 DU CODE DE PROCEDURE CIVILE.

\_\_\_\_\_ FIN DU DOCUMENT \_\_\_\_\_



## CONDITIONS PARTICULIERES D'HÉBERGEMENT MUTUALISÉ

*Version en date du 2 mai 2017*

### ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles OVH s'engage à héberger sur sa plate-forme le service Internet du Client.

Les conditions spécifiques détaillent les différentes options d'abonnement en vue de la préparation par OVH de l'espace de la plate-forme réservé pour le Client.

Le Client reconnaît expressément que OVH ne participe aucunement au sens des présentes à la conception, au développement, à la réalisation et à la mise en place du site Internet du Client et de ses outils informatiques de gestion et d'administration.

### ARTICLE 2 : MOYENS – CONDITIONS D'EXPLOITATION

La plate-forme de OVH est accessible pour le grand public par le réseau Internet au moyen de stations connectées au réseau Internet.

**OVH garantit un accès au site Internet dans les conditions d'une fréquentation raisonnable et un accès aux boîtes de emails dans des conditions d'utilisation raisonnable.**

**Dans l'hypothèse où, l'accès au Service ne pourra être maintenu en raison d'un trafic excédant les capacités du Service, les parties se concerteront afin d'envisager des modifications techniques et financières des conditions d'hébergement du Client.**

### ARTICLE 3 : SUPPORT TECHNIQUE

OVH met à la disposition du Client une assistance technique dans les conditions prévues aux conditions générales de Service.

### ARTICLE 4 : CONDITIONS DE REALISATION ET DE FACTURATION DES PRESTATIONS

OVH adresse au Client un courrier électronique de confirmation d'ouverture de compte, mettant à la disposition de celui-ci les codes lui permettant d'accéder à l'espace réservé à son site Web sur le Service de OVH.



La date d'envoi des codes d'hébergement du site du Client détermine la date initiale à laquelle la facturation prend effet.

## ARTICLE 5 : OBLIGATIONS DE OVH

OVH s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. Il ne répond que d'une obligation de moyens.

OVH s'engage à :

5.1. Assurer l'accès au Service 24 h/24 tous les jours de l'année.

OVH informera, dans la mesure du possible le Client, dans un délai raisonnable, par courrier électronique ou au travers du site <http://travaux.ovh.net>, d'une éventuelle interruption du service, afin que le Client prenne ses dispositions.

5.2. Intervenir rapidement en cas d'incident.

5.3. Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils.

5.4. Mettre à disposition du Client la possibilité de restreindre l'accès à son site (ou à une partie).

5.5. Protéger, dans la mesure du possible, sa plate-forme.

## ARTICLE 6 : RESPONSABILITE DE OVH

**OVH se réserve le droit d'interrompre le Service, notamment si ce Service constitue un danger pour le maintien de la sécurité de la plate-forme d'hébergement de OVH, que ce soit suite à un piratage dudit Service, ou à la suite d'une non-installation de mise à jour d'application ayant pour conséquence la détection d'une faille dans la sécurité du système. OVH s'engage à rétablir la connexion sur demande du Client, dès que les interventions de correction auront été effectuées par le Client.**

OVH ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les sites hébergés sur le Service du Client, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit.

OVH ne saurait être tenu pour responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès.

OVH ne pourra être tenu responsable envers le Client de l'introduction d'un virus informatique sur le Service du Client.

OVH ne saurait être tenu responsable d'une défaillance ayant pour origine une mauvaise utilisation du Service par le Client.

En conséquence, OVH recommande au Client de mettre en œuvre une mesure de sauvegarde effectuée par ses soins.

## ARTICLE 7 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

7.1. Le Client s'engage à ne pas héberger de sites racistes ou illégaux et ceux ayant des liens hypertextes vers ce type de sites sont interdits sur le Service de OVH.

Le Client s'engage à ne pas héberger de sites à caractère pornographique sur les offres d'hébergement mutualisé à l'exclusion des offres Premium, tout site de ce genre non hébergé sur une offre premium pourra être suspendu de plein droit.

De même, il s'interdit à tout hébergement de site sur des pages ayant trait à tout prosélytisme relatif à des mouvements sectaires tels que dénoncés sur le rapport parlementaire "Les sectes en France", ou considérés comme représentant un risque sectaire pour les services de l'Etat, ou reconnus comme tels par une décision de Justice ayant autorité de la chose jugée. Il s'engage également à ne pas faire de redirection vers ce type de sites.

**Le Client est responsable du respect du volume de trafic et de l'espace de stockage autorisé par la formule d'hébergement et options auxquelles il a souscrit.**

**Le Client est informé que les publications constituent notamment des œuvres de l'esprit protégées par les droits d'auteurs au sens de l'article L 112-2 1er et 2° du Code de la Propriété Intellectuelle.**

**Le Client est informé que les fichiers sons, vidéo ou d'autre nature (MP3, DIVX, ISO, ...) sont soumis aux droits d'auteurs et de propriété intellectuelle.**

Il assure OVH qu'il est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur l'intégralité des pages et données qu'il fait héberger, c'est-à-dire des droits de reproduction, de représentation et de diffusion relatifs au support Internet, pour une durée préalablement déterminée.

Le Client déclare en conséquence accepter pleinement toutes les obligations légales découlant de la propriété de ses services, OVH ne pouvant être recherchée ni inquiétée à cet égard pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de violation de lois ou règlements applicables aux services du Client. Le Client déclare avoir obtenu toutes les autorisations nécessaires en matière de droits d'auteur, notamment auprès des sociétés de répartition de droits d'auteur qui seraient requises. Le Client s'engage à faire figurer sur les pages Web de son site Internet l'identité et l'adresse du propriétaire ou de l'auteur des pages Web et à effectuer toutes les demandes nécessaires à la création de son site web, conformément à la loi Française en vigueur.

Le non-respect par le Client des points visés ci-dessus - que ce soit pour le site hébergé sur la plate-forme de OVH ou que cela concerne une redirection de son domaine vers ce type de sites – et notamment toute

activité spécifiquement interdite à partir du Service de OVH et/ou tout contenu diffusé spécifiquement interdits sur le Service de OVH et/ou susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale et/ou susceptible de porter atteinte aux droits d'un tiers entraînera le droit pour OVH de décâbler et/ou d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable les services du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages et intérêts auxquels OVH pourrait prétendre. Dans ces hypothèses, le Client ne pourra prétendre au remboursement par OVH des sommes déjà versées.

Le Client s'engage à régler directement à l'auteur de la réclamation toute somme que celui-ci exigerait de OVH. En outre, le Client s'engage à intervenir sur demande de OVH à toute instance engagée contre cette dernière ainsi qu'à garantir à OVH de toutes les condamnations qui seraient prononcées contre elle à cette occasion. En conséquence, le Client s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation et/ou procédure quelle qu'en soit la forme, l'objet ou la nature qui serait formée contre OVH et qui se rattacherait aux obligations mises à la charge du Client au titre du présent contrat.

Le Client, seul responsable du contenu du site, s'engage à assurer à ses frais la défense de OVH dans le cas où cette dernière ferait l'objet d'une action en revendication, relative aux données, informations, messages etc., qu'elle diffuse, et à prendre à sa charge l'indemnité due en réparation du préjudice éventuellement subi, à condition d'avoir toute liberté pour transiger et conduire la procédure.

**Le Client s'engage à mettre en place les moyens de sauvegarde nécessaires à la pérennité de son activité.**

## 7.2. Utilisation de SCRIPTS CGI/PHP/MYSQL

OVH fournit des hébergements qui **permettent l'utilisation des scripts CGI, PHP, MYSQL et d'autres programmes exécutables**. Ces scripts utilisent beaucoup plus de ressources système que de simples pages, les restrictions ci-dessous **s'appliquent donc à l'utilisation de ces fonctionnalités**.

Le Client a la possibilité de créer et exécuter ses propres CGI, PHP ou/et SQL sur son propre compte. Cette utilisation doit être raisonnable. Toutefois, dans le but de fournir un service de bonne qualité, OVH se réserve le droit d'arrêter l'exécution de certains CGI, PHP, SQL ou/et du site s'ils prennent trop de puissance serveur et mettent en péril, indépendamment des cinq restrictions citées ci-dessous, le bon fonctionnement de la **plate-forme d'hébergement mutualisé de OVH**.

OVH fera son possible pour aviser les clients qui utilisent des scripts utilisant un trop grand pourcentage de ressources système avant de suspendre ceux-ci.

Par contre, si les scripts causent des problèmes aux autres clients ou que ceux-ci prennent beaucoup trop de ressources ils pourront être stoppés sans préavis.

**Le client est averti que l'utilisation non conforme à ce qui est indiqué ci-dessus peut être de nature à rendre incompatible le fonctionnement du site sur la plate-forme d'hébergement mutualisée de OVH, et exposer le site concerné à une suspension sans préavis afin de garantir une qualité de service acceptable à l'ensemble des clients de la plate-forme**. Le Client sera alors incité à opter pour un contrat d'hébergement dédié.

Les scripts ne doivent en aucun cas interagir avec la configuration du Service ou du matériel. L'exécution de scripts de ce genre pourra entraîner l'annulation immédiate du compte client. En conséquence, pour apprécier le caractère raisonnable de l'utilisation des scripts au regard d'une plate-forme d'hébergement mutualisé, seront utilisés les critères suivants :

- trafic quotidien
- nombre de requêtes web par jour (html, php, cgi, jpg, gif et autres)
- utilisation du processeur de la machine ("CPU")
- utilisation de la RAM
- accès à un serveur sql limité en nombre de requêtes simultanées (OVH vous recommande d'établir des connexions courtes et les fermer après utilisation)
- **pour d'autres raisons non définies par les présentes mais qui, selon l'appréciation d'OVH, risqueraient de mettre en péril le système informatique d'OVH. Le client sera tenu de faire connaître la raison précise pour laquelle il utilise les scripts.**

Les alertes sont envoyées automatiquement lorsque l'un des critères est atteint, et le client est alors tenu de valider la bonne réception de cette alerte par un e-mail en retour, et la bonne compréhension de la demande formulée par OVH.

Si le client ne valide pas cet e-mail dans les 12 heures, OVH se réserve le droit de fermer le site sans préavis.

Le téléchargement doit se faire par le serveur FTP anonymous, si disponible.

### 7.3 L'utilisation du SPAM est totalement interdite

Le client s'engage à ne pas se servir des fonctionnalités du Service pour envoyer des messages en grand nombre (SPAM) ou à des personnes qui ne désirent pas en recevoir ou à des adresses erronées. A ce titre, OVH se réserve le droit de mettre en place sur son Service des outils logiciels empêchant ces pratiques. OVH se réserve le droit de suspendre sans préavis les services de messagerie du Client, lorsque des envois massifs de courriels depuis l'offre du Client portent atteinte à l'intégrité et/ou à la sécurité du réseau de OVH.

Par ailleurs en cas de plainte de quiconque (client ou non client) concernant un e-mail envoyé :

- à partir des installations chez OVH
- ou comportant les URL des sites hébergés chez OVH.

En cas de non-respect de cet engagement, le client reconnaît qu'OVH est en droit de limiter, de restreindre, d'interrompre ou de suspendre définitivement tout ou partie du service mis en cause pendant une durée de cinq jours minimum sans préavis, voire rompre définitivement le contrat en cas de non-respect des avertissements pour spamming envoyés par e-mail au client.

7.4 Le Client s'engage à conserver une copie des données transmises.

## ARTICLE 8 : DUREE, FACTURATION ET PAIEMENT

Lors de la Commande, le Client sélectionne la durée initiale de souscription au Service (« Durée Initiale »). **La Durée Initiale commence le jour de l'activation du Service. A l'issue de la Durée Initiale, le Service se renouvèle automatiquement par périodes successives de même durée (la ou les « Période(s) de Renouvellement »), sauf modification de la durée de renouvellement ou résiliation du Service conformément aux conditions prévues ci-dessous ou Conditions Générales de Services en vigueur.**

**Lors de la commande ainsi qu'à chaque renouvellement du Service, une facture est émise et réglée par prélèvement automatique sur le moyen de paiement enregistré par le Client. Le Client s'engage à enregistrer un moyen de paiement valide parmi les moyens de paiement disponibles.**

Le Client peut modifier la durée des futures Périodes de Renouvellement de ses Services par le biais de son Interface de gestion, au moins 24 heures avant la fin de la Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours.

**Lorsque la Durée Initiale ne commence pas le 1er jour d'un mois calendaire (démarrage en cours de mois), le cycle de renouvellement du Service est réaligné sur un cycle calendaire lors du premier renouvellement afin que les Périodes de Renouvellement suivantes commencent le 1er jour d'un mois calendaire. (Par exemple : Le renouvellement automatique à l'issue de sa Durée Initiale, d'un Service souscrit initialement pour un (1) an le 24 mai 2017, entraîne la prolongation dudit Service à compter du 24 mai 2018 jusqu'au 31 mai 2019).**

Si le Client ne souhaite pas qu'un Service soit renouvelé à l'issue de sa Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours (« Date anniversaire »), il désactive la fonctionnalité de renouvellement automatique dans son Interface de gestion.

**Pour être effective et entraîner la résiliation du Service à l'issue de la Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours, la désactivation de la fonctionnalité de renouvellement automatique doit être opérée dans les conditions suivantes :**

Concernant les Services en cycle de renouvellement mensuel, au plus tard le 19ème jour du mois calendaire avant 23 heures (heure de Paris),

Concernant les Services en cycle de renouvellement non-mensuel (trimestriel, semestriel, annuel, etc.), au plus tard le 19ème jour du mois calendaire précédant leur Date anniversaire avant 23 heures, heure de Paris (Par exemple : **Pour résilier à l'issue de sa Durée Initiale, un Service souscrit en juin 2017 pour un (1) an, la désactivation du renouvellement automatique doit intervenir avant le 19 mai 2018, 23 heures, heure de Paris.**)

En cas de désactivation du renouvellement automatique dans les conditions prévues ci-dessus, le Service concerné est automatiquement résilié et supprimé à l'issue de la Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours (**y compris l'ensemble des contenus et données stockés par le Client dans le cadre du Service**). **Il revient au Client de prendre toutes mesures nécessaires afin de s'assurer de la conservation desdits contenus et données avant la résiliation du Service.**



Le Client conserve néanmoins la possibilité renouveler le Service concerné en réactivant la fonctionnalité **de renouvellement automatique jusqu'à 24 heures avant sa Date anniversaire.**

Sauf disposition contraire spécifique, toutes les options et fonctionnalités attachées au Service sont renouvelées et résiliées en même temps que ce dernier de manière automatique.

#### ARTICLE 9 : NOM DE DOMAINE

Le Client est informé qu'un nom de domaine peut être lié de manière préférentielle à son Service d'hébergement. Ainsi, selon les situations, il pourra être nécessaire de modifier le nom de domaine précédemment défini.

**Le Client est informé qu'il doit être titulaire des noms de domaines concernés ou avoir l'accord du titulaire** pour la durée associée au Contrat.

Si, à la lecture de ces conditions particulières hébergement, le Client a des questions à poser, contacter OVH à l'adresse suivante : (2 rue Kellermann – BP 80157 59053 ROUBAIX CEDEX 1).

Le simple fait de réserver en ligne vaudra acceptation pleine et entière des présentes Conditions Contractuelles.



## CONDITIONS PARTICULIERES DE LOCATION D'UN SERVEUR DEDIE

Dernière version en date du 02/05/2017

### ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions particulières, complétant les conditions générales de services **d'OVH**, ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles OVH s'engage à louer sur sa plateforme, le serveur Internet dédié du Client (le « Service »).

Le Client reconnaît expressément qu'OVH ne participe aucunement au sens des présentes à la conception, au développement, à la réalisation et à la mise en place du site Internet du Client et de ses outils informatiques de gestion et d'administration.

Les présentes conditions particulières prévaudront sur les conditions générales si une contradiction devait apparaître entre ces deux documents.

### ARTICLE 2 : MOYENS

La plate-forme serveur **d'OVH** où sera installé le serveur dédié au Client est accessible pour le grand public par le réseau Internet au moyen de stations connectées au réseau Internet.

Pendant toute la durée de la location du serveur dédié au Client, OVH met à la disposition du Client l'accès à une mailing liste réservée et/ou forum, grâce auxquels le Client pourra bénéficier de conseils techniques.

### ARTICLE 3 : SUPPORT TECHNIQUE

OVH met à la disposition du Client une assistance technique dans les conditions prévues aux conditions **générales de service, hors offre Kimsufi tel que stipulé à l'annexe 1.**

### ARTICLE 4 : CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

OVH informera par courrier électronique de la mise à disposition du serveur dédié au Client. La mise en ligne effective du serveur dédié détermine la date initiale à laquelle la facturation prendra effet.

La mise à disposition du serveur intervient dans un délai maximal de 7 jours à compter du paiement effectif du bon de commande par le Client.

Passé ce délai et à défaut de mise à disposition du serveur par OVH, le Client est en droit de demander l'annulation de la transaction et le remboursement des sommes déjà versées.

Le serveur loué au Client reste la propriété **d'OVH**. **Tout serveur loué auprès d'OVH** bénéficie d'une adresse IP fixe. Le serveur sera accessible via la plate-forme serveur **d'OVH**.

OVH met à la disposition du Client différentes catégories de serveurs dont les tarifs et configurations hardware et software de base sont décrits en ligne sur le site **internet d'OVH**.

Le Client est administrateur du serveur loué à OVH. **Il a la possibilité d'installer par lui-même** des applications software sur le serveur. Ces installations se font sous son entière responsabilité, et OVH ne pourra être tenu **pour responsable d'un défaut de fonctionnement du serveur consécutif à ces installations**.

## **ARTICLE 5 : OBLIGATIONS D'OVH**

OVH s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. OVH s'engage à :

5.1. Maintenir en état de fonctionnement le matériel. En cas de défaillance du matériel loué au Client, OVH **s'engage à remplacer la pièce défectueuse dans les meilleurs délais** possibles sauf défaillance qui ne serait pas de son fait, ou toute autre intervention qui nécessiterait une interruption du service excédant les délais habituels de remplacement. Dans ce dernier cas, OVH en informe immédiatement le Client.

5.2. Assurer l'accès au serveur via Internet 24h/24 tous les jours de l'année. OVH se réserve la possibilité d'interrompre le serveur pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement.

5.3. Intervenir rapidement en cas d'incident non consécutif à une mauvaise utilisation du serveur par le Client sur demande d'intervention du Client.

5.4. Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils conformément aux règles et usage de sa profession.

## **ARTICLE 6 : RESPONSABILITE D'OVH**

OVH **se réserve le droit d'interrompre la connexion à Internet du Serveur loué au Client, si ce serveur** constitue un danger pour le maintien de la sécurité de la plate-forme **d'OVH**, que ce soit suite à un piratage dudit serveur, ou à la suite de la détection d'une faille dans la sécurité du système, ou à une nécessité de mise à jour du serveur.

OVH informera auparavant, dans la mesure du possible, le Client dans un délai raisonnable en l'informant de la nature et de la durée de l'intervention, afin que le Client prenne ses dispositions. OVH **s'engage à rétablir la connexion** dès que les interventions de correction auront été effectuées par le Client.

OVH ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les sites hébergés sur le serveur du Client, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit.

OVH ne saurait être tenu pour responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès.

## **ARTICLE 7 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT**

7.1 Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Le Client est seul responsable des services et des sites Internet hébergés sur son serveur dédié, du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses. Le Client s'engage notamment à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle des tiers tels que droits d'auteur, droits sur les brevets ou sur les marques. En conséquence, OVH ne saurait être tenu pour responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses et ce, à quelque titre que ce soit.

OVH ne peut que mettre en garde le Client sur les conséquences juridiques qui pourraient découler d'activités illicites sur le serveur, et dégager toute responsabilité solidaire sur l'utilisation des données mises à la disposition des internautes par le Client.

**Le Client s'interdit également toute activité d'intrusion ou de tentative d'intrusion à partir du serveur (à titre non exhaustif : scan de ports, sniffing, spoofing).**

Dans ces hypothèses, le Client ne pourra prétendre au remboursement par OVH des sommes déjà versées.

7.2 Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du serveur consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura fourni son (ou ses) mot(s) de passe. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte du ou des mots de passe précités.

7.3 **Afin de maintenir le niveau de sécurité du serveur du Client et de l'ensemble des serveurs présents sur sa plate-forme, OVH s'engage à annoncer au Client, par courrier électronique via la mailing liste [dedies@ml.OVH.net](mailto:dedies@ml.OVH.net), la disponibilité des mises à jour des applications maintenues par OVH, pour lesquelles un défaut de sécurité a été relevé. Si la mise à jour de ces applications n'est pas effectuée suite aux demandes d'OVH, OVH se réserve le droit d'interrompre la connexion du serveur au réseau Internet.**

De même, dans le cas où OVH détecterait que la machine du client est piratée, un courrier électronique sera envoyé au Client, indiquant qu'une procédure de réinstallation s'impose pour maintenir l'intégrité du serveur et de l'ensemble de la plate-forme. Le Client peut alors effectuer une telle procédure via son Interface de gestion, après avoir sauvegardé l'ensemble de ses données. OVH se réserve le droit d'interrompre la connexion du serveur au réseau Internet, en attendant la réinstallation à neuf de la machine. OVH n'est pas tenu à opérer le transfert des données du système piraté au nouveau système, cette manipulation devant être faite par le Client lui-même. OVH s'engage et limite uniquement son intervention à l'installation du nouveau système.

