

OVH HOSTING CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

Les présentes sont conclues entre :

- la société OVH HOSTING SARLAU au capital de 55,000 Dhs, société de droit marocain, élisant domicile 10, Avenue 2 Mars ,20360 Casablanca, inscrite sous le numéro RC 210221, représentée par Mr KLABA gérant, ci-après dénommée : « OVH HOSTING » ,

- et entre toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, de droit privé ou de droit public ayant créé un compte client auprès de la société OVH HOSTING permettant de commander et d'utiliser des Services (ci-après nommée le Client).

OVH HOSTING et le Client sont dénommées les « Parties ».

DEFINITIONS :

Assistance technique : *Service chargé de conseiller le Client lors de l'installation et de l'utilisation de son Service par la fourniture de la documentation adéquate.*

Contrat : *Ensemble constitué des présentes Conditions Générales de Service, y compris son annexe « Traitement de données à caractère personnel, des Conditions Particulières de Service applicables aux Services utilisés, de toutes les conditions auxquelles les documents précités peuvent faire référence, et de toutes les informations confirmées au Client lors de la Commande.*

Incident : *Problème ou dysfonctionnement rencontré sur le Service et relevant de la responsabilité d'OVH HOSTING. Sont considérés comme relevant de la responsabilité d'OVH HOSTING les causes suivantes : problème matériel, réseau, électrique ...*

Devis : *Descriptif communiqué par OVH HOSTING contenant les opérations futures à effectuer et le prix applicable à la réalisation de ces opérations.*

Diagnostic : *Recherches effectuées par OVH HOSTING à la demande du Client pour identifier un mauvais fonctionnement du Service.*

Documentation : *OVH HOSTING met à la disposition du Client un ensemble d'outils et documentations accessibles sur le site OVH HOSTING.*

Données à caractère personnel ou Données : *toute information, de quelque nature qu'elle soit et indépendamment de son support, y compris le son et l'image, concernant une personne physique identifiée ou identifiable.*

Traitement : *toute opération ou ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que le verrouillage, l'effacement ou la destruction.*

Identifiant Client : *Compte Client pour tout service souscrit auprès d'OVH HOSTING et permettant l'accès à l'interface de gestion.*

Infogérance : *Prestation spécifique réalisée par OVH HOSTING à la demande du Client et faisant l'objet d'une facturation.*

Interface de gestion : Espace "Manager" accessible sur le site OVH HOSTING par le Client après identification par l'entrée de son identifiant client et mot de passe correspondant.

Service : Désigne l'ensemble des services fournis par OVH HOSTING conformément aux contrats souscrits par le Client.

Site OVH HOSTING : Site web de la société OVH HOSTING accessible depuis le réseau internet à l'adresse <http://www.ovh.com/ma> à partir d'un accès internet.

Société Apparentées : Toute société contrôlée par la Société OVH Groupe, la notion de contrôle étant définie comme la détention directe ou indirecte d'une fraction du capital lui conférant la majorité des droits de vote dans les assemblées générales de cette société.

ARTICLE 1 : OBJET

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu d'OVH HOSTING toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles OVH HOSTING s'engage avec le Client.

Les présentes conditions générales de service complétées le cas échéant par des conditions particulières et/ou annexes proposées par OVH HOSTING sont applicables, à l'exclusion de toutes autres conditions et notamment celles du Client, à toute commande par le Client de prestations de la société OVH HOSTING.

Les prestations offertes par OVH HOSTING à titre gratuit sont également régies par les présentes conditions générales de service.

ARTICLE 2 : OBLIGATIONS D'OVH HOSTING

OVH HOSTING 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 HOSTING ne répond que d'une obligation de moyen.

ARTICLE 3 : RESPONSABILITE D'OVH HOSTING

La responsabilité d'OVH HOSTING ne sera pas engagée :

Si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant à OVH HOSTING au titre des présentes, est empêchée, limitée ou dérangée du fait d'incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott retrait d'autorisation de l'opérateur de télécommunication, ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable d'OVH HOSTING ("Cas de Force Majeure"), alors OVH HOSTING, sous réserve d'une prompt notification au Client, devra être dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou dérangement, et le Client sera de la même manière dispensé de l'exécution de ses obligations dans la mesure où les obligations de cette partie sont relatives à l'exécution ainsi empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie ainsi affectée fasse ses meilleurs efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux parties procèdent avec promptitude dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées. La partie affectée par un Cas de Force Majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée par courrier électronique des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce Cas de Force Majeure.

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.

soit encore du fait du Client, notamment dans les cas ci-après :

- détérioration de l'application,
- mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par sa Clientèle, faute, négligence, omission ou défaillance de sa part, non-respect des conseils donnés,
- divulgation ou utilisation illicite du mot de passe remis confidentiellement au Client,
- faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel OVH HOSTING n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance,
- demande d'interruption temporaire ou définitive du Service émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente,
- destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client.

Les réparations dues par OVH HOSTING 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 de tout dommage indirect tel que, notamment, préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de Clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système, action d'un tiers contre le Client, etc.).

En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts qui pourraient être mis à la charge d'OVH HOSTING, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à OVH HOSTING pour la période considérée ou facturée au Client par OVH HOSTING ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du Service pour laquelle la responsabilité d'OVH HOSTING a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.

OVH HOSTING n'effectue aucune sauvegarde spécifique des données hébergées. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses données en cas de perte, ou de détérioration des données confiées, quelle qu'en soit la cause, y compris celle non expressément visée par les présentes. Le Client reconnaît qu'aucune stipulation des présentes ne le dégagera de l'obligation de payer tous les montants dus à OVH HOSTING au titre des prestations réalisées.

ARTICLE 4 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

Le Client s'engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

OVH HOSTING recommande au Client de lire le contrat de déontologie à l'adresse suivante :

http://www.ovh.com/ma/espaceclients/documents_legaux/deontologique.pdf et de respecter ces règles pour toute communication sur Internet.

Le Client s'engage à communiquer, lors de la création de son compte client et à chaque modification de celles-ci, ses coordonnées et informations bancaires exactes et mises à jour à OVH HOSTING.

Le Client est le responsable entier et exclusif des mots de passe nécessaires à l'utilisation de son Service. OVH HOSTING dégage toute responsabilité pour toute utilisation illicite ou frauduleuse des mots de passe mis à la disposition du Client. La fourniture des mots de passe est considérée comme confidentielle. Toute suspicion d'une divulgation, intentionnelle ou non, des mots de passe fournis, engage la responsabilité unique du Client à l'exclusion de celle d'OVH HOSTING. En cas d'une demande de changement du mot de passe par le Client, OVH HOSTING facturera ce service au temps passé sur cette opération.

Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du service 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. Le Client s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur, et en particulier la loi 09-08. Le Client s'engage par ailleurs à prendre toutes les assurances nécessaires auprès d'un organisme notoirement solvable afin de couvrir tous les dommages qui lui seraient imputables dans le cadre du présent contrat ou de son exécution.

Le Client déclare accepter pleinement toutes les obligations légales découlant de la propriété de ses services, OVH HOSTING ne pouvant être recherché ni inquiété à cet égard pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de violation de lois ou règlements applicables aux services du Client. Le nonrespect par le Client des points visés ci-dessus et des points visés aux conditions particulières, et notamment toute activité susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale entraînera le droit pour OVH HOSTING 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 HOSTING pourrait prétendre.

Le Client s'engage à régler directement à l'auteur de la réclamation toute somme que celui-ci exigerait d'OVH HOSTING. En outre, le Client s'engage à intervenir sur demande d'OVH HOSTING à toute instance engagée contre cette dernière ainsi qu'à garantir OVH HOSTING 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 HOSTING et qui se rattacherait aux obligations mises à la charge du Client au titre du présent contrat.

Le Client s'engage à informer OVH HOSTING dans les 48 heures de toute modification concernant sa situation, et dans les 24 heures de toute perte éventuelle des mots de passe.

Le Client, pour tout contact avec OVH HOSTING, s'engage à formuler clairement sa demande, selon les règles d'usage.

ARTICLE 5 : ASSISTANCE TECHNIQUE

5-1 Outils et documentations fournis par OVH HOSTING

OVH HOSTING met à la disposition du Client un ensemble d'outils et documentations accessibles à l'adresse suivante : <http://www.ovh.com/ma/espaceclients/>. Cette page contient également les coordonnées permettant de prendre contact avec le personnel d'OVH HOSTING.

OVH HOSTING met à la disposition du Client sur cette page :

- Un ensemble de documentations et guides techniques permettant une meilleure compréhension et utilisation du Service, (« Documentation ») ;
- Des outils de communication permettant de connaître l'état des installations d'OVH HOSTING ;
- Des interfaces permettant de visualiser en temps réel l'état du réseau d'OVH HOSTING ;
- Un forum accessible à l'adresse <http://forum-ma.OVH HOSTING.com/> ;
- Les coordonnées permettant de contacter l'Assistance technique d'OVH HOSTING ;
- Un formulaire de déclaration d'Incident ;

- Les coordonnées du service Infogérance pour la réalisation de prestations complémentaires faisant l'objet d'une facturation distincte (infogérance, intervention spécifique...).

Vérifications préalables :

En cas de dysfonctionnement du Service, il appartient au Client de consulter la Documentation et d'effectuer les tests techniques proposés par OVH HOSTING sur la page suivante <http://www.ovh.com/ma/espaceclients/>. A défaut de résolution du dysfonctionnement rencontré, il appartient au Client de déclarer l'incident auprès des services d'OVH HOSTING.

5-2 Procédure de déclaration d'Incident :

Pour déclarer un Incident, le Client doit remplir le formulaire spécifique disponible sur le site puis dans son interface de gestion dans laquelle il sera en mesure de retrouver les précédents tickets contenant les échanges électroniques entre le Client et OVH HOSTING.

Il appartient au Client de remplir le formulaire proposé à l'adresse <http://www.ovh.com/ma/espaceclients> et de communiquer dans ce cadre à OVH HOSTING le maximum d'informations sur son problème pour permettre la bonne réalisation du Diagnostic.

A cette fin, le Client autorise expressément OVH HOSTING et son personnel, à se connecter à son Service et à effectuer toute opération nécessaire à l'élaboration du Diagnostic tant au niveau matériel que logiciel.

A ce titre, OVH HOSTING se réserve le droit de refuser toute intervention si elle constate lors de ses recherches que le Client utilise le Service en violation des conditions générales et particulières d'OVH HOSTING ou des lois et règlements en vigueur. L'ensemble des échanges entre les parties et notamment les échanges électroniques et conversations téléphoniques feront foi de l'engagement du Client à l'intervention d'OVH HOSTING.

5-3 Prise en charge de l'Incident et élaboration du Diagnostic

Dans le cadre de cette procédure de déclaration d'Incident, OVH HOSTING sera amenée à effectuer un Diagnostic de manière à rechercher l'origine et la cause du dysfonctionnement rencontré. Si dans le cadre de ses recherches, OVH HOSTING détermine que le dysfonctionnement est un Incident c'est-à-dire qu'il relève de la responsabilité d'OVH HOSTING, le coût afférent à la réalisation du Diagnostic sera entièrement assumé par OVH HOSTING conformément aux termes contractuels applicables au Service.

A contrario, si le diagnostic fait apparaître que l'Incident rencontré par le Client ne relève pas d'une responsabilité d'OVH HOSTING ou que son existence ne peut être confirmée, le temps passé par OVH HOSTING dans la réalisation du Diagnostic sera facturé au Client sur une base forfaitaire au tarif consultable sur le site OVH HOSTING à l'adresse <http://www.ovh.com/ma/espaceclients/> et tel que rappelé lors de la déclaration d'Incident du Client.

Dans l'hypothèse où OVH HOSTING ne parviendrait pas à identifier l'origine ou la cause du Dysfonctionnement, Les recherches relatives à l'établissement du Diagnostic ne seront pas facturées au Client si OVH HOSTING pas en mesure d'identifier la cause du dysfonctionnement ou si OVH HOSTING n'est pas en mesure de communiquer un devis au client pour la correction du dysfonctionnement.

De même, le Diagnostic ne sera pas facturé au Client, lorsque OVH HOSTING ne sera pas en mesure de communiquer un devis pour la résolution du dysfonctionnement.

Le Client s'engage à ne pas recourir abusivement à l'Assistance technique. OVH HOSTING se réserve le droit de refuser la prise en charge d'une demande du Client si son comportement ou la fréquence de ses demandes sont de nature à dérégler le fonctionnement normal du service d'Assistance technique.

5-4 Résolution du Dysfonctionnement

A l'issue du Diagnostic, OVH HOSTING communiquera la cause du dysfonctionnement et orientera le Client vers les solutions techniques à apporter pour la résolution du problème rencontré.

Dans la mesure où le Dysfonctionnement ne relèverait pas de la responsabilité d'OVH HOSTING, OVH HOSTING fera parvenir au Client un devis correspondant au coût des opérations de résolution si le Client souhaite qu'OVH HOSTING prenne en charge la résolution de son problème.

A ce titre OVH HOSTING rappelle qu'elle n'est soumise qu'à une obligation de moyen.

5-5 Conditions de règlement

La tarification de base au devis est rappelée à l'adresse suivante

<http://www.ovh.com/ma/espaceclients>. Les sommes dues seront facturées le mois suivant à la date anniversaire mensuelle du Service ayant fait l'objet de la mesure d'assistance technique. En cas de renouvellement mensuel du Service, l'ensemble des sommes dues relatives à ce service y compris au titre de l'assistance technique sera facturé.

Aucune nouvelle intervention n'aura lieu si le règlement de l'intervention précédente n'a pas été honoré.

ARTICLE 6 : EXECUTION, TARIF et PAIEMENT

6.1. Création du compte client

Pour toute commande de Service auprès d'OVH HOSTING, le Client doit créer un compte client comprenant ses coordonnées et informations bancaires exactes et mises à jour. Ce compte client est activé par l'envoi par OVH HOSTING d'un SMS ou d'un courrier postal adressé selon les coordonnées communiquées dans le compte client.

6.2 Confirmation de la commande

OVH HOSTING accuse réception sans délai au Client, par courrier électronique, du bon de commande et du paiement effectué, et l'informe de la mise en oeuvre du Service commandé dans les conditions décrites ci-après.

6.3 Exécution de la commande

La mise à disposition du service intervient après activation du compte client par OVH HOSTING dans les conditions décrites à l'article 6.1 et dans un délai maximal de 7 jours à compter du paiement effectif du bon de commande par le Client.

Le paiement effectif est réalisé dès lors que les sommes correspondantes au Service sont créditées sur le compte d'OVH HOSTING.

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

6.4. Tarif

Les tarifs en vigueur pour les différentes prestations proposées par OVH HOSTING sont disponibles en consultation en ligne sur le site <http://www.ovh.com/ma/> et sur demande auprès d'OVH HOSTING à l'adresse suivante : OVH HOSTING 10, Avenue 2 Mars ,20360 Casablanca.

Les services ou prestations commandés sont mentionnés dans le bon de commande ; ils s'entendent toutes taxes comprises sauf indication contraire et sont payables en dirhams.

OVH HOSTING se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment, sous réserve d'en informer le Client par courrier électronique ou par un avertissement en ligne sur le site <http://www.ovh.com/ma/> un mois à l'avance si les nouveaux tarifs hors taxes sont moins favorables au Client. Dans cette hypothèse, le Client disposera à compter de cette information d'un délai d'un mois pour résilier le présent contrat sans pénalité. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. Les modifications de tarifs seront applicables à tous les contrats et notamment à ceux en cours d'exécution.

OVH HOSTING se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

Les prestations fournies par OVH HOSTING sont payables à la commande. Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes dues au titre du contrat de prestations de services OVH HOSTING. De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par OVH HOSTING 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 :

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Client au titre du contrat, quel que soit le mode de règlement prévu ;
- la suspension de toutes les prestations en cours, quelle que soit leur nature, sans préjudice pour OVH HOSTING d'user de la faculté de résiliation du contrat ;
- l'impossibilité de souscrire de nouvelles prestations ou de les renouveler ;
- l'application d'un intérêt à un taux égal à 6% sans que celui-ci ne puisse être inférieur à une fois et demi le taux de l'intérêt légal Marocain,

Tout désaccord concernant la facturation et la nature des services devront être exprimés par courrier électronique à l'adresse support-ma@ovh.com dans un délai d'un mois après émission du bon de commande.

Dans l'hypothèse où des frais seraient exposés par OVH HOSTING, cette dernière en informera le Client et lui communiquera les justificatifs et la facture correspondant. Le Client devra alors régler la somme due en Dirhams.

6.5. Paiement

Le paiement doit être fait soit par chèque non endossable émis par un établissement bancaire marocain à l'ordre de la société OVH HOSTING, soit par virement bancaire dont les coordonnées bancaires figurent sur le site <http://www.ovh.com/ma/>, ou encore par mandat cash.

Il appartient au Client de choisir le mode de paiement adapté au service commandé et à son délai d'exécution.

6.6. Durée

Le service a pour durée celle prévue à la commande. Les données seront effacées à l'expiration du service.

OVH HOSTING s'engage à effectuer, au minimum, trois rappels par courrier électronique avant l'expiration du service.

6.7. Renouvellement de service

OVH HOSTING notifiera au Client par le biais de courriers électroniques adressés au contact de facturation du Client (adresse e-mail à tenir à jour, sous la responsabilité du Client) avant l'échéance, l'obligation d'acquitter le prix pour le renouvellement du service, lorsque celui-ci est possible.

Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier, c'est à dire, notamment, d'un montant erroné, ou incomplet, ou ne comportant pas les références requises, ou effectué par un moyen ou une procédure non acceptés par OVH HOSTING sera purement et simplement ignoré et provoquera le rejet par OVH HOSTING de la demande d'enregistrement ou de renouvellement.

S'agissant d'un renouvellement payé par virement, ou par chèque il appartient au Client de solliciter le renouvellement avec un délai suffisant de sorte que le virement ou le chèque soit effectivement reçu par OVH HOSTING avant expiration du service.

Le renouvellement automatique du Service est activé pour l'ensemble des Services souscrits par le Client auprès d'OVH HOSTING cette fonction peut toutefois être désactivée par le Client par l'intermédiaire de son interface de gestion, au plus tard 15 jours avant l'expiration du Service souscrit.

La souscription de certains services peut également être soumise à l'obligation de souscrire au service d'abonnement.

Ces deux formules sont exécutées dans les conditions suivantes :

En l'absence de moyens de paiement enregistrés auprès d'OVH HOSTING pour le paiement du renouvellement du service ou en cas d'échec du paiement, OVH HOSTING informera le Client, dans la mesure du possible, du besoin de mettre à jour ou de communiquer ses informations de paiement par courriel et par tout autre moyen qu'elle estime nécessaire dix (10) jours avant l'expiration du service souscrit, à charge pour le Client de communiquer les informations nécessaires au plus tard cinq (5) jours avant la date d'expiration du Service souscrit.

OVH HOSTING ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de non renouvellement d'un service suite à un paiement non honoré ou non régularisé par le Client.

Le système de paiement par carte bancaire électronique qui se caractérise par la génération d'un numéro de carte unique pour chaque transaction bancaire réalisée sur le réseau internet ne peut être utilisé pour effectuer le paiement par renouvellement automatique.

