

CONDITIONS PARTICULIERES D'HÉBERGEMENT WEB

Version en date du 04 janvier 2023

1.	OBJET	1
2.	DESCRIPTION DU SERVICE	1
3.	COMMANDE ET LIVRAISON	2
4.	OBLIGATIONS D'OVHcloud	2
5.	CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES	3
6.	DUREE, FACTURATION ET PAIEMENT	6
7.	NOM DE DOMAINE	7
8.	TRAITEMENTS DE DONNÉES	7
9.	DROIT DE RÉTRACTATION (CONDITIONS SPECIFIQUES AUX CONSOMMATEURS)	8

1. OBJET

- 1.1. Les présentes conditions particulières, complétées par ses éventuelles annexes, ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles OVHcloud s'engage à héberger sur sa plate-forme le(s) site(s) Internet du Client (ci-après dénommé le « Service »).
- 1.2. Les présentes conditions particulières complètent les Conditions Générales de Service en vigueur. En cas de contradiction entre les présentes conditions particulières et les conditions générales, les conditions particulières prévaudront.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

- 2.1. Dans le cadre du Service, OVHcloud met à la disposition du Client différentes solutions d'hébergement mutualisées dont les configurations et caractéristiques sont décrites et accessibles en ligne sur le Site Internet d'OVHcloud.
- 2.2. Avant de choisir et d'utiliser le Service, il appartient au Client d'étudier attentivement chaque configuration disponible afin de sélectionner celle(s) dont les caractéristiques correspondent à ses besoins.
- 2.3. En fonction de la configuration, les ressources allouées, ainsi que le débit maximum de données sur la bande passante et les caractéristiques de l'espace de stockage varient. Les quantités de ressources en mémoire vive et processeur allouées au Client, sont partagées par le Client avec les autres utilisateurs. Dans la mesure où les ressources sont partagées et sauf mention contraire, la performance ne peut être garantie.
- 2.4. Pendant toute la durée de la souscription, OVHcloud met à la disposition du Client une Interface de Gestion lui permettant de gérer le Service.
- 2.5. Le Client reconnaît expressément que OVHcloud 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.

2.6. OVHcloud effectue, dans le cadre d'une obligation de moyens, une sauvegarde technique automatique à fréquence régulière des Données du Client (« Sauvegarde ») afin de respecter ses engagements prévus de service sur l'offre d'hébergement web dans les présentes conditions particulières. Par « Données du Client » on entend les fichiers contenus sur l'espace disque du Client de l'Hébergement Web du Client ainsi que les contenus des bases de données mutualisées. Le Client peut restaurer ses données sauvegardées à partir de l'Interface de Gestion conformément aux termes énoncés par les présentes conditions particulières. La restauration entraînera l'écrasement des données présentes sur l'espace disque et/ou la base de données par les données restaurées.

Il est précisé que :

- Les fréquences des Sauvegardes (« Recovery Point Objectives » ou « RPO ») sont prévues dans la description de l'offre sur le Site OVHcloud d'une part et dans la documentation technique d'OVHcloud d'autre part.
- La Sauvegarde n'inclut pas d'objectif de temps de restauration des données (« Recovery Time Objective » ou « RTO »),
Le Client demeure responsable de la gestion de la continuité de ses activités et notamment de son plan de reprise d'activité comme de la mise en œuvre de sauvegardes des Données du Client compte tenu de la nature du traitement et de ses propres objectifs ou engagements de services auxquels il est tenu.

2.7. Les présentes dispositions ne font pas obstacle à l'application des articles 3.5 (« Contenu ») et 7 (« Responsabilité ») des Conditions Générales de Service. »

2.8. Il appartient au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses Données afin d'être en mesure de les restaurer en cas de perte ou de détérioration dans le cadre des Services.

3. COMMANDE ET LIVRAISON

3.1. Le Client souscrit au Service en ligne sur le Site Internet d'OVHcloud. La souscription nécessite l'enregistrement par le Client d'un moyen de paiement valide qui sera utilisé pour le paiement des factures émises dans les conditions prévues à l'article 8 ci-dessous.

3.2. Les codes d'accès et clés génériques fournis par OVHcloud dans le cadre de la mise à disposition du Service n'ont pas vocation à être utilisés durablement. Il revient au Client de les modifier dans les plus brefs délais à compter de leur réception, en respectant les règles de l'art en matière de sécurité et de confidentialité des moyens d'authentification.

3.3. Le Client reconnaît et accepte qu'un retard de livraison peut subvenir en cas de non-disponibilité des ressources choisies. A défaut de livraison du Service dans un délai de 7 jours à compter de la souscription dudit Service, le Client peut demander l'annulation sans frais de sa commande.

