

## CONDITIONS PARTICULIERES D'HÉBERGEMENT WEB

Version en date du 7 Août 2023

1.	OBJET.....	1
2.	DESCRIPTION DU SERVICE.....	1
3.	COMMANDE ET LIVRAISON .....	2
4.	OBLIGATIONS D'OVHcloud .....	2
5.	CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES .....	3
6.	DUREE ET RENOUVELLEMENT DE SERVICE .....	5
7.	CONDITIONS FINANCIERES.....	6
8.	NOM DE DOMAINE .....	7
9.	TRAITEMENTS DE DONNÉES .....	7
10.	DROIT DE RÉTRACTATION (CONDITIONS SPECIFIQUES AUX CONSOMMATEURS)....	8

### 1. OBJET

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

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

**1.3. Ensemble contractuel.** Les présentes conditions particulières complètent les Conditions Générales de Service en vigueur. En cas de contradiction entre les présentes conditions particulières et les conditions générales, les conditions particulières prévaudront.

### 2. DESCRIPTION DU SERVICE

**2.1. Finalité du Service.** Dans le cadre du Service, OVHcloud met à la disposition du Client différents services d'hébergement mutualisé. OVHcloud a publié les configurations et caractéristiques du Service sur le Site Internet OVHcloud et notamment sur la page de description du Service publiée sur le Site Internet d'OVHcloud. Le Service permet un accès au(x) site(s) Internet hébergé(s) au titre des présentes (ci-après « Site(s) Internet du Client ») dans les conditions d'une fréquentation et un accès aux solutions de messagerie électronique relatives dans des conditions d'utilisation raisonnables au vu des caractéristiques du Service.

**2.2. Ressources mutualisées.** En fonction de la configuration, les ressources allouées, ainsi que le débit maximum de données sur la bande passante et les caractéristiques de l'espace de stockage varient. Les quantités de ressources en mémoire vive et processeur allouées au Client, sont partagées par le Client avec les autres utilisateurs. Dans la mesure où les ressources sont partagées et sauf mention contraire, la performance ne peut être garantie.

**2.3. Site Internet du Client.** Le Client reconnaît expressément que OVHcloud ne participe aucunement au sens des présentes à la conception, au développement, à la réalisation et à la mise en place du Site Internet du Client et de ses outils informatiques de gestion et d'administration.

**2.4. Sauvegarde.** OVHcloud effectue, dans le cadre d'une obligation de moyens, une sauvegarde technique automatique à fréquence régulière des Données du Client (« Sauvegarde ») afin de respecter ses engagements de service sur l'offre d'hébergement web prévus dans les présentes conditions particulières. Par « Données du Client » on entend les fichiers contenus sur l'espace disque du Client de l'Hébergement Web du Client ainsi que les contenus des bases de données mutualisées. Le Client peut restaurer ses données sauvegardées à partir de l'Interface de Gestion conformément aux termes énoncés par les présentes conditions particulières. La restauration entraînera l'écrasement des données présentes sur l'espace disque et/ou la base de données par les données restaurées.

Il est précisé que :

- Les fréquences des Sauvegardes sont prévues dans la description de l'offre sur le Site OVHcloud et dans la documentation technique d'OVHcloud ;
- La Sauvegarde n'inclut pas d'objectif de temps de restauration des données (« Recovery Time Objective » ou « RTO ») ;
- Le Client demeure responsable de la gestion de la continuité de ses activités et notamment de son plan de reprise d'activité comme de la mise en œuvre de sauvegardes des Données du Client compte tenu de la nature du traitement et de ses propres objectifs ou engagements de services auxquels il est tenu.

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

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

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

### 3. COMMANDE ET LIVRAISON

**3.1. Livraison.** Le Client souscrit au Service en ligne sur le Site Internet d'OVHcloud. Le Client reconnaît et accepte qu'un retard de livraison peut subvenir en cas de non-disponibilité des ressources choisies. A défaut de livraison du Service dans un délai de 7 jours à compter de la souscription dudit Service, le Client peut demander l'annulation sans frais de sa commande.

**3.2. Mise à jour des codes d'accès.** Les codes d'accès et clés génériques fournis par OVHcloud dans le cadre de la mise à disposition du Service n'ont pas vocation à être utilisés durablement. Il revient au Client de les modifier dans les plus brefs délais à compter de leur réception, en respectant les règles de l'art en matière de sécurité et de confidentialité des moyens d'authentification.

### 4. OBLIGATIONS D'OVHcloud

**4.1. Obligation de moyens.** OVHcloud s'engage à apporter le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. Conformément aux présentes conditions, OVHcloud informera, dans la mesure du possible le Client, dans un délai raisonnable, par courrier électronique et/ou via le site Internet d'OVHcloud dédié (<https://www.status-ovhcloud.com/>) d'une éventuelle interruption du service, afin que le Client prenne ses dispositions. En cas d'incident grave portant atteinte au bon fonctionnement de la plateforme d'hébergement Web d'OVHcloud, OVHcloud s'efforcera de prendre toute mesure nécessaire au maintien du Service. A cette fin, OVHcloud pourra procéder au basculement du Service vers une nouvelle plateforme d'hébergement pour la durée de l'incident ou de la maintenance. Pendant cette période, le Client reconnaît et accepte que les performances du Service peuvent être partiellement dégradées sans ouvrir droit à réparation.

## 5. CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES

### 5.1. Prérequis

**5.1.1. Utilisation conforme aux caractéristiques du Service.** Le Client déclare et garantit que le Service correspond aux besoins de son activité et est conforme à son analyse de risque. Le Client est responsable du respect des configurations et de l'espace de stockage autorisé par la formule d'hébergement et les options auxquelles il a souscrit. Le Client s'engage à utiliser l'espace de stockage uniquement pour les Contenus liés directement au Site Internet du Client.

**5.1.2. Utilisation des ressources mutualisées.** Les ressources et réseau mis à disposition du Client étant mutualisées, le Client s'engage à ne pas utiliser le Service d'une façon préjudiciable pour les autres clients d'OVHcloud. Il s'engage notamment à ne pas utiliser de façon intensive la bande passante publique dont il bénéficie. Dans un tel cas, OVHcloud se réserve le droit d'appliquer des limitations à l'hébergement du Site Web du Client sans préjudice du droit pour OVHcloud de résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article « Résiliation pour manquement » des Conditions Générales de Service et de demander réparation du préjudice subi.

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

**5.2.1. Contenus interdits.** Le Client s'engage à ne pas héberger de sites à caractère pornographique sur les offres de Service à l'exclusion des offres Performance, tout site de ce genre non hébergé sur une offre Performance ou équivalent pourra être suspendu de plein droit. De même, le Client s'interdit d'effectuer tout hébergement de site sur des pages ayant trait à tout prosélytisme relatif à des mouvements sectaires ou considérés comme représentant un risque sectaire pour les services de l'Etat, ou reconnus comme tels par une décision de justice ayant autorité de la chose jugée. Le Client s'engage également à ne pas faire de redirection vers ce type de sites.

**5.2.2. Droits des tiers.** Le Client s'engage à respecter les droits des tiers, et autres droits de propriété intellectuelle. Le Client s'interdit notamment dans le cadre ou à partir des Services de mettre à disposition du public par l'intermédiaire des sites hébergés sur la plateforme, des fichiers ou des liens de type hypertexte en violation notamment de droits de propriété intellectuelle, de mettre en place des services de débridage ayant pour finalité de permettre de télécharger en grande quantité sur les plateformes d'hébergement de fichiers, d'utiliser de manière avérée la technique du spamming ou envoi de courriers électroniques non sollicités sur le réseau Internet, au sens notamment de l'article L.34-5 du code des postes et des communications électroniques, de mener des activités d'intrusion et/ou tentatives d'intrusion (à titre non exhaustif : scan de ports, sniffing, spoofing, etc.), et plus généralement toute activité ou comportement litigieux tels qu'échanges de

trafic (Hitleap, Jingling, etc.), Black Hat SEO (Download, Reupload de vidéos sur les plateformes de vidéo en ligne, etc.), Minage de Crypto-monnaies, Bots de jeux vidéo, etc.

**5.2.3. Déclarations du Client.** Le Client déclare en conséquence accepter pleinement toutes les obligations légales découlant de la propriété de ses services, OVHcloud ne pouvant être recherchée ni inquiétée à cet égard pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de violation dispositions législatives ou réglementaires applicables aux services du Client. Le Client déclare avoir obtenu toutes les autorisations nécessaires en matière de droits d'auteur, notamment auprès des sociétés de répartition de droits d'auteur qui seraient requises. Le Client s'engage à faire figurer sur les pages Web de son Site Internet l'identité et l'adresse du propriétaire ou de l'auteur des pages Web et à effectuer toutes les demandes nécessaires à la création de son site web, conformément à la législation en vigueur.

**5.2.4. Qualité d'hébergeur.** Le Client a la qualité d'hébergeur au sens des dispositions de l'article 6-I-2 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004 en ce sens « qu'il assure, même à titre gratuit, pour mise à disposition du public par des services de communication au public en ligne, le stockage de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature fournis par des destinataires de ces services ». OVHcloud n'assure en ce sens que l'accès du Client aux Services permettant à ce dernier de stocker ses données et celles de ses clients, incluant, notamment les logs.

**5.2.5. Conservation des logs.** Il appartient au Client de prendre toutes les dispositions techniques permettant la détention et conservation des logs de connexion ou toute donnée de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du Contenu ou de l'un des Contenus des services dont le Client est prestataire et ce conformément à la législation en vigueur, et notamment du décret n° 2011-219 du 25 février 2011 relatif à la conservation et à la communication des données permettant d'identifier toute personne ayant contribué à la création d'un Contenu mis en ligne prévoyant une durée de conservation de 12 mois.

**5.2.6. Sanctions.** En cas de non-respect des dispositions du présent article, OVHcloud se réserve le droit de suspendre les Services sans préavis et de résilier immédiatement et de plein droit le Contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels OVHcloud pourrait prétendre. Le cas échéant, le Client ne pourra prétendre au remboursement par OVHcloud des sommes déjà versées.

### 5.3. Utilisation de SCRIPTS

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

- le Client s'engage à prendre les dispositions nécessaires afin ne pas faire interagir les scripts du Site Internet du Client avec la configuration du Service ou du matériel ;
- Le Client s'engage à télécharger les scripts par le serveur FTP, SFTP ou SSH si disponible ;
- Le Client s'engage également à utiliser les scripts de manière raisonnable.

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

- trafic quotidien ;
- nombre de requêtes web par jour (html, php, cgi, jpg, gif etc. ) ;
- utilisation du processeur de la machine ("CPU") ;
- utilisation de la RAM ; et
- accès à un serveur SQL limité en nombre de requêtes simultanées étant précisé qu'OVHcloud recommande au Client d'établir des connexions courtes et les fermer après utilisation.

Le cas échéant, le Client sera tenu de faire connaître la raison précise pour laquelle il utilise les scripts.

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

## 6. DUREE ET RENOUVELLEMENT DE SERVICE

**6.1. Durée Initiale.** Lors de la Commande, le Client sélectionne la durée initiale de souscription au Service (« Durée Initiale »). La Durée Initiale commence le jour de l'activation du Service.

**6.2. Renouvellement.** A l'issue de la Durée Initiale, le Service se renouvèle automatiquement par périodes successives de même durée (la ou les « Période(s) de Renouvellement »), sauf modification de la durée de renouvellement ou résiliation du Service conformément aux conditions prévues ci-dessous ou Conditions Générales de Services en vigueur.

**6.3. Changement de la durée de la Période de Renouvellement.** Lorsque plusieurs périodes de renouvellement sont proposées pour le Service, le Client peut modifier la durée des futures Périodes de Renouvellement de ses Services par le biais de son Interface de gestion, au moins 24 heures avant la fin de la Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours.

**6.4. Premier renouvellement.** Lorsque la Durée Initiale ne commence pas le 1er jour d'un mois calendaire (démarrage en cours de mois), le cycle de renouvellement du Service est réaligné sur un cycle calendaire lors du premier renouvellement afin que les Périodes de Renouvellement suivantes commencent le 1er jour d'un mois calendaire. *(Par exemple : Le renouvellement automatique à l'issue de sa Durée Initiale, d'un Service souscrit initialement pour un (1) an le 24 mai 2023, entraîne la prolongation dudit Service à compter du 24 mai 2024 jusqu'au 31 mai 2025).*

**6.5. Désactivation du renouvellement.** Si le Client ne souhaite pas qu'un Service soit renouvelé à l'issue de sa Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours (« Date anniversaire »), il désactive la fonctionnalité de renouvellement automatique dans son Interface de gestion.

Pour être effective et entraîner la résiliation du Service à l'issue de la Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours, la désactivation de la fonctionnalité de renouvellement automatique doit être opérée dans les conditions suivantes :

- Concernant les Services en cycle de renouvellement mensuel, au plus tard le 19ème jour du mois calendaire avant 23 heures (heure de Paris),
- Concernant les Services en cycle de renouvellement non-mensuel (trimestriel, semestriel, annuel, etc.), au plus tard le 19ème jour du mois calendaire précédant leur Date anniversaire avant 23 heures, heure de Paris (*Par exemple : Pour résilier à l'issue de sa Durée Initiale, un Service souscrit en juin 2023 pour un (1) an, la désactivation du renouvellement automatique doit intervenir avant le 19 mai 2024, 23 heures, heure de Paris*).

En cas de désactivation du renouvellement automatique dans les conditions prévues ci-dessus, le Service concerné est automatiquement résilié et supprimé à l'issue de la Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours (y compris l'ensemble des contenus et données stockés par le Client dans le cadre du Service). Il revient au Client de prendre toutes mesures nécessaires afin de s'assurer de la conservation desdits contenus et données avant la résiliation du Service. Le Client conserve néanmoins la possibilité renouveler le Service concerné en réactivant la fonctionnalité de renouvellement automatique jusqu'à 24 heures avant sa Date anniversaire.

