



## CONDITIONS PARTICULIERES DE MESSAGERIE COLLABORATIVE - HOSTED EXCHANGE

*Dernière version en date du 2 mai 2017*

### **ARTICLE 1 : OBJET**

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

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

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

### **ARTICLE 2 : MOYENS**

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

### **ARTICLE 3 : DESCRIPTION DU SERVICE**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **ARTICLE 7 : RESPONSABILITE D'OVH**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **9.1. Durée et Renouvellement du Service**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 9.2. Tarifs

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

## 9.3. Options

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

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

## 9.4. Conséquences d'un retard de paiement

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

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

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

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

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

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

## **ARTICLE 10 : RETRACTATION**

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