



## CONDITIONS GÉNÉRALES Hébergement

Dernière version en date du 29/11/2016

Les présentes sont conclues entre :

- La société TECHINFORMATIQUE, SARL, société de droit français, siège social 24 rue de la Rougrière 71530 Crissey, inscrite au RCS de Chalon sur Saône au numéro B 424 761 419, représentée par M. DRENOU, ci-dessous nommée TECHINFORMATIQUE,
- et entre toute personne physique ou morale, professionnel de droit privé ou de droit public, domicilié en France métropolitaine, souhaitant s'engager dans une ou plusieurs des prestations fournies par la société de **TECHINFORMATIQUE**, ci-après nommée le Client (Y compris les revendeurs, partenaires ou professionnels du web).

### ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions générales d'Hébergement ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles **TECHINFORMATIQUE** s'engage à assurer le stockage sur son infrastructure du service d'hébergement Internet du Client (ci-après nommé « Service »).

Le client reconnaît que l'infrastructure de **TECHINFORMATIQUE** est située en France dans un data centre Français, et que son partenaire et équipementier gérant le data centre est **OVH**.

**TECHINFORMATIQUE** met à disposition une infrastructure serveurs pour l'hébergement de site Internet pour ces clients, pour ses revendeurs et partenaires en solutions web, ces derniers reconnaissent expressément que **TECHINFORMATIQUE** ne participe pas au sens des présentes à la conception, au développement, à la réalisation et à la mise en place du Service du Client et de ses outils informatiques de gestion et d'administration.

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

L'infrastructure d'hébergement Web de **TECHINFORMATIQUE** est accessible pour le grand public par le réseau Internet au moyen de stations connectées au réseau Internet.

Au sein de son infrastructure d'hébergement Web, **TECHINFORMATIQUE** propose des offres dont les ressources mémoire et processeur sont partagées et optimisées.

**TECHINFORMATIQUE** garantit un accès au service d'hébergement Web du Client dans les conditions d'une fréquentation raisonnable et un accès au service de messagerie électronique 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

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

### ARTICLE 4 : CONDITIONS DE RÉALISATION ET DE MISE EN SERVICE



**TECHINFORMATIQUE** informe le client de la mise en place du service et du bon fonctionnement de celui-ci une fois la prestation (de conception, de réalisation, de maintenance ou d'hébergement) effectuée ou dans le cadre de ses revendeurs de la mise en place technique de l'hébergement. Le Client reconnaît, que dans le cadre d'une offre liée à la réalisation d'un site web ou un hébergement, avoir pris connaissance de la lettre de mission et des conditions générales des services Web (charte de déontologie, CGV, CG Nom de domaines, disponible sur le site <https://techinformatique.info/CGV>) et dans le cadre des revendeurs, partenaires et professionnels du web, ces derniers reconnaissent avoir pris connaissance du contrat qui les lie et des mêmes conditions générales des services Web..

### ARTICLE 5 : OBLIGATIONS DE TECHINFORMATIQUE

**TECHINFORMATIQUE** 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.

**TECHINFORMATIQUE** s'engage à :

**5.1.** Assurer l'accès au Service 24 h/24 tous les jours de l'année basé sur une SLA de 99.9%.

**TECHINFORMATIQUE** informera, dans la mesure du possible le Client, dans un délai raisonnable, par courrier électronique, d'une éventuelle interruption du service, afin que le Client prenne ses dispositions.

**5.2.** Intervenir rapidement en cas d'incident.

**5.3.** En cas d'incident grave portant atteinte au bon fonctionnement de l'infrastructure d'hébergement Web de **TECHINFORMATIQUE**, **TECHINFORMATIQUE** s'efforcera de prendre toute mesure nécessaire au maintien du Service. A cette fin, **TECHINFORMATIQUE** pourra procéder au basculement du Service vers une nouvelle infrastructure d'hébergement pour la durée de l'incident ou de la maintenance. Pendant cette période, le Client reconnaît que les performances du Service peuvent être partiellement dégradées, ou que le contenu web peut être différent en annonçant une maintenance technique, afin d'éviter une page en erreur pour le client.

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

**5.5.** Protéger, dans la mesure du possible, son infrastructure d'hébergement Web.

**5.6.** En cas de défaillance de la plateforme de notre équipementier **OVH**, faire le nécessaire auprès de celui-ci pour l'informer et suivre l'incident qui sera déclaré auprès de ces services.

### ARTICLE 6 : RESPONSABILITE DE TECHINFORMATIQUE

**TECHINFORMATIQUE** se réserve le droit d'interrompre le Service, notamment si ce Service constitue un danger pour le maintien de la sécurité de l'infrastructure d'hébergement Web de **TECHINFORMATIQUE**, 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. **TECHINFORMATIQUE** s'engage à rétablir la connexion sur demande du Client, dès que les interventions de correction auront été effectuées par le Client. Toutefois au regard de la gravité des faits, **TECHINFORMATIQUE** se réserve la possibilité de procéder à la résiliation du Service conformément aux Conditions générales de **TECHINFORMATIQUE**.