Le Client est expressément informé et accepte qu'en cas de non respect des dispositions qui précèdent, le service sera immédiatement suspendu à sa date d'expiration et un délai de 48 heures sera accordé au Client pour récupérer les données hébergées sur son service d'hébergement mutualisé ou son serveur dédié. A l'expiration de ce délai, l'ensemble des données sera effacé par OVH HOSTING et le service recyclé. OVH HOSTING ne conservera aucune donnée au-delà de ce délai. Il appartient en conséquence au Client de procéder à toutes les sauvegardes nécessaires.

En cas de renouvellement automatique du Service, un nouveau contrat d'une durée identique débute.

Dans l'hypothèse d'un abonnement, le Service, souscrit pour une durée initiale, est renouvelé par tacite reconduction pour une durée identique.

ARTICLE 7 : RESILIATION, LIMITATION ET SUSPENSION DU SERVICE

7.1. Le contrat est résilié de plein droit à son échéance. Il peut être renouvelé à partir du site <http://www.ovh.com/ma>, moyennant le versement par le Client du prix correspondant, dans les conditions prévues à l'article 6.

7.2. Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure subsistant plus de trente jours.

7.3. Pour une résiliation avant échéance du contrat, le Client est libre de résilier le contrat par simple envoi postal sous réserve de compléter le document accessible à l'adresse suivante <http://www.ovh.com/ma/espaceclient/procedures/>, dans ce cas, le

Client ne pourra prétendre au remboursement par OVH HOSTING des sommes déjà versées.

7.4. Dans tous les autres cas de manquement par l'une des parties à l'une ou l'autre de ses obligations au titre du contrat non réparé dans un délai de 7 jours à compter soit d'un courrier électronique adressé par la partie plaignante notifiant les manquements en cause, soit de toute autre forme de notification faisant foi adressée par la dite partie, le contrat sera résilié de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

La date de notification de la lettre comportant les manquements en cause sera la date du cachet de la poste, lors de la première présentation de la lettre.

7.5. OVH HOSTING se réserve le droit d'interrompre le service du Client si ce service constitue un danger pour le maintien de la sécurité ou de la stabilité de la plate-forme d'hébergement d'OVH HOSTING. Dans la mesure du possible, OVH HOSTING informera préalablement le Client.

En cas de nécessité, OVH HOSTING se réserve la possibilité d'interrompre le service pour procéder à une intervention technique, afin d'améliorer son fonctionnement ou pour toute opération de maintenance.

Dans le cadre d'un contrat d'abonnement, le Client peut résilier le contrat à tout moment sous réserve de l'envoi en courrier recommandé avec accusé de réception du formulaire de résiliation édité depuis son interface de gestion, à l'adresse renseignée dans l'article 14.4 des présentes.

Toute demande de résiliation du contrat par le Client sera effective à compter du lendemain de la date de réception par OVH HOSTING sous réserve que le Client ait précisé l'ensemble des informations requises permettant son identification.

Le Client pourra par ailleurs demander que cette résiliation prenne effet plus de dix jours après la réception, par OVH HOSTING de sa demande de résiliation.

ARTICLE 8 : CONDITIONS D'EXPLOITATION

Le Client reconnaît par les présentes que les fluctuations de la bande passante et les aléas du fournisseur d'accès sont des éléments pouvant entraîner une discontinuité dans les prestations offertes par la société OVH HOSTING, et extérieure à ses moyens techniques.

Par ailleurs, le service est restreint, limité ou suspendu de plein droit par OVH HOSTING :

- s'il apparaît que le Client utilise les services qui lui sont fournis pour une activité, quelle qu'elle soit, qui ne serait pas conforme au Contrat de Déontologie sur le site web : http://www.ovh.com/ma/espaceclients/documents_legaux/deontologique.pdf ou aux présentes conditions générales ;
- en application des conditions particulières applicables ;
- si OVH HOSTING reçoit un avis à cet effet notifié par une autorité compétente, administrative, arbitrale ou judiciaire, conformément aux lois applicables appropriées, dès lorsque le caractère manifestement illicite est porté à la connaissance d'OVH HOSTING;
- si les coordonnées indiquées dans le compte client apparaissent fausses, inexactes ou non actualisées.

ARTICLE 9 : INFORMATION DU CLIENT ET CONFORMITE DU SERVICE

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du matériel et du service à ses besoins et avoir reçu d'OVH HOSTING toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

OVH HOSTING se réserve le droit de contrôler le respect des conditions d'utilisation du service.

ARTICLE 10 : TOLERANCE

Le fait que OVH HOSTING 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 HOSTING à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

ARTICLE 11 : DONNEES PERSONNELLES

Les conditions des traitements de données à caractère personnel opérés par OVH HOSTING dans le cadre de l'exécution du contrat et de la fourniture des services sont prévues dans l'annexe « Traitement de données à caractère personnel » ci-après (Annexe 1).

ARTICLE 12 : DROIT DE RETRACTATION

OVH HOSTING accorde au Client un droit de rétractation de 7 (sept) jours francs à compter de la date de fourniture de services, et donne droit pour le Client au remboursement par tout moyen de paiement des sommes déjà versées dans les meilleurs délais et au plus tard trente (30) jours après la date à laquelle le Client a exercé son droit de rétractation.

Ce droit de rétractation s'effectue de préférence par e-mail sur le service support qui se trouve à l'adresse suivante:

<http://OVH.HOSTING.com/ma/contact/support>, rubrique Facturation ou par téléphone aux numéros de téléphone indiqués sur le site d'OVH HOSTING ou par courrier à l'adresse indiquée à l'article 14.4 des présentes. Toute demande de rétractation qui ne respecterait pas le délai légal ou les formalités de l'alinéa précédent ne sera pas prise en considération.

ARTICLE 13 : MODIFICATION

Les conditions générales et particulières en ligne prévalent sur les conditions générales et particulières imprimées. Les parties conviennent que OVH HOSTING peut, de plein droit, modifier son service sans autre formalité que d'en informer le Client par un avertissement en ligne et/ou de porter ses modifications dans les conditions générales en ligne. Toute modification ou introduction de nouvelles options d'abonnement fera l'objet d'une information en ligne sur le site localisé à l'adresse URL

<http://www.ovh.com/ma/> ou l'envoi d'un courrier électronique au Client. Dans cette hypothèse, le Client peut, en dérogation à l'article 7, résilier le contrat dans un délai de trente jours à compter de l'entrée en vigueur de ces modifications.

ARTICLE 14 : DISPOSITIONS GENERALES

14.1 Divisibilité

La nullité d'une des clauses du contrat de prestations de services souscrit auprès d'OVH HOSTING, 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 de prestations de services 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.

14.2 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.

14.3 Conditions particulières et Annexes

Les conditions particulières et éventuelles annexes sont incorporées par référence aux Conditions générales de services d'OVH HOSTING et sont indissociables desdites Conditions générales. L'ensemble de ces documents est dénommé dans le présent document «Conditions Générales ».

L'ensemble des documents incorporés au présent contrat par référence peut être consulté par le Client aux adresses indiquées sur le site http://www.ovh.com/ma/espaceclients/documents_legaux/. Ces documents sont en outre sujets à modifications ou évolutions.

14.4 Communications

Pour tout échange d'informations par courrier électronique, la date et l'heure du serveur d'OVH HOSTING feront foi entre les Parties. Ces informations seront conservées par OVH HOSTING pendant toute la période des relations contractuelles.

Toutes les notifications, communications, mises en demeure prévues par les Conditions générales seront réputées avoir été valablement délivrées si elles sont adressées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à :

- Pour OVH HOSTING : 10, Avenue 2 Mars ,20360 Casablanca
- Pour le Client : à l'adresse postale et/ou e-mail qu'il a fourni à OVH HOSTING

14.5 Publicité et promotion

OVH HOSTING pourra à l'occasion de publicité, manifestations, dans les colloques et publications spécialisées sur les marchés professionnels, se prévaloir des services fournis au Client ainsi que sur ses documents commerciaux et/ou sa plaquette.

ARTICLE 15 : ATTRIBUTION DE COMPETENCE

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 Casablanca, (Maroc) nonobstant pluralité de défendeur ou appel en garantie, y compris pour les mesures d'urgence, conservatoires en référé ou sur requête.

ARTICLE 16 : LOI APPLICABLE

Le présent contrat est régi par la loi marocaine. Il est en ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme, à l'exclusion des règles de conflit prévues par la loi Marocaine.

ANNEXE TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL OU “DPA”

Version du 22 octobre 2020

La présente annexe (ci-après dénommée « **DPA** » en référencement à l’acronyme de l’appellation anglaise « Data Processing Agreement ») fait partie intégrante du contrat (le « Contrat ») conclu entre OVH HOSTING (« **OVH** ») et le Client, et ayant pour objet de définir les conditions applicables aux Services fournis par OVH (les « **Services** »). Le DPA et le Contrat sont complémentaires et s’expliquent mutuellement. Toutefois, en cas de contradiction, le DPA prévaut.

Les expressions qui commencent par une lettre majuscule et qui ne sont pas définies dans le présent DPA ont le sens qui leur est donné dans le Contrat. Les termes « Données », « Traitement » et « Autorité de contrôle » ont le sens qui leur est donné par la loi n°09-08 du 18 février 2009.

Partie 1 – Traitements de Données à caractère personnel réalisés par OVH en qualité de « Sous-traitant »

La présente partie a pour objet de définir les conditions dans lesquelles OVH, en qualité de Sous-traitant et dans le cadre des Services définis dans le Contrat, traite des Données à caractère personnel sur instruction du Client.

Aux fins de la présente partie, le Client est présumé agir en qualité de Responsable du traitement. En ce cas il est fait application de la loi 09-08 et des stipulations de la présente Partie 1 à l’exception des points (a) à (d) ci-après. Si le Client agit en tant que Sous-traitant pour le compte d’un tiers Responsable du traitement, il est fait application, en plus des autres stipulations de la présente Partie 1 et de la loi 09-08, des conditions des points (a) à (d) ci-après :

(a) Le Client doit s’assurer que (i) toutes les autorisations nécessaires pour conclure le présent DPA, y compris la nomination par le Client d’OVH en tant que sous-traitant ultérieur, ont été obtenues du Responsable du traitement (ii), un contrat, qui est en parfaite adéquation avec les termes et conditions du Contrat (y compris le présent DPA), a été conclu avec le Responsable du traitement, (iii) toutes les instructions reçues par OVH de la part du Client en exécution du Contrat et du présent DPA sont parfaitement conformes aux instructions du Responsable du traitement et (iv) toutes les informations communiquées ou mises à disposition par OVH en vertu du présent DPA sont, lorsque cela est requis, communiquées de manière appropriée au Responsable du traitement.

(b) OVH (i) traite les Données à caractère personnel uniquement sur instruction du Client et (ii) ne reçoit aucune instruction directement du Responsable du traitement, sauf dans les cas où, le Client a matériellement disparu ou a cessé d’avoir une existence juridique sans que les droits et obligations du Client n’aient été transférés à une entité tierce.

(c) Le Client, qui est entièrement responsable envers OVH de la bonne exécution des obligations du Responsable du traitement conformément au présent DPA, indemnise et dégage OVH de toute responsabilité pour (i) tout manquement du Responsable du traitement de se conformer à la loi applicable, et (ii) toute action, réclamation ou plainte du Responsable du traitement concernant les dispositions du Contrat (y compris le présent DPA) ou concernant les instructions reçues par OVH de la part du Client.

(d) OVH s’engage à traiter les données du responsable de traitement sur instruction du Client dans les conditions du présent DPA.

1. Champ d'application

OVH est autorisé, en tant que Sous-traitant agissant selon les instructions du Client, à traiter les Données à caractère personnel du Responsable du traitement dans la mesure nécessaire à la fourniture des Services.

La nature des opérations menées par OVH concernant les Données à caractère personnel peut être le calcul de données, le stockage et/ou tout autre Service tel que décrit dans le Contrat.

Le type de Données à caractère personnel et les catégories de personnes concernées sont déterminés et contrôlés par le Client, à sa seule discrétion.

Les activités de traitement sont effectuées par OVH pour la durée prévue au Contrat.

2. Sélection des Services

Le Client est seul responsable du choix des Services. Le Client doit s'assurer que les Services choisis ont les caractéristiques et les conditions requises compte tenu des activités et traitements du Responsable du traitement, ainsi que du type de Données à caractère personnel à traiter dans le cadre des Services, notamment, mais non-limitativement, lorsque les Services sont utilisés pour traiter des Données à caractère personnel soumises à des réglementations ou des normes spécifiques (par exemple, dans certains pays, des données relatives à la santé ou des données bancaires). Le Client est informé qu'OVH propose certains Services intégrant des mesures techniques et organisationnelles, notamment en matière de sécurité, spécifiquement conçues pour le traitement de données de santé ou de données bancaires.

Si le traitement effectué par le Responsable du traitement est susceptible d'entraîner un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques, le Client doit choisir ses Services avec précaution. Lors de l'évaluation du risque, il est notamment tenu compte des critères suivants, sans toutefois s'y limiter : évaluation systématique et approfondie d'aspects personnels concernant des personnes physiques ; prise de décision automatisée ayant des effets juridiques ou pouvant affecter de manière significative la personne concernée ; suivi systématique des personnes concernées ; traitement de catégories particulières de données ou de données sensibles ; traitement à grande échelle ; croisement de données ; combinaison de données ; traitement de données concernant des personnes vulnérables ; utilisation de nouvelles technologies innovantes méconnues du public pour le traitement.

OVH met à la disposition du Client, dans les conditions prévues à l'article "Audits", les informations relatives aux mesures de sécurité mises en œuvre dans le cadre des Services, afin qu'il puisse évaluer la conformité de ces mesures aux traitements de données personnelles du Responsable du traitement.

3. Conformité à la réglementation applicable

Chaque partie respecte et s'engage à ce que ses sous-traitants respectent la réglementation applicable en matière de protection des données, notamment :

- la loi n°09-08 du 18 février 2009 pour les traitements effectués au Maroc,
- le Règlement Général sur la Protection des Données pour les traitements effectués en Europe, territoire inclus dans la liste d'adéquation publiée par la Commission Nationale de contrôle de la protection des Données à caractère Personnel (CNDP).

En cas de transfert à un sous-traitant ultérieur situé en dehors du Maroc, un contrat de service est mis en place avec ledit sous-traitant.

4. Obligations d'OVH

OVH s'engage à :

- a) traiter les Données à caractère personnel téléchargées, stockées et utilisées par le Client dans le cadre des Services uniquement dans la mesure nécessaire à la fourniture des Services tels que définis dans le Contrat,
- b) ne pas accéder à ou utiliser des Données à caractère personnel à d'autres fins que celles nécessaires à l'exécution des Services (en particulier dans le cadre de la gestion des incidents),
- c) mettre en place les mesures techniques et organisationnelles décrites dans le Contrat, afin d'assurer la sécurité des Données à caractère personnel dans le cadre du Service,
- d) s'assurer que les employés d'OVH autorisés à traiter les Données à caractère personnel dans le cadre du Contrat sont soumis à une obligation de confidentialité et reçoivent une formation appropriée concernant la protection des Données à caractère personnel,
- e) informer le Client si, à son avis et compte tenu des informations dont il dispose, une des instructions du Client enfreint les dispositions de la loi applicable,
- f) dans le cas de demandes reçues d'une autorité compétente et relatives aux Données à caractère personnel traitées en vertu du Contrat, à informer le Client (à moins que les lois applicables ou l'injonction d'une autorité compétente ne l'interdisent), et à limiter la communication des données à ce que l'autorité a expressément demandé.

Sur demande écrite du Client, OVH fournit au Client une assistance raisonnable dans la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des données et la consultation de l'autorité de contrôle compétente, dans la mesure où le Client est tenu de le faire en vertu de la loi applicable en matière de protection des données, et si une telle assistance est nécessaire et se rapporte aux traitements de Données à caractère personnel opérés par OVH en vertu du Contrat. Cette assistance consiste à assurer la transparence des mesures de sécurité mises en œuvre par OVH pour ses Services.

OVH s'engage à mettre en place les mesures techniques et organisationnelles suivantes :

- (a) des mesures de sécurité physique destinées à empêcher les personnes non autorisées d'accéder à l'infrastructure dans laquelle les données du client sont stockées,
- b) des contrôles d'identité et d'accès au moyen d'un système d'authentification et d'une politique en matière de mots de passe,
- c) un système de gestion des accès qui limite l'accès aux locaux, aux personnes ayant besoin d'y accéder dans l'exercice de leurs fonctions et dans le cadre de leurs responsabilités,
- d) du personnel de sécurité chargé de surveiller la sécurité physique des locaux d'OVH,
- e) un système qui isole physiquement et/ou de façon logique les clients les uns des autres,
- f) des processus d'authentification des utilisateurs et des administrateurs, ainsi que des mesures visant à protéger l'accès aux fonctions d'administration,
- g) un système de gestion de l'accès pour les opérations de soutien et d'entretien qui fonctionne selon les principes du moindre privilège et du besoin de savoir ; et
- h) des processus et des mesures de suivi des actions effectuées sur son système d'information.

Ces mesures techniques et organisationnelles sont détaillées sur le [Site Internet d'OVH](#).

5. Violation de données à caractère personnel

Si OVH a connaissance d'un incident affectant les Données à caractère personnel du Responsable du traitement (accès non autorisé, perte, divulgation ou altération de données), OVH en informe le Client dans les meilleurs délais.

La notification doit (i) décrire la nature de l'incident, (ii) décrire les conséquences probables de l'incident, (iii) décrire les mesures prises ou proposées par OVH en réponse à l'incident et (iv) préciser qui est l'interlocuteur chez OVH.

6. Localisation et transfert des Données à caractère personnel

Lorsque les Services permettent au Client de stocker des Contenus et notamment des Données à caractère personnel, la ou les localisation(s), ou zone(s) géographique(s) du ou des centre(s) de donnée(s) disponible(s) sont précisées sur le Site Internet d'OVH. Si plusieurs localisations ou zones géographiques sont disponibles, le Client sélectionne celle(s) de son choix au moment de la Commande. Sauf dérogation prévue dans les Conditions Particulières de Service en vigueur, OVH s'interdit de modifier, sans l'accord du Client, la localisation ou zone géographique prévue à la Commande.

Sans préjudice des dispositions qui précèdent concernant la localisation des centres de données, OVH ainsi que les Sous-traitants autorisés conformément à la section 7 ci-dessous, peuvent traiter à distance les Données à caractère personnel objet de la présente partie si cela est nécessaire à l'exécution des Services, en particulier, afin d'assurer la sécurité des Services ou de gérer des incidents.

Si, en application du Contrat, des Données à caractère personnel objet de la présente partie sont transférées à un sous-traitant situé en dehors du Maroc un contrat de service est mis en place avec ledit sous-traitant.

Lorsque le sous-traitant est situé dans un pays qui n'est pas considéré par le Maroc comme assurant une protection adéquate, ou accessibles à distance depuis un tel pays, un accord de transfert de données conforme aux exigences de la loi 08-09 est mis en place entre OVH et l'entité localisée dans ce pays. Lorsqu'un tel transfert résulte du choix par le Client d'un centre de données localisés un tel pays, la mise en place de l'accord de transfert n'est pas automatique. Le Client doit en ce cas, en faire préalablement la demande à OVH.

Le Responsable du traitement doit accomplir toutes les formalités et obtenir toutes les autorisations nécessaires (y compris, le cas échéant, auprès des personnes concernées et des autorités compétentes en matière de protection des données) pour transférer des données à caractère personnel dans le cadre du Contrat.

7. Sous-traitance

Sous réserve des dispositions de la section "Localisation et transfert des Données à caractère personnel" ci-dessus, OVH est autorisé à recourir à des Sous-traitants pour l'assister dans la fourniture des Services. Dans le cadre de cette assistance, les Sous-traitants peuvent participer aux activités de traitement des Données à caractère personnel effectuées par OVH sur instruction du Client.

La liste des sous-traitants susceptibles d'intervenir dans le cadre des traitements de données à caractère personnel réalisés par OVH sur instruction du Client (« Sous-traitants ultérieurs »), ainsi que leur localisation et les Services concernés, sont détaillés (a) sur le Site Internet d'OVH ou, (b) lorsqu'un Sous-traitant ultérieur ne participe qu'à un Service spécifique, dans les Conditions Particulières applicables audit Service.

Si OVH décide de changer de Sous-traitant ultérieur ou d'ajouter un nouveau Sous-traitant ultérieur (« Changement de Sous-traitant »), OVH en informe le Client par courrier électronique (à l'adresse e-mail enregistrée dans le compte client) trente (30) jours à l'avance. Le Client a le droit d'émettre des objections en cas de Changement de Sous-traitant. Les objections doivent être notifiées à OVH dans

les quinze (15) jours suivant envoi de la notification du Changement de Sous-traitant par OVH en précisant le motif de l'objection. Les objections doivent être notifiées par le Client via son Interface de Gestion ou par écrit. OVH n'est en aucun cas obligé de renoncer à un Changement de Sous-traitant. Si à la suite d'une objection du Client, OVH ne renonce pas au Changement de Sous-Traitant, le Client peut mettre fin aux services concernés sans pouvoir prétendre à indemnisation.

OVH veille à ce que ses Sous-traitants ultérieurs soient, au minimum, en mesure de remplir les obligations mises à la charge d'OVH dans le présent Contrat concernant le traitement des Données à caractère personnel effectué par le Sous-traitant ultérieur. À cette fin, OVH conclut un accord avec le Sous-traitant ultérieur. OVH reste vis-à-vis du Client entièrement responsable de l'exécution de toute obligation que le Sous-traitant ultérieur ne remplit pas.

OVH est expressément autorisé à engager des fournisseurs tiers (tels que des fournisseurs d'énergie, des fournisseurs de réseaux, des gestionnaires de points d'interconnexion de réseaux ou des centres de données colocalisés, des fournisseurs de matériel et de logiciels, des transporteurs, des fournisseurs techniques, des sociétés de sécurité), sans devoir informer le Client ou obtenir son autorisation préalable, dans la mesure où ces fournisseurs tiers ne traitent pas les Données à caractère personnel objet de la présent partie

8. Obligations du Client

Le Client reste seul responsable du traitement des informations et instructions communiquées à OVH.

Le Client a la responsabilité de s'assurer que :

- a) le traitement des Données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution des Services a une base juridique appropriée (par exemple, le consentement de la personne concernée, les intérêts légitimes du Responsable de traitement, etc.),
- b) toutes les procédures et formalités requises (telles qu'analyse d'impact relative à la protection des données, notification et demande d'autorisation à l'autorité de contrôle compétente en matière de traitement de données personnelles ou à tout autre organisme compétent, le cas échéant) ont été effectuées,
- c) la personne concernée est informée du traitement de ses Données à caractère personnel de façon concise, transparente, intelligible et facilement accessible, en utilisant un langage clair et simple, comme le prévoit la loi 09-08,
- d) les personnes concernées sont informées et ont à tout moment la possibilité d'exercer facilement les droits relatifs aux données prévus par la loi 09-08 directement auprès du Responsable du traitement.

Le Client est responsable de la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité des ressources, systèmes, applications et opérations qui ne relèvent pas du périmètre de responsabilité d'OVH tel que prévu au Contrat (notamment tous les systèmes et logiciels déployés et exploités par le Client au sein des Services).

9. Droit des personnes concernées

Le Responsable du traitement est pleinement responsable de l'information des personnes concernées concernant leurs droits et du respect de ces droits, y compris les droits d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement, de limitation ou de portabilité.

OVH fournit la coopération et l'assistance, dans la mesure où cela est raisonnablement nécessaire, pour répondre aux demandes des personnes concernées. Cette coopération et cette assistance raisonnable peuvent consister à (a) communiquer au Client toute demande reçue directement de la personne concernée et (b) permettre au Responsable du traitement de concevoir et de déployer les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour répondre aux demandes des personnes concernées. Le Responsable du traitement est seul responsable des réponses à ces demandes.

Le Client reconnaît et convient que, dans l'éventualité où une telle coopération et assistance nécessiterait des ressources importantes de la part d'OVH, cela pourra être facturé au Client à condition de le lui notifier et d'obtenir son accord au préalable.

10. Suppression et restitution des Données à caractère personnel

À la fin du Service (notamment en cas de résiliation ou de non-renouvellement), OVH s'engage à supprimer dans les conditions prévues au Contrat, tout Contenu (notamment les informations, données, fichiers, systèmes, applications, sites internet et autres éléments) reproduit, stocké, hébergé ou autrement utilisé par le Client dans le cadre des Services, sauf si une demande émise par une autorité légale ou judiciaire compétente, ou la loi applicable, en exigent autrement.

Le Client est seul responsable de faire en sorte que les opérations nécessaires (telles que la sauvegarde, le transfert vers une solution tierce, les instantanés, etc.) à la conservation des Données à caractère personnel soient effectuées, notamment avant la résiliation ou l'expiration des Services, et avant de procéder à toute opération de suppression, de mise à jour ou de réinstallation des Services.

À cet égard, le Client est informé que la résiliation et l'expiration d'un Service pour quelque raison que ce soit (incluant, mais de façon non exclusive le non-renouvellement), ainsi que certaines opérations de mise à jour ou de réinstallation des Services, peuvent automatiquement entraîner la suppression irréversible de tout Contenu (y compris les informations, données, fichiers, systèmes, applications, sites internet et autres éléments) reproduit, stocké, hébergé ou autrement utilisé par le Client dans le cadre des Services, ce compris toute sauvegarde potentielle.

11. Responsabilité

Lorsqu'OVH et le Client sont impliqués dans un traitement dans le cadre du présent Contrat qui a causé un dommage à une personne concernée, le Client prend en charge, dans un premier temps, l'intégralité de la réparation effective (ou toute autre compensation) due à la personne concernée et, dans un second temps, réclame à OVH la part de la réparation correspondant à la part de responsabilité d'OVH dans le dommage, étant précisé que les clauses limitatives de responsabilité prévues par le Contrat demeurent applicables.

12. Audits

OVH met à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour (a) démontrer la conformité aux exigences de la loi 09-08 et (b) mener des audits.

Ces informations sont disponibles dans la documentation standard sur le [site internet d'OVH](#). Des informations supplémentaires peuvent être communiquées au Client sur demande faite au Support OVH.

Si un Service est certifié, qu'il respecte un code de conduite ou fait l'objet de procédures de contrôles spécifiques, OVH met à disposition, sur demande écrite du Client, les certificats et rapports des contrôles correspondants.

Toute information communiquée au Client en vertu de la présente clause et qui n'est pas disponible sur le Site Internet d'OVH est considérée comme une information confidentielle d'OVH en vertu du Contrat. Avant de communiquer ces informations, OVH peut exiger la signature d'un accord de confidentialité spécifique.

Nonobstant ce qui précède, le Client est autorisé à répondre aux demandes de l'autorité de contrôle compétente à condition que toute divulgation d'informations soit strictement limitée à ce qui est demandé par ladite autorité. Dans un tel cas, et à moins que la loi applicable ne l'interdise, le Client doit d'abord consulter OVH au sujet de toute divulgation requise.

13. Contact OVH

Pour toutes questions concernant ses données à caractère personnel (incident, conditions d'utilisation, etc.), le Client peut contacter OVH par l'un des moyens suivants :

- (a) Création d'un ticket dans son Interface de Gestion compte client,
- (b) Utilisation du formulaire de contact prévu à cet effet sur le Site Internet d'OVH,
- (c) En contactant son Service support OVH,
- (d) Par courrier postal à l'adresse : OVH Hosting 10, Avenue 2 Mars ,20360 Casablanca (Maroc).

Partie 2 - Données à caractère personnel traitées par OVH en qualité de responsable de traitement

La présente partie a pour objet de définir les conditions dans lesquelles OVH traite en exécution du Contrat des données à caractère personnel en qualité de responsable de traitement. Ces traitements ont fait l'objet des déclarations et autorisations auprès de la CNDP.

1. Finalités des traitements

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, des données à caractère personnel relatives au Client et à l'utilisation des Services sont traitées par OVH en qualité de responsable de traitement afin de (a) gérer sa relation avec le Client (gestion des activités commerciales, information et support client, gestion des réclamations, facturation, tenue de la comptabilité, gestion des paiements, recouvrements, amélioration du process de commande, programme de fidélité, etc.), (b) fournir les Services (livraison, maintenance, développement et gestion de la qualité et de la sécurité des Services), (c) prévenir la fraude, les impayés et les utilisations de Services non-conformes à la réglementation ou aux Conditions de Service applicables, (d) se conformer à la réglementation en vigueur (obligation d'archivage, obligation de conservation de données comme les données de connexion et d'identification du Client) et (e) faire valoir ses droits.

2. Types de données

Les données ainsi traitées par OVH sont (i) les données d'identification du Client (nom, prénom, adresse postale, adresse email, numéro de téléphone, identifiant client OVH ou « NIC Handle »), (ii) les interactions entre le Client et OVH (contacts, tickets, échanges et comptes rendu établis par le support), (iii) les données comptables et financières (historique de commande, factures, avoir, moyen de paiement utilisé, y compris titulaire du moyen de paiement), (iv) les données techniques relatives à l'utilisation des Services (identifiants de connexion, identifiants des Services, historiques d'utilisation et de connexion aux Services, etc.).

3. Conditions de traitement

Ces traitements sont réalisés conformément à la réglementation en vigueur, notamment la loi n°09-08 du 18 février 2009. Les Sociétés Apparentées d'OVH peuvent participer aux activités de traitement de données susmentionnées et OVH peut avoir recours à des prestataires tiers tels que des services de sécurité, fournisseurs réseaux, prestataires de services paiement, et autres prestataires de services (courrier, emailing, enquêtes, transporteurs, analyses marché, analyses d'activités des sites web du groupe OVH, etc.) intervenant en qualité de sous-traitants et agissant sur instruction d'OVH. Dans ce cas, un contrat conforme à la réglementation en vigueur est établi entre OVH et le sous-traitant, et des mesures techniques et organisationnelles appropriées sont mises en place.

Lorsque des données à caractère personnel sont transférées (y compris en cas d'accès à distance) à un sous-traitant localisé en dehors du Maroc, un contrat de service est mis en place entre OVH et le sous-

traitant. Lorsque le sous-traitant est situé dans un pays qui n'est pas considéré par le Maroc comme assurant une protection adéquate, ou accessibles à distance depuis un tel pays, un accord de transfert de données conforme aux exigences de la loi 08-09 est mis en place entre OVH et l'entité localisée dans ce pays.

Les conditions des traitements de données susvisés sont détaillées sur le site Internet d'OVH. OVH met régulièrement à jour ces conditions et communique sur le contenu desdites mises à jour.

OVH s'engage à ne pas utiliser les données précitées à des fins non-compatibles à celles évoquées au présent article, étant toutefois précisé qu'OVH peut devoir communiquer lesdites données en réponse à des requêtes ou décisions d'autorités telles qu'autorités judiciaires ou administratives. Dans ce cas, OVH s'engage à en informer le Client (sauf si ceci n'est pas autorisée par la loi ou par l'autorité requérante), et à limiter la communication aux seules données requises.

Nonobstant ce qui précède, OVH se réserve le droit de procéder à l'anonymisation des Données objet de la présente partie. Les données ainsi anonymisées sont conservées et traitées sous cette forme à quelque fin que ce soit (notamment mais non limitativement à des fins statistiques, de développement et d'amélioration des Services, d'analyse marketing ou de développement commercial, etc.).

4. Droits des personnes concernées

Le Client dispose du droit d'effectuer un recours auprès de l'autorité de protection des données. Le Client dispose également du droit d'accéder aux Données à caractère personnel susvisées le concernant, du droit de les rectifier, d'en demander la suppression et la portabilité, ainsi que du droit de limiter ou de s'opposer à certains de leurs traitements.

Ces droits peuvent être exercés en utilisant le formulaire prévu à cet effet sur le Site Internet d'OVH, ou par courrier postal à l'adresse : OVH Hosting 10, Avenue 2 Mars, 20360 Casablanca (Maroc). En fonction de la nature des demandes et du risque pour la vie privée des personnes concernées, un justificatif d'identité peut être demandé.