



Conditions générales d'hébergement

PREAMBULE

La société SHPV France est une société par actions simplifiée au capital de 10.000 euros immatriculée sous le numéro 808 862 874 R.C.S. Béziers, qui a son siège social situé 4 place des alliés 34500 Béziers.

SHPV France (ci-après le « **Prestataire** ») est une société spécialisée dans l'hébergement à destination des professionnels ou des particuliers. Elle propose des prestations de service (ci-après la « **Prestation** »). Le client (ci-après le « **Client** ») souhaite avoir recours aux services du Prestataire.

Les présentes conditions générales d'hébergement (ci-après les « **C.G.V.** ») ont vocation à s'appliquer dans le cadre des relations commerciales entre le Client et le Prestataire et emportent renonciation par le Client à ses propres conditions générales d'achat lorsque le Client est un professionnel.

Le Prestataire et le Client définissent les conditions particulières d'hébergement (ci-après les « **C.P.V.** ») qui complètent les présentes C.G.V. dont elles sont indissociables.

Le Prestataire déclare disposer des moyens, des compétences, et de l'expertise appropriés pour effectuer la Prestation.

À cet effet, les parties (ci-après les « **Parties** ») s'engagent expressément à exécuter cette convention de bonne foi, avec loyauté. Le Client s'engage à respecter les présentes C.G.V.

Ceci étant exposé il a été convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 : DEFINITION

« **Contenant** » : ensemble de moyens techniques détenus ou loués par le Prestataire et mis en œuvre dans le cadre des C.G.V.. Cet ensemble est constitué notamment des serveurs, des logiciels, des composants, des moteurs de base de données.

« **Contenu** » : ensemble d'informations dont le Client est propriétaire et qui sont installées dans le contenant.

« **C.P.V.** » : Prestation acceptée par le Client.

« **Extranet** » : outil sécurisé mis à disposition du Client par le Prestataire, accessible par le biais de l'Internet, pour permettre la communication entre le Prestataire et le Client d'informations confidentielles relatives à la Prestation du Prestataire.

« **Panne bloquante** » : panne empêchant les utilisateurs ou le Client d'avoir accès au Contenu hébergé.

« **Site** » : site Internet du Client accessible à l'adresse URL défini par les C.P.V.

« **Tiers autorisé** » : personne physique ou morale désignée par le Client en vue de lui permettre l'accès

au Contenant et/ou au Contenu, et/ou aux informations destinées au Client au terme des C.G.V..

ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes C.G.V. ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire réalisera la Prestation souscrite par le Client permettant l'hébergement, le maintien en condition opérationnelle des données hébergées et, de manière accessoire, le conseil.

Le Prestataire déclare que le Contenu appartient au seul Client.

ARTICLE 3 : LA PRESTATION

Le Prestataire peut prendre en charge notamment les missions suivantes :

- mise à disposition de ressources comprenant notamment le volume de stockage, dit « espace disque », la RAM, la bande passante, le CPU et autre ;
- éventuellement une assistance spécifique en fonction des besoins ;
- infogérance en fonction des besoins ;
- ouverture d'un compte personnel pour l'Extranet ;
- protection contre les attaques par déni de

service.

Il est précisé que le Prestataire n'est ni en charge ni responsable du Contenu hébergé.

ARTICLE 4 : MODALITES TECHNIQUES ET OPERATIONNELLES

4.1 Extranet

Le Prestataire met à la disposition du Client un Extranet, permettant au Client d'accéder à la consultation en ligne des services souscrits et signaler des erreurs.

Les accès sont remis au Client par le Prestataire après souscription aux C.P.V. et versement du premier paiement.

L'accès à l'Extranet et aux données est sécurisé et strictement limité aux détenteurs autorisés des accès.

4.2 Suivi de l'hébergement

Le Prestataire est responsable du bon fonctionnement du Contenant. Lorsque le Client constate une panne ou une défaillance, il en informe le Prestataire. Si certains éléments nécessaires à l'hébergement présentent des défaillances ou sont susceptibles d'en présenter, il en informe immédiatement le Client.