4. OBLIGATIONS D'OVHcloud

4.1. OVHcloud 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. En raison de la haute technicité du OVHcloud n'est soumise qu'à une obligation de moyens.

4.2. Dans les conditions énoncées par les présentes, OVHcloud s'engage à :

- Rendre le Service accessible au Client 24 h/24 tous les jours de l'année.

- OVHcloud informera, dans la mesure du possible le Client, dans un délai raisonnable, par courrier électronique et/ou via les sites Internet d'OVHcloud dédié (<http://status.ovh.net> et/ou <http://travaux.ovh.net/>) d'une éventuelle interruption du service, afin que le Client prenne ses dispositions.
- Intervenir rapidement en cas d'incident.
- Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils.
- En cas d'incident grave portant atteinte au bon fonctionnement de la plateforme d'hébergement Web d'OVHcloud, OVHcloud s'efforcera de prendre toute mesure nécessaire au maintien du Service. A cette fin, OVHcloud pourra procéder au basculement du Service vers une nouvelle plateforme d'hébergement pour la durée de l'incident ou de la maintenance. Pendant cette période, le Client reconnaît et accepte que les performances du Service peuvent être partiellement dégradées sans ouvrir droit à réparation.

5. CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES

5.1. Prérequis

- 5.1.1. Le Service permet un accès au(x) site(s) Internet hébergé(s) au titre des présentes (ci-après « Site(s) Internet du Client ») dans les conditions d'une fréquentation raisonnable et un accès aux solutions de messagerie électronique y relatives dans des conditions d'utilisation raisonnable au vu des caractéristiques du Service.
- 5.1.2. Avant d'utiliser les Services, il appartient au Client de prendre connaissance de toutes leurs caractéristiques et en particulier les présentes conditions particulières, et de valider que ces conditions correspondent à ses besoins, compte tenu, entre autres, de ses activités et de son analyse de risque. Le Client est responsable du respect des configurations et de l'espace de stockage autorisé par la formule d'hébergement et les options auxquelles il a souscrit.
- 5.1.3. Les ressources et réseau mises à disposition du Client étant mutualisées, le Client s'engage à ne pas utiliser le Service d'une façon préjudiciable pour les autres clients d'OVHcloud. Il s'engage notamment à ne pas utiliser de façon intensive la bande passante publique dont il bénéficie. Dans un tel cas, OVHcloud se réserve le droit d'appliquer des limitations à l'hébergement du Site Web du Client sans préjudice du droit pour OVHcloud de résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article « Résiliation pour manquement » des Conditions Générales de Service et de demander réparation du préjudice subi.
- 5.1.4. Le Client confirme posséder l'ensemble des connaissances techniques nécessaires pour assurer une administration correcte des ressources mises à sa disposition par OVHcloud dans le cadre des Services et pour s'assurer de la pérennité des données stockées sur lesdites ressources, notamment via la réalisation d'opérations de sauvegarde.

5.2. Généralités

- 5.2.1. Les ressources mises à disposition du Client restent la propriété exclusive d'OVHcloud.
- 5.2.2. Le Client, seul responsable du contenu du Site Internet du Client s'engage à respecter à utiliser le Service dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur applicable aux Sites Internet du Client et aux redirections vers d'autres sites Internet depuis les Sites Internet du Client. Les interdictions énoncées au titre du présent article sont des exemples mentionnés à titre non exhaustif.
- 5.2.3. 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 OVHcloud.
- 5.2.4. Le Client s'engage à ne pas héberger de sites à caractère pornographique sur les offres d'hébergement mutualisé à l'exclusion des offres Performance, tout site de ce genre non hébergé sur une offre premium pourra être suspendu de plein droit.
- 5.2.5. De même, il s'interdit à tout hébergement de site sur des pages ayant trait à tout prosélytisme relatif à des mouvements sectaires 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.
- 5.2.6. Le Client s'engage à respecter les droits des tiers, et autres droits de propriété intellectuelle. Le Client s'interdit notamment dans le cadre ou à partir des Services de mettre à disposition du public par l'intermédiaire des sites hébergés sur la plateforme, des fichiers ou des liens de type hypertexte en violation notamment de droits de propriété intellectuelle, de mettre en place des services de débridage ayant pour finalité de permettre de télécharger en grande quantité sur les plateformes d'hébergement de fichiers, d'utiliser de manière avérée la technique du spamming ou envoi de courriers électroniques non sollicités sur le réseau Internet, au sens notamment de l'article L.34-5 du code des postes et des communications électroniques, de mener des activités d'intrusion et/ou tentatives d'intrusion (à titre non exhaustif : scan de ports, sniffing, spoofing...), et plus généralement toute activité ou comportement litigieux tels qu'échanges de trafic (HitLeap, Jingling...), Black Hat SEO (Download, Reupload de vidéos sur les plateformes de vidéo en ligne...), Minage de Crypto-monnaies, Bots de jeux vidéo, etc.
- 5.2.7. Le Client déclare en conséquence accepter pleinement toutes les obligations légales découlant de la propriété de ses services, OVHcloud ne pouvant être recherchée ni inquiétée à cet égard pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de violation dispositions législatives ou réglementaires 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 législation en vigueur.
- 5.2.8. Le Client a la qualité d'hébergeur au sens des dispositions de l'article 6-I-2 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004 en ce sens « qu'il assure, même à titre gratuit, 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 des destinataires de ces services ». OVHcloud n'assume en ce sens que l'accès du Client aux Services

permettant à ce dernier de stocker ses données et celles de ses clients, incluant, notamment les logs.

5.2.9. Il appartient au Client de prendre toutes les dispositions techniques permettant la détention et conservation des logs de connexion ou toute donnée de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du Contenu ou de l'un des Contenus des services dont le Client est prestataire et ce conformément à la législation en vigueur, et notamment du décret n° 2011-219 du 25 février 2011 relatif à la conservation et à la communication des données permettant d'identifier toute personne ayant contribué à la création d'un Contenu mis en ligne prévoyant une durée de conservation de 12 mois.

5.2.10. En cas de non-respect des dispositions du présent article, OVHcloud se réserve le droit de suspendre les Services sans préavis et de résilier immédiatement et de plein droit le Contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels OVHcloud pourrait prétendre. Le cas échéant, le Client ne pourra prétendre au remboursement par OVHcloud des sommes déjà versées.

5.3. Utilisation de SCRIPTS CGI/PHP/SQL

5.3.1. OVHcloud fournit des hébergements 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.

5.3.2. 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, OVHcloud 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 OVHcloud.

5.3.3. OVHcloud fera son possible pour aviser les clients qui utilisent des scripts utilisant un trop grand pourcentage de ressources système avant de suspendre ceux-ci. OVHcloud se réserve le droit de suspendre les scripts du Client sans préavis si lesdits scripts présentent un danger imminent aux autres clients et/ou s'ils utilisent un pourcentage de ressources systèmes excessivement élevés.

5.3.4. Le Client est averti que l'utilisation non conforme aux dispositions indiquées ci-dessus peut être de nature à rendre incompatible le fonctionnement du site sur la plate-forme d'hébergement mutualisée de OVHcloud. Ladite utilisation non conforme peut exposer le Client à une suspension du Service totale ou partielle, de plein droit et 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.

5.3.5. Le Client s'engage à prendre les dispositions nécessaires afin ne pas faire interagir les scripts du Site Internet du Client avec la configuration du Service ou du matériel.

5.3.6. En cas de non-respect de cet engagement, OVHcloud se réserve le droit de suspendre le Service sans préavis et de résilier immédiatement et de plein droit le Contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels OVHcloud pourrait prétendre.

5.3.7. Le Client s'engage également à utiliser les scripts de manière raisonnable. Le caractère raisonnable de l'utilisation des scripts au regard d'une plate-forme d'hébergement mutualisé est apprécié en fonction des critères d'utilisation du Site Internet du Client indiqués ci-dessous et de la description du Service sur le site d'OVHcloud:

- 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, et
- accès à un serveur SQL limité en nombre de requêtes simultanées étant précisé qu'OVHcloud recommande au Client d'établir des connexions courtes et les fermer après utilisation.

Le cas échéant, le Client sera tenu de faire connaître la raison précise pour laquelle il utilise les scripts.

5.3.8. Les alertes sont envoyées automatiquement lorsque l'utilisation du Site Internet présente un risque au regard des critères indiqués ci-dessus, et le Client est alors tenu de valider par un e-mail en retour, la bonne réception de cette alerte et la bonne compréhension de la demande formulée par OVHcloud.

5.3.9. Si le Client ne valide pas cet e-mail dans les 12 heures, OVHcloud se réserve le droit de suspendre le Site du Client concerné sans préavis.

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

6. DUREE, FACTURATION ET PAIEMENT

6.1. 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 renouvelle automatiquement par périodes successives de même durée (la ou les « Période(s) de Renouvellement »), sauf modification des conditions de renouvellement ou résiliation du Service conformément aux conditions prévues ci-dessous ou aux Conditions Générales de Services en vigueur.

6.2. Lors de la commande ainsi qu'à chaque renouvellement du Service, une facture est émise et doit être réglée par le Client. En cas de renouvellement automatique, le paiement est opéré automatiquement sur le moyen de paiement enregistré par le Client.