**TECHINFORMATIQUE** 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.



**TECHINFORMATIQUE** 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 et de son équipementier **OVH**.

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

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

En conséquence, **TECHINFORMATIQUE** recommande au Client de mettre en œuvre une mesure de sauvegarde effectuée par ses soins ou compris dans un contrat de maintenance signé avec

**TECHINFORMATIQUE**.

Notre équipementier **OVH** se réserve le droit de suspendre notre infrastructure, notamment si ce Service constitue un danger pour le maintien de la sécurité de sa plateforme de serveurs, 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 notre demande dès que les interventions de corrections auront été effectuées par le Client ou par nos soins.

Dans le cadre d'un contrat revendeur, **TECHINFORMATIQUE** se réserve le droit d'interrompre le Service, notamment si ce Service constitue un danger pour le maintien de la sécurité de l'infrastructure d'hébergement Web de **TECHINFORMATIQUE**. **Le revendeur** s'engage à se prémunir par tous moyens en sa possession de la qualité des services offerts à ses clients dont la sécurisation des sites web clients et s'assurera de la mise à jour des correctifs. Toutefois au regard de la gravité des faits, **TECHINFORMATIQUE** se réserve la possibilité de procéder à la résiliation du Service conformément aux Conditions générales de **TECHINFORMATIQUE**.

**TECHINFORMATIQUE** s'efforce à mettre les moyens qu'il estime requis pour assurer dans des conditions optimales les services au Client et revendeurs, sauf dans l'hypothèse où une interruption du Service est expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle compétente, ou pour des raisons d'ordre public ou de sécurité du réseau.

**TECHINFORMATIQUE** ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas de défaillance ou problème technique rencontré par le Client ou ses revendeurs sur ses équipements suite aux interventions effectuées par lui-même, son personnel, ses sous-traitants.

En outre, la responsabilité de **TECHINFORMATIQUE** ne sera pas engagée dans les cas de Force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française, ou résultant d'un fait imprévisible imputable à un tiers à **TECHINFORMATIQUE**.

Si les effets d'un Cas de Force Majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, à compter de la notification du cas de force majeure à l'autre partie, le contrat pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre.

Dans l'hypothèse d'un manquement grave et répété de **TECHINFORMATIQUE** à ses obligations au contrat, **TECHINFORMATIQUE** procèdera à la réparation des dommages subis par le Client sous réserve de leur justification complète.

Les réparations dues par **TECHINFORMATIQUE** en cas de défaillance du Service qui résulterait d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse des dommages indirects.

En aucun cas, **TECHINFORMATIQUE** ne pourra être tenu responsable des préjudices indirects, c'est à dire tous ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale du Service fourni par **TECHINFORMATIQUE**, tels que préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéficiaires ou de Clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système), pour lesquels le Client et les revendeurs auront leurs



propres assureurs ou pourront contracter les assurances appropriées. Toute action dirigée contre le Client et ses revendeurs par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation. En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts qui pourraient être mis à la charge de **TECHINFORMATIQUE**, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à **TECHINFORMATIQUE** et/ou facturées au Client ou ses revendeurs par **TECHINFORMATIQUE** et/ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du Service pour laquelle la responsabilité de **TECHINFORMATIQUE** a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.

Le Client et les revendeurs reconnaissent qu'aucune stipulation des présentes ne le dégage de ses obligations de payer tous les montants dus à **TECHINFORMATIQUE** au titre des présentes.

### ARTICLE 7 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT ET DES REVENDEURS

**7.1.** Le Client et les revendeurs s'engagent 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 **TECHINFORMATIQUE**.

Le Client et les revendeurs s'engagent à ne pas héberger de sites à caractère pornographique sur les offres d'hébergement Web de **TECHINFORMATIQUE**, tout site internet de ce genre hébergé sur une offre non adaptée pourra être suspendu de plein droit. Une offre spécifique pourra être proposée au client ou revendeurs pour ce type de site Internet.

De même, le client et les revendeurs s'interdisent 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 et les revendeurs sont responsables du respect du volume de trafic et de l'espace de stockage autorisé par la formule d'hébergement et options auxquelles ils ont souscrit.

Le Client et les revendeurs sont informés 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 média (images, sons, vidéo ou autre nature/format), tels que JPG, MP3, DIVX, ISO, etc... sont soumis aux droits d'auteurs et de propriété intellectuelle.

Le Client et revendeurs s'interdisent toute utilisation du Service à des fins de diffusion en flux (Streaming).

Ils assurent à **TECHINFORMATIQUE** qu'ils sont titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle sur l'intégralité des pages et données qu'ils font 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 et les revendeurs déclarent en conséquence accepter pleinement toutes les obligations légales découlant de la propriété de ses services, **TECHINFORMATIQUE** 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 ou des revendeurs. Le Client et revendeurs déclarent 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 et les revendeurs s'engagent à faire figurer sur les pages Web de son Service 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 Service, conformément à la loi Française en vigueur.



Le non-respect par le Client ou les revendeurs des points visés ci-dessus - que ce soit pour le Service hébergé sur la plateforme d'hébergement Web de **TECHINFORMATIQUE** 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 **TECHINFORMATIQUE** et/ou tout contenu diffusé spécifiquement interdits sur le Service de **TECHINFORMATIQUE** 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 **TECHINFORMATIQUE** de décâbler et/ou d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable les services du Client ou des revendeurs et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages et intérêts auxquels **TECHINFORMATIQUE** pourrait prétendre. Dans ces hypothèses, le Client ou les revendeurs ne pourront prétendre au remboursement par **TECHINFORMATIQUE** des sommes déjà versées.

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

Le Client ou les revendeurs, responsables du contenu du Service, s'engagent à assurer à leurs frais la défense de **TECHINFORMATIQUE** 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 leurs charges l'indemnité due en réparation du préjudice éventuellement subi, à condition d'avoir toute liberté pour transiger et conduire la procédure.

Le Client ou les revendeurs s'engagent à mettre en place les moyens de sauvegarde nécessaires à la pérennité de leurs activités ou de prendre en option auprès de **TECHINFORMATIQUE** une solution de sauvegarde.

Le client et les revendeurs sont informés que la puissance de l'infrastructure de **TECHINFORMATIQUE** a été mise en place pour cibler la performance web et qu'en cas d'affichage lent de site Internet, ils devront vérifier la charge et le contenu de leurs sites Internet pour en optimiser l'affichage.

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

**TECHINFORMATIQUE** fournit des offres d'hébergement Web qui permettent l'utilisation des scripts CGI, PHP, SQL 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 et les revendeurs ont la possibilité de créer et exécuter leurs propres CGI, PHP ou/et SQL sur leurs hébergements.

Cette utilisation doit être raisonnable. Toutefois, dans le but de fournir un service de bonne qualité, **TECHINFORMATIQUE** se réserve le droit d'arrêter l'exécution de certains CGI, PHP, SQL ou/et du Service s'ils prennent trop de puissance serveur et mettent en péril, indépendamment des restrictions citées ci-dessous, le bon fonctionnement de l'infrastructure d'hébergement Web de **TECHINFORMATIQUE**.

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





Le client et les revendeurs sont avertis que l'utilisation non conforme à ce qui est indiqué ci-dessus peut être de nature à rendre incompatible le fonctionnement du Service sur l'infrastructure d'hébergement Web de **TECHINFORMATIQUE**, et exposer le Service concerné à une suspension sans préavis afin de garantir une qualité de service acceptable à l'ensemble des clients et revendeurs de l'infrastructure.

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 contrat client et revendeur. En conséquence, pour apprécier le caractère raisonnable de l'utilisation des scripts au regard d'une plateforme d'hébergement Web, 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 (**TECHINFORMATIQUE** 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 de **TECHINFORMATIQUE**, risqueraient de mettre en péril l'infrastructure de **TECHINFORMATIQUE**. Le client et les revendeurs seront tenus de faire connaître la raison précise pour laquelle ils utilisent les scripts. **TECHINFORMATIQUE** propose à ses revendeurs la possibilité de gérer les modules de type Apache, le choix de version de PHP et la possibilité de modifier ou d'ajouter des variables propres à leurs besoin, en conséquence, si le service en était affecté, **TECHINFORMATIQUE** informe les revendeurs que ce genre d'action pourra entraîner l'annulation immédiate du contrat.

Les alertes seront envoyées par mail lorsqu'un des critères est atteint, le client et les revendeurs seront 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 **TECHINFORMATIQUE**.

Si le client ou revendeurs ne valident pas cet e-mail dans les 12 heures, **TECHINFORMATIQUE** se réserve le droit de fermer le Service sans préavis.

Si les scripts causent des problèmes aux autres clients (notamment en cas de piratage ou d'attaque) ou que ceux-ci pénalisent le service dans sa globalité, ils pourront être stoppés sans préavis.

Cette mesure est applicable toutes offres d'hébergement Web confondues.

Le Client et les revendeurs reconnaissent qu'au regard de l'utilisation soutenue de ces fonctionnalités, ils peuvent être incités à opter pour une offre d'hébergement Web différente, ou sur infrastructure supérieure.

Les téléchargements doivent s'effectuer de préférence par le biais d'un serveur FTP.

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

Le client et les revendeurs s'engagent 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. **TECHINFORMATIQUE** 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 **TECHINFORMATIQUE** ou de son équipementier **OVH**. **TECHINFORMATIQUE** et son équipementier **OVH** mettent 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, **TECHINFORMATIQUE** son équipementier **OVH** procèdent à des mesures de vérification des courriels émis par le Client, par le biais d'outils automatiques.

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



- à partir des installations chez **TECHINFORMATIQUE** ou de son équipementier **OVH**
- ou comportant les URL des Services hébergés auprès de **TECHINFORMATIQUE**.

En cas de non-respect de cet engagement, le client et les revendeurs reconnaissent que **TECHINFORMATIQUE** est en droit de limiter, de restreindre, d'interrompre ou de suspendre définitivement tout ou partie du service mis en cause pendant une durée indéfinie, voire rompre définitivement le contrat en cas de non-respect des avertissements pour spamming envoyés par e-mail au client et revendeurs.

**7.4** Le Client s'engage à conserver une copie des données transmises et stockés sur le service d'hébergement.