Le Client peut contacter le Prestataire à tout moment par le biais de l'Extranet via un espace dédié. Toutes les demandes du Client doivent nécessairement être matérialisées par un message sur l'Extranet.

Les incidents liés au Contenant ou impactant celui-ci, détectés par le Prestataire ou par le Client, font l'objet du traitement approprié par le Prestataire dans le but de rendre à nouveau la Prestation accessible.

Les interventions du Prestataire rendues nécessaires du fait du Client pourront être facturées par le Prestataire au Client en plus de la Prestation souscrite.

4.3 Sécurité

Le Prestataire a une obligation de moyen quant à l'accès frauduleux au Contenant compte tenu du niveau de sécurité convenu et de sa mise en place effective.

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens en sa possession en vue d'assurer la sécurité logique de son système.

4.4 Sauvegarde

Le Prestataire s'engage à sauvegarder le Contenu hébergé conformément aux C.P.V. si le Client souscrit à l'option. La procédure de sauvegarde est mise en place dans les meilleurs délais à compter de l'acceptation par le Client. En cas de sinistre ou d'incident empêchant la récupération du Contenu, la reprise de celui-ci aura lieu avec le Contenu de la dernière sauvegarde effectuée. Le Prestataire s'engage à initier la restauration des éléments nécessaires, dans les meilleurs délais suivant l'incident logiciel ou matériel ayant conduit à l'interruption de la Prestation. Les demandes de restauration émises par le Client suite à une erreur de son seul fait pourront lui être facturées. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'absence de sauvegarde, même en cas de défaillance de sa part, si le Client n'a pas souscrit à l'option.

4.5 Espace disque :

La taille de l'espace disque souscrit par le Client est indiquée dans les C.P.V.. Il ne peut pas être dépassé.

4.6 Interruptions planifiées du service

Le Prestataire se réserve des plages de maintenance. Le Prestataire s'engage dans la mesure du possible à avertir le Client par différents moyens collectifs de communication (Extranet, Réseaux sociaux).

ARTICLE 5 : DECLARATION DU PRESTATAIRE

Le Prestataire déclare avoir sur son système informatique tous les droits nécessaires pour assurer les Prestations et consentir au Client les droits prévus aux présentes.

ARTICLE 6 : OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client a une obligation de collaboration active envers le Prestataire.

Le Client garantit au Prestataire qu'il dispose des droits de propriété ou d'exploitation du Contenu hébergé. Le Client s'engage à communiquer au Prestataire des informations loyales, sincères et conformes au droit applicable.

Le Client devra citer sur son site le nom du Prestataire, en sa qualité d'hébergeur, de façon accessible. Le Client pourra faire en sorte que le nom du Prestataire mentionné à ce titre apparaisse sous la forme d'un lien hypertexte, menant vers une adresse URL communiquée par le Prestataire.

Le Client s'interdit d'effectuer des activités de piratage ou d'intrusion à partir de son serveur. Le Client s'interdit l'utilisation des Prestations à des fins de spam, de débridage ou toutes autres activités suspectes ou illégales.

Le Client s'interdit également de mettre à disposition des services de navigation anonyme (généralement appelés proxys), logiciels de visiochats, ainsi que des services IRC.

Le Client s'interdit la mise en ligne de services de partage qui ne respecterait pas la législation en vigueur.

De manière générale, le Client s'interdit de commettre ou de permettre la commission d'acte non conforme à la législation en vigueur.

La violation de ces interdictions est considérée comme une faute grave permettant la résiliation unilatérale et immédiate des relations contractuelles avec le Prestataire.

ARTICLE 7 : RESPONSABILITES ET GARANTIES

7.1 Hébergement de site Internet

L'architecture du site du Client est réputée complexe et le Prestataire ne peut être tenu pour responsable dans le cas où certains fichiers du site viendraient à manquer ou bien si certains fichiers du site étaient défectueux ou mal renseignés. Cependant, le Prestataire s'engage à informer le Client de ces éventuels problèmes en fonction des C.P.V. souscrites.

7.2 Contenu

Le Prestataire n'est ni en charge ni responsable du développement du Contenu du Client. Par ailleurs, le Client a pour obligation de s'assurer que les développements qu'il confie aux agences Web ou SSII soient réalisés sur une plate-forme de développement compatible avec les systèmes informatiques du Prestataire et soient notamment de même niveau de système d'exploitation.

7.3 Garanties et responsabilités

Le Prestataire déclare qu'il dispose de la compétence et

du matériel pour héberger le Contenu du Client dans le parfait respect des règles de l'art et avec tous les soins et la diligence nécessaires que peut légitimement attendre le Client. Le Prestataire garantit respecter strictement les lois et réglementations en vigueur et s'engage à ce titre, à ne soumettre au Client aucune proposition qui serait contraire à ces textes.

Réciproquement, le Client garantit que le Contenu respecte l'ensemble de la réglementation applicable à la diffusion d'informations et de services sur l'Internet, notamment les dispositions relatives à la propriété intellectuelle, au respect de la vie privée, à la protection des mineurs sur l'Internet, à la liberté de la presse, et plus globalement toutes les dispositions visant à assurer la protection de l'ordre public.

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre des solutions dont les caractéristiques techniques sont suffisamment standards pour être compatibles avec les technologies et les matériels les plus largement présents sur le marché.

Le Prestataire corrigera pendant toute la durée du contrat, tous les défauts affectant sa prestation non conforme aux C.P.V. souscrites.

Le Prestataire s'engage à maintenir en bon état de fonctionnement son infrastructure informatique pendant toute la durée des C.G.V..

En cas de non-souscription, par le Client, de l'option back-up liée aux C.P.V., le Prestataire ne pourra être tenu responsable de toutes pertes de données, même en cas de défaillance liée à l'infrastructure ou à l'intégrité physique des Contenant.

Le Prestataire ne sera pas responsable de toute indisponibilité ou de tout défaut dans l'exécution des Prestations causés par un problème, un défaut ou une sous-capacité du réseau Internet.

Le Prestataire n'est pas responsable en cas de problème technique (lenteur de transmission des données, interruption, panne de réseau), relevant du Client, du fournisseur d'accès Internet du Client, de tout autre prestataire dans le domaine du web auquel aurait fait appel le Client.

7.4 Garantie de disponibilité

Une disponibilité de 99% est assurée. En cas de disponibilité inférieure à 99% justifié par le Client sur une période d'un mois, le Prestataire s'engage à dédommager le Client en lui adressant un avoir équivalent à 50% du prix de la Prestation souscrite au titre des C.P.V, utilisable en déduction de ses prochaines factures.

7.5 Police d'assurance et responsabilité du Prestataire

Le Prestataire déclare avoir souscrit une police d'assurance, couvrant sa responsabilité civile professionnelle, dès lors qu'elle viendrait à être engagée dans le cadre de l'exécution des C.G.V.. Il s'engage à fournir au Client, une attestation de ladite assurance à première demande.

ARTICLE 8 : PAIEMENT DE LA PRESTATION

8.1 Détermination du prix de la Prestation

Le prix de la Prestation est indiqué dans les C.P.V. en euros et tenant compte de la T.V.A. applicable au jour de la commande. Tout changement de ce taux pourra être répercuté sur le prix de la Prestation.

8.2 Modalités de paiement

Les modalités de paiement du prix de la Prestation seront déterminées par les C.P.V.. Le prix est payable d'avance en un seul versement en euros, et ne fait pas l'objet de compensations ou de déductions. La facture est émise lors de la souscription aux C.P.V. et comprend en outre les frais initiaux de mise en place.

Le paiement peut s'effectuer via :

- PayPal ;
- CB Visa/MasterCard
- par chèque, les C.P.V. entrant en vigueur après parfait encaissement ;
- par prélèvement ;
- par virement.

8.3 Retard de paiement

À défaut de paiement à l'échéance convenu par les C.P.V., le Client est informé de ce que des pénalités pourront être dues. Le taux d'intérêt des pénalités de retard sera de cinq fois le taux d'intérêt légal. Ce taux sera appliqué au montant toutes taxes comprises de la facture non payée, les pénalités étant exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire.

Dans le cas où une facture ne serait pas réglée le lendemain de la date d'échéance, le Prestataire sera habilité à suspendre l'exécution des Prestations sans que l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception de mise en demeure soit nécessaire, et sans que cette suspension puisse être considérée comme une résiliation du contrat du fait du Prestataire. Le Client dispose alors d'un délai de 7 jours pour régulariser le paiement. Au-delà, les C.G.V. et les C.P.V. sont résiliés de plein droit conformément à l'article 9.2 des C.G.V.

ARTICLE 9 : DUREE ET RESILIATION

9.1 Durée

La Prestation prend effet pour une durée déterminée lors de la souscription à compter de la signature des C.G.V. et des C.P.V. et du parfait paiement et de la justification par le Client de son identité par l'envoi de justificatifs d'identité et de domicile.

Les C.G.V. et C.P.V. se reconduisent tacitement par l'arrivée du terme pour une nouvelle durée déterminée identique à celle souscrite sauf dénonciation expresse et écrite de l'une des Parties adressée à l'autre moyennant le respect d'un préavis de deux semaines.

Le Prestataire rappellera par tout moyen de communication à sa convenance l'échéance de la période contractuelle quinze jours avant l'arrivée à échéance.

Le Client, lorsqu'il est consommateur, déclare renoncer à son droit de rétractation, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

9.2 Résiliation pour faute

En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution, par l'une ou l'autre des Parties, d'une ou de plusieurs obligations lui incombant en vertu des C.G.V. ou des C.P.V., la Partie créancière de l'obligation inexécutée adressera à l'autre Partie débitrice une notification écrite de mise en demeure d'exécuter l'obligation lui incombant.

Si, dans un délai de trente jours suivants la réception de la notification, la ou les obligations n'ont pas été exécutées correctement, la Partie pourra résilier de plein droit les C.G.V. et les C.P.V. par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être demandés tant du fait de la rupture que du fait de l'inexécution de la ou les obligations considérées. La résiliation prendra effet automatiquement huit jours après la réception de la notification. Durant ce délai, la Partie fautive pourra tenter de se justifier sur les faits reprochés.

Sont notamment considérés comme des fautes graves, tout manquement aux obligations suivantes :

- le non-paiement par le Client ;
- la panne bloquante non traitée par le Prestataire non liée à une erreur commise par le Client ou à un cas de force majeure ;
- le non-respect par le Client de la législation en vigueur concernant le Contenu.

En cas de commission d'une faute grave, la Partie pourra résilier de plein droit les C.G.V. et les C.P.V. par l'envoi d'une notification écrite sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire et sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être demandés tant du fait de la rupture que du fait de l'inexécution de la ou les obligations considérées. La résiliation prendra effet automatiquement après le lendemain de l'envoi de la notification.

ARTICLE 10 : FIN DE CONTRAT

En fin de relation contractuelle quel qu'en soit la cause et après un délai de 7 jours francs, le Contenu est supprimé.

En fin de relation contractuelle quelle qu'en soit la cause, le Prestataire s'engage à communiquer au Client

le cas échéant, les informations et les éléments qui lui sont nécessaires pour lui permettre de procéder à la réversibilité du site afin de permettre la reprise par un tiers désigné par le Client les prestations d'hébergement du site.

À la demande expresse du Client, le Prestataire mettra à disposition du Client, sans frais pour ce dernier :

- les développements spécifiques qui sont la propriété du Client ;
- la documentation opérationnelle dans sa dernière version et l'ensemble des documentations de maintenance ;
- et, plus généralement, tout document et/ou élément qui présente un intérêt au titre de la réversibilité.

Le Prestataire attire l'attention du Client sur le fait qu'il lui revient d'effectuer les démarches nécessaires au titre de la réversibilité.

En fonction de la Prestation souscrite, le Prestataire pourra mettre à disposition du Client, moyennant des frais pour ce dernier les données stockées au titre de la sauvegarde du Contenu, ainsi que les fichiers et résultats des traitements effectués au titre des prestations.

Le Prestataire s'engage à ne pas conserver de copies de l'ensemble du Contenu dans un délai de sept jours francs à compter de la cessation de la relation contractuelle, et à ne plus les utiliser sauf le cas échéant, pour permettre les opérations d'extraction visées dans cet article ou en vertu des stipulations relatives au contrôle fiscal des comptabilités informatisées.

ARTICLE 11 : CONFIDENTIALITE

Les Parties s'engagent à prendre toutes les précautions nécessaires pour maintenir la stricte confidentialité des informations échangées portant sur la Prestation. Les Parties répondent d'elles-mêmes et de leurs salariés et représentants, de leurs mandataires, fournisseurs, sous-traitants et des clients finaux.

L'obligation de confidentialité cessera lorsqu'une information sera devenue publique sans fautes de l'une ou de l'autre des Parties.

Il est convenu que le Prestataire est autorisé à communiquer autour des Prestations effectuées pour le Client dans le cadre des C.G.V. et des C.P.V., et à des fins promotionnelles à l'exception des informations que le Client aura désignées comme stratégiques et confidentielles.

ARTICLE 12 : FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable du retard, de l'inexécution ou de tout autre manquement à ses obligations dès lors que cette défaillance résulte d'un événement irrésistible, imprévisible et extérieur au sens de l'article 1148 du Code civil (ci-après « **Cas de force majeure** »). Sont

considérés comme des Cas de force majeure la grève ou les mouvements sociaux du personnel du Prestataire ou de ses sous-traitants.

En cas de survenance d'un cas de force majeure, l'exécution des obligations de la Partie qui se trouve empêchée de les exécuter sera suspendue, sous réserve toutefois qu'elle notifie immédiatement son existence à l'autre Partie, qu'elle mette tout en œuvre pour réduire l'interruption, en limiter les conséquences et qu'elle reprenne l'exécution du Contrat dès la disparition ou la cessation de l'évènement ou des circonstances de force majeure.

Dans la mesure où le cas de force majeure se poursuivrait pendant une durée de trois mois, l'une quelconque des Parties pourra notifier par lettre recommandée avec accusé réception la résiliation des C.G.V. et des C.P.V.. Le Prestataire facturera la Prestation réalisée.

ARTICLE 13 : INDEPENDANCE DES PARTIES

Les Parties sont indépendantes. Les C.G.V. ne sauraient être assimilées ni à un contrat de société ni à un contrat de travail.

ARTICLE 14 : MODIFICATION DES C.G.V.

Le Prestataire pourra modifier ou compléter unilatéralement les C.G.V.. Elles seront directement applicables aux Clients ainsi qu'aux nouveaux Clients.

Toutes modifications remplacent et annulent les précédentes C.G.V. dès lors qu'elles ont été acceptées par les Clients.

Dans l'hypothèse où l'une quelconque des dispositions des C.G.V. serait considérée comme illégale ou inopposable par une décision de justice les autres dispositions resteront en vigueur.

ARTICLE 15 : VIE PRIVEE

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 Informatique et Libertés, les données nominatives qui sont demandées au Client ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la C.N.I.L. (Commission nationale de l'informatique et des libertés) n° 1860376 v 0.

Le Client bénéficie d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant directement en accédant à son Compte ou en contactant le Prestataire à l'adresse suivante : contact@shpv.fr ou via l'extranet.

ARTICLE 16 : DROIT APPLICABLE

Le présent contrat est soumis au droit français.