6.3. Le Service est facturé à la date de mise à disposition du Service.

6.4. 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.

6.5. 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 à l'issue de sa Durée Initiale, d'un Service souscrit initialement pour un (1) an le 24 mai 2020, entraîne la prolongation dudit Service à compter du 24 mai 2021 jusqu'au 31 mai 2022).

6.6. 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 2020 pour un (1) an, la désactivation du renouvellement automatique doit intervenir avant le 19 mai 2021, 23 heures, heure de Paris).

6.7. En cas de désactivation du renouvellement automatique dans les conditions prévues ci-dessus et/ou en cas de défaut de paiement pour quelque cause que ce soit de toute facture arrivée à échéance, 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.

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

6.9. 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.

6.10. Le Client est en charge de récupérer l'ensemble des données (notamment fichiers, sites web, bases de données, etc.) hébergées dans le cadre du Service avant la fin de celui-ci. Des informations sur les modalités techniques de récupération desdites données sont disponibles sur le Site Internet d'OVH. A la date d'échéance du Service, quelle qu'en soit la cause (résiliation, non-renouvellement, etc.), lesdites données sont automatiquement supprimées par OVHcloud. Cette suppression intervient dans un délai maximum de quarante-cinq (45) jours suivant la date d'échéance du Service.

7. NOM DE DOMAINE

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

7.2. 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.

8. TRAITEMENTS DE DONNÉES

Le présent article décrit (i) les traitements de données opérés dans le cadre de la fonctionnalité proposant l'accès aux statistiques de fréquentation et de mesure d'audience (ci-après la « Fonctionnalité »), et (ii) les

cookies et traceurs utilisés dans le cadre de la fourniture du Service. Le présent article complète l'Annexe « Traitement de données à caractère personnel », laquelle demeure pleinement applicable au Service.

8.1. Statistiques

8.1.1. **Objet et finalité des traitements.** OVHcloud met à disposition du Client des statistiques de fréquentation et de mesure d'audience du ou des site(s) Internet hébergé(s) dans le cadre du service Hébergement mutualisé. La Fonctionnalité est activée par défaut dans le cadre du Service et peut être désactivée par le Client. Afin de fournir la Fonctionnalité, OVHcloud opère des traitements de données.

8.1.2. **Types de données traitées.** Les rapports sont établis à partir de données de trafic anonymisées, telles qu'adresse IP, url de requête des utilisateurs des sites Internet susvisés, durée desdites requêtes.

8.1.3. **Traitements réalisés.** Afin d'être utilisées dans le cadre du calcul des statistiques, les données précitées sont anonymisées et agrégées à l'aide d'algorithmes opérés par OVHcloud, sur ses propres infrastructures. Ainsi, aucune donnée à caractère personnel permettant l'identification, directe ou indirecte, des utilisateurs précités n'est conservé dans le cadre de la fourniture de cette Fonctionnalité.

8.1.4. **Conservation.** Les rapports sont disponibles pour toute la durée de vie du service dans l'interface de gestion du Client.

8.1.5. **Responsabilité.** Les données statistiques proposées par OVHcloud dans le cadre de la Fonctionnalité, telle définie au présent article 8, sont fournies à titre informatif uniquement. La responsabilité d'OVHcloud ne peut en aucun cas être engagée en cas de communication d'information incomplète ou erronée.

8.2. Cookies et traceurs

Dans le cadre de la fourniture du Service, des cookies et traceurs peuvent être utilisés, en particulier afin d'assurer le bon fonctionnement des sites Internet hébergés dans le cadre du Service. La liste de ces cookies et traceurs, ainsi que leur finalité et leurs conditions d'utilisation (données concernées, durée, etc.) sont détaillés sur le Site d'OVHcloud.

8.3. Responsabilité des traitements et information des utilisateurs

Dans le cadre des traitements décrits aux points 8.1 et 8.2 ci-dessus, OVHcloud intervient en qualité de sous-traitant agissant pour le compte du Client afin de fourniture du Service. En qualité de responsable des traitements susvisés, il appartient au Client, de porter à la connaissance des utilisateurs des sites internet concernés, toute information utile sur lesdits traitements de données conformément à la réglementation en vigueur.

9. DROIT DE RÉTRACTATION (CONDITIONS SPECIFIQUES AUX CONSOMMATEURS)

9.1 Le Client est informé que l'exécution immédiate des Services vaut renonciation par le Client à l'application du droit de rétractation pour toute la durée d'utilisation du Service pendant la période légale de rétractation.

9.2 En cas d'exercice du droit de rétractation consécutive à une demande d'exécution immédiate du contrat, le Client sera remboursé des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir