

CONDITIONS PARTICULIERES D'HÉBERGEMENT WEB

Version en date du 4 Mai 2026

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, RENOUVELLEMENT ET RESILIATION DU SERVICE.....	4
7.	CONDITIONS FINANCIERES	5
8.	NOM DE DOMAINE.....	5
9.	TRAITEMENTS DE DONNÉES.....	5

1. OBJET

1.1. Objet. Les présentes conditions particulières, complétées par ses éventuelles annexes, ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles OVHcloud s'engage dans le cadre d'une obligation de moyens à héberger sur sa plate-forme le(s) site(s) Internet du Client (ci-après dénommé le « Service »).

1.2. Définitions. Les termes commençant par une majuscule sont définis ci-dessous, ou à défaut dans les Conditions Générales de Service accessible sur le Site Internet d'OVHcloud.

1.3. Ensemble contractuel. 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. Finalité du Service. Dans le cadre du Service, OVHcloud met à la disposition du Client différents services d'hébergement mutualisé. OVHcloud a publié les configurations et caractéristiques du Service sur le Site Internet OVHcloud et notamment sur la page de description du Service publiée sur le Site Internet d'OVHcloud. 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 et un accès aux solutions de messagerie électronique relatives dans des conditions d'utilisation raisonnables au vu des caractéristiques du Service.

2.2. Ressources mutualisées. 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.

2.3. Sauvegarde. 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 de service sur l'offre d'hébergement web prévus 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 sont prévues dans la description de l'offre sur le Site OVHcloud et dans la documentation technique d'OVHcloud ;
- 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.

Bien que le Service intègre des solutions de sauvegardes telles que décrites ci-dessus, il appartient au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses Données. Il appartient au Client d'être en mesure de restaurer ses Données en cas de perte ou de détérioration dans le cadre des Services pour quelque raison que ce soit.

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

2.4. Option Boost. Le Client peut souscrire une Option Boost afin de bénéficier d'un niveau de performance supérieur pendant une durée qu'il aura déterminé. Cette option n'est compatible qu'avec certaines gammes de Service comme précisé sur le Site OVHcloud.

3. COMMANDE ET LIVRAISON

3.1. Livraison. Le Client souscrit au Service en ligne sur le Site Internet d'OVHcloud. 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.

3.2. Mise à jour des codes d'accès. 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.

4. OBLIGATIONS D'OVHcloud

4.1. Obligation de moyens. OVHcloud s'engage à apporter 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. Conformément aux présentes conditions, OVHcloud informera, dans la mesure du possible le Client, dans un délai raisonnable, par courrier électronique et/ou via le site Internet d'OVHcloud dédié (<https://www.status-ovhcloud.com/>) d'une éventuelle interruption du service, afin que le Client prenne ses dispositions. 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. Utilisation conforme aux caractéristiques du Service. Le Client déclare et garantit que le Service correspond aux besoins de son activité et est conforme à 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. Le Client s'engage à utiliser l'espace de stockage uniquement pour les Contenus liés directement au Site Internet du Client.

5.1.2. Utilisation des ressources mutualisées. Les ressources et réseau mis 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.

5.2. Respect des lois, réglementations et règles déontologiques – Activités interdites

5.2.1. Licéité des contenus. Le Client s'engage à n'héberger et à n'exploiter que des contenus licites dans le cadre du Service, en conformité avec les lois et réglementations applicables. Est notamment interdit tout contenu ou usage portant atteinte aux droits de tiers, qu'il s'agisse de droits de la personnalité, de droits d'auteur, de brevets, de marques ou de tout autre droit de propriété intellectuelle. Le Client reconnaît assumer seul la responsabilité des contenus hébergés et des activités menées depuis son espace d'hébergement.

5.2.2. Qualité d'hébergeur. OVHcloud intervient en qualité de prestataire d'hébergement au sens de l'article 3.g.iii du Règlement (UE) 2022/2065 relatif aux services numériques (Digital Services Act, « DSA »). À ce titre, OVHcloud stocke des Contenus fournis par le Client ou ses Utilisateurs sans intervenir dans leur sélection ou modification, et sans jouer de rôle actif de nature à lui conférer une connaissance ou un contrôle des Contenus. Conformément à l'article 8 du DSA, OVHcloud n'est soumise à aucune obligation générale de surveiller les Contenus ni de rechercher activement des faits ou circonstances révélant des activités illicites.

5.2.3. Conservation des logs. 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.

5.2.4. Sanctions. 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

5.3.1. Conditions d'utilisation. Le Client a la possibilité de créer et exécuter sur son propre compte ses propres CGI, PHP ou/et SQL et d'autres programmes exécutables sous réserve de compatibilité avec le Service Cette possibilité est soumise aux conditions suivantes :

- 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 ;
- Le Client s'engage à télécharger les scripts par le serveur FTP, SFTP ou SSH si disponible ;
- Le Client s'engage également à utiliser les scripts de manière raisonnable.

5.3.2. Caractère raisonnable. Les Parties entendent que le caractère raisonnable de l'utilisation des scripts au regard du Service est apprécié en fonction des critères d'utilisation du Site Internet du Client de la description du Service sur le Site Internet d'OVHcloud et indiqués ci-dessous :

- trafic quotidien ;
- nombre de requêtes web par jour (html, php, cgi, jpg, gif etc.) ;
- 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.

5.3.3. Sanctions. Dans la mesure du raisonnable et sauf disposition contraire, OVHcloud avertira par e-mail les clients qui utilisent des scripts utilisant un pourcentage déraisonnable de ressources système. Le Client est alors tenu de confirmer par e-mail, la bonne réception de cette alerte et la bonne compréhension de la demande formulée par OVHcloud aussi promptement que possible à compter de la réception du courriel. A défaut, OVHcloud se réserve le droit de suspendre le Site du Client concerné sans préavis. En cas de nécessité ou d'urgence, OVHcloud se réserve le droit de suspendre les scripts du Client voire le Service sans préavis et sans notification préalable. Sont, notamment, considérés comme des cas de nécessité ou d'urgence, les scripts présentant un danger imminent aux autres clients et/ou utilisant un pourcentage de ressources systèmes excessivement élevés. Le présent article est complémentaire aux dispositions des Conditions Générales de Service et n'a pas vocation à les remplacer.

6. DUREE, RENOUVELLEMENT ET RESILIATION DU SERVICE

6.1. Durée Initiale. Lors de la commande, le Client choisit la durée initiale de souscription au Service (« Durée Initiale »). Celle-ci débute le jour de l'activation du Service. Le Service est réglé par paiement préalable pour la durée initiale choisie.

6.2. Renouvellement. 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.

6.3. Résiliation et conditions de remboursement. Le Client peut résilier son Service à tout moment depuis son Interface de gestion. En cas de résiliation avant le terme de la Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours, OVHcloud rembourse au Client le trop-perçu correspondant à la période non consommée, sur demande expresse du Client et sous réserve du règlement de toutes les sommes dues.

Le montant remboursé est calculé au prorata de la période restant à courir, sur la base du tarif unitaire correspondant à la durée effectivement écoulée :

- résiliation au cours des 12 premiers mois : tarif de l'offre 12 mois applicable ;
- résiliation entre le 13e et le 24e mois : tarif de l'offre 24 mois applicable ;
- résiliation entre le 25e et le 48e mois : tarif de l'offre 48 mois applicable.

6.4. Offre conjointe. Lorsque le Service est souscrit dans le cadre d'une offre conjointe avec un autre service d'OVHcloud (le « Service Parent »), le Service est automatiquement associé avec le cycle de facturation et la durée (y compris les Périodes de Renouvellement éventuelles) du Service Parent. Dans l'hypothèse où le Client dissocie le Service du Service Parent afin de l'utiliser de manière indépendante, ce Service sera soumis aux conditions tarifaires standards. Cette opération sera irréversible : le Client n'aura plus la possibilité de rattacher le Service au Service Parent initial. A compter de la date de la demande de dissociation, OVHcloud émettra une facture prenant compte des modifications tarifaires. Le Client ne pourra plus prétendre à toute avantage tarifaire obtenue à la date de souscription de l'offre conjointe.

6.5. Terme du Service. Le Client a la 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. CONDITIONS FINANCIERES

7.1. Facturation du Service (hors option Boost). A la date de la commande ainsi qu'à chaque renouvellement du Service, une facture est émise et doit être réglée au comptant par le Client. En cas de renouvellement automatique, le paiement est opéré automatiquement sur le moyen de paiement enregistré par le Client. Afin d'éviter toute suspension voire suppression du Service selon les modalités définies par les Conditions Générales de Service, il est rappelé qu'il appartient au Client de s'assurer que son moyen de paiement reste valide lors de chaque renouvellement du Service.

7.2. Facturation de l'option Boost. L'option Boost est facturée mensuellement à terme échu au début du mois calendaire suivant le mois d'utilisation, sur la base de la consommation constatée par OVHcloud. Toute option Boost non-supprimée par le Client continue à être facturée d'un mois sur l'autre au tarif mensuel applicable dans les conditions précitées.

8. NOM DE DOMAINE

8.1. Nom de domaine. 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.

8.2. Titularité du Nom de domaine. 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.

9. 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.

9.1. Statistiques

9.1.1. 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.

9.1.2. 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.

9.1.3. 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.

9.1.4. Conservation. Les rapports sont disponibles dans l'Interface de Gestion du Client pendant une durée maximale de quarante (40) mois.

9.1.5. Responsabilité. Les données statistiques proposées par OVHcloud dans le cadre de la Fonctionnalité, telle définie au présent article 9, 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 ou d'indisponibilité du Service.

9.2. 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.

9.3. Responsabilité des traitements et information des utilisateurs. Dans le cadre des traitements décrits aux points 9.1 et 9.2 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.