CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

Version du 17 janvier 2025

Nouveautés :
Cette version mise à jour vise à clarifier, simplifier les termes et améliorer la lecture du document.
Les définitions de Régions et Zones de disponibilité ont été ajoutées.
Historique :
Si vous souhaitez consulter la précédente version de ce document, cliquez ici.

DE QUOI S'AGIT-IL ?

Ces Conditions Générales de Services (« **CG** ») forment, avec les documents auxquels elles font référence, un contrat (« **Contrat** ») conclu entre OVH SARL, société au capital de 10000 DT, MF : 1111538 F/A/M/000, RC : B24122392009, dont le siège social est situé rue du Lac d'Annecy, Passage du lac Malawi, Les berges du lac 1053 à Tunis (« **OVHcloud** »), et toute personne physique ou morale, consommateur ou professionnel, de droit privé ou de droit public commandant ou utilisant les Services d'OVHcloud (« **Client** »). Elles définissent les conditions de mise à disposition et d'utilisation des Services d'OVHcloud dans le cadre du Contrat. OVHcloud et le Client sont désignés individuellement comme une « **Partie** » et collectivement comme les « **Parties** ».

Le Contrat est constitué des documents suivants, listés par ordre de priorité décroissant :

- Les Conditions Particulières de Service,
- l'Annexe « Traitement de données à caractère personnel,
- les CG,
- les Conditions de Produits Tiers,
- les Commandes,
- toutes les informations portées à la connaissance du Client lors de la Commande.

En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaudra. En utilisant et/ou en téléchargeant les Services, le Client accepte l'ensemble des documents contractuels constituant le Contrat. Le Contrat exprime l'intégralité de l'accord des Parties relativement à son objet, et annule et remplace tous accords ou discussions précédentes, ainsi que toutes conditions générales du Client.

SOMMAIRE

DE QUOI S'AGIT-IL ? 1
1. DEFINITIONS 2
2. COMMENT COMMANDER DES SERVICES ? 3
3. SERVICES 4
4. ENGAGEMENTS D'OVHCLOUD ET SLA 7
5. EVOLUTION DES SERVICES 8
6. CONTENUS 9
7. GESTION DES UTILISATIONS NON AUTORISEES DES SERVICES 10
8. MITIGATION (PROTECTION CONTRE LES ATTAQUES DOS ET DDOS) 10
9. SUPPORT 11
10. RESPONSABILITE 12
11. CONDITIONS FINANCIERES 14
12. DUREE, RENOUVELLEMENT ET RESILIATION DES SERVICES 16
13. CONFIDENTIALITE 17
14. DISPOSITIONS GENERALES 18

1. DEFINITIONS

« Centre de données » ou « **Data center »** : site physique ou salle informatique géré par OVHcloud, accueillant l'ensemble des équipements informatiques nécessaires au fonctionnement d'un système d'information et destiné à la fourniture des Services.

« Commande » : souscription du Client à des Services. Le renouvellement de Services est considéré comme une nouvelle Commande.

« Compte Client » : compte créé par le Client sur le Site Internet.

« Conditions Particulières de Service » ou **« CP »** : les documents décrivant les Service(s), leurs conditions d'exécution et d'utilisation, et les conditions applicables aux Produits Tiers le cas échéant. Elles sont publiées sur le Site Internet ou disponibles sur demande auprès du Support.

« Conditions Produits Tiers » : conditions contractuelles spécifiques à l'utilisation de Produits Tiers.

« Consommateur » : Client ayant la qualité de consommateur conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables

« Contenu(s) » : toutes les informations, données, fichiers, systèmes, logiciels, applications, sites internet et autres éléments reproduits, hébergés, collectés, stockés, transmis, diffusés, publiés, et plus généralement utilisés ou exploités par le Client et/ou les Utilisateurs dans le cadre des Services.

« Contrôle des exportations » : restrictions découlant des règles internationales en la matière, notamment le règlement (UE) 2021/821 du Parlement Européen et du Conseil du 20 mai 2021 instituant un régime de l'Union de contrôle des exportations, du courtage, de l'assistance technique, du transit et des transferts en ce qui concerne les biens à double usage (refonte), ainsi que les réglementations des États-Unis telles que EAR (*Export Administration Regulations*) et ITAR (*International Traffic In Arms Regulations*), dans le cas où le Client commercialise des solutions, services ou biens OVHcloud auprès de tiers soumis à la réglementation des États-Unis.

« **Crédit(s)** » ou « **Crédit(s) de service** » : somme accordée par OVHcloud au Client si les SLA ne sont pas atteints.

« Eléments OVHcloud » : tous les éléments compris dans les Services qui sont protégés par des droits de propriété intellectuelle tels que, par exemple, des logiciels, de la documentation et l'Infrastructure.

« Espace Client » : la partie du Compte Client qui permet au Client de commander, d'administrer, paramétrer ses Services et de retrouver ses factures et relevés de consommation. Le Client y accède avec son identifiant client et mot de passe correspondant.

« Évolution(s) » : tout arrêt ou modification substantielle d'un Service, par exemple, mises à jour, nouvelles versions, ajouts, modifications, retraits de fonctionnalités, de gammes, d'options, de performance, ou l'arrêt de commercialisation d'un Service par OVHcloud. Les Evolutions s'appliquent indifféremment à tous les clients, futurs et/ou existants, des Services concernés.

« Incident(s) » : un ou plusieurs événement(s) causant une interruption ou un dysfonctionnement des Services du Client.

« Infrastructure » : l'ensemble des éléments physiques et virtuels qu'OVHcloud met à disposition du Client dans le cadre des Services (notamment, réseau, matériels et logiciels).

« NIC / Nichandle » : un ou plusieurs numéros d'identification attribués au Client par OVHcloud. Il est utilisé pour la passation des Commandes, la facturation et la gestion technique des Services.

« Période d'Engagement » : durée d'utilisation minimum des Services choisie par le Client lors de la Commande**.** La Période d'Engagement est ferme et liée à l'option tarifaire choisie par le Client.

« **Produits Tiers** » : tout produit (système d'exploitation, licence, application, pare-feu, composant matériel, etc.) développé, possédé ou fourni par un tiers qu'OVHcloud met à la disposition du Client dans le cadre des Services.

« **Région** » : emplacement physique dans le monde, composé d'un ou de plusieurs Centres de données où les Services sont hébergés. Les Régions sont déployées dans la plupart des zones géographiques dans le monde, comme l'Europe, les États-Unis, le Canada et l'Asie-Pacifique, et sont toutes interconnectées au réseau backbone OVHcloud.

« **Région 1-AZ** » : Région qui dispose d'une Zone de disponibilité mondiale. Elle est redondante au niveau de l'alimentation électrique et du réseau, avec une conception 2N+1 répartie sur plusieurs Centres de données.

« **Région 3-AZ** » : Région qui dispose de trois Zones de disponibilité totalement indépendantes et qui permet de concevoir des applications multizones avec une très faible latence entre les Zones de disponibilité.

« **Sanction(s) internationale(s)** » : les lois, règlements, embargos et mesures restrictives de l'Union Européenne, l'un de ses membres ; du Royaume-Uni, des États-Unis d'Amérique, l'Organisation des Nations Unies (y compris les autorités gouvernementales de ces États), et toute autre autorité de sanction, concernant les sanctions économiques ou commerciales, les contrôles à l'exportation ou au commerce, la non-prolifération, la lutte contre le terrorisme et les lois, règlements, règles ou exigences similaires en vigueur.

« **Service(s)** » : services fournis par OVHcloud dans le cadre du Contrat.

« **Service(s) Test** » **:** toute phase du processus de développement d'un Service ou d'une fonctionnalité, telle que par exemple Alpha, Beta, durant laquelle le Client est autorisé, avant son lancement commercial général, à utiliser le Service ou la fonctionnalité afin de participer à son amélioration et de constater tout dysfonctionnement possible.

« **Site Internet** » : site internet d'OVHcloud accessible à l'URL suivante : https://www.ovhcloud.com/fr-tn/

« **SLA** » ou « **Engagement(s) de niveau(x) de service(s)** » **:** engagement pris par OVHcloud à l'égard du Client sur certaines performances de ses Services détaillé dans les CP.

« **Sociétés Apparentées** » : société qu'OVHcloud contrôle, qui la contrôle ou avec laquelle elle est sous le contrôle commun d'une troisième entité, à l'exception des sociétés domiciliées aux États-Unis d'Amérique. La notion de « contrôle » signifie (a) la détention de cinquante pour cent (50%) ou plus des droits de vote ou d'une autre participation dans une entité, ou (b) la capacité de diriger les affaires commerciales ou la composition du conseil d'administration ou d'un organe équivalent d'une autre entité, que ce soit par la détention de droits de vote, par contrat ou autrement, le contrôle pouvant être direct ou indirect.

« **Support** » : Service d'OVHcloud dédié à l'assistance du Client et à la gestion des Incidents sur les Services.

« **Utilisateur(s)** » : le Client et/ou toute(s) personne(s) autorisées par le Client à accéder ou à utiliser les Services sous sa responsabilité, tels que notamment salariés, consultants ou tiers.

« **Zone de disponibilité** » ou « **Availability Zone(s)** » ou « **AZ** » : Ensemble physiquement distinct composé d'un ou plusieurs Centres de données au sein d'une Région et dont le modèle de déploiement est conçu pour assurer une plus haute disponibilité et une meilleure tolérance aux pannes pour les services et les applications cloud. Les Zones de disponibilité sont connectées via des réseaux régionaux dédiés et peuvent être utilisées pour configurer une infrastructure redondante.

2. COMMENT COMMANDER DES SERVICES ?

2.1. Compte Client. Pour commander des Services, le Client doit disposer d'un Compte Client valide. Le Client crée son Compte Client sur le Site Internet en fournissant les informations nécessaires (identité, coordonnées, courriel, informations bancaires, etc.). Le Client s'engage à ce que toutes ces informations soient exactes et à jour pendant toute la durée du Contrat. Si le Compte Client est créé et utilisé par une personne qui agit pour le

Client, cette personne déclare et garantit à OVHcloud avoir le pouvoir et la capacité pour le faire et pour engager le Client.

2.2. Vérification et activation du Compte Client. Avant l'activation du Compte Client et à tout moment en cours de Contrat, OVHcloud se réserve le droit de contrôler l'exactitude des informations communiquées, et de demander des documents justificatifs. OVHcloud pourra librement désactiver ou refuser d'activer le Compte Client en cas d'information incomplète, erronée ou frauduleuse.

2.3. Commandes. Lorsque le Compte Client est activé, le Client peut commander des Services depuis le Site Internet, directement depuis son Espace Client, ou en utilisant, si cela est possible, les API mises à disposition par OVHcloud. Le Client est seul responsable de la gestion de son Compte Client et des moyens d'authentification associés (tels qu'identifiants, mots de passe, etc.). Toute Commande réalisée depuis le Compte Client est réputée être passée par le Client. Ces Commandes valent acceptation du Contrat par le Client. Les conditions et délais de mise à disposition des Services varient en fonction du Service commandé. Certains Services sont mis à disposition uniquement après réception par OVHcloud du paiement du Client. Il appartient au Client de s'assurer que les conditions de mise à disposition des Services commandés sont conformes à ses besoins.

2.4. Moyens d'authentification. Lorsque le Client crée son Compte Client, il obtient ses premiers identifiants de connexion. Le Client doit, par mesure de sécurité, changer immédiatement son mot de passe en respectant les critères de sécurité standard dans l'industrie. Pendant toute la durée du Contrat, le Client est responsable de la définition et de la gestion des moyens d'authentification (incluant les identifiants de connexion et ceux des Utilisateurs) et de les garder confidentiels. En cas de perte ou de divulgation d'un moyen d'authentification, le Client doit, sans délai : (a) effectuer les démarches disponibles pour sécuriser son Compte Client et ses Services (notamment renouveler les moyens d'authentification concernés) ; et (b) informer OVHcloud. ! Attention ! Le Client est responsable des conséquences de l'utilisation frauduleuse de son Compte Client ou de ses Services grâce à ses moyens d'authentification.

2.5 Clôture du Compte Client. Le Client peut demander la clôture de son Compte Client depuis son Espace Client en ouvrant un ticket auprès du Support. La clôture sera effectuée lorsque tous les Services associés au Compte Client auront été résiliés et payés. En cas de non-utilisation d'un Compte Client pendant plus de vingt-quatre (24) mois, OVHcloud peut procéder à la clôture du Compte Client. Dans ce cas, le Client est prévenu par courriel de l'inactivité de son Compte Client, et est invité à s'y reconnecter dans un délai de trente (30) jours afin de le conserver. A défaut, le Compte Client est clôturé. Il ne pourra plus être réactivé et toutes les données qui y sont associées seront supprimées. OVHcloud ne conservera que les informations qu'elle doit garder afin de se conformer à ses obligations légales et faire valoir ses droits.

3. SERVICES

3.1. Informations relatives aux Services. Des informations sur les Services et leurs caractéristiques sont disponibles sur le Site Internet et auprès du Support. Elles peuvent comprendre (a) des informations concernant les différentes fonctionnalités, configurations, options et gammes disponibles, et (b) des documentations, guides techniques ou exemples d'utilisation des Services permettant une meilleure compréhension et utilisation des Services. Les conditions et caractéristiques des Services évoluent régulièrement et il appartient au Client de prêter attention à ces évolutions y compris avant toute nouvelle Commande. Lorsqu'OVHcloud propose des Services conformes à des standards reconnus ou à des réglementations applicables à certaines activités, OVHcloud indique les conditions dans lesquelles elle s'y conforme.

3.2. Propriété Intellectuelle. Droits d'utilisation. Les Services et les Éléments OVHcloud sont et demeurent la propriété exclusive d'OVHcloud, ou des parties tierces qui ont concédé à OVHcloud le droit de les utiliser dans le cadre du Contrat. OVHcloud accorde au Client, à titre non exclusif, le droit d'utiliser les Services et les Éléments OVHcloud pour les seuls besoins de l'activité du Client et uniquement dans le cadre de leur utilisation conforme. Ce droit est accordé pour la durée de souscription du Service concerné indiquée dans la Commande

correspondante. Le Client n'est pas autorisé à décompiler les logiciels, codes et algorithmes utilisés dans le cadre des Services (incluant les Produits Tiers), notamment à des fins de rétro-ingénierie, ni à les installer sur des infrastructures autres que celles fournies par OVHcloud dans le cadre des Services. Le Client n'est pas autorisé à utiliser les résultats obtenus via les Services d'intelligence artificielle à d'autres fins que celles prévues au Contrat, et notamment pour créer une solution concurrente.

3.3. Connexion. L'utilisation des Services nécessite une connexion à distance (internet ou réseau privé), adaptée et dimensionnée à l'usage prévu des Services. Le Client en est responsable et prend à sa charge les frais liés. Le réseau Internet présente des aléas techniques (notamment défaut de fiabilité des lignes de connexion, fluctuation de la bande passante, interruptions) et des risques de sécurité hors du contrôle d'OVHcloud. OVHcloud n'est pas responsable de ces défaillances et de leurs conséquences, notamment lorsqu'elles entraînent une indisponibilité et/ou une discontinuité des Services.

3.4. Maintenance. Sauf indication contraire, OVHcloud effectue la maintenance des Infrastructures sur lesquelles reposent ses Services et les mises à jour et montées de versions des systèmes d'exploitation et logiciels mis à la disposition du Client dans le cadre du Service.

3.5. Usage conforme des Services. Le Client s'engage à utiliser les Services conformément au Contrat et aux dispositions légales et réglementaires applicables aux Services et aux activités que le Client effectue avec les Services et ce, dans les pays où sont situés les Centres de Données d'où sont fournis les Services et dans ceux où les activités sont effectuées, transitent ou sont utilisées. Le Client s'engage à utiliser les Services dans le respect des limitations techniques établies par OVHcloud dans le but de prévenir des abus d'utilisation. Le Client utilisera les Services de manière raisonnable et s'abstiendra de tout acte qui pourrait mettre en péril la stabilité ou la sécurité des Infrastructures et systèmes d'OVHcloud, ou entraîner une dégradation de la performance des services fournis aux autres clients d'OVHcloud. A cet égard, pour certains Services, OVHcloud peut collecter des métadonnées liées à leur utilisation, telles que par exemple, les données liées à l'utilisation du processeur, de la mémoire, aux erreurs dans les journaux(logs). Toute utilisation frauduleuse ou illégale des Services, telle que l'envoi de courriels frauduleux ou courriers indésirables (« ***SPAM*** ») depuis les Services, est formellement interdite. Le Client s'engage à n'utiliser aucun procédé de débridage dans le but de télécharger en grande quantité des Contenus illicites sur ou à partir des Services. Le Client s'interdit d'effectuer des activités d'intrusion ou de tentative d'intrusion à partir des Services, sans l'accord préalable exprès écrit d'OVHcloud. Aux fins de clarification, le minage de crypto-monnaie, les attaques informatiques par déni de service, bots de jeux vidéo, échanges de trafic (Hitleap, Jingling, etc.), et Black Hat SEO (Download, réupload de vidéos sur les plateformes de vidéo en ligne, etc.) sont strictement interdits. Par exception, le Client peut utiliser les mécanismes de consensus tels que les preuves d'enjeu (« ***Proof of Stake*** ») aux fins de vérifier les transactions faites sur une blockchain à la condition que cette utilisation ne soit pas abusive, frauduleuse et ne mette pas en péril la stabilité ou sécurité des systèmes OVHcloud et n'entraine aucune usure prématurée des Infrastructures sur lesquelles reposent les Services du Client ni dégradation de la performance des services fournis aux clients.

3.6. Mise à disposition des Services pour les Consommateurs et non-professionnels. Pour les Clients Consommateurs et non-professionnels, OVHcloud s'engage à mettre les Services à disposition du Client dans le délai prévu à la Commande, ou à défaut, dans les trente (30) jours suivant validation de la Commande. S'ils ne sont pas mis à disposition dans le délai applicable, le Client peut demander l'annulation de la Commande par lettre recommandée avec accusé de réception ou en créant un ticket dans son Espace Client en précisant dans l'objet de son message « Résiliation pour défaut de mise à disposition ». OVHcloud remboursera alors le Client des sommes versées pour ces Services dans les quatorze (14) jours suivant annulation de la Commande.

3.7. Suspension de Services. OVHcloud se réserve le droit de suspendre tout ou partie des Services, dans l'hypothèse (a) d'un risque pour la stabilité et/ou la sécurité des systèmes et environnements d'OVHcloud, des Services et/ou du Contenu, (b) d'une demande d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, (c) d'une notification d'un tiers conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, (d) du non-respect de tout ou partie du Contrat, ou (e) d'une maintenance planifiée. Une telle suspension peut intervenir

immédiatement et sans préavis en cas d'urgence, et notamment dans les hypothèses décrites aux points (a), (b) et (c) ci-dessus, ainsi qu'en cas d'utilisation illicite ou frauduleuse des Services, ou d'utilisation faite en violation des droits d'un tiers, et plus généralement, de toute utilisation sur la base de laquelle la responsabilité d'OVHcloud serait mise en cause. Dans la mesure du possible, et sous réserve des cas de réquisitions judiciaires et administratives et de non-respect du Contrat, OVHcloud tentera de limiter l'impact de la suspension sur le fonctionnement normal des Services. Ces suspensions ne déchargent pas le Client de son obligation de payer l'intégralité des montants dus à OVHcloud au titre du Contrat, sans préjudice de la possibilité, pour le Client, d'engager la responsabilité d'OVHcloud dans les conditions de l'article « Responsabilité » ci-dessous si ces suspensions résultent d'un manquement d'OVHcloud à ses obligations. Si la suspension résulte d'un manquement du Client à ses obligations, cette suspension est sans préjudice du droit pour OVHcloud de résilier le Contrat selon l'article 12.3 « Résiliation pour manquement » et de demander réparation du préjudice subi. Sauf cas de résiliation ou de non-renouvellement des Services, les suspensions de Services n'entrainent pas la suppression des données du Client.

3.8. Produits Tiers. Les Services peuvent comporter des Produits Tiers. Le Client utilise les Produits Tiers sous son entière responsabilité, dans le respect des dispositions du Contrat, et s'assure qu'ils sont adaptés à ses besoins et aux finalités pour lesquelles ils sont utilisés. Sauf engagement concernant la propriété intellectuelle (Article 3.2) et engagements spécifiques pouvant être pris dans les CP applicables, OVHcloud n'est pas responsable des Produits Tiers et ne donne aucune garantie sur ceux-ci. Ils peuvent notamment comporter des erreurs techniques, failles de sécurité, incompatibilités ou instabilités. Lorsque le Client installe sur les Services des licences de Produits Tiers préalablement acquises indépendamment d'OVHcloud, OVHcloud transmettra à l'éditeur de ces licences l'identité du Client afin d'assurer le respect des Conditions de Produits Tiers. Les Produits Tiers sont soumis aux Conditions Produits Tiers qui peuvent évoluer à tout moment et dont notamment celles indiquées ci-dessous[1].

3.9. Tests d'intrusion. Le Client peut réaliser des opérations de tests d'intrusion sur les Services non-mutualisés (le(s) « **Test(s) d'Intrusion** ») dans les conditions prévues ci-dessous. Ces Tests d'Intrusion peuvent être réalisés par le Client ou par un tiers mandaté par lui, qui intervient alors sous sa responsabilité. Dans ce cas, il doit s'assurer que ce tiers accepte et respecte les conditions de cet article et celles de l'Article 13 (Confidentialité). Le Client doit préalablement obtenir l'autorisation des Utilisateurs du périmètre ciblé par le Test d'Intrusion et les informer de ses impacts potentiels (notamment indisponibilité du Service et perte de données). Le Client est seul responsable des conséquences des Tests d'Intrusion sur les Services et les Contenus. Les Tests d'Intrusion doivent viser exclusivement les Services utilisés par le Client, et ne doivent pas : (a) viser d'autres éléments cibles et Infrastructures que ceux utilisés exclusivement par le Client (notamment les Infrastructures, réseaux et services mutualisés d'OVHcloud) ; (b) perturber le bon fonctionnement des Services, des Infrastructures et réseaux d'OVHcloud ou avoir un quelconque impact sur les Services fournis à d'autres clients. Les mesures de sécurité sur les Services restent actives et peuvent entraîner une indisponibilité des Services. A l'issue d'un Test d'Intrusion, un rapport d'audit écrit devra être transmis à OVHcloud (i) à sa demande ou (ii) si le Test d'Intrusion a détecté des failles ou des vulnérabilités. Toutes les informations divulguées ou recueillies dans le cadre du Test d'Intrusion (incluant le rapport d'audit) et concernant OVHcloud, sont considérées comme confidentielles au sens de l'Article 13 (Confidentialité).

3.10. Services Test. OVHcloud se réserve le droit de proposer des services ou de nouvelles fonctionnalités sous forme de Services Test, gratuitement ou contre rémunération. Les Services Test sont décrits sur le Site Internet et OVHcloud Labs et/ou dans la Commande. A défaut de mention contraire dans la Commande, les Services Test

[1] Windows : https://storage.gra.cloud.ovh.net/v1/AUTH_325716a587c64897acbef9a4a4726e38/contracts/93af107-EULA_MCSFT_VPS_PCI-ALL-1.0.pdf
VMware :https://storage.gra.cloud.ovh.net/v1/AUTH_325716a587c64897acbef9a4a4726e38/contracts/3a078a1-EULA_VMware-FR-1.0.pdf
Veeam : https://www.veeam.com/eula.html
cPanel : https://cpanel.net/noc-agreements/

sont souscrits pour une durée d'un mois renouvelable tacitement pour des périodes successives de durée similaire, et sont facturés mensuellement par avance. Le Client devra faire part à OVHcloud de ses commentaires sur le Service Test. Ces commentaires pourront être utilisés librement par OVHcloud et ses Sociétés Apparentées sans compensation ou engagement envers le Client ou l'un des Utilisateurs. Ces commentaires pourront être utilisés librement par OVHcloud et ses Sociétés Apparentées sans compensation ou engagement envers le Client ou l'un des Utilisateurs. Le Client accepte les implications (accès au Service Test à la seule discrétion d'OVHcloud, service limité ou incomplet, support limité, absence de certification, etc.) et s'engage à supporter les risques (environnement spécifique, instabilité, dysfonctionnements, indisponibilités, perte ou altération des données, etc.) associés à l'utilisation d'un Service Test. OVHcloud n'offre au Client aucune garantie expresse, implicite ou légale quant au niveau de disponibilité, à l'accessibilité, la sécurité, la disponibilité, la stabilité, la fiabilité, la commercialisation ou la continuité du Service Test ou au stockage, à la migration, la sauvegarde ou la protection des Contenus stockés sur le Service Test. Les SLA et les objectifs de niveaux de services indiqués dans les CP ne sont pas applicables aux Services Test et il est fortement déconseillé de stocker des Contenus présentant un caractère vital ou essentiel à son activité sur le Service Test. Le Client s'engage par ailleurs à ne pas stocker de sur le Service Test de Contenus incluant des données (a) à caractère personnel ou (b) soumises à des exigences de conformité légales ou réglementaires. A la fin du Service Test, quelle qu'en soit la cause, OVHcloud procédera à l'effacement de tous les Contenus stockés par le Client sur le Service Test. OVHcloud se réserve le droit de restreindre, suspendre, modifier ou mettre fin au Service Test à tout moment, sans préavis et sans indemnisation, notamment s'il apparaît que le Client utilise les Services Test qui lui sont fournis pour une activité qui ne serait pas conforme au Contrat ou aux finalités du test effectué dans le cadre du Service Test. Enfin, dans les limites permises par la loi, OVHcloud ne saurait être tenue responsable d'un quelconque dommage résultant de l'utilisation du Service Test.

3.11. Sous-traitance. En application de l'Annexe « Traitement de données à caractère personnel », OVHcloud est autorisée à sous-traiter tout ou partie des Services à ses Sociétés Apparentées. OVHcloud peut librement recourir, dans le cadre de l'exécution du Contrat, à des tiers fournisseurs, sans avoir à en informer le Client ou à solliciter son accord préalable. Toutefois, sauf disposition contraire des CP en vigueur ou accord spécifique du Client, aucune prestation impliquant un accès aux Contenus stockés par le Client dans le cadre des Services n'est sous-traitée en dehors d'OVHcloud et de ses Sociétés Apparentées. OVHcloud demeure responsable des sous-traitants qu'elle fait intervenir lors de l'exécution du Contrat.

4. ENGAGEMENTS D'OVHCLOUD ET SLA

4.1. Engagements d'OVHcloud. OVHcloud s'engage à apporter le soin et la diligence nécessaires à la fourniture des Services, selon les caractéristiques, modalités et SLA prévus au Contrat. OVHcloud est soumise à une obligation générale de moyens. Par exception, OVHcloud est soumise à une obligation de résultat concernant les SLA.

4.2. SLA. Pour certains Services, OVHcloud prévoit des SLA dont le détail figure dans les CP applicables. Lorsque ces SLA ne sont pas atteints, le Client peut bénéficier des Crédits de service indiqués dans les CP. Pour en bénéficier, le Client doit (i) déclarer l'Incident et communiquer toutes les informations utiles au diagnostic et à l'intervention d'OVHcloud, (ii) collaborer au rétablissement du Service avec OVHcloud, (iii) rester en permanence disponible pour répondre à toute demande d'information complémentaire et procéder aux tests et vérifications nécessaires, (iv) si besoin, donner accès à OVHcloud à son Espace Client, et (v) formuler sa demande d'application des Crédits de service dans son Espace Client au plus tard dans les trente (30) jours suivant la constatation de l'Incident par OVHcloud. Si OVHcloud constate un Incident qui lui est imputable, elle finalise le diagnostic et travaille au rétablissement de la disponibilité en collaboration avec le Client.

4.3. Crédits de service. Les Crédits de service sont détaillés dans les CP. Ils ne peuvent en aucun cas être remboursés au Client en numéraire et leur montant total cumulé mensuel ne peut excéder le prix mensuel des Services payés par le Client pour les Services affectés. Aucun Crédit de service ne sera accordé si le Client n'a pas procédé au paiement de l'ensemble des factures dues au titre des Services. Si un même événement entraine le

non-respect de plusieurs SLA, les Crédits de service ne peuvent pas être cumulés. Il sera fait application du Crédit de service le plus favorable au Client. Les Crédits de service constituent une indemnisation forfaitaire de l'ensemble des préjudices résultant du non-respect par OVHcloud des SLA en cause au sens des dispositions légales et réglementaires applicables. Le Client renonce à ce titre à toute autre demande, réclamation et/ou action.

Le Client ne pourra pas prétendre aux Crédits de service, lorsque le manquement aux SLA résulte en tout ou partie :

(i) d'évènements ou facteurs échappant au contrôle d'OVHcloud 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, logiciels, applications, modifications effectuées par le Client aux Services affectant la capacité d'OVHcloud de gérer ou restaurer les Services et autres éléments sous le contrôle du Client (notamment les logiciels applications exécutées sur les Services);

(ii) d'un manquement du Client aux obligations mises à sa charge dans le cadre du Contrat (notamment un défaut de collaboration à la résolution de l'incident) ;

(iii) d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation inappropriée des Services par le Client et/ou ses Utilisateurs (notamment une mauvaise utilisation de l'Espace Client, etc.) ;

(iv) d'une maintenance planifiée ;

(v) d'une interruption intervenant selon les CG (notamment d'une suspension des Services par OVHcloud selon l'Article 3.7) ou ;

(vi) d'un hacking ou d'un piratage informatique.

Dans ces hypothèses, et à l'exception du point (iv), OVHcloud se réserve le droit de facturer au Client l'intervention réalisée pour rétablir le Service. Ceci fera l'objet d'un devis soumis à la validation du Client. Les causes de l'Incident et la constatation de cas d'exclusion énumérés ci-dessus pourront être établies par OVHcloud par tout moyen, et notamment sur la base des éléments de son système d'information (telles que les données de connexion) qui, de convention expresse, seront recevables.

5. EVOLUTION DES SERVICES

5.1. Cycle de vie. Afin de mieux répondre aux demandes du marché, OVHcloud fait évoluer régulièrement son catalogue de Services. Les Services suivent un cycle de vie selon les étapes suivantes indicatives :
- « **Disponibilité Générale** » : date à laquelle un Service, une nouvelle version ou une nouvelle gamme d'un Service, est mis(e) à disposition dans un ou plusieurs Centres de données (hors Service Test).
- « **Fin de Commercialisation** » : date à laquelle la commercialisation d'un Service, ou d'une version ou d'une gamme d'un Service, est interrompu(e). Le Client ne peut plus commander un nouveau Service, des options, des services additionnels ou des nouveaux Services dans cette version ou dans cette gamme.
- « **Fin d'Assistance** » : date à laquelle un Service, ou une version ou une gamme d'un Service, ne bénéficie plus de l'assistance d'OVHcloud. Les SLAs et Crédits associés ne sont plus applicables et les mises à jour et montées de version ne sont plus fournies.
- « **Fin de Vie** » : date à laquelle un Service, ou une version ou une gamme d'un Service prend fin.

5.2. Modification des Services commandés. Dans ce contexte d'évolution, OVHcloud peut modifier les Services à tout moment. OVHcloud informe le Client de toute Évolution de nature à dégrader ses Services ou de tout retrait et arrêt définitif de ses Services. Cette information est communiquée au moins trente (30) jours avant la date de mise en œuvre effective de cette Evolution, par courriel et/ou via l'Espace Client. Le Client peut résilier le Service impacté dans un délai de trente (30) jours, ou de quatre (4) mois pour les Consommateurs, à compter de la réception de cette information. Sans action de sa part dans ce délai, cette Évolution est réputée acceptée par le Client.

Par exception, certaines Évolutions peuvent prendre effet immédiatement dans les cas suivants :
(a) Évolution urgentes rendues nécessaires en cas de risque de sécurité ou d'évolution législative ; et

(b) modification de Produits Tiers.

En cas d'arrêt définitif du Service, celui-ci sera automatiquement résilié à l'expiration du délai de préavis communiqué par OVHcloud. OVHcloud remboursera l'éventuel trop-perçu au prorata. A compter de la date effective de la résiliation du Service impacté, le Client n'y aura plus accès.

6. CONTENUS

6.1 Propriété des Contenus. Les Contenus sont la propriété du Client, des Utilisateurs ou des tiers qui lui ont concédé le droit de les utiliser.

6.2 Gestion des Contenus.

6.2.1 Licéité des Contenus et de leur exploitation. Le Client doit exploiter des Contenus licites dans le cadre des Services et les utiliser en conformité avec les lois et règlementations applicables. A cet égard, le Client doit obtenir à ses frais les autorisations, licences ou droits d'utilisation des Contenus. Sont interdits :

Toute utilisation de Contenus illicites (par exemple diffusion, publication, stockage ou transmission de Contenus à caractère pédopornographique, faisant l'apologie ou incitant à la commission de crimes contre l'humanité, d'actes de terrorisme, de pédophilie, d'antisémitisme, de racisme ou autres, ou encore de Contenus incitant à la haine à l'égard de personnes à raison de leur sexe, de leur religion, de leur orientation ou identité sexuelle ou de leur handicap) ;

Toute utilisation illicite ou abusive de Contenus (par exemple utilisation frauduleuse de contenus ou utilisation de Contenus faite en violation de droits appartenant à des tiers tels que droits de la personnalité, droits d'auteur, brevets ou marques ou autres droits de propriété intellectuelle).

6.2.2 Contrôle des Contenus. OVHcloud, n'exerce aucun contrôle a priori sur les Contenus et n'a pas connaissance de ces derniers. Elle n'intervient pas dans la gestion des Contenus et n'effectue aucune opération de validation ou de mise à jour des Contenus. Le Client a la connaissance et le pouvoir de contrôle sur les Contenus. Lui seul connait le type de Contenus (sensible, public, confidentiel, etc.), si les Contenus contiennent des données à caractère personnel et de quel type, et la criticité du Contenu (importance vitale, données de test, données de production, etc.).

6.2.3 Gestion et conservation des Contenus autorisés. Le Client est seul responsable des Contenus dans le cadre d'un Service, notamment de leur utilisation, de leur exploitation et de leur mise à jour.

6.2.4. Résiliation des Services.

L'utilisation de Contenus inappropriés ou non-autorisés depuis les Services constitue un manquement grave pouvant justifier la résiliation par OVHcloud des Services affectés ou du Contrat selon l'Article 7.

6.3 Sauvegarde et chiffrement des Contenus.

Le Client est responsable de chiffrer, sauvegarder et de protéger les Contenus contre :

(i) les risques de perte ou de détérioration, en mettant en œuvre des mesures adaptées pour en assurer leur sauvegarde sur des supports physiques distincts et géographiquement distants et en dehors des Services;

(ii) les risques de divulgation, en mettant en œuvre des mesures pour en assurer le chiffrement et pour se prémunir contre les cyberattaques.

Le Client est ainsi seul responsable de la mise en place et la gestion d'un plan de continuité et/ou de reprise d'activité, et plus généralement de toutes mesures techniques et organisationnelles de nature à lui permettre de poursuivre son activité en cas d'indisponibilité des Services, de perte ou de détérioration de ses Contenus.

6.4 Récupération des Contenus. Le Client est responsable de la récupération des Contenus. OVHcloud ne met pas à disposition de ses clients de moyen spécifique pour récupérer leurs Contenus, même avant l'expiration ou à la résiliation d'un Service. Lorsque le Client met fin à un Service ou que celui-ci arrive à son terme, le Client doit prendre les mesures nécessaires pour récupérer les Contenus avant leur suppression automatique. OVHcloud peut cependant, à la demande du Client, lui communiquer des informations techniques confidentielles relatives au Service afin de faciliter les opérations de réversibilité des Services et de récupération des Contenus. Cette prestation d'assistance est payante et soumise à la signature d'un accord de confidentialité spécifique. Cette prestation n'inclut aucune opération de restitution, de récupération ou de migration des Contenus.

6.5 Suppression des Contenus. Sauf disposition contraire des CP applicables, la suppression automatique et irréversible de tous les Contenus, y compris leurs sauvegardes éventuelles, intervient lorsque :
(a) les Services prennent fin, quelle qu'en soit la cause,
(b) certaines opérations de mise à jour et de réinstallation des Services sont effectuées.
Avant la date d'expiration ou de résiliation des Services, et avant de procéder à des opérations de suppression, de mise à jour ou de réinstallation de Services, il appartient au Client d'effectuer, sous sa seule responsabilité, toute opération (telle que sauvegarde, transfert vers une solution tierce, etc.) nécessaire à la conservation de ses Contenus. OVHcloud s'engage, à la suite de l'arrêt des Services, à ne conserver aucune copie des Contenus du Client sauf (i) accord contraire entre les Parties, (ii) disposition contraire des CP applicables, ou (iii) s'il s'agit de données qu'OVHcloud doit conserver selon la réglementation en vigueur, des données visées à l'Annexe « Traitement de données à caractère personnel », et des données nécessaires à la défense de ses droits.

7. GESTION DES UTILISATIONS NON AUTORISEES DES SERVICES

7.1 Cas des courriels frauduleux et indésirables. OVHcloud utilise des outils automatiques qui vérifient le trafic émis depuis les Services lorsque celui-ci est à destination d'un port 25 (correspondant aux serveurs SMTP) sur Internet. Les outils automatiques (i) ne filtrent pas les courriels, (ii) n'interceptent pas les courriels, (iii) ne marquent pas les courriels (les courriels ne sont pas « taggés »), (iv) ne modifient pas les courriels ; et (v) ne stockent pas les courriels. Les outils automatiques vérifient les courriels avec un décalage temporel de quelques secondes, en parallèle du trafic. Cela permet de ne pas impacter la performance du Service. Grâce aux vérifications régulières, les outils automatiques génèrent des statistiques. Si OVHcloud soupçonne que des courriels frauduleux ou indésirables sont envoyés depuis les Services, elle peut suspendre l'émission de courriels depuis le Service affecté en bloquant le port SMTP du serveur. A la suite d'une suspension, le Client doit vérifier l'usage qui est fait du Service, ainsi que la sécurité de son environnement, afin de remédier à la situation de manière pérenne. Après la première suspension, le Client peut demander la remise en activité de la fonctionnalité d'envoi de courriels depuis l'Espace Client. A partir de la troisième suspension, OVHcloud peut refuser la remise en activité de la fonctionnalité d'envoi de courriels jusqu'au terme du Service. OVHcloud ne conserve aucune copie des courriels émis depuis le port SMTP du Service même lorsqu'ils sont identifiés comme SPAM.

7.2 Utilisation non-autorisée. Le Client doit prendre les mesures nécessaires pour faire cesser toute utilisation non-autorisée des Services.

7.3 Suspension et résiliation. OVHcloud peut suspendre ou résilier les Services affectés ou le Contrat pour manquement grave en cas d'utilisation non-autorisée des Services par le Client ou un Utilisateur.

8. MITIGATION (PROTECTION CONTRE LES ATTAQUES DOS ET DDOS)

OVHcloud fournit une fonctionnalité logicielle de protection des Services de type Infrastructure contre les attaques informatiques massives par déni de service (*Denial of Service*, ou « **DoS** ») ou par déni de service distribué (*Distributed Denial of Service*, ou « **DdoS** »). Ce type d'attaque consiste à rendre les services indisponibles pour les utilisateurs légitimes en envoyant une multitude de requêtes au service afin de saturer ses capacités. Le Client est informé qu'une telle attaque peut entraîner l'indisponibilité des Services, ou leur dégradation, même lorsque la protection est activée. Cette protection proposée est une fonctionnalité logicielle qui surveille le trafic en provenance d'Internet (réseaux extérieurs au réseau OVHcloud) et à destination des Services de type Infrastructure. Si le logiciel détecte du trafic qu'il considère illégitime, ce trafic est bloqué en amont des Services, afin de limiter les effets de l'attaque, en évitant de saturer leurs capacités et en permettant aux Services de traiter les requêtes des utilisateurs légitimes. La protection est activée à partir de la détection par l'outil de surveillance logiciel de l'attaque pour une durée indéterminée. Elle se désactive automatiquement au moment où l'outil ne détecte plus de trafic illégitime à destination des Services. Jusqu'à l'activation de la

protection, les Services visés par l'attaque supportent cette dernière dans son intégralité. La fonctionnalité de protection est complexe en raison de la nature de telles attaques.

Cette protection est partielle et:

a) n'intervient que pour les attaques mentionnées ci-dessus, et non pour d'autres types d'attaques (telles que des attaques par injection SQL, Bruteforce, exploitation de failles de sécurité, etc.) ;
b) n'est activée que si l'attaque est détectée, ce qui n'est pas garanti ;
c) limite l'impact d'une telle attaque lorsqu'elle est activée, mais ne garantit ni l'absence d'impact sur les Services (une partie des requêtes malveillantes peut atteindre les Services), ni l'accessibilité des Services ;
d) dépend de la configuration et de la gestion des Services du Client, notamment des mesures de sécurité qu'il a mis en place vis-à-vis des Services.

Si l'attaque informatique est de nature à porter atteinte à l'intégrité des Infrastructures ou aux autres clients d'OVHcloud malgré l'activation de la protection, OVHcloud renforcera les mesures de protection. Ce renforcement peut entraîner une dégradation des Services ou affecter leur disponibilité.

9. SUPPORT

9.1. En quoi consiste le Support ? L'équipe Support est en charge de gérer les Incidents rencontrés dans le cadre des Services et de fournir au Client, sur demande, des informations concernant les conditions et caractéristiques des Services. Sous réserve des autres niveaux de Support disponibles indiqués à l'article 9.4 ci-dessous, le Support est inclus dans le prix des Services. Les Produits Tiers ne sont pas pris en charge par le Support. Il est fourni en français, et les prestations d'information concernant les Services sont fournies en heures ouvrées uniquement. Le fonctionnement des Infrastructures fait l'objet d'une surveillance en 365/24/7. Afin d'assurer la continuité de la gestion des Incidents, OVHcloud se réserve la possibilité de confier à une Société Apparentée une partie du Support dans les conditions prévues à l'article 3.11 « Sous-traitance ».

9.2. Recours au Support. Le Client peut utilement consulter les ressources et informations disponibles sur le Site Internet (guide utilisateurs, exemples d'utilisation, documentation, etc.) et dans l'Espace Client (reporting, monitoring, etc.) avant sa prise de contact avec le Support. Les modalités de contact et d'intervention du Support sont définies dans les CP et sur le Site Internet. Le Client peut suivre le statut et l'historique de ses demandes et déclarations d'Incidents sur son Espace Client. Le Client s'engage à ne pas recourir abusivement au Support. Le Client s'interdit de (i) contacter le Support pour des services ou produits qu'il n'aurait pas contractés directement auprès d'OVHcloud, ou (ii) mettre en relation les équipes du Support avec ses propres clients ou tout autre tiers au Contrat. OVHcloud se réserve le droit de refuser de prendre en charge les demandes ne respectant pas le Contrat et de le résilier immédiatement. Le Client s'engage à adopter une conduite adéquate, cordiale et respectueuse, dans ses relations avec le Support. OVHcloud se réserve le droit de ne plus répondre aux demandes du Client et de résilier immédiatement le Contrat en cas de comportement injurieux, outrancier ou dégradant. Ces comportements pourront faire l'objet de poursuites à l'encontre du Client. OVHcloud pourra, dans ce cadre, recourir à tous moyens de preuve qu'elle jugerait utiles et adaptés (extraits de communications avec le Client, captures d'écran, courriels, enregistrements de télécommunications, etc.).

9.3. Gestion des Incidents. En cas de dysfonctionnement des Services, le Client effectue en premier lieu les tests techniques préconisés sur le Site Internet. Si ces tests ne permettent pas de résoudre l'Incident, le Client déclare celui-ci au Support, en communiquant toutes les informations pour permettre la bonne réalisation du diagnostic. Si un Incident est déclaré, le Support procède aux investigations pour en identifier la cause et établir le diagnostic. Le Client s'engage à rester en permanence disponible pour collaborer avec OVHcloud au diagnostic et à la résolution de l'Incident, notamment en lui fournissant toute information complémentaire, et en procédant à tous les tests et vérifications nécessaires. Afin de gérer les Incidents, le Client autorise expressément OVHcloud et ses Sociétés Apparentées à se connecter à ses Services, tant au niveau matériel que logiciel, et à effectuer toute opération nécessaire au traitement de l'Incident. Cela peut nécessiter une intervention du Client. OVHcloud s'engage à tenir le Client informé de l'état d'avancement des opérations. OVHcloud établit le diagnostic par tous moyens. OVHcloud ne donne aucune garantie de temps d'intervention

et de résolution des Incidents dans le cadre du Support. Si OVHcloud constate que les Services sont disponibles et en bon état de fonctionnement, que l'existence de l'Incident ne peut être confirmée ou que l'Incident ne relève pas de sa responsabilité, OVHcloud en informe le Client. Dans ce cas, le temps passé par OVHcloud pour réaliser le diagnostic et assister le Client peut être facturé à titre de prestations complémentaires sur une base forfaitaire au tarif consultable sur le Site Internet et rappelé lors de la déclaration d'Incident. OVHcloud se réserve le droit de refuser de prendre en charge les Incidents si le Client utilise le Service en violation du Contrat ou des lois ou règlements en vigueur.

9.4. Autres niveaux de Support. En complément du Support décrit ci-dessus, OVHcloud propose d'autres niveaux de Support permettant au Client de bénéficier de prestations et niveaux d'engagement supplémentaires. Ces niveaux de Support sont décrits dans les CP et documentations correspondantes, disponibles sur le Site Internet ou sur demande auprès du Support.

9.5. Réclamations pour les Consommateurs. Toute réclamation relative aux Services, peut être adressée au:

- Service Support OVH - rue du Lac d'Annecy, Passage du lac Malawi, Les berges du lac 1053 à Tunis (Tunisie).
OVHcloud met à disposition du Consommateur un formulaire de réclamation dans son Espace Client. Il a la possibilité de joindre le Service clients par téléphone au numéro disponible sur le Site Internet de 8h à 18h du lundi au vendredi.

10. RESPONSABILITE

10.1. Capacité. Chacune des Parties déclare et garantit posséder l'autorité et la capacité nécessaires à la conclusion du Contrat et à l'exécution des obligations lui incombant.

10.2. Responsabilité d'OVHcloud. LA RESPONSABILITE D'OVHCLOUD (INCLUANT SES SOCIETES APPARENTEES ET SOUS-TRAITANTS EVENTUELS) NE PEUT ETRE ENGAGEE QU'EN CAS DE FAUTE OU DE NEGLIGENCE PROUVEE CAUSANT UN PREJUDICE DIRECT AU CLIENT, A L'EXCLUSION DE TOUT PREJUDICE INDIRECT DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, ET SELON LES LIMITATIONS ET EXCLUSIONS PREVUES CI-APRES.

10.3. Limitations de responsabilité. LES CREDITS DE SERVICE CONSTITUENT UNE INDEMNISATION FORFAITAIRE DE L'ENSEMBLE DES PREJUDICES RESULTANT DU NON-RESPECT PAR OVHCLOUD DES SLA EN CAUSE AU SENS DES DISPOSITIONS LEGALES ET REGLEMENTAIRES APPLICABLES. LE CLIENT RENONCE A CE TITRE A TOUTE AUTRE DEMANDE, RECLAMATION ET/OU ACTION. A DEFAUT DE SLA, LA RESPONSABILITE TOTALE CUMULEE D'OVHCLOUD (INCLUANT SES SOCIETES APPARENTEES ET SOUS-TRAITANTS EVENTUELS) PAR PERIODE DE DOUZE (12) MOIS CONSECUTIFS ET PAR COMMANDE, POUR TOUTE FAUTE ET TOUS DOMMAGES CONFONDUS, NE POURRA EXCEDER (I) LE MONTANT TOTAL DES SOMMES VERSEES PAR LE CLIENT A OVHCLOUD POUR LES SERVICES IMPACTES AU COURS DES SIX (6) MOIS PRECEDANT L'EVENEMENT DONNANT LIEU A LA RECLAMATION OU (II) LE PREJUDICE DIRECT SUBI PAR LE CLIENT S'IL EST INFERIEUR. CETTE SOMME CONSTITUE UN PLAFOND GLOBAL DE LA RESPONSABILITE D'OVHCLOUD ET DE SES SOCIETES APPARENTEES A L'EGARD DU CLIENT. CEPENDANT, CETTE LIMITATION NE S'APPLIQUE PAS (I) EN CAS DE DECES OU DE DOMMAGES CORPORELS, NI (II) EN CAS DE FRAUDE OU DE FAUTE LOURDE OU DOLOSIVE.

10.4. Exclusions. OVHCLOUD N'EST PAS RESPONSABLE :

i) DE TOUT ACTE OU OMISSION D'UN TIERS HORS DU CONTROLE RAISONNABLE D'OVHCLOUD ;
ii) DES DOMMAGES INDIRECTS, TELS QUE COMMUNEMENT ADMIS PAR LA JURISPRUDENCE, INCLUANT NOTAMMENT LES PERTES DE COMMANDES, DE BENEFICES, DE CLIENTS OU D'EXPLOITATION, L'ATTEINTE A L'IMAGE ;
iii) DE LA RESTITUTION DES DONNEES ET DES DOMMAGES LIES A LA PERTE OU L'ALTERATION DE TOUT OU PARTIE DU CONTENU DANS LA MESURE OU OVHCLOUD N'EST RESPONSABLE QUE DE LA SEULE DISPONIBILITE DES ESPACES DE STOCKAGE OU DE SAUVEGARDE CONFORMEMENT, LE CAS ECHEANT, AUX NIVEAUX DE SERVICE (SLA) CONVENUS ;
iv) DE CONTENUS ILLICITES UTILISES OU EXPLOITES PAR LE CLIENT ET/OU SES UTILISATEURS DEPUIS LES SERVICES ;
v) DE LA PERTE, LA DIVULGATION OU L'UTILISATION FRAUDULEUSE OU ILLICITE DES MOYENS D'AUTHENTIFICATION POUR ACCEDER AU COMPTE CLIENT OU AUX SERVICES ;
vi) DE L'UTILISATION DES SERVICES PAR LE CLIENT OU UN UTILISATEUR DE MANIERE NON-CONFORME AU CONTRAT OU A LA DOCUMENTATION TECHNIQUE ;
vii) DE LA DETERIORATION DES SYSTEMES, DES APPLICATIONS ET AUTRES ELEMENTS INSTALLES PAR LE CLIENT OU SES UTILISATEURS SUR L'INFRASTRUCTURE ;

viii) DE L'INADEQUATION DES SERVICES AUX BESOINS DU CLIENT, NOTAMMENT AU REGARD DE LA SENSIBILITE DU CONTENU ;
ix) DES INCIDENTS DE SECURITE LIES A L'UTILISATION D'INTERNET PAR LE CLIENT ET/OU SES UTILISATEURS, NOTAMMENT EN CAS DE PERTE, ALTERATION, DESTRUCTION, DIVULGATION OU ACCES NON-AUTORISE A DES DONNEES OU INFORMATIONS DU CLIENT SUR OU A PARTIR D'INTERNET ;
x) DE LA SUSPENSION TEMPORAIRE OU DEFINITIVE DES SERVICES OPEREE SELON L'ARTICLE 3.7.

10.5. Les dispositions de l'Article 10 répartissent les risques entre OVHcloud et le Client. Le prix des Services tient compte de cette répartition et des limitations de responsabilité.

10.6. Responsabilité du Client. Le Client assume tous les risques et périls liés à ses activités et est notamment seul responsable de l'utilisation des Services dans le respect du Contrat, y compris lorsque les Services mis à sa disposition sont utilisés par ou pour le compte de tiers, notamment des Utilisateurs. Si le Client utilise les Services pour le compte de tiers, ou autorise des tiers à utiliser les Services, il s'engage avant leur utilisation, à leur communiquer et faire valider les conditions contractuelles d'OVHcloud et des Produits Tiers applicables à ces Services en vigueur. Le Client garantit OVHcloud du respect de ces conditions.
Le Client est responsable de :

a) prendre connaissance de la documentation et des gammes, options et configurations disponibles sur le Site Internet afin de sélectionner celles qu'il estime la plus adaptée ;
b) vérifier l'adéquation entre ses besoins techniques et opérationnels (ou ceux du tiers pour le compte duquel les Services seront utilisés) et les Services ;
c) s'assurer que l'utilisation envisagée du Service et des Produits Tiers est conforme aux lois applicables aux activités réalisées dans le cadre de l'utilisation de ce Service et des Produits Tiers, notamment celles sur le Contrôle des exportations et/ou propres à votre activité.

Les Services ne constituent pas une garantie de continuité de services, de protection et de conservation des données du Client. Le Client demeure seul responsable, notamment en cas d'hébergement de Contenu et/ou de données sensibles ou/et nécessaires à la poursuite de ses activités, de la sauvegarde (ou back-up) de ses données, la mise en place et la gestion d'un plan de continuité et/ou de reprise d'activité, et plus généralement de toutes mesures techniques et organisationnelles de nature à permettre au Client de poursuivre son activité dans l'hypothèse d'un dysfonctionnement majeur des Services susceptible d'impacter la continuité de son activité et la disponibilité et l'intégrité de ses Contenus et données. La souscription à un service de sauvegarde n'exonère pas le Client de sa responsabilité de mettre en place de tels plans.
Le Client déclare posséder les compétences et connaissances techniques nécessaires et avoir pris connaissance des caractéristiques des Services avant de les utiliser.
Le Client est responsable (a) des Contenus, (b) de leur gestion et utilisation (notamment leur contrôle, validation, mise à jour, suppression, sauvegarde, ainsi que de toute mesure de nature à le prémunir contre les pertes et altérations de Contenus), y compris lorsqu'ils appartiennent à des tiers ou qu'ils sont utilisés ou exploités par ou pour le compte de tiers, et (c) du respect des lois et règlementations en vigueur.
Si le Client utilise les Services dans le cadre d'une activité professionnelle, ou lorsqu'il agit pour le compte de tiers, il s'engage à souscrire et maintenir, pendant toute la durée du Contrat, une assurance responsabilité civile couvrant l'ensemble des dommages susceptibles lui être imputés auprès d'un organisme notoirement solvable.

10.7. Garanties. Le Client garantit OVHcloud contre toutes les conséquences, notamment toutes les réclamations ou actions en justice émanant d'un tiers, résultant (a) de l'utilisation ou de l'exploitation de Contenus illicites dans le cadre des Services, (b) d'utilisation frauduleuse des Services ou non conforme aux lois et réglementations en vigueur, (c) d'utilisation des Services et Produits Tiers faite en violation des droits de tiers (notamment des droits de propriété intellectuelle de tiers), (d) de l'inadéquation des Services sélectionnés à ses besoins ou aux besoins de tiers, (e) de la perte ou de l'utilisation non-autorisée ou frauduleuse des moyens d'authentification des Utilisateurs et (f) de la perte des données de tiers. Le Client interviendra dans le cadre de toutes demandes, réclamations et/ou actions de tiers mettant en cause les Contenus et/ou les dispositions du Contrat, y compris les autorités administratives et judiciaires.
A ce titre, le Client indemnisera OVHcloud de tous les préjudices en résultant, et prendra en charge tous les frais raisonnables de justice (honoraires raisonnables d'avocats, d'huissiers, etc.), ainsi que les dommages-et-

intérêts alloués à un tiers par transaction ou décision contraignante rendue à l'encontre d'OVHcloud. Le Client n'acceptera aucune transaction mettant fin à cette réclamation ou action sans l'accord préalable et écrit d'OVHcloud.
Le Client est seul en charge de la relation qu'il entretient avec les tiers, notamment avec les Utilisateurs, et garantit OVHcloud contre toutes demandes, réclamations et/ou actions de tiers, mettant en cause les Services.
Le Client s'engage à notifier par écrit à OVHcloud dans les meilleurs délais, toutes les demandes, réclamations et/ou actions de tiers mettant en cause les Services, en précisant l'objet de la demande ainsi que toute information utile afin qu'OVHcloud puisse communiquer au Client les éléments utiles en sa possession.
Si la réclamation ou l'action est fondée sur un manquement d'OVHcloud, le Client pourra engager la responsabilité d'OVHcloud dans les conditions prévues à l'Article 10 « Responsabilité ».

10.8. Force Majeure. Aucune Partie ne sera responsable de l'inexécution de ses obligations – sauf celle de paiement du prix des Services - si celle-ci résulte directement ou indirectement d'un cas de force majeure tel que défini par la loi en vigueur. Les Parties déclarent que les évènements suivants seront des cas de force majeure : les grèves y compris celle du personnel d'un de leurs sous-traitants, les actes de vandalisme, de guerre ou de menace de guerre, le sabotage, les actes terroristes, les incendies, les épidémies, les tremblements de terre, les inondations, explosions, et coupures d'électricité en dehors du contrôle de la Partie empêchée. La Partie empêchée doit (i) mettre en œuvre des efforts commercialement raisonnables pour limiter les effets de l'évènement ; (ii) continuer l'exécution des obligations qui ne sont pas affectées par l'évènement ; (iii) informer par écrit l'autre Partie le plus rapidement possible de l'existence, des circonstances, de l'impact sur les Services et de la durée estimée de cet évènement ou de ses effets ; et (iv) tenir l'autre Partie régulièrement informée de l'évolution de la situation après l'information initiale.
Si le cas de force majeure se poursuivait pendant une durée supérieure à trente (30) jours consécutifs, chaque Partie pourra résilier de plein droit les Services affectés.

11. CONDITIONS FINANCIERES

11.1. Prix des Services. Les prix des Services commandés sont ceux en vigueur sur le Site Internet au moment où la Commande est passée. Sauf stipulation contraire, ils sont en dinars tunisien (DT). Par exception, les Parties peuvent convenir du prix des Services par l'intermédiaire d'un devis OVHcloud, qui constituera la Commande une fois signé par le Client. Lorsqu'ils sont mentionnés hors taxes (notamment concernant les Services destinés aux professionnels), la TVA ainsi que toute autre taxe applicable aux Services (à l'exclusion des taxes et impôts sur les revenus d'OVHcloud) s'ajouteront au prix des Services et seront dues sans que ceci ne puisse être considéré comme un changement de prix. Sauf tarification spéciale, le prix des Services comprend le coût d'acquisition des licences et droits d'utilisation des outils, logiciels et systèmes d'exploitation utilisés par OVHcloud et/ou le cas échéant mis à disposition du Client par OVHcloud dans le cadre des Services. Il appartient au Client d'acquérir et de s'acquitter des licences et droits d'utilisation nécessaire à l'exploitation des Contenus. Pour plus détails sur les modalités de calcul des prix des Services, le Client peut se référer au Site Internet et aux CP applicables. L'intervention d'un expert ou la fourniture de rapports concernant les Services sont facturées en supplément aux tarifs en vigueur.

11.2. Changement de prix. OVHcloud peut modifier les prix des Services à tout moment. Pour toute nouvelle Commande, les changements de prix sont applicables immédiatement. Pour les Services en cours d'exécution souscrits sans Période d'Engagement et/ou les augmentations du coût des Produits Tiers, de l'électricité et des composants électroniques, le prix peut être modifié par OVHcloud après en avoir informé le Client par courriel au moins trente (30) jours avant la prise d'effet de la modification. Dans cette hypothèse, le Client disposera, à compter de cette information, d'un délai de trente (30) jours calendaires, ou de quatre (4) mois pour les Consommateurs, pour résilier sans pénalités les Services et Produits Tiers concernés, par courrier recommandé avec accusé de réception ou de la manière prévue dans son Espace Client. Passé ce délai, les nouveaux prix seront applicables au Client. Ce droit de résiliation ne s'applique pas en cas d'augmentation de prix résultant de circonstances imprévisibles au sens des dispositions légales et réglementaires applicables.

11.3. Facturation. Les Services sont facturés selon la consommation et les Commandes du Client constatées par OVHcloud dans son système d'information. La périodicité (mensuelle, annuelle, ou autre) et le moment de facturation (à la Commande ou à terme échu) varie d'un Service à l'autre. Les conditions de facturation sont définies sur le Site Internet et dans les CP des Services concernés. Le Client accepte que les factures lui soient transmises de manière dématérialisée par courriel et/ou déposées dans son Espace Client et y soient disponibles pendant douze (12) mois suivant leur mise à disposition. Il appartient au Client d'en conserver une copie selon la réglementation en vigueur.

11.4. Paiement. Les factures sont payables dès leur réception. Le Client doit sélectionner un moyen de paiement parmi ceux acceptés par OVHcloud et publiés sur le Site Internet. Pour les Services payables à terme échu, OVHcloud pourra les facturer avant le terme du mois civil en cours, si les Services consommés au cours du mois atteignent un montant total significatif. Il est de la responsabilité du Client de payer le montant total de ses factures ce qui implique d'enregistrer un moyen de paiement valide dans son Compte Client, et de disposer des fonds nécessaires au paiement des Services pendant toute la durée du Contrat. Pour les Services payables à l'usage, chaque unité d'œuvre commencée est facturée et due en intégralité, même si elle n'est pas totalement utilisée. Le Client doit payer le prix des Services dans leur intégralité. Aucun remboursement ne sera possible en cas de non-utilisation, utilisation partielle, suspension ou arrêt de l'utilisation des Services avant la fin de la période d'utilisation souscrite à la Commande. Par conséquent, sous réserve des droits des Consommateurs :

(i) dans le cas d'un paiement au forfait ou par abonnement (mensuel, annuel ou autre), le montant total des Services restera intégralement dû et sera facturé au Client jusqu'à la fin de la période concernée, et

(ii) dans le cas de Service(s) souscrit(s) avec Période d'Engagement, le montant total des Services restera intégralement dû et sera facturé au Client jusqu'à la fin de la Période d'Engagement.

Par exception à ce qui précède, le Client sera remboursé dans le cas où les Services ne lui ont pas été livrés.

11.5. Prélèvement bancaire. Le Client a la possibilité de payer par prélèvement automatique sur le compte bancaire enregistré sur l'Espace Client sous réserve de l'acceptation préalable d'OVHcloud. En fournissant un mandat de prélèvement signé, le Client autorise OVHcloud à débiter son compte bancaire du montant de la Commande lors de l'un ou plusieurs ordres de prélèvements effectués dans un délai de trois (3) jours à compter de la date d'émission de la facture. Le Client garantit être le titulaire légitime du compte bancaire enregistré sur l'Espace Client. Le Client s'engage à signaler, sans délai, OVHcloud de tout changement de coordonnées bancaires et à renouveler le mandat de prélèvement autant que nécessaire. Les mandats de prélèvement prennent fin en l'absence d'ordre de prélèvement pendant une durée de plus de trois (3) ans.

11.6. Défaut et retard de paiement. En cas de défaut ou de retard de paiement, des pénalités de retard seront exigibles le jour suivant la date limite de règlement. Leur montant est calculé en appliquant un taux d'intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal. De plus, tout défaut ou retard de paiement (même partiel) des sommes dues par le Client, de plus de quatre (4) jours calendaires après information du Client par courriel, entraine de plein droit et sans autres formalités (a) l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Client , quel que soit le mode de règlement prévu, et (b) la possibilité pour OVHcloud immédiatement et sans préavis de suspendre tout ou partie des Services du Client (y compris ceux qui ont été réglés), de refuser toute nouvelle Commande ou renouvellement de Services, et de résilier, de plein droit, par courriel, le Contrat en tout ou partie. En cas de défaut ou de retard de paiement, les Clients professionnels sont redevables d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de à hauteur de cent-trente-cinq (135) dinars tunisiens. Dans le cas où les frais de recouvrement seraient supérieurs à cette indemnité forfaitaire, OVHcloud sera en droit de facturer au Client professionnel ces frais de recouvrement, sur présentation des justificatifs correspondants. Les Consommateurs pourront cependant se voir réclamer tous frais de recouvrement entrepris dans le cadre d'une procédure judiciaire ayant titre exécutoire selon les dispositions légales et réglementaires applicables.

11.7. Contestation. Tout désaccord concernant les factures doit être notifié auprès du Service Client d'OVHcloud, par l'intermédiaire de l'Espace Client, dans un délai de trois (3) mois après émission de la facture.

A défaut, le Client est tenu de s'acquitter des factures impayées dans les conditions prévues au Contrat. En cas de défaut de facturation, OVHcloud est autorisée à régulariser lesdites factures dans la limite des règles de prescription en vigueur.

12. DUREE, RENOUVELLEMENT ET RESILIATION DES SERVICES

12.1. Durée des Services. Le Contrat reste en vigueur tant que le Client utilise des Services ou qu'une Commande est en cours. La durée initiale des Services est précisée dans la Commande et peut prévoir une Période d'Engagement. Le Client informera OVHcloud de sa décision de ne pas renouveler les Services dans son Espace Client de la manière prévue dans son Espace Client ou en contactant le Support. Une confirmation du Client peut être requise afin de donner effet à sa demande de non-renouvellement des Services.

12.2. Renouvellement des Services. Les conditions de renouvellement des Services sont définies dans les Commandes ou dans les CP de chaque Service. Les renouvellements se font de façon automatique (« **Auto-renew** ») ou sur condition de paiement préalable.

12.2.1. Renouvellement automatique par Auto-renew. L'Auto-renew est activé par défaut pour certains Services. En cas d'Auto-renew, il appartient au Client de sélectionner, sur son Espace Client, le mode de renouvellement de son choix, et notamment la durée initiale applicable. Le Client peut modifier la durée des périodes de renouvellement futures au plus tard vingt-quatre (24) heures avant la fin de la période initiale ou de la période de renouvellement en cours. Lorsque la période initiale démarre en cours de mois civil, le cycle de renouvellement du Service est réaligné sur un cycle civil lors du premier renouvellement, de sorte que les périodes des renouvellement suivantes commencent le premier (1er) du mois civil. Si le Client ne souhaite pas qu'un Service soit renouvelé automatiquement il doit désactiver la fonction d'Auto-renew dans son Espace Client en suivant les modalités suivantes : (a) pour les Services ayant un cycle de renouvellement mensuel, avant le dix-neuf (19) du mois à vingt-trois heures (23h00) heure de Paris au plus tard ; (b) pour les Services ayant un cycle de renouvellement non mensuel (trimestriel, semestriel, annuel, etc.), avant le dix-neuvième (19ème) jour du mois précédant sa date de renouvellement au plus tard à vingt-trois heures (23h00) heure de Paris. Si l'Auto-renew est désactivé dans les conditions ci-dessus, alors le Service concerné pourra être résilié et supprimé par OVHcloud à la fin de la période initiale ou de la période de renouvellement en cours sauf si le Client réactive la fonction d'Auto-renew au moins vingt-quatre (24) heures avant la date d'expiration des Services ou qu'il paye les Services pour la prochaine période de renouvellement.

12.2.2. Renouvellement sur paiement préalable. Les renouvellements conditionnés au paiement préalable seront automatiquement rejetés en cas de défaut de paiement ou de paiement irrégulier (notamment montant erroné, paiement incomplet, ou ne comportant pas les références requises, ou effectué par un moyen ou une procédure non acceptée par OVHcloud).

12.2.3. Non-renouvellement en cas de fin de vie ou arrêt de commercialisation des Services. OVHcloud pourra mettre fin à tout renouvellement avec un délai de préavis raisonnable, notamment si les Services sont en fin de vie ou ne sont plus commercialisés par OVHcloud.

12.3. Résiliation pour manquement. En cas de manquement par l'une des Parties (la « **Partie Défaillante** ») à ses obligations et notamment en cas de non-respect de l'Article 3 « Services », de l'Article 6 « Contenus » et/ou de l'Article 11 « Conditions Financières » des CG, auquel il n'est pas remédié après sept (7) jours calendaires de la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception détaillant les manquements, l'autre Partie pourra mettre fin aux Services et Commandes affectés. Cette résiliation sera notifiée à la Partie Défaillante par lettre recommandée avec accusé de réception. Cependant, en cas d'utilisation malveillante, illicite ou frauduleuse des Services, ou d'utilisation faite en violation des droits d'un tiers, OVHcloud peut, de plein droit, résilier les Services concernés ou le Contrat dans son intégralité, par courriel et sans mise en demeure préalable. Cela ne remet pas en cause le droit pour OVHcloud de suspendre ou d'interrompre les Services dans les conditions prévues au Contrat, notamment en cas de non-respect des dispositions du Contrat. Les résiliations pour manquement sont sans préjudice des dommages et intérêts éventuels pouvant être réclamés à la Partie

Défaillante. En cas d'inexécution contractuelle de la part d'OVHcloud, aucune réduction du prix ou exécution forcée en nature conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables ne pourra être sollicitée par le Client.

12.4. Droit de rétractation pour les Consommateurs. Le Consommateur bénéficie d'un droit de rétractation conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables. Il peut exercer ce droit dans les quatorze (14) jours à compter du lendemain de sa Commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, sauf le cas échéant, des frais de retour.
Ce droit de rétractation doit être exercé avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, soit depuis son Espace Client via le formulaire prévu à cet effet, soit en complétant et en adressant à OVHcloud par lettre recommandée avec accusé de réception, le formulaire de rétractation ci-dessous ou toute autre déclaration claire, exprimant sa volonté de se rétracter.

Formulaire de rétractation
« A l'attention de *Service Support OVH - rue du Lac d'Annecy, Passage du lac Malawi, Les berges du lac 1053 à Tunis (Tunisie)* :
Je / nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) / pour la prestation de services (*) ci-dessous :
Commandé(e) le (*) / reçu(e) le (*) :
Nom du (des) consommateur(s) :
Adresse du (des) consommateur(s) :
Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :
Date :
(*) Rayez la mention inutile. »

Le droit de rétractation, s'il a été valablement exercé, permet au Consommateur d'obtenir le remboursement des biens et Services concernés, déduction faite d'un montant proratisé à proportion du nombre de jours pendant lesquels lesdits biens et Services lui ont été mis à disposition.

Il ne peut pas exercer son droit de rétractation dans les cas prévus conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, notamment pour les Services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation ou pour les biens et Services confectionnés selon les spécifications du Consommateur ou nettement personnalisés. Dans ce cas, il en est informé au moment de la Commande et est invité à renoncer à son droit de rétractation.

12.5 Résiliation pour les Consommateurs. Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, toute demande de résiliation du Contrat par le Consommateur sera effective à compter du lendemain de sa réception par OVHcloud, si toutes les informations nécessaires à son identification sont fournies. Le Consommateur peut aussi demander que cette résiliation prenne effet plus de dix (10) jours après la réception par OVHcloud de sa demande de résiliation.

13. CONFIDENTIALITE

13.1. Engagements. Chacune des Parties s'engage, concernant les informations confidentielles de l'autre Partie qui lui sont divulguées ou auxquelles elle a accès dans le cadre du Contrat : (a) à n'utiliser ces informations confidentielles qu'aux seules fins de l'exécution du Contrat, (b) à préserver la confidentialité de ces informations avec le même degré de soin que s'il s'agissait de ses propres informations confidentielles, et (c) à ne donner accès à ces informations confidentielles qu'à ceux de ses collaborateurs et Sociétés Apparentées ayant besoin d'en connaître eu égard à leur fonction, et à la condition que ces destinataires soient préalablement informés du caractère confidentiel des informations, et qu'ils soient liés par un engagement de confidentialité au moins équivalent au présent engagement. Chacune des Parties peut communiquer les informations confidentielles de l'autre Partie à ses conseils s'ils font partie d'une profession réglementée soumise au secret professionnel (tels qu'avocats, experts comptables ou commissaires aux comptes). Chacune des Parties s'interdit de divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à d'autres personnes sans l'accord préalable et écrit de l'autre

Partie, et se porte fort du respect de la confidentialité de ces informations par toutes les personnes auxquelles elle les divulgue. Sont considérées comme des informations confidentielles, les conditions du Contrat et toutes les informations communiquées entre les Parties, ou auxquelles les Parties ont accès dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce quelle qu'en soit la forme et la nature (notamment informations financières et marketing, secrets de fabrique, savoir-faire, information relative à la sécurité et aux conditions d'utilisation des Services). Pour qu'une information soit considérée comme confidentielle, il n'est pas nécessaire que son caractère confidentiel soit mentionné sur le document ou autre support contenant ladite information, ou qu'il soit précisé au moment où l'information est divulguée. Chacune des Parties s'engage à respecter son obligation de confidentialité pendant toute la durée du Contrat ainsi que pendant une période de deux (2) ans à compter de sa fin, quelle qu'en soit la cause.

13.2. Exceptions. Les engagements de confidentialité ne s'appliquent pas aux informations dont la Partie qui les reçoit peut démontrer que (a) elle en avait légitimement connaissance sans être obligée de les garder confidentielles, avant que l'autre Partie ne les lui communique ou ne lui y donne accès, (b) elles se trouvent dans le domaine public sans manquement de la Partie qui les reçoit (ou des personnes dont elle est responsable) à l'obligation de confidentialité, (c) elles lui ont été communiquées par un tiers de manière légitime et avec autorisation de les divulguer, (d) elles résultent de développements réalisés par la Partie qui les reçoit et/ou par ses collaborateurs, et ce, indépendamment du Contrat, ou (e) la divulgation des informations a été autorisée par l'autre Partie. OVHcloud pourra partager des informations sur le volume de consommation du Client au partenaire ayant référé le Client à OVHcloud. Chacune des Parties pourra divulguer des informations confidentielles reçues de l'autre Partie pour défendre ses droits dans le cadre d'une action en justice à l'encontre de l'autre Partie. Les informations seront dans ce cas conservées le temps légal nécessaire à l'administration de la preuve, et ne peuvent être divulguées qu'aux seules personnes ayant besoin d'en connaître dans le cadre de l'action ou de la procédure en cause (magistrats, conseils, etc.), lesquelles sont soumises au secret professionnel ou, à défaut, liées par un accord de confidentialité. Chacune des Parties pourra aussi divulguer des informations confidentielles reçues de l'autre Partie à la requête d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, à la condition d'en informer à l'avance l'autre Partie, sous réserve de toute disposition légale ou injonction contraire, et de ne divulguer que les informations confidentielles strictement nécessaires pour se conformer à cette requête.

14. DISPOSITIONS GENERALES

14.1. Droit applicable et tribunaux. Le Contrat est régi par le droit tunisien. Les Parties feront leurs meilleurs efforts pour résoudre à l'amiable tout différend survenant entre elles. La Partie la plus diligente notifiera alors l'autre Partie de l'existence et des motifs du différend par lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut d'accord amiable passé un délai de trente (30) jours suivant cette notification, les Parties conviennent expressément de soumettre le litige au Tribunal de Commerce de Tunis (Tunisie), y compris en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de procédures en référé. Pour les Consommateurs, en cas de litige, compétence expresse est attribuée au tribunal du lieu de résidence du défendeur, conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, ou, au choix de ce dernier, au lieu de l'exécution de la prestation de service, conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables.

14.2. Forclusion. Par dérogation aux délais de prescription légaux, les Parties conviennent expressément que le Client ne pourra engager aucune action à l'encontre d'OVHcloud passé un délai de deux (2) ans à compter de la survenance ou découverte du dommage en question, sous peine de forclusion.

14.3. Sanctions internationales et Contrôle des exportations.

Le Client s'engage à respecter en tout temps les Sanctions internationales et la réglementation en matière de Contrôle des exportations.

Le Client garantit que :

a) Il n'est pas désigné, visé, ou soumis à une Sanction internationale ;

b) Il n'est pas détenu ou contrôlé, et n'agit pas pour le compte ou au nom d'une personne physique ou morale désignée, visée, ou soumise à une Sanction internationale ;

c) les Services ne seront pas utilisés, vendus, exportés, détournés ou transférés de quelque manière que ce soit à une personne ou entité située dans des pays ou régions faisant l'objet de Sanction internationale ou d'embargos commerciaux. Il en va de même s'agissant de tout gouvernement de pays ou régions, ou de toute personne ou entité qui est autrement visée par les Sanctions internationales, directement ou indirectement impliquée dans des actes de terrorisme, ou en rapport avec des armes de destruction massive ou des applications de missiles ;

d) Il n'utilise, ne traite, ne vend, ne fournit, ne transfère ou n'exporte pas, ni ne négocie l'utilisation, la vente, la fourniture, le transfert ou l'exportation de biens, de services, de logiciels ou de technologies faisant l'objet de Sanction internationale ou de restrictions dans le cadre du Contrôle des exportations.

Le Client doit immédiatement informer OVHcloud si l'un de ces éléments cesse d'être exact.

OVHcloud n'est pas tenue d'exécuter ses obligations au titre du Contrat si cela contrevient aux règles applicables ou l'expose à un risque d'action coercitive, de mesures punitives, restrictives ou défavorables au titre des Sanctions internationales ou du Contrôle des exportations. OVHcloud pourra aussi, à sa discrétion, résilier de plein droit tout ou partie du Contrat, en informant le Client par écrit.

14.4. Divisibilité. Si une clause du Contrat est déclarée nulle en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision de justice définitive, cette clause sera réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres clauses du Contrat. Dans ce cas, les Parties devront, dans la mesure du possible, remplacer la clause annulée par une autre correspondant à l'esprit et à l'objet du Contrat.

14.5. Effet à l'égard des tiers. OVHcloud ne prend d'engagement envers des tiers, incluant les Utilisateurs. Le Client est la seule Partie ayant une relation contractuelle avec les Utilisateurs, et il est en charge des relations qu'il entretient avec eux.

14.6. Intitulés. Les intitulés des articles ont pour seul but de faciliter les références, sans valeur contractuelle ou signification particulière.

14.7. Non-renonciation. Le fait qu'OVHcloud ne se prévale pas à un moment donné d'une disposition du Contrat et/ou tolère un manquement du Client au Contrat ne peut être interprété comme une renonciation par OVHcloud à se prévaloir ultérieurement de l'exécution de cette disposition.

14.8. Modifications du Contrat. OVHcloud peut à tout moment et de plein droit modifier le Contrat. Ces modifications sont applicables immédiatement à toutes nouvelles Commandes. Concernant les Services en cours d'utilisation, le Client est notifié par courriel ou via son Espace Client de toute modification du Contrat en vigueur. Ces modifications entreront en vigueur trente (30) jours calendaires après envoi de cette notification. Toutefois, les modifications de Conditions Produits Tiers et les mises en conformité légale ou réglementaire peuvent intervenir immédiatement dans la mesure où OVHcloud ne les maîtrise pas. Lorsque de nouvelles conditions sont défavorables au Client, il peut résilier les Services impactés par lettre recommandée avec accusé de réception ou depuis le formulaire prévu à cet effet dans son Espace Client, dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires, ou de quatre (4) mois pour les Consommateurs, à compter de l'entrée en vigueur des nouvelles conditions.

14.9. Indépendance. Le Contrat ne donne pas le droit à une Partie de représenter l'autre à quelque fin que ce soit et n'a pas pour objet ni pour effet, de créer une société créée de fait, une société en participation, une joint-venture, ou une autre forme de groupement d'entreprise commune ou d'association. Chaque Partie reste entièrement indépendante, maître de la gestion de ses affaires, et responsable de l'ensemble de ses actes, et assume seule l'intégralité des risques liés à son activité.

14.10. Cession de Contrat. Aucune des Parties ne peut céder le Contrat, même partiellement, sans l'accord préalable et écrit de l'autre Partie. Par exception, OVHcloud peut céder le Contrat, ou une partie de celui-ci, à l'une de ses Sociétés Apparentées.

14.11. Communications. Pour tout échange d'informations par courriel, la date et l'heure du serveur d'OVHcloud feront foi entre les Parties. Ces informations seront conservées par OVHcloud pendant toute la période des relations contractuelles et pendant les trois (3) années suivantes. Sous réserve des autres modes de communication et destinataires prévus au Contrat, toutes les notifications, mises en demeure et autres communications prévues au Contrat sont réputées avoir été valablement délivrées si elles sont adressées :

A OVHcloud : Par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : Service Support OVH - rue du Lac d'Annecy, Passage du lac Malawi, Les berges du lac 1053 à Tunis (Tunisie) ;
Au Client : Par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse postale associée à son Compte Client ou par courriel.

14.12. Publicité et promotion. Pendant toute la durée d'utilisation des Services par le Client, OVHcloud est autorisée à se prévaloir de la relation commerciale entretenue avec le Client dans le cadre de la conduite usuelle de ses activités de communication. OVHcloud pourra également faire référence aux marques et logos du Client sur tout support média y compris tous les sites internet exploités par OVHcloud et ce, dans le monde entier.

14.13. Convention de preuve. Les données sur support numérique et les données du système d'information d'OVHcloud constituent des preuves légalement admissibles dotées de la même force probante que tout document établi, reçu ou conservé par écrit. Ces données pourront être valablement produites par OVHcloud dans le cadre de tout litige et elles seront opposables au Client en cas de différend. Ces données sont notamment les journaux d'évènements, les relevés de consommation, les récapitulatifs de Commandes, les récapitulatifs de paiement, ou encore les compte-rendu de gestion des Incidents.

14.14. Computation des délais. Par dérogation aux dispositions des lois et réglementations en vigueur, et sous réserve de stipulations différentes du présent Contrat, les délais sont calculés en jours calendaires, et commencent à courir à compter du lendemain de leur événement déclencheur.

14.15. Survie de certaines obligations.

Les articles suivants du Contrat survivront à sa résiliation ou expiration quelle qu'en soit la cause :
Article 3.2 (Propriété intellectuelle. Droits d'utilisation)
Article 10 (Responsabilité)
Article 13 (Confidentialité)
Article 14.1. (Droit applicable et tribunaux)
Article 14.2 (Forclusion)
et plus généralement toute clause qui par nature est destinée à survivre à la résiliation du Contrat.

_____ FIN DU DOCUMENT _____