7.4 Pour des raisons de sécurité, OVH se réserve la possibilité de procéder à la suspension immédiate et sans préavis de tout Serveur sur lequel serait proposé à titre gracieux ou onéreux, un service ouvert au public de Proxy, IRC, VPN, TOR, pour lequel OVH aurait connaissance d'une utilisation malveillante, frauduleuse ou illicite.

7.5 Il appartient au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses données.

7.6 Il appartient au Client de s'acquitter de toute licence ou droit d'utilisation contracté auprès d'OVH ou d'un tiers. A défaut, OVH se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service.

7.7 OVH se réserve la possibilité d'exercer des contrôles sur la conformité de l'utilisation par le Client du Service à ces dispositions.

OVH se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service, et de procéder à la résiliation du contrat de location du serveur dédié dès lors que le maintien du Serveur du Client constitue un risque trop important **pour l'Infrastructure OVH, ou encore** en cas de non-respect par le Client des conditions particulières et générales d'OVH et, **de manière générale, de l'ensemble des lois et règlements** en vigueur, ainsi que des droits des tiers.

7.8 Il est rappelé au Client que l'intervention d'OVH dans le cadre de la souscription d'un contrat portant sur un serveur dédié se limite à l'installation du serveur. OVH n'assume à ce titre que la location d'une infrastructure spécialisée, sans aucune maîtrise du contenu des sites hébergés ou de la relation contractuelle des éditeurs de ces sites avec leur hébergeur, client d'OVH au titre d'un contrat de location de serveur dédié. Le Client doit dès lors être considéré comme un hébergeur au sens de l'article 6.I.2 de la loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique du 21 juin 2004, puisqu'il assure, pour mise à disposition du public par des services de communication au public en ligne, le stockage de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature fournis par les destinataires de ces services. Il lui appartient dès lors de détenir et conserver, en application de l'article 6.II de la loi précitée, l'ensemble des données de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du contenu ou de l'un des contenus des services dont il est prestataire et ce pour une durée de 12 mois, sans que la responsabilité d'OVH puisse être à cet égard engagée.

Il appartient également au Client, en application de l'article 6.I.7 de la loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique du 21 juin 2004, de mettre en place un dispositif facilement accessible et visible permettant à toute personne de porter à sa connaissance toute infraction constitutive d'apologie de crime contre l'humanité, d'incitation à la haine raciale, de pornographie infantine, d'incitation à la violence, ainsi que d'atteinte à la dignité humaine, ou encore d'activités illégales de jeux d'argent. Enfin, l'attention du Client est attirée sur le fait qu'il doit apparaître en qualité d'hébergeur dans les mentions légales indiquées par ses cocontractants éditant un site Internet ».

## **ARTICLE 8 : MESURES DE LUTTE CONTRE L'ENVOI DE SPAM DEPUIS LE RESEAU OVH**

OVH met en place un système de mesures techniques destiné à lutter contre les envois de courriels frauduleux ainsi que la pratique du SPAM émis depuis ses infrastructures.

A cette fin, OVH procède à une mesure de vérification du trafic émis depuis le serveur utilisé par le Client à destination du port 25 (serveur SMTP) sur internet. Cette opération consiste à vérifier le trafic par le biais **d'outils automatiques**.

Les envois ne sont ni filtrés ni interceptés mais vérifiés avec un décalage temporel de quelques secondes. Ces opérations sont faites en parallèle et en aucun cas de manière frontale entre le serveur et le réseau internet.

**De même, aucune opération n'est effectuée sur les courriels émis : OVH ne procède pas au marquage (Tag) des courriels, et ne modifie d'aucune manière les courriels envoyés par le Client. Aucune information n'est stockée par OVH lors de ces opérations en dehors de données statistiques.**

Cette opération est effectuée de manière régulière et totalement automatique. Aucune intervention humaine n'est réalisée lors de la vérification du trafic vers le port 25 (port SMTP).

Dans l'hypothèse d'envois depuis le serveur du Client de courriels identifiés comme SPAM ou frauduleux, OVH en informe le Client par courriel et procède au blocage du port SMTP du Serveur.

OVH ne conserve aucune copie des courriels émis depuis le port SMTP du Serveur même lorsqu'ils sont identifiés par SPAM.

**Le Client peut demander le déblocage du port SMTP par l'intermédiaire de son Interface de gestion.**

Tout nouveau courriel identifié comme SPAM entrainera un nouveau blocage du port SMTP pour une durée plus importante.

A compter du troisième blocage, OVH se réserve la possibilité de refuser toute nouvelle demande de déblocage du port SMTP.

## **ARTICLE 9 : MITIGATION (PROTECTION CONTRE LES ATTAQUES DOS ET DDOS)**

OVH met en place une protection contre les attaques informatiques de type DOS et DDOS (Attaques par **déni de service**) et sous réserve qu'elles soient effectuées de manière massive. Cette fonctionnalité vise à **permettre le maintien en fonctionnement du Service du Client pendant toute la durée de l'attaque.**

Cette fonctionnalité consiste à vérifier le trafic à destination du Service du Client et provenant de l'extérieur du réseau OVH. **Le trafic qualifié d'illégitime est alors rejeté en amont de l'infrastructure du Client,** permettant ainsi aux utilisateurs légitimes de pouvoir accéder aux applications proposées par le Client malgré l'attaque informatique.

Ces mesures de protection ne peuvent **pas intervenir pour les attaques informatiques telles qu'injection SQL, Bruteforce, exploitation de failles de sécurité etc...**

En raison de la très grande complexité du Service de protection, OVH n'est soumis qu'à une obligation de moyen, **il est possible que l'attaque ne soit pas détectée par les outils mis en place, et que les outils mis en place ne permettent pas le maintien en fonctionnement du Service.**



En fonction de la nature de l'attaque et de sa complexité, OVH procédera à différents niveaux de protection du trafic afin de préserver son infrastructure et le Service du Client.

La mitigation n'est activée qu'à compter de la détection de l'attaque par les outils d'OVH, et pour une durée minimale de 26 heures. Par conséquent jusqu'à l'activation de la mitigation, le Service supporte l'attaque de manière frontale ce qui peut entraîner son indisponibilité.

Dès lors que l'attaque informatique est identifiée et que la mitigation est activée automatiquement, la mitigation ne pourra pas être désactivée jusqu'au terme du délai de 26 heures.

Pendant toute la durée de l'activation de la mitigation, OVH ne peut garantir l'accessibilité des applications du client mais s'efforcera de limiter l'impact de cette attaque sur le Service du Client et sur l'Infrastructure d'OVH.

Si malgré l'activation de la mitigation, l'attaque informatique est de nature à porter atteinte à l'intégrité des infrastructures OVH ou aux autres clients OVH, OVH renforcera les mesures de protection ce qui peut entraîner une dégradation du Service du Client ou impacter sa disponibilité.

Enfin, il est possible qu'une partie du trafic généré par l'attaque informatique puisse ne pas être détectée par les équipements d'OVH et atteindre le Service du Client. L'efficacité de la mitigation dépend également de la configuration du Service du Client, à ce titre il appartient au Client de vérifier qu'il dispose de compétences nécessaires pour en assurer la bonne administration.

Pour rappel, la mitigation ne dispense en aucun cas le Client de procéder à la sécurisation de son Service, de mettre en place des outils de sécurité (pare-feu...), de procéder régulièrement à la mise à jour de son système, sauvegarde de ses données, ou encore de veiller à la sécurité de ses programmes informatiques (scripts, codes etc...).

### Mitigation avec l'Option PRO

Si le Client dispose de l'option utilisation pro sur son Service, de nouvelles fonctionnalités sont accessibles. Le Client peut ainsi activer par anticipation la mitigation sur son Service, toutefois OVH rappelle que l'activation de la mitigation peut avoir une incidence directe sur la qualité de son Service. Par conséquent, le recours à la mitigation doit être fait en pleine connaissance de cause.

Le client peut tester quand il le souhaite différents profils de protection, afin de mesurer l'impact sur son Service, et ainsi de trouver le profil de protection étant le plus adapté au type de Service présent sur son Service. Le profil choisi par le client sera ensuite automatiquement utilisé par OVH lors de l'activation de la mitigation.

Le Client peut également souscrire un pare-feu qui interviendra directement en bordure du réseau OVH. Par défaut, dès lors que la mitigation sera activée sur le Service du Client, les règles du Pare-feu seront automatiquement appliquées. Il appartient au Client de s'assurer de la pertinence des règles qu'il intègre à son pare-feu, afin de ne pas pénaliser son activité lors de l'activation de la mitigation.

## ARTICLE 10 : DUREE, TARIFS ET FACTURATION

Le tarif varie en fonction de la gamme de serveur et de la durée de location (la « Durée Initiale ») sélectionnées par le Client lors de la commande. Seul le tarif indiqué sur le bon de commande édité par OVH correspond au montant total à payer par le Client.

Lors de la commande **ainsi qu'à chaque** renouvellement du Service, une facture est émise et réglée par **prélèvement automatique sur le moyen de paiement enregistré par le Client. Le Client s'engage à** enregistrer un moyen de paiement valide parmi les moyens de paiement disponibles.

Il appartient au Client de déterminer avec précision l'offre répondant le mieux à ses besoins, celle-ci ne pouvant par la suite être modifiée au cours de l'exécution du contrat.

La Durée Initiale commence le jour de la mise à disposition effective du serveur dédié. **A l'issue de** la Durée Initiale, la durée de location se renouvèle automatiquement pour des périodes successives de même durée (la ou les « Période(s) de Renouvellement »), sauf modification de la durée de renouvellement ou résiliation du Service conformément aux conditions prévues ci-dessous ou Conditions Générales de Services en vigueur.

Le Client peut modifier la durée des futures Périodes de Renouvellement de ses Services par le biais de son Interface de gestion, au moins 24 heures avant la fin de la Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours.

Lorsque la Durée Initiale ne commence pas le 1<sup>er</sup> **jour d'un mois calendaire** (démarrage en cours de mois), le cycle de renouvellement du Service est réaligné sur un cycle calendaire lors du premier renouvellement afin que les Périodes de Renouvellement suivantes commencent le 1<sup>er</sup> **jour d'un mois calendaire**. (*Par exemple : Le renouvellement automatique à l'issue de sa Durée Initiale, d'un Service souscrit initialement pour un (1) an le 24 mai 2017, entraîne la prolongation dudit Service à compter du 24 mai 2018 jusqu'au 31 mai 2019*).

Si le Client ne souhaite pas que **la durée de location d'un serveur dédié** soit renouvelée **à l'issue de sa** Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours (« Date anniversaire »), il désactive la fonctionnalité de renouvellement automatique dans son Interface de gestion.

Pour être effective et entraîner la résiliation du Service **à l'issue de la Durée Initiale ou de la Période de** Renouvellement en cours, la désactivation de la fonctionnalité de renouvellement automatique doit être opérée dans les conditions suivantes :

- (a) Concernant les serveurs dédiés en cycle de renouvellement mensuel, au plus tard le 19<sup>ème</sup> jour du mois calendaire avant 23 heures (heure de Paris),
- (b) Concernant les serveurs dédiés en cycle de renouvellement non-mensuel (trimestriel, semestriel, annuel, etc.), au plus tard le 19<sup>ème</sup> jour du mois calendaire précédant leur Date anniversaire avant 23 heures, heure de Paris (*Par exemple : Pour résilier à l'issue de sa Durée Initiale, un Service souscrit en juin 2017 pour un (1) an, la désactivation du renouvellement automatique doit intervenir avant le 19 mai 2018, 23 heures, heure de Paris*).

En cas de désactivation du renouvellement automatique dans les conditions prévues ci-dessus, le Service concerné est automatiquement résilié et supprimé **à l'issue** de la Durée Initiale ou de la Période de

Renouvellement en cours (**y compris l'ensemble des contenus et données stockés par le Client** dans le cadre du Service). **Il revient au Client de prendre toutes mesures nécessaires afin de s'assurer de la conservation desdits contenus et données avant la résiliation du Service.**

Le Client conserve néanmoins la possibilité renouveler le Service concerné en réactivant la fonctionnalité de renouvellement automatique **jusqu'à 24 heures** avant sa Date anniversaire.

La durée, ainsi que les conditions de renouvellement et de résiliation de certaines options ou fonctionnalités pouvant être associées au Service, peuvent différer de celles applicables au Service. Il appartient au Client **d'y prêter attention.**

## ANNEXE 1 – SERVEURS KIMSUFU

La gamme Kimsufi 2013 est réservée aux personnes physique ou morale domiciliées en Union Européenne, Norvège et Suisse uniquement. Le Client ne peut disposer de plus de trois serveurs de la gamme kimsufi 2013 simultanément.

La gamme de serveur Kimsufi 2013 est strictement réservée à un usage personnel, toute souscription de cette gamme à des fins de revente, est interdite et entraînera la résiliation immédiate du contrat de location du ou des Serveur(s) concernés.

**Dans le cadre de l'offre Kimsufi, le Client est informé qu'il dispose, en lieu et place du Support Technique tel que défini à l'Article 3, d'un forum d'assistance accessible via l'adresse : <http://forum.kimsufi.com/>.**

## ANNEXE 2 – SERVICE DE BACKUP

### OBJET

Les services Backup Hebdomadaire /Backup Incrémental /Backup FTP sont des espaces de stockage permettant une sauvegarde partielle ou totale des données du serveur dédié du client.

Les services Backup Hebdomadaire /Backup Incrémental sont accessibles en option à toute personne ayant déjà souscrit à la location d'un serveur dédié sous Linux ou FreeBSD. Plusieurs tailles d'espace de stockage sont disponibles.

Le service Backup FTP est disponible dans le cadre de certaines offres de location de serveur dédié.

**Le Client reconnaît expressément qu'OVH ne participe aucunement au sens des présentes à la conception, au développement, à la réalisation et à la mise en place du site Internet du Client et de ses outils informatiques de gestion et d'administration.**

### CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

- Backup Hebdomadaire

Le service de Backup Hebdomadaire permet la sauvegarde des données du serveur dédié une (1) fois par semaine, sous réserve d'avoir souscrit à une offre de capacité de stockage suffisante. Les répertoires suivants sont systématiquement exclus de la sauvegarde: /proc /sys /tmp /home/OVH/src .

- Backup Incrémental

Le service de Backup Incrémental permet la sauvegarde de certaines données du serveur dédié. Le client pourra réserver les dates et heures de ses sauvegardes (sous réserve de disponibilité) avec un maximum de deux (2) sauvegardes par jour et ce, dans la limite de la taille de l'espace de stockage auquel il a souscrit.

Le client pourra décider du nombre de sauvegardes précédentes (dénommées 'snapshot') qu'il souhaite conserver sur l'espace de stockage (dans la limite de la taille de l'espace auquel il a souscrit).

- Mise en place d'un Backup Hebdomadaire ou Incrémental

À la souscription du service, OVH configurera le serveur du client afin de permettre les sauvegardes et informera le client du bon déroulement de la configuration. Le client ne devra en aucun cas altérer cette configuration.

Le client devra ensuite se rendre dans l'interface de gestion (manager) afin de spécifier les paramètres de **la sauvegarde (choix de répertoire, dates des sauvegardes, adresse email, ...)**.

Les sauvegardes sont initiées par les serveurs de backup d'OVH. A l'issue de chacune d'elles, OVH enverra un email de confirmation du bon déroulement de la sauvegarde ; ou le cas échéant d'un défaut. Il incombe au client de vérifier la réception de cet email et de s'assurer que le backup a bien été effectué (un historique des sauvegardes est accessible **via l'interface de gestion**). **Le contrôle de l'activation du service ne peut être fait que par le Client.**

**En cas d'échec (espace de stockage plein, accès au serveur du client impossible, ...), le service de backup pourra être momentanément désactivé. Le client devra alors procéder à sa réactivation via l'interface de gestion.**

- Récupération des données depuis un Backup Hebdomadaire ou Incrémental

Le client pourra récupérer tout ou partie de ses données via le protocole de transfert de données RSYNC, uniquement à partir du serveur pour lequel il a souscrit le service. Les identifiants et le nom du serveur de stockage auront été transmis au client lors de la souscription au service.

Dans le cas du backup hebdomadaire, le client pourra demander via l'interface de gestion (manager) la recopie totale des données depuis son dernier backup sur son serveur (cette procédure remplace les données éventuellement présentes sur le serveur dédié).

- Backup FTP

Le service de Backup FTP est un espace de stockage accessible via le protocole de transfert de fichiers FTP, protégé par un identifiant et un mot de passe, accessible uniquement depuis le serveur dédié du client et dans le seul but d'y entreposer les sauvegardes de son serveur.

Le client devra mettre en place lui-même les outils de sauvegarde ou de transfert sur l'espace de stockage.

## OBLIGATIONS D'OVH

- Obligations

**OVH n'a pas connaissance des données sauvegardées. Il appartient donc au Client de s'assurer qu'il détient les droits suffisants sur ces données et que le contenu ne porte pas atteinte au droit Français et aux bonnes mœurs.**

OVH s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art.

OVH se réserve la possibilité d'interrompre le service pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement. OVH informera alors auparavant, dans la mesure du possible, le Client dans un délai raisonnable, en l'informant de la nature et de la durée de l'intervention, afin que le Client prenne **ses dispositions. Il appartient alors au Client d'être vigilant sur sa sauvegarde suivante.**

**En cas de défaillance d'un serveur de sauvegarde et/ou si des données du serveur étaient corrompues ou inaccessibles, OVH effectuera, dans les meilleurs délais, une nouvelle sauvegarde des données du client (cas du backup hebdomadaire ou incrémental) ou demandera au client de procéder à une nouvelle sauvegarde (cas du backup FTP).**

- Sauvegarde des données

Dans le cadre du Backup Hebdomadaire ou Incrémental, OVH dégage toute responsabilité quant à la **bonne exécution de la sauvegarde. OVH prévient à chaque sauvegarde le Client à l'adresse email de l'administrateur ou celle indiquée lors de la configuration du service backup**, en lui fournissant systématiquement les logs de la sauvegarde. Il appartient au Client de vérifier la sauvegarde réalisée et de **rechercher si tel était le cas les causes de la défaillance et d'en avvertir le support technique d'OVH** pour effectuer une nouvelle sauvegarde des répertoires. En cas de dysfonctionnement avéré, OVH pourra arrêter le service après en avoir informé le client.

- Confidentialité des données du Client

Les données disponibles dans les répertoires à sauvegarder restent confidentielles. Elles sont protégées **par un mot de passe et uniquement accessibles par l'IP du serveur ayant souscrit au service backup. OVH s'engage à ne pas les divulguer. Toutefois, sur réquisition judiciaire, OVH sera contraint de fournir aux autorités légales les informations désirées. De même, en cas de suspicion d'intrusion dans un traitement de données présent sur les installations d'OVH, OVH se réserve le droit d'accéder aux informations du Client et éventuellement de stopper immédiatement son compte.**

- Responsabilités

OVH ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les répertoires sauvegardés du Client.

## OBLIGATIONS ET REponsABILITES DU CLIENT

Il appartient **au Client de s'assurer que la sauvegarde de ses répertoires a abouti. En cas de problème, le Client prendra toutes les dispositions nécessaires pour relancer la sauvegarde des répertoires. En cas de réinstallation du serveur dédié (réinstallation du système ou changement de disque dur), la reconfiguration du Backup Hebdomadaire ou Incrémental sera à l'initiative du Client (il pourra lancer cette manipulation via son interface de gestion).**

Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Le Client est seul responsable des fichiers et données disponibles dans ses répertoires. Il est responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses.



## DUREE DU SERVICE ET RESILIATION

Le service de Back-up est disponible pendant toute la durée de location du serveur dédié auquel il est associé.

Le renouvellement de la durée de location du serveur dédié auquel il est associé, entraîne le renouvellement automatique du service de back-up pour la même durée.

- Effacement des données d'un Backup Hebdomadaire ou Incrémental  
Sauf renouvellement intervenant dans les conditions précitées, l'ensemble des données enregistrées dans le cadre du Back-up sont automatiquement effacées par OVH **à l'issue de la Période de location non-renouvelée.**
- Effacement des données du Backup FTP  
L'effacement des données du service de Backup FTP interviendra en même temps que l'effacement des données du serveur dédié auquel il est associé.



## CONDITIONS PARTICULIERES DE MESSAGERIE COLLABORATIVE - HOSTED EXCHANGE

*Dernière version en date du 2 mai 2017*

### ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions particulières, complétant les conditions générales de services d'OVH, ont pour objet de définir les conditions techniques et financières relatives au Service de Messagerie collaborative développé par OVH à partir de la solution Microsoft® Exchange. Les présentes ont également pour objet de définir les dispositions contractuelles applicables à la souscription et à l'utilisation du Service par le Client.

Les présentes conditions particulières prévaudront sur les conditions générales si une contradiction devait apparaître entre ces deux documents.

Le Service offre des fonctionnalités de Messagerie électronique permettant l'envoi et la réception de courriers électroniques, de calendriers, d'espaces de stockage de fichiers...

### ARTICLE 2 : MOYENS

Le Service est accessible par le réseau Internet par l'intermédiaire d'une connexion internet. OVH commercialise une offre de messagerie collaborative élaborée sur la base de la solution Microsoft® Exchange. Le Service présente à la fois des fonctionnalités de Messagerie électronique mais également un espace de travail collaboratif permettant l'échange de fichiers, la mise en place de calendriers personnels, etc... A ce titre, OVH rappelle qu'en raison de la haute technicité du Service, il ne saurait être soumis à ce titre qu'à une obligation de moyen.

### ARTICLE 3 : DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service se définit comme une solution de Messagerie électronique basée sur la solution Microsoft® Exchange et permettant outre la fonctionnalité d'émission / réception de courriers électroniques, la mise en commun de ressources ou d'informations dans un univers collaboratif parmi les Comptes créés sur le nom de domaine sur lequel est installé le Service. Il peut à ce titre s'agir, de calendriers, événements, fichiers, tâches de travail...

Un Compte est défini comme un espace de Messagerie collaborative créé par le Client et exclusivement dédié à un utilisateur final du Service. Chaque Compte est basé sur une Licence Exchange et dispose de son propre espace de stockage.

#### **ARTICLE 4 :** CONDITIONS DE SOUSCRIPTION DU SERVICE ET ACTIVATION DU SERVICE

Pour pouvoir souscrire le service, le Client doit disposer d'un Nom de domaine pour lequel il a la qualité d'Administrateur. **En ce sens il reconnaît disposer de la faculté de modifier la configuration du Nom de domaine, les serveurs DNS...**

OVH ne garantit pas la compatibilité du Service avec toutes les extensions disponibles pour les noms de domaine. **A titre d'illustration, parmi les extensions commercialisées par OVH au jour de la rédaction des présentes, l'extension .TEL est incompatible avec le Service. OVH recommande au Client de vérifier sur le site OVH la compatibilité de son Nom de domaine avec le Service.**

**Il est impératif que le Client dispose de la qualité d'Administrateur de son Nom de domaine avant toute souscription du Service.** En effet, la mise en place du Service peut nécessiter des opérations sur la configuration du Nom de domaine pour permettre la bonne installation du Service.

**Il appartient au Client de vérifier qu'il respecte bien les dispositions du présent article avant toute souscription du Service,** à défaut, il pourra demander la résiliation du Service conformément aux conditions générales de Service d'OVH.

L'activation du Service intervient à compter de la validation du paiement du Client et se caractérise par la mise en place du Service et de l'envoi par OVH des codes d'accès permettant son administration.

#### **ARTICLE 5 :** CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

**A compter de la validation de la commande du Client par OVH, OVH procède à l'installation du Service du Client.** Il incombe alors au Client de se connecter sur son Interface de gestion pour procéder à la configuration du Service.

Le Client doit alors notamment préciser le Nom de domaine sur lequel il souhaite installer le Service et la configuration technique de son Nom de domaine

Le Client crée les Comptes sur les noms de domaines gérés chez OVH directement depuis son Interface de gestion, **et pour lesquels il sera facturé ou débité dans les conditions définies à l'article 9 des présentes.**

OVH offre la possibilité au Client de choisir parmi différents Comptes présentant chacune une liste de **fonctionnalités disponibles. OVH se réserve la possibilité d'apporter de nouvelles fonctionnalités ou de faire évoluer les fonctionnalités existantes.**

Il appartient au Client de déterminer quelles sont les fonctionnalités qu'il souhaite attribuer à chacun de ses utilisateurs et de souscrire en conséquence les Comptes y correspondant. Le Client peut souscrire différents types de Comptes sur le Service.

## ARTICLE 6 : OBLIGATIONS D'OVH

OVH s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. OVH s'engage à :

6.1. Maintenir en état de fonctionnement ses équipements techniques sur lesquels est installé le Service du Client.

6.2. Assurer l'accès à l'Interface de gestion et au Service via Internet. OVH se réserve également la possibilité d'interrompre le Service pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement.

6.3. Intervenir rapidement en cas d'incident non consécutif à une mauvaise utilisation du Service par le Client sur demande d'intervention du Client.

6.4. Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils conformément aux règles et usage de sa profession.

6.5. Garantir la confidentialité des Données du Client sous réserve de la bonne configuration par ce dernier des accès liés au Service conformément aux dispositions de l'article 8 des présentes.

## ARTICLE 7 : RESPONSABILITE D'OVH

OVH se réserve le droit d'interrompre le Service du Client, si celui-ci constitue un danger pour le maintien de la sécurité de la plate-forme d'hébergement d'OVH, que ce soit suite à une utilisation dudit Service de manière anormale, malveillante ou frauduleuse. Dans ce cas, OVH s'efforcera d'en informer préalablement le Client et ce dans la mesure du possible.

OVH ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données de toute sorte, accessibles sur le Service du Client, ou encore transmis ou mis en ligne par le Client ou les utilisateurs de son Service et ce à quelque titre que ce soit.

OVH ne saurait être tenu pour responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier du ou des fournisseurs d'accès du Client.

Dans le cadre des courriers électroniques, OVH ne peut garantir la bonne délivrance du courrier électronique envoyé depuis le Service par le Client ou l'un des utilisateurs du Service, lorsque la taille du message est supérieure à la taille standard utilisée par les fournisseurs de service de Messagerie électronique à savoir 10 mégaoctets (mo).

Pour garantir la sécurité du Service ou son bon fonctionnement, OVH se réserve la possibilité de limiter les **caractéristiques techniques d'accès au Service et notamment les débits de transfert des fichiers, les modalités d'accès à la plateforme ou encore de bloquer tout accès provenant de réseaux ou d'adresses IP** considérés par OVH comme non sécurisés ou malveillants.

OVH décline toute responsabilité en cas de mauvais fonctionnement du Service en raison de sa configuration par le Client.

**OVH se réserve la possibilité de suspendre le Service en cas d'utilisation non conforme aux présentes conditions particulières, ou conditions générales de Service d'OVH, des lois et règlement en vigueur ou encore contraire aux droits des tiers, ou encore en cas de demande formulée auprès d'OVH par une autorité compétente.** De même, OVH pourra être amené à accéder aux données du Client à la demande de ces mêmes autorités.

## **ARTICLE 8 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT**

8.1. Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Le Client est seul responsable des services, applications, logiciels stockés sur son Service, du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses. Le Client s'engage notamment à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle des tiers tels que droits d'auteur, droits sur les brevets ou sur les marques. En conséquence, OVH ne saurait être tenu pour responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses et ce, à quelque titre que ce soit.

OVH ne peut que mettre en garde le Client sur les conséquences juridiques qui pourraient découler d'activités illicites sur le Service, et dégager toute responsabilité solidaire sur l'utilisation des données mises à la disposition des utilisateurs par le Client.

Il en est de même si le Client utilise de manière avérée la technique du spamming sur le réseau Internet, lequel comportement entraînant sans préavis l'interruption du service et la résiliation des présentes.

Dans ces hypothèses, le Client ne pourra prétendre au remboursement par OVH des sommes déjà versées.

8.2. Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du Service consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel, les utilisateurs de son Service, ou par toute personne auquel le Client aura fourni un ou des mot(s) de passe permettant de se connecter sur tout ou partie du Service. De même, le Client et/ou les utilisateurs du Service supportent seuls les conséquences de la perte du ou des mots de passe précités.

**8.3. Le Client est seul responsable de la création, de la gestion, de l'administration, de la suppression des Comptes qu'il souscrit dans le cadre du Service. Il lui appartient à ce titre de s'assurer de la bonne gestion**

des accès des utilisateurs aux **Comptes et aux éventuelles données stockées sur l'espace de travail collaboratif**. Il appartient au Client de générer les mots de passe pour chacun des Comptes qu'il crée dans le cadre du Service.

**A ce titre, OVH décline toute responsabilité en cas d'intrusion dans l'Interface de Gestion ou dans les Comptes qui serait directement imputable à une mauvaise gestion des accès par le Client.**

8.4. **Il appartient au Client de s'assurer qu'il dispose bien d'une sauvegarde de ses données avant de procéder à la suppression d'un Compte. Dans ce cas, l'intégralité des données correspondant à ce Compte sera supprimée par OVH.**

8.5. **Le Client s'engage à veiller à la sécurité de ses données ainsi qu'à la gestion des accès correspondant à chacun des Comptes.**

8.6. OVH rappelle au Client que la violation du secret des correspondances est pénalement répréhensible conformément aux dispositions des articles 226-15 et 432-9 du code pénal et L33-1 du code des postes et des communications électroniques.

8.7. Le Client garantit être **l'Administrateur du Nom de domaine pour toute la durée du Service**

8.8. **Le Client s'engage à ne pas porter atteinte aux marques d'OVH ou de la société Microsoft®. Dans l'hypothèse où des frais seraient exposés par OVH ou encore par la société Microsoft®, OVH en informera le Client et lui communiquera les justificatifs et la facture correspondante. Le remboursement de ces sommes sera demandé au Client. Le Client pourra alors régler la somme due par chèque en euros.**

## **ARTICLE 9 : TARIFS, PAIEMENT ET FACTURATION**

### 9.1. Durée et Renouvellement du Service

Lors de la Commande, le Client sélectionne la durée initiale de souscription au Service (« Durée Initiale »). **A l'issue de la Durée Initiale, le Service se renouvèle automatiquement par périodes successives de même durée (la ou les « Période(s) de Renouvellement »), sauf modification de la durée de renouvellement ou résiliation du Service conformément aux conditions prévues ci-dessous ou Conditions Générales de Services en vigueur.**

**Lors de la Commande ainsi qu'à chaque renouvellement du Service, une facture est émise et réglée par prélèvement automatique sur le moyen de paiement enregistré par le Client. Le Client s'engage à enregistrer un moyen de paiement valide parmi les moyens de paiement disponibles.**

Le Client peut modifier la durée des futures Périodes de Renouvellement de ses Services par le biais de son Interface de gestion, au moins 24 heures avant la fin de la Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours.

Lorsque la Durée Initiale ne commence pas le **1<sup>er</sup> jour d'un mois calendaire** (démarrage en cours de mois), le cycle de renouvellement du Service est réaligné sur un cycle calendaire lors du premier renouvellement afin que les Périodes de Renouvellement suivantes commencent le **1<sup>er</sup> jour d'un mois calendaire**. (Par



*exemple : Le renouvellement automatique à l'issue de sa Durée Initiale, d'un Service souscrit initialement pour un (1) an le 24 mai 2017, entraîne la prolongation dudit Service à compter du 24 mai 2018 jusqu'au 31 mai 2019).*

Si le Client ne souhaite pas qu'un Service soit renouvelé **à l'issue de sa Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours** (« Date anniversaire »), il désactive la fonctionnalité de renouvellement automatique dans son Interface de gestion.

**Pour être effective et entraîner la résiliation du Service à l'issue de la Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours**, la désactivation de la fonctionnalité de renouvellement automatique doit être opérée dans les conditions suivantes :

- (a) Concernant les Services en cycle de renouvellement mensuel, au plus tard le 19<sup>ème</sup> jour du mois calendaire avant 23 heures (heure de Paris),
- (b) Concernant les Services en cycle de renouvellement non-mensuel (trimestriel, semestriel, annuel, etc.), au plus tard le 19<sup>ème</sup> jour du mois calendaire précédant leur Date anniversaire avant 23 heures, heure de Paris (*Par exemple : Pour résilier à l'issue de sa Durée Initiale, un Service souscrit en juin 2017 pour un (1) an, la désactivation du renouvellement automatique doit intervenir avant le 19 mai 2018, 23 heures, heure de Paris).*

En cas de désactivation du renouvellement automatique dans les conditions prévues ci-dessus, le Service concerné est automatiquement résilié et supprimé **à l'issue de la Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours (y compris l'ensemble des contenus et données stockés par le Client dans le cadre du Service)**. Il revient au Client de prendre toutes mesures nécessaires afin de s'assurer de la conservation desdits contenus et données avant la résiliation du Service.

Le Client conserve néanmoins la possibilité renouveler le Service concerné en réactivant la fonctionnalité **de renouvellement automatique jusqu'à 24 heures** avant sa Date anniversaire.

## 9.2. Tarifs

Les tarifs mensuels et annuels applicables au Service sont disponibles sur le site <http://www.ovh.com>.

## 9.3. Options

Toute option souscrite dans le cadre du Service fera l'objet d'une facturation propre selon les conditions applicables à l'option et définies sur le site OVH. A ce titre, elle pourra faire l'objet d'une facturation à l'acte, au mois, à l'année en fonction du type d'option.

La durée, ainsi que les conditions de renouvellement et de résiliation de certaines options ou fonctionnalités pouvant être associées au Service, peuvent différer de celles applicables au Service. Il appartient au Client d'y prêter attention.

## 9.4. Conséquences d'un retard de paiement

Si des difficultés apparaissent dans le paiement du montant de la facture adressée au Client, un courriel sera transmis au Client à l'adresse renseignée dans le Manager l'invitant à procéder au paiement dans les plus brefs délais et au plus tard dans les huit jours pour empêcher toute interruption de service.

A défaut de réception du paiement et de sa validation par OVH dans les huit jours suivant l'envoi de ce **courriel, OVH procédera à la suspension du Service et de l'intégralité des Comptes souscrits pour le Service.**

Tout défaut de paiement ou impayé (annulation du paiement par carte, défaut de provision et/ou rejet par notre banque suite à un paiement par prélèvement...) sera considéré comme un retard de paiement.

De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par OVH de manière particulière et écrite, le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de toute somme due au titre du contrat entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable la suspension de toutes les prestations en cours, quelle que soit leur nature, sans préjudice pour OVH d'user de la faculté de résiliation du contrat stipulée à l'article 7 des Conditions Générales de Service d'OVH.

Tout désaccord concernant la facturation et la nature du Service devra être exprimé par courrier électronique à destination du support OVH dans un délai de cinq (5) jours à compter de la facture de renouvellement.

Dans l'hypothèse où des frais seraient exposés par OVH ou encore par la société Microsoft®, OVH en informera le Client et lui communiquera les justificatifs et la facture correspondante. Le remboursement de ces sommes sera demandé au Client. Le Client pourra alors régler la somme due par chèque en euros.

## ARTICLE 10 : RETRACTATION

Conformément aux dispositions des conditions générales de service, le Client (pour lequel est retenue la qualité de consommateur au sens des dispositions du Code de la consommation) accepte expressément l'exécution immédiate de la prestation à compter de la validation de sa commande et renonce expressément à exercer son droit de rétractation. A compter de la validation du paiement, le Client disposera de l'accès à son Interface de gestion et aux Services de Messagerie collaborative et de la faculté de commander les Comptes de son choix. Dès lors et conformément aux termes de l'article L 221-28 du code de la consommation, le Client ne disposera pas de la faculté d'exercer son droit de rétractation pour toute commande ou renouvellement du Service.