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

**6.7. Terme du Service.** Le Client est en charge de récupérer l'ensemble des données (notamment fichiers, sites web, bases de données, etc.) hébergées dans le cadre du Service avant la fin de celui-ci. Des informations sur les modalités techniques de récupération desdites données sont disponibles sur le Site Internet d'OVH. A la date d'échéance du Service, quelle qu'en soit la cause (résiliation, non-renouvellement, etc.), lesdites données sont automatiquement supprimées par OVHcloud. Cette suppression intervient dans un délai maximum de quarante-cinq (45) jours suivant la date d'échéance du Service.

## 7. CONDITIONS FINANCIERES

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

**7.2. Facturation de l'option Boost.** L'option Boost est facturée mensuellement à terme échu au début du mois calendaire suivant le mois d'utilisation, sur la base de la consommation constatée par OVHcloud.

Toute option Boost non-supprimée par le Client continue à être facturée d'un mois sur l'autre au tarif mensuel applicable dans les conditions précitées.

## 8. NOM DE DOMAINE

**8.1. Nom de domaine.** Le Client est informé qu'un nom de domaine peut être lié de manière préférentielle à son Service. Ainsi, selon les situations, il pourra être nécessaire de modifier le nom de domaine précédemment défini.

**8.2. Titularité du Nom de domaine.** Le Client est informé qu'il doit être titulaire des noms de domaines concernés ou avoir l'accord du titulaire pour la durée associée au Contrat.

## 9. TRAITEMENTS DE DONNÉES

Le présent article décrit (i) les traitements de données opérés dans le cadre de la fonctionnalité proposant l'accès aux statistiques de fréquentation et de mesure d'audience (ci-après la « Fonctionnalité »), et (ii) les cookies et traceurs utilisés dans le cadre de la fourniture du Service. Le présent article complète l'Annexe « Traitement de données à caractère personnel », laquelle demeure pleinement applicable au Service.

### 9.1. Statistiques

**9.1.1. Objet et finalité des traitements.** OVHcloud met à disposition du Client des statistiques de fréquentation et de mesure d'audience du ou des site(s) Internet hébergé(s) dans le cadre du service Hébergement mutualisé. La Fonctionnalité est activée par défaut dans le cadre du Service et peut être désactivée par le Client. Afin de fournir la Fonctionnalité, OVHcloud opère des traitements de données.

**9.1.2. Types de données traitées.** Les rapports sont établis à partir de données de trafic anonymisées, telles qu'adresse IP, url de requête des utilisateurs des sites Internet susvisés, durée desdites requêtes.

**9.1.3. Traitements réalisés.** Afin d'être utilisées dans le cadre du calcul des statistiques, les données précitées sont anonymisées et agrégées à l'aide d'algorithmes opérés par OVHcloud, sur ses propres infrastructures. Ainsi, aucune donnée à caractère personnel permettant l'identification, directe ou indirecte, des utilisateurs précités n'est conservé dans le cadre de la fourniture de cette Fonctionnalité.

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

**9.1.5. Responsabilité.** Les données statistiques proposées par OVHcloud dans le cadre de la Fonctionnalité, telle définie au présent article 9, sont fournies à titre informatif uniquement. La responsabilité d'OVHcloud ne peut en aucun cas être engagée en cas de communication d'information incomplète ou erronée ou d'indisponibilité du Service.

**9.2. Cookies et traceurs.** Dans le cadre de la fourniture du Service, des cookies et traceurs peuvent être utilisés, en particulier afin d'assurer le bon fonctionnement des sites Internet hébergés dans le cadre du Service. La liste de ces cookies et traceurs, ainsi que leur finalité et leurs conditions d'utilisation (données concernées, durée, etc.) sont détaillés sur le Site d'OVHcloud.

**9.3. Responsabilité des traitements et information des utilisateurs.** Dans le cadre des traitements décrits aux points 9.1 et 9.2 ci-dessus, OVHcloud intervient en qualité de sous-traitant agissant pour le compte du Client afin de fourniture du Service. En qualité de responsable des traitements susvisés, il appartient au Client, de porter à la connaissance des utilisateurs des sites internet concernés, toute information utile sur lesdits traitements de données conformément à la réglementation en vigueur.

## **10. DROIT DE RÉTRACTATION (CONDITIONS SPECIFIQUES AUX CONSOMMATEURS)**

**10.1. Exécution immédiate du Service.** Le Client est informé que l'exécution immédiate des Services vaut renonciation par le Client à l'application du droit de rétractation pour toute la durée d'utilisation du Service pendant la période légale de rétractation.

**10.2. Application du droit de rétractation au prorata.** En cas d'exercice du droit de rétractation consécutive à une demande d'exécution immédiate du contrat, le Client sera remboursé des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir.