

CONDITIONS PARTICULIÈRES DU SERVICE CLOUD DESKTOP

Version en date du 31/05/2016

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions particulières, complétant les Conditions Générales de service d'OVH, ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles OVH s'engage à mettre à disposition du Client un Bureau Virtuel (ci-après le « Service » ou « Cloud Desktop »).

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

Les Termes commençant par une majuscule sont définis dans le Glossaire OVH accessible sur le Site OVH.

ARTICLE 2 : MOYENS

Dans le cadre du Cloud Desktop, OVH propose plusieurs types de configurations de Bureaux Virtuels présentant des caractéristiques spécifiques (notamment quantité de ressources processeur et de mémoire vive, capacité de stockage mis à disposition, bande passante, applications préinstallées, etc.).

Les Infrastructures utilisées sont mutualisées, et la quantité de ressources (Espace de stockage, CPU, RAM) allouée au Client lui est affectée de manière logique.

En raison de la haute technicité du Service, OVH ne saurait être soumise à ce titre qu'à une obligation de moyen.

La plate-forme serveur d'OVH où sera installé le Bureau Virtuel est accessible pour le Client ainsi que pour les personnes autorisées par le Client à utiliser le Bureau Virtuel, par l'intermédiaire du réseau Internet. Le Client doit disposer d'une connexion Internet pour se connecter à l'Interface de Gestion et accéder au Service, et demeure seul responsable de ladite connexion Internet notamment en termes de disponibilité, de fiabilité et de sécurité.

ARTICLE 3 : SUPPORT TECHNIQUE

Pour tout dysfonctionnement du Service relevant de la responsabilité d'OVH, le Client dispose de la possibilité de contacter le service support mis en place par OVH et dont les coordonnées sont accessibles sur le Site OVH. Parallèlement, pour tout conseil technique relatif à l'utilisation du Service, OVH offre la possibilité aux utilisateurs de communiquer entre eux par l'intermédiaire de la liste de diffusion (mailing list) dédiée au Service : deskaas@ml.ovh.net. Le Client doit préalablement souscrire à la liste de diffusion du service (deskaas-subscribe@ml.ovh.net) afin d'y avoir accès.

ARTICLE 4 : CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

Le Client souscrit au Service en ligne sur le site OVH, et doit à ce titre enregistrer un moyen de paiement sur lequel seront réalisés les paiements des factures émises dans le cadre du Service dans les conditions prévues à l'article 12 ci-dessous.

OVH met à la disposition du Client différentes configurations de Bureaux Virtuels dont la description est accessible en ligne sur le Site d'OVH.

OVH invite le Client à étudier attentivement chaque configuration avant de valider sa commande. Il lui appartient à ce titre de définir la configuration et le système d'exploitation susceptibles de répondre au mieux à ses attentes et besoins.

A compter de la validation de la commande par OVH, OVH adresse au Client par courriel les codes d'accès permettant de se connecter au Bureau Virtuel.

Chaque Bureau Virtuel loué auprès d'OVH bénéficie d'une adresse IP V4 fixe géolocalisée conformément à la localisation physique du Bureau Virtuel, et mutualisée ou partagée avec d'autres Bureaux Virtuels. OVH n'est pas responsable des limitations ou restrictions d'utilisation du Service susceptibles d'intervenir du fait de la mutualisation des adresses IP, et s'engage à intervenir afin de limiter de telles restrictions ou limitations dès lors que celles-ci ne sont pas imputables au Client.

Les ressources matérielles (Serveur Hôte, Espace de Stockage, etc.) ainsi que le Bureau Virtuel loué par le Client restent la propriété exclusive d'OVH.

Dans le cadre du présent contrat, le Client est seul administrateur de son Bureau Virtuel. OVH n'intervient en aucun cas dans l'administration du Bureau Virtuel du Client. De même, le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait du Bureau Virtuel mis à sa disposition.

Parallèlement, OVH se charge de l'administration de l'Infrastructure (matériel, réseau, Serveurs Hôtes, disques) sur laquelle est configurée le Bureau Virtuel mis à disposition du Client.

Le Client confirme posséder l'ensemble des connaissances techniques nécessaires pour assurer une administration correcte de son Bureau Virtuel, et pour réaliser la sauvegarde des données qu'il stocke et utilise dans le cadre de son Bureau Virtuel. Le Client s'engage également à prendre connaissance de la documentation mise à disposition par OVH et relative au Service Bureau Virtuel.

Le Client a la possibilité d'installer par lui-même des logiciels sur son Bureau Virtuel. Ces installations se font sous son entière responsabilité, et OVH ne pourra être tenu pour responsable d'un défaut de fonctionnement du Bureau Virtuel consécutif à ces installations.

Le Client s'engage à respecter les conditions de licence et d'utilisation du système d'exploitation avec lequel le Bureau Virtuel est configuré par OVH, ainsi que les conditions de licence et d'utilisation des applications préinstallées par OVH sur le Bureau Virtuel.

Le Client doit procéder aux opérations de maintenance et de mise à jour des systèmes d'exploitation et applications susvisés, préinstallés sur le Bureau Virtuel. Le Client en assume l'entière responsabilité, la responsabilité d'OVH ne pouvant en aucun cas être engagée à ce titre, notamment du fait d'opérations (maintenance, mise à jour, etc.) réalisées en violation des conditions d'utilisation et/ou de licence applicables, ou d'un défaut de fonctionnement du Bureau Virtuel consécutif aux opérations ainsi réalisées par le Client.

OVH se réserve également le droit de faire évoluer lesdits systèmes d'exploitation et applications préinstallés par ses soins sur le Bureau Virtuel du Client, notamment en opérant toutes mises à jour et/ou montées de versions qu'elle estimerait nécessaire.

Les conditions de licence et d'utilisation des applications et systèmes d'exploitation susvisés sont communiquées au Client au moment de la première commande d'un Bureau Virtuel configuré avec lesdits systèmes et/ou logiciels préinstallés, et également disponibles sur le Site OVH.com et sur les Sites des éditeurs.

Dans le cadre du Service, le Client dispose de la faculté de modifier la configuration de son Bureau Virtuel pour passer à une configuration de niveau supérieur selon les modèles prédéfinis par OVH. Pour cela, il lui faut commander depuis son Interface de Gestion, la configuration sur laquelle il souhaite basculer son Bureau Virtuel. Une opération de modification de configuration inverse consistant en un passage à une configuration de niveau inférieur n'est cependant pas possible. Ces changements n'interviennent pas de manière immédiate et nécessitent une coupure momentanée du Service. OVH ne pourra être tenu responsable d'un quelconque problème issu de la coupure du Service afin de procéder à une modification de configuration. Le Client formule sa demande dans l'Interface de Gestion ou via l'API d'OVH.

OVH se réserve la possibilité de filtrer certains ports jugés sensibles pour la préservation de l'Infrastructure. De même, le Client reconnaît que des limitations sur les flux UDP / ICMP sont mises en place.

OVH se réserve la possibilité de limiter ou restreindre certaines fonctionnalités du Bureau Virtuel afin de garantir la sécurité de son Infrastructure. OVH informera le Client dans la mesure du possible de la mise en place de telles restrictions ou limitations.

Le Client s'engage à utiliser le Service en bonne intelligence.

ARTICLE 5 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE D'OVH

OVH s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité.

OVH s'engage à :

- Assurer l'administration de l'Infrastructure OVH et des Serveurs Hôtes ;
- Maintenir en état de fonctionnement les Serveurs Hôtes. En cas de défaillance de ceux-ci, OVH s'engage à remplacer les pièces défectueuses dans les meilleurs délais possibles sauf défaillance qui ne serait pas de son fait, ou toute autre intervention qui nécessiterait une

interruption du Service excédant les délais habituels de remplacement. Dans ce dernier cas, OVH en informe immédiatement le Client ;

- Assurer une disponibilité du Bureau Virtuel du Client conformément aux engagements de niveau de Service applicables. OVH se réserve la possibilité d'interrompre le Service pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement ;
- Intervenir dans les meilleurs délais en cas d'incident non consécutif à une mauvaise utilisation du Bureau Virtuel par le Client sur demande d'intervention du Client ;
- Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils conformément aux règles et usage de sa profession.

OVH n'est pas responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, etc. stockés par le Client dans son Bureau Virtuel, ou transmis ou mis en ligne par le Client dans le cadre de l'utilisation de son Bureau Virtuel, ni des défaillances des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier du ou des fournisseurs d'accès du Client.

OVH n'effectue aucune sauvegarde spécifique des données stockées sur le Bureau Virtuel. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde des données qu'il stocke et/ou qu'il utilise dans le cadre son Bureau Virtuel, notamment afin de pouvoir pallier à une défaillance du Service, et notamment à la perte, ou détérioration desdites données, quelle qu'en soit la cause, y compris celles non expressément visées par les présentes. OVH ne donne aucune garantie liée aux conséquences de l'utilisation du Service par le Client, notamment en ce qui concerne la sécurisation et la préservation desdites données.

ARTICLE 6 : 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.

Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. OVH n'assure que l'accès du Client au Bureau Virtuel, et le Client demeure seul responsable des conditions dans lesquelles il utilise le Service.

Le Client s'engage à respecter la réglementation applicable à l'utilisation qu'il fait des Services, ainsi que les droits des tiers, les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle tels que droits d'auteur, droits sur les brevets ou sur les marques.

Le Client s'engage à s'acquitter de toute licence qui s'impose s'il a recours à des logiciels tiers lors de l'utilisation du Service.

Le Client est responsable de la conservation des logs de connexion à son Bureau Virtuel conformément à la loi applicable à son activité.

OVH ne peut que mettre en garde le Client sur les conséquences juridiques qui pourraient découler d'activités illicites réalisées sur ou à partir du Bureau Virtuel, et OVH est notamment dégagee de toute responsabilité, y compris solidaire, sur l'utilisation des données mises à la

disposition des internautes par le Client, ou 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. Le Client s'interdit également toute activité d'intrusion ou de tentative d'intrusion à partir du Bureau Virtuel (à titre non exhaustif : scan de ports, sniffing, spoofing...) ainsi que toute activité ou comportement litigieux tels qu'échanges de trafic (Hitleap, Jingling...), Black Hat SEO (Download, Reupload de vidéos sur les plateformes de vidéo en ligne...), Minage de Crypto-monnaies, Bots de jeux vidéo, etc.

Dans ces hypothèses, OVH se réserve le droit de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels OVH pourrait prétendre.

Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement de son Bureau Virtuel 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.

Afin de maintenir le niveau de sécurité du Bureau Virtuel du Client et de l'ensemble des serveurs présents sur son Infrastructure, OVH se réserve le droit d'exiger des mises à jour du système d'exploitation du Bureau Virtuel et des applications préinstallées par OVH, pour lesquelles un défaut de sécurité a été relevé. Si la mise à jour du système d'exploitation et desdites applications n'est pas effectuée suite aux demandes d'OVH, OVH se réserve le droit d'interrompre la connexion du Bureau Virtuel au réseau Internet.

De même, dans le cas où OVH détecterait que le Bureau Virtuel du Client présente un problème de sécurité, un courrier électronique pourra être envoyé au Client, indiquant qu'une procédure de réinstallation ou de suppression s'impose pour maintenir l'intégrité du Bureau Virtuel et de l'ensemble de l'Infrastructure. OVH se réserve le droit d'interrompre la connexion du Bureau Virtuel au réseau Internet, en attendant la réinstallation par le Client de son Bureau Virtuel. Les manipulations consistant à opérer le transfert des données du système piraté au nouveau système doivent être faites par le Client lui-même. OVH s'engage et limite uniquement son intervention à l'installation du nouveau système.

Le Client s'engage à ne pas envoyer de courriers électroniques non sollicités, ou SPAM, depuis son Bureau Virtuel au sens notamment de l'article L.34-5 du code des postes et des communications électroniques. Le non-respect de cette clause est susceptible d'entraîner la suspension du Bureau Virtuel à l'origine des envois de courriels non sollicités et/ou la résiliation du Contrat.

Le Client reconnaît que, pour des raisons de sécurité, certaines fonctionnalités et certains protocoles (tels qu'IRC ou l'échange de fichiers de pair à pair) sont susceptibles d'être soumis à des limitations à partir du Service. Les services d'anonymisation (Proxy) et de cardsharing (CCCam ou équivalents) sont interdits à partir du Service.

Les technologies de virtualisation utilisées par OVH pour la gestion du Bureau Virtuel du Client ne sauraient en aucun cas s'apparenter à une obligation de résultat à la charge de la société OVH quant à la conservation des données du Client. L'ensemble des mesures visant à la sauvegarde des données demeurant à la charge exclusive du Client.

Il appartient au Client de s'acquitter de toute licence ou droit d'utilisation contracté auprès d'OVH. A défaut, OVH se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service.

OVH se réserve la possibilité d'exercer des contrôles sur la conformité de l'utilisation par le Client du Service à ces dispositions.

OVH se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service, dans les conditions prévues à l'article 7 des Conditions Générales de service d'OVH, en cas de non-respect par le Client des conditions particulières et générales d'OVH et, de manière générale, de l'ensemble des lois et règlements en vigueur, ainsi que des droits des tiers.

ARTICLE 7 : MESURES DE LUTTE CONTRE L'ENVOI DE SPAM DEPUIS LE RESEAU OVH

OVH met en place un système de mesures techniques destiné à lutter contre les envois de courriels frauduleux ainsi que la pratique du SPAM émis depuis ses infrastructures.

A cette fin, OVH procède à une mesure de vérification du trafic émis depuis le Service utilisé par le Client à destination du port 25 (serveur SMTP) sur internet. Cette opération consiste à vérifier le trafic par le biais d'outils automatiques.

Les envois ne sont ni filtrés ni interceptés mais vérifiés avec un décalage temporel de quelques secondes. Ces opérations sont faites en parallèle et en aucun cas de manière frontale entre le serveur et le réseau internet.

De même, aucune opération n'est effectuée sur les courriels émis : OVH ne procède pas au marquage (Tag) des courriels, et ne modifie d'aucune manière les courriels envoyés par le Client. Aucune information n'est stockée par OVH lors de ces opérations en dehors de données statistiques.

Cette opération est effectuée de manière régulière et totalement automatique. Aucune intervention humaine n'est réalisée lors de la vérification du trafic vers le port 25 (port SMTP).

Dans l'hypothèse d'envois depuis le serveur du Client de courriels identifiés comme SPAM ou frauduleux, OVH en informe le Client par courriel et procède au blocage du port SMTP du Serveur.

OVH ne conserve aucune copie des courriels émis depuis le port SMTP du Serveur même lorsqu'ils sont identifiés comme SPAM.

Le Client peut demander le déblocage du port SMTP par l'intermédiaire de son Interface de gestion.

Tout nouveau courriel identifié comme SPAM entraînera un nouveau blocage du port SMTP pour une durée plus importante.

A compter du troisième blocage, OVH se réserve la possibilité de refuser toute nouvelle demande de déblocage du port SMTP.

ARTICLE 8 : MITIGATION (PROTECTION CONTRE LES ATTAQUES DOS ET DDOS)

OVH met en place une protection contre les attaques informatiques de type DOS et DDOS (Attaques par déni de service) et sous réserve qu'elles soient effectuées de manière massive. Cette fonctionnalité vise à permettre le maintien en fonctionnement du Service du Client pendant toute la durée de l'attaque.

Cette fonctionnalité consiste à vérifier le trafic à destination du Service du Client et provenant de l'extérieur du réseau OVH. Le trafic qualifié d'illégitime est alors rejeté en amont de l'infrastructure du Client, permettant ainsi aux utilisateurs légitimes de pouvoir accéder aux applications proposées par le Client malgré l'attaque informatique.

Ces mesures de protection ne peuvent pas intervenir pour les attaques informatiques telles qu'injection SQL, Bruteforce, exploitation de failles de sécurité etc...

En raison de la très grande complexité du Service de protection, OVH n'est soumis qu'à une obligation de moyen, il est possible que l'attaque ne soit pas détectée par les outils mis en place, et que les outils mis en place ne permettent pas le maintien en fonctionnement du Service.

En fonction de la nature de l'attaque et de sa complexité, OVH procédera à différents niveaux de protection du trafic afin de préserver son infrastructure et le Service du Client.

La mitigation n'est activée qu'à compter de la détection de l'attaque par les outils d'OVH, et pour une durée minimale de 26 heures. Par conséquent jusqu'à l'activation de la mitigation, le Service supporte l'attaque de manière frontale ce qui peut entraîner son indisponibilité.

Dès lors que l'attaque informatique est identifiée et que la mitigation est activée automatiquement, la mitigation ne pourra pas être désactivée jusqu'au terme du délai de 26 heures.

Pendant toute la durée de l'activation de la mitigation, OVH ne peut garantir l'accessibilité des applications du client mais s'efforcera de limiter l'impact de cette attaque sur le Service du Client et sur l'Infrastructure d'OVH.

Si malgré l'activation de la mitigation, l'attaque informatique est de nature à porter atteinte à l'intégrité des infrastructures OVH ou aux autres clients OVH, OVH renforcera les mesures de protection ce qui peut entraîner une dégradation du Service du Client ou impacter sa disponibilité.

Enfin, il est possible qu'une partie du trafic généré par l'attaque informatique puisse ne pas être détectée par les équipements d'OVH et atteindre le Service du Client. L'efficacité de la mitigation dépend également de la configuration du Service du Client, à ce titre il appartient au Client de vérifier qu'il dispose de compétences nécessaires pour en assurer la bonne administration.

Pour rappel, la mitigation ne dispense en aucun cas le Client de procéder à la sécurisation de son Service, de mettre en place des outils de sécurité (pare-feu...), de procéder régulièrement à la mise à jour de son système, sauvegarde de ses données, ou encore de veiller à la sécurité de ses programmes informatiques (scripts, codes etc...).

ARTICLE 9 : GEOLOCALISATION

Le Client reconnaît et accepte qu'il soit également soumis à la législation applicable sur le territoire sur lequel sont installés ses équipements et stockées ses données.

Il reconnaît ainsi la faculté à OVH de suspendre son service dès lors que celui-ci serait utilisé pour une activité prohibée sur le lieu de localisation physique des équipements fournis par OVH.

Parallèlement dans le cas d'adresses IP géolocalisées, le Client s'engage à veiller à ne pas utiliser le service en violation de la réglementation applicable dans le pays pour lequel l'adresse IP est déclarée. Dans l'hypothèse d'une telle utilisation, OVH pourra procéder à la suspension du Bureau Virtuel du Client et /ou de toute adresse géolocalisée associée au Bureau Virtuel du Client.

ARTICLE 10 : ENGAGEMENT DU NIVEAU DE SERVICE (SLA)

OVH s'engage à respecter les niveaux de disponibilité consultables sur le site OVH (« SLA »). Ces engagements de niveaux de Service sont soumis aux conditions suivantes :

Par « **taux de disponibilité mensuelle** », il convient d'entendre : le nombre total de minutes du mois considéré déduction faite du nombre de minutes d'Indisponibilité du mois concerné, le tout divisé par le nombre total de minutes du mois considéré.

Par « **indisponibilité** », il convient d'entendre la perte de connectivité au Bureau Virtuel actif du Client, pendant le laps de temps défini dans le cadre du SLA sur le Site OVH, sans possibilité pour le Client de relancer ledit Bureau Virtuel. L'indisponibilité est calculée à compter de l'ouverture du ticket incident.

Les engagements de niveaux de Service sont pris, sous réserve des cas d'exclusion visés ci-dessous, et à condition que le Client collabore avec OVH au rétablissement du Service en cas d'Indisponibilité.

Lors de la déclaration de l'incident et de la création du ticket, le Client communique à OVH toutes les informations utiles au diagnostic et à l'intervention d'OVH. Le Client s'engage à rester en permanence disponible afin de pouvoir collaborer avec OVH à première demande, notamment en lui fournissant toute information complémentaire, et en procédant à tous les tests et vérifications nécessaires. Si besoin, le Client donne accès à son Interface de Gestion à OVH. Si le Client n'est pas disponible ou ne collabore pas avec OVH, il ne pourra pas bénéficier de la présente garantie.

Le présent engagement de niveau de Service ne concerne en aucun cas la disponibilité des éléments qui demeurent sous le contrôle du Client, tels que notamment les logiciels ou applications installés et utilisés par le Client sur le Bureau Virtuel.

En cas de changement de Bureau Virtuel, il appartient au Client de réinstaller ou réinitialiser ses logiciels et applications, et de restaurer les données et informations qui y étaient stockées. Le temps nécessaire à ce type d'opérations de réinitialisation et de restauration n'est pas considéré comme de l'Indisponibilité.

Si OVH constate que le Bureau Virtuel est disponible et en bon état de fonctionnement, OVH est déchargée de ses obligations au titre du présent SLA, de même que si l'Indisponibilité est lié à l'utilisation du Bureau Virtuel par le Client.

Si les engagements de niveaux de service susvisés ne sont pas atteints, le Client peut, dans les conditions ci-dessous, obtenir des crédits. Les crédits applicables sont définis sur le Site OVH et ne pourront pas dépasser pour chaque mois calendaire 100% du montant mensuel payé par le Client au titre du Service indisponible.

Les crédits constituent pour le Client une indemnisation forfaitaire de l'ensemble des préjudices résultant du non-respect par OVH des engagements de Service en cause ; le Client renonçant à ce titre, à toute autre demande, réclamation et/ou action.

Les crédits sont crédités directement sur le compte OVH du Client sur simple demande de ce dernier. La demande du Client doit être impérativement effectuée par le Client dans son Interface de Gestion au plus tard le mois suivant celui au cours duquel l'indisponibilité a été constatée. A défaut, le Client n'est plus éligible aux crédits. Les crédits doivent être consommés par le Client dans le cadre du Service de Bureau Virtuel au cours du mois calendaire suivant le moment où ils sont crédités sur le Compte OVH du Client. A défaut, les crédits sont perdus et ne peuvent plus être utilisés. Les crédits ne peuvent en aucun cas être remboursés au Client en numéraire.

Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir du présent article et prétendre aux crédits susvisés dans l'hypothèse où l'indisponibilité résulte en tout ou partie (i) d'évènements ou facteurs échappant au contrôle d'OVH tels que non-limitativement cas de force majeure, fait d'un tiers, problème de connexion au réseau Internet, dysfonctionnement du réseau Internet, dysfonctionnement ou mauvaise utilisation de matériels ou logiciels sous le contrôle du Client (notamment les applications exécutées sur le Bureau Virtuel), (ii) d'un manquement du Client aux obligations mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat (notamment défaut de collaboration à la résolution de l'incident), (iii) d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation inappropriée du Service par le Client (notamment mauvaise utilisation des Bureaux Virtuels ou de l'Interface de Gestion, etc.), (iv) d'une maintenance planifiée, (v) d'une interruption intervenant dans les conditions prévues à l'article 7 des conditions générales de Service d'OVH ou (vi) d'un hacking ou d'un piratage informatique. Dans de telles hypothèses, et sous réserve du point (iv), OVH se réserve le droit de facturer au Client l'intervention le cas échéant réalisée pour rétablir de la disponibilité. Ceci fait l'objet d'un devis soumis à validation du Client.

Les causes de l'indisponibilité, et notamment la constatation des cas d'exclusion définis ci-dessus, sont établies par OVH par tous moyens, et notamment sur la base des éléments du

système d'information d'OVH (telles que données de connexion) qui, de convention expresse, seront recevables.

ARTICLE 11 : DUREE DU CONTRAT ET RENOUELEMENT DU SERVICE

Le Contrat prend effet à compter de la souscription du Client au Service, et demeure en vigueur pour une durée indéterminée. Il peut être résilié tel que prévu dans les conditions générales de Service d'OVH.

Il n'y a pas de durée minimum d'utilisation. Toutefois, tout mois commencé, selon le mode de facturation retenu, est facturé et dû en intégralité dans les conditions prévues à l'article 12 ci-dessous.

Sauf suppression opérée à la demande du Client via son Interface de Gestion tel que prévu ci-dessus, le Bureau Virtuel sur lequel sont stockées les données du Client, reste disponible d'un mois sur l'autre.

ARTICLE 12 : TARIFS, MOYENS DE PAIEMENT ET FACTURATION

Les tarifs applicables au Cloud Desktop sont disponibles sur le site [OVH](#).

Le tarif forfaitaire mensuel permet d'utiliser un Bureau Virtuel pendant tout le mois calendaire au cours duquel le Bureau Virtuel est créé.

Le tarif forfaitaire mensuel, est dû en intégralité par le Client ; y compris si le Bureau Virtuel concerné est supprimé avant la fin du mois calendaire considéré. Lorsque le Bureau Virtuel est commandé en cours de mois par le Client, celui-ci se voit rembourser le prix correspondant au prorata de la période préalable à la souscription au Service lors du renouvellement de son abonnement au Service, le mois suivant. Si le Client ne renouvelle pas son abonnement, le premier mois est dû en intégralité. Tout Bureau Virtuel facturé au tarif forfaitaire mensuel, et non-supprimé avant la fin du mois en cours, se renouvelle automatiquement le mois suivant et continue à être facturé au tarif forfaitaire mensuel applicable dans les conditions précitées.

Le Bureau Virtuel est facturé au Client dans les conditions du présent article, y compris s'il n'est pas utilisé. Le Bureau Virtuel est considéré comme créé dès que le Client le valide dans son Interface de Gestion ou via l'API. Dès sa création, le Bureau Virtuel apparaît dans l'Interface de Gestion du Client. La mise à disposition prend fin au moment de la suppression du Bureau Virtuel. Il est précisé qu'un Bureau Virtuel non-supprimé continue à être facturé.

Les moyens de paiement acceptés par OVH lors du premier bon de commande du Service sont: la Carte Bancaire, Paypal®, le prélèvement et le Compte OVH du Client.

Le Client peut opérer un changement de configuration en cours de facturation. Dans ce cas, le Basculement vers une configuration supérieure est facturé au Client selon la base tarifaire applicable à la nouvelle configuration et consultable sur le site <http://www.ovh.com>.

Si le compte OVH du Client est créditeur pour un montant supérieur ou égal au montant facturé pour le Basculement de configuration, alors ce montant sera automatiquement débité de son Compte OVH. A défaut d'un solde créditeur, OVH prélèvera le Client par l'intermédiaire de l'un des modes de paiement enregistrés et associés à son Compte OVH.

Si OVH n'est pas en mesure de prélever sur le moyen de paiement associé, un courriel sera transmis au Client l'invitant à régler dans les plus brefs délais le montant de sa facture en attente de règlement. A défaut, le Service sera suspendu de plein droit par OVH pour non-paiement.

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.

ARTICLE 13 : RETRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article 14 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. A compter de la validation du paiement, le Client disposera de l'accès à son Bureau Virtuel. Dès lors et conformément aux termes de l'article 121-21-8 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.

Il en est de même en cas de changement de configuration.

ARTICLE 14 : RESILIATION, LIMITATION ET SUSPENSION DU SERVICE

Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure dans les conditions prévues à l'article 3 des Conditions Générales de Service.

Dans les autres cas, le Client est libre de résilier le Contrat par simple envoi postal de la demande qui se trouve à l'adresse suivante OVH SAS 2 rue Kellermann – BP 80157 59053 ROUBAIX CEDEX 1.

Le non-respect par le Client des stipulations de l'article 6 des présentes conditions particulières et notamment toute activité spécifiquement interdite à partir des serveurs d'OVH et/ou tout contenu diffusé spécifiquement interdit sur les serveurs d'OVH et/ou susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale et/ou susceptible de porter atteinte aux droits d'un tiers, entraînera le droit pour OVH d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable le Bureau Virtuel et les services du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels OVH pourrait prétendre.

Au terme de ce contrat, quel qu'en soit le motif, le Bureau Virtuel du Client sera supprimé ainsi que l'intégralité des données susceptibles d'y être stockées. Le Client doit s'assurer d'avoir sauvegardé ses données ou de les avoir migré sur un autre système avant la suppression de son Bureau Virtuel.

En toute hypothèse, les mesures de restriction, limitation ou suspension sont exercées selon la gravité et la récurrence du ou des manquement(s). Elles sont déterminées en fonction de la nature du ou des manquements constatés.

Le Client accepte par avance qu'OVH effectue une restriction, limitation ou suspension du Service offert si OVH reçoit un avis à cet effet notifié par une autorité compétente, administrative, arbitrale ou judiciaire, conformément aux lois applicables appropriées.