

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ICT~OFFICE

### Module 6 Hébergement web

#### 1. Champ d'application

- 1.1 Les conditions générales d'ICT~Office comportent des dispositions générales complétées d'un ou plusieurs module(s) spécifique(s) à chaque produit ou service. Les dispositions du présent module s'appliquent en sus des dispositions générales si le fournisseur preste des services dans le domaine de l'hébergement web ainsi que des services apparentés.
- 1.2 Les dispositions du présent module sont indissociables des dispositions générales. Les dispositions du présent module prévalent en cas de contradiction entre celles-ci et les dispositions générales.

#### 2. Services d'hébergement

- 2.1 Le fournisseur fournira les services d'hébergement convenus avec le client.
- 2.2 Si le contrat comprend la mise à disposition d'un espace disque d'un dispositif, le client ne dépassera pas l'espace disque convenu, sauf dispositions du contrat régissant expressément les conséquences de tel dépassement. Le client n'utilisera l'espace disque que dans le but de placer une ou plusieurs des pages web du site internet désigné par le contrat. Le contrat n'inclut la mise à disposition d'espace disque sur un serveur réservé exclusivement et spécifiquement à l'usage du client que si cela a fait l'objet d'une convention écrite expresse. Toute utilisation de l'espace disque, du volume de données et autre charge des systèmes et de l'infrastructure est restreinte aux limites supérieures convenues et soumise au règlement intérieur du fournisseur tel qu'il a été fixé pour et qu'il s'applique aux usagers. Sauf disposition écrite contraire, le volume de données non utilisé par le client au cours d'une période déterminée ne pourra être transféré à une période subséquente. En cas de dépassement des limites supérieures convenues, le fournisseur procédera à la facturation de ce service supplémentaire en appliquant ses tarifs habituels.
- 2.3 Si le contrat inclut la fourniture d'accès à Internet, le fournisseur mettra tout en œuvre, sauf disposition écrite contraire, pour réaliser des connexions à internet via son système, dont la mise à disposition du site internet qu'il héberge. Le fournisseur n'est pas responsable de l'infrastructure du client ni de celle des tiers.
- 2.4 Sauf disposition écrite contraire, le client est responsable de la gestion, notamment du contrôle des paramètres, de l'utilisation du service et de la façon dont les résultats du service sont exploités. Le client est également responsable des instructions données aux utilisateurs et de l'usage qu'ils font de ce service, que leur relation soit caractérisée par un lien de

subordination ou non. En l'absence de conventions explicites en la matière, le client installera, réglera, paramétrera et personnalisera lui-même le logiciel (d'aide) et il adaptera, si nécessaire, les dispositifs, autres logiciels et environnement d'exploitation utilisés, et exécutera l'interopérabilité souhaitée par le client. Sauf disposition écrite contraire, le fournisseur n'est pas tenu de procéder à la conversion des données.

- 2.5 Si les services prestés incluent contractuellement l'assistance aux utilisateurs, le fournisseur prodiguera des conseils relatifs à l'utilisation et au fonctionnement des sites internet hébergés par téléphone ou par e-mail. Le fournisseur peut poser des conditions quant aux qualifications et au nombre de personnes de contact qui entrent en ligne de compte pour cette assistance. Le fournisseur traitera les demandes d'assistance bien étayées dans un délai raisonnable. Le fournisseur ne peut être tenu pour responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité ou du caractère opportun des réactions ou de l'assistance offerte. Sauf disposition écrite contraire, l'assistance est exclusivement mise en œuvre les jours ouvrables, au cours des heures d'ouverture habituelles du fournisseur.
- 2.6 Le contrat comprend la fourniture ou la mise à disposition de services de sauvegarde, de dérivation et de récupération uniquement si cela a fait l'objet d'une convention écrite.
- 2.7 Si le fournisseur preste, en vertu du contrat, des services au profit du client relatifs à un nom de domaine, comme entre autres la demande, l'extension ou l'aliénation ou le transfert de celui-ci à un tiers, les règles et modes de fonctionnement de (des) instance(s) concernée(s) doivent être pris en considération. Le fournisseur remettra un exemplaire écrit de ces conditions au client sur demande. Le fournisseur décline expressément toute responsabilité quant à l'exactitude ou au caractère opportun de la prestation de service ou à l'obtention des résultats visés par le client.
- 2.8 Le client est redevable de tous les frais liés à la demande et/ou à l'enregistrement du nom de domaine conformément aux tarifs convenus, ou à défaut, en fonction des tarifs habituels du fournisseur.
- 2.9 Le fournisseur ne garantit pas au client l'attribution automatique du nom de domaine souhaité.
- 2.10 Le fournisseur n'est pas responsable du contenu ni de la composition du nom de domaine ni de l'usage qui est fait de celui-ci. Le client certifie au fournisseur qu'il a le droit d'utiliser le nom de domaine et que son utilisation n'est pas abusive vis-à-vis d'un ou plusieurs tiers. Le client préserve le fournisseur de toute réclamation de

- tiers relative à son nom de domaine, même si celui-ci n'a pas été enregistré par le fournisseur.
- 2.11 Le contrat comprend la mise à disposition d'adresses e-mail au client uniquement si cela a fait l'objet d'une convention écrite. Les parties conviendront du nombre d'adresses e-mail à mettre à disposition.
- 3. Exécution de la prestation de service**
- 3.1 Le fournisseur mettra tout en œuvre pour exécuter la prestation de service avec diligence, le cas échéant conformément aux conventions et procédures établies par écrit avec le client. Tous les services du fournisseur sont réalisés sur la base d'une obligation de moyen, sauf et pour autant que le fournisseur se soit expressément engagé à fournir résultat par écrit dans le contrat et que le résultat en question soit également décrit avec suffisamment de précision.
- 3.2 Le fournisseur exécute la prestation de service uniquement à la demande du client. Si, sur la base d'une demande, d'un ordre transmis par une instance publique compétente ou en rapport avec une obligation légale, le fournisseur effectue des prestations ayant trait aux données du client, de ses collaborateurs ou utilisateurs, tous les frais liés à ces opérations seront facturés au client.
- 3.3 Le fournisseur peut apporter des modifications au contenu ou au champ d'application de la prestation de service. Si de telles modifications entraînent un changement des procédures applicables chez le client, le fournisseur en informera le client dans les plus brefs délais et les frais liés à ce changement seront pris en charge par le client.
- 3.4 Le fournisseur peut interrompre temporairement le service global ou une partie de celui-ci à des fins de maintenance. Le fournisseur ne prolongera pas cette mise hors service plus longtemps que nécessaire, il l'effectuera dans la mesure du possible en dehors des heures de bureau et, en fonction des circonstances, la débutera après concertation avec le client.
- 3.5 Le client protégera ses systèmes et infrastructures de façon adéquate et utilisera des logiciels antivirus en continu.
- 4. Code de conduite, procédure de « Notice and Take Down »**
- 4.1 Si le fournisseur dispose d'un code de conduite applicable à tous ses clients en général, il le remettra au client si celui-ci en fait la demande et le client sera tenu d'agir dans le respect strict et intégral de ce code de conduite. Le client se comportera toujours et dans tous les cas de façon respectueuse et non abusive à l'égard des tiers. Le client respectera toujours particulièrement les droits de propriété intellectuelle et autres droits de tiers, ainsi que leur vie privée. Il ne diffusera aucune donnée en infraction de la loi, ne cherchera pas à accéder à des systèmes non autorisés, ne diffusera ni virus ni autres programmes malveillants et s'abstiendra de commettre tout acte répréhensible et toute violation de ses autres obligations légales, quelles qu'elles soient.
- 4.2 Afin d'éviter toute éventuelle réclamation de tiers ou d'en limiter les conséquences, le fournisseur est toujours habilité à prendre des mesures en la matière, concernant tout acte ou omission du client et les risques y afférents. Le client est tenu de supprimer sans délai les informations visées dès la première demande écrite du fournisseur. S'il n'accède pas à cette demande, le fournisseur a le droit d'opter pour la suppression des informations et de rendre l'accès à celles-ci impossible. En cas de violation ou de menace de violation des dispositions de l'article 4.1, le fournisseur a par ailleurs le droit de refuser au client, immédiatement et sans avis préalable, l'accès à ses systèmes. Les dispositions précitées sont expressément d'application sans préjudice d'éventuelles autres mesures et de l'exercice d'autres droits du fournisseur vis-à-vis du client. Dans ce cas, le fournisseur a également le droit de résilier le contrat avec effet immédiat, sans être redevable de quelque manière que ce soit vis-à-vis du client.
- 4.3 Il ne peut être exigé du fournisseur qu'il se forge une opinion quant au fondement des réclamations de tiers ou à la défense du client ou qu'il soit, de quelque façon que ce soit, impliqué dans un litige entre un tiers et le client. Le client devra s'entendre avec le tiers concerné à ce sujet et en informer le fournisseur par écrit et en toute bonne foi, en produisant des pièces justificatives.
- 5. Accord de niveau de service**
- 5.1 Les éventuelles conventions relatives au niveau de service (Service Level Agreement, accord de niveau de service) sont toujours uniquement conclues expressément et par écrit. Le client informera toujours le fournisseur de tous les éléments pouvant influencer la prestation de service ainsi que la disponibilité de celle-ci. Si des conventions relatives au niveau de service sont conclues, la disponibilité est mesurée abstraction faite des mises à l'arrêt pour maintenance annoncées au préalable ainsi que des éléments extérieurs à la sphère d'influence du fournisseur, mais en considérant le service comme un tout pendant la durée du contrat. Sauf preuve contraire, la disponibilité mesurée par le fournisseur aura force de preuve.
- 6. Durée et déménagement du site internet**
- 6.1 Le contrat est conclu pour la durée convenue entre les parties. À défaut, il sera conclu pour une durée d'un an. Le contrat est chaque fois reconduit tacitement pour une durée égale à la période du contrat initial, à moins que le client ou le fournisseur mette fin au contrat par écrit moyennant un préavis de trois mois avant la fin de la période concernée.
- 6.2 À l'échéance du contrat ou subséquemment à celle-ci, le fournisseur collaborera au transfert du site internet et du domaine correspondant vers le client ou un autre fournisseur de service d'hébergement web – contre paiement par le client d'une rémunération déterminée par le fournisseur et dans le cadre de toutes les autres conditions fixées par celui-ci – uniquement si cela a fait l'objet d'une convention écrite.

## **7. Paiement**

- 7.1 À défaut de convention expresse relative au calendrier de facturation, tous les montants liés aux services prestés par le fournisseur sont toujours dus une fois par mois calendaire subséquent.

## **8. Garantie**

- 8.1 Le fournisseur ne garantit pas que la prestation de service se déroule sans irrégularité ni interruption. Vu la nature et le fonctionnement d'internet, le fournisseur ne peut en garantir la disponibilité et l'accessibilité à tout moment, de même qu'il ne peut garantir que les sites qu'il héberge seront disponibles et consultables de façon ininterrompue et continue.
- 8.2 Ce n'est pas au fournisseur qu'incombe la responsabilité des contrôles d'exactitude et d'exhaustivité de la prestation de service. Le client vérifiera lui-même régulièrement les résultats de la prestation de service.
- 8.3 Sur la base des informations fournies par le fournisseur relatives aux mesures visant à éviter et limiter les conséquences des pannes, imperfections au niveau de la prestation de service, données corrompues ou perdues ou autres incidents, le client répertoriera les risques pour son organisation et prendra des mesures complémentaires si nécessaire. Le fournisseur se déclare disposé à fournir une collaboration raisonnable à la demande du client pour d'autres mesures en contrepartie de conditions (financières) à poser par le fournisseur. Le fournisseur n'est jamais responsable de la récupération des données corrompues ou perdues.
- 8.4 C'est au client qu'incombe la responsabilité des données traitées par le client dans le cadre de l'utilisation du service. Le client garantit au fournisseur que les données ne sont ni illégitimes ni ne violent les droits de tiers. Le client préserve le fournisseur de toute réclamation de tiers, de quelque chef que ce soit, se rapportant à ces données ou à l'exécution du présent contrat.

## **9. Traitement des données à caractère personnel**

- 9.1 Le client garantit que toutes les exigences en matière de traitement légitime de données à caractère personnel encodées ou traitées par le client ou des tiers sur le site internet ou hébergées ou traitées par le fournisseur de quelque autre manière que ce soit sont respectées.
- 9.2 Sans préjudice des dispositions générales, c'est au client qu'incombe la responsabilité des données hébergées ou traitées par le client dans le cadre de l'utilisation du service. Le client garantit au fournisseur que les données ne sont ni illégitimes ni ne violent les droits de tiers. Le client préserve le fournisseur de toute action de tiers, de quelque chef que ce soit, se rapportant à ces données ou à l'exécution du présent contrat.
- 9.3 Le client a, sur la base de la législation relative au traitement des données à caractère personnel (comme la loi sur la protection des données à caractère personnel), des obligations à l'égard

des tiers, comme l'obligation de fournir des informations, d'octroyer un droit de regard, de correction et de suppression des données à caractère personnel des personnes concernées. La responsabilité du respect de ces obligations incombe intégralement et exclusivement au client. Les parties considèrent que le fournisseur est un « éditeur » à l'égard du traitement des données à caractère personnel au sens de la loi sur la protection des données à caractère personnel. Le client fournira, dans la mesure des possibilités techniques, une collaboration aux obligations que le client est tenu de respecter. Les frais liés à cette collaboration ne sont pas compris dans les prix et rémunérations du fournisseur qui ont été convenus, et sont entièrement à charge du client.

© 2008, ICT~Office