FranceDNS - CONDITIONS GENERALES DES HEBERGEMENTS MUTUALISES

CG-HM version 2.0 en date du 1 août 2012

FranceDNS SAS, 165 avenue de bretagne 59000 LILLE FRANCE,

Ci-après dénommée « FranceDNS »

S'engage à réaliser une prestation de service sous les conditions ci-après énoncées :

DEFINITIONS

Les termes suivants qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel dans les présentes Conditions Générales des Hébergements Mutualisés, ci-après « CG-HM », auront la définition suivante :

-« Bande Passante » : capacité de transmission de données sur le réseau Internet, généralement spécifiée en nombre de bits par seconde, dont le niveau est déterminé par FranceDNS, allouée de manière mutualisée entre plusieurs Clients.

-« IP Mutualisée » ou « Adresse IP » : adresse sous forme d'une suite de chiffres qui permet d'identifier de manière unique chaque serveur connecté sur Internet, dont l'attribution est affectée par FranceDNS au Client en mode partagé avec d'autres Clients dans le cadre du Service.

-« Logiciel » : Logiciels, progiciels, bases de données, scripts, systèmes d'exploitation mis à la disposition au Client par FranceDNS et/ou par leur éditeur respectif dans le cadre du Service.

-« Nom de Domaine » : identifiant ou adresse sur le réseau Internet quelle que soit l'extension (gTLD – generic Top Level Domain : « .com », « .net », « .biz » etc.) ou nationale (ccTLD - country code Top Level Domain : « .fr », « .be » etc.)

-« Ressources Système » : capacité de stockage, de mémoire vive (RAM) du Serveur, ainsi que de son processeur ; les Logiciels qui y sont associés, ainsi que la capacité en Bande Passante mutualisée mis à la disposition des Clients par FranceDNS dans le cadre du Service.

-« Restrictions Techniques » : restrictions techniques d'utilisation et d'exploitation du Service fixées par FranceDNS du fait notamment des caractéristiques du Serveur, la politique commerciale de FranceDNS, les choix technologiques de FranceDNS, les évolutions technologiques etc.

-« Serveur » : Infrastructure(s) informatique(s), à l'exception des Logiciels, partagé par plusieurs Clients et permettant à FranceDNS d'assurer le Service.

-« Trafic » : quantité de données informatiques transmises ou reçues par le Client sur ou en provenance du Serveur et/ou du Site Internet. Le trafic mensuel est mesuré en quantité de données transférées depuis et vers le Site Internet ou le Serveur du Client et exprimé en Méga Octets (Mo).

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles FranceDNS s'engage à héberger sur son Serveur le service Internet du Client.

Les présentes conditions viennent en complément des conditions générales de service de FranceDNS et prévaudront sur ces conditions si une contradiction devait apparaître entre ces deux documents. Elles peuvent également, le cas échéant, être applicables en même temps que les Conditions Générales d'autres services de FranceDNS qui seraient alors pour chacune rattachable aux prestations distinctes concernées.

ARTICLE 2 : DESIGNATION DU SERVICE

Le Service comprend la mise à disposition au Client d'un espace de stockage sur le Serveur de la société FranceDNS, auquel est associé des Ressources Système, dont l'utilisation est partagée avec plusieurs Clients de cette dernière, aux fins de stockage du Site Internet du Client et de sa diffusion sur le réseau Internet.

FranceDNS 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.

FranceDNS se réserve le droit de substituer à tout moment la partie du Serveur attribuée au Client, notamment en cas de changement

du parc de serveurs informatiques de FranceDNS, de mise en conformité, de réparation, maintenance etc. du Serveur. FranceDNS s'engage à faire ses meilleurs efforts afin d'en informer préalablement le Client et assurera, avec le concours de ce dernier, le transfert du Site Internet du Client sur un autre Serveur.

ARTICLE 3 : UTILISATION DU SERVICE

3.1 Noms de domaine et gestion DNS

Chaque offre du Service souscrit désigne un Nom de Domaine, dont FranceDNS assure l'attribution et la gestion de DNS sur le Serveur sans possibilité pour le Client de modifier cette attribution au bénéfice d'un autre Nom de Domaine.

Il appartient au Client de s'assurer que le Nom de Domaine associé au Service utilise les serveurs DNS de FranceDNS ou pointe vers le Serveur de FranceDNS. Ces paramètres sont modifiables à tout moment par le Client dans l'Interface sous la réserve que le Nom de Domaine soit sous la gestion technique de FranceDNS.

En cas de souscription par le Client du Service alors que son Nom de Domaine a été préalablement enregistré auprès d'un autre Registrar, le Client devra réaliser, par ses propres moyens, les démarches nécessaires auprès de ce dernier. Il en va de même pour tout Nom de domaine ou sous domaine pouvant être utilisé dans le cadre du Service.

3.2 Adresses IP

FranceDNS assure l'attribution dans le cadre du Service d'une adresse IP mutualisée avec d'autres de ses Clients.

Le Client doit utiliser exclusivement l'adresse IP mutualisée qui lui a été allouée par FranceDNS. Il est formellement interdit au Client de gêner ou de paralyser les échanges ou le fonctionnement d'Internet et du réseau de télécommunication de FranceDNS, notamment en utilisant une adresse IP qui ne lui aurait pas été attribuée.

FranceDNS se réserve la possibilité, notamment pour les besoins de continuité du Service, de modifier, suivant préavis, l'adresse IP mutualisée allouée au Client.

3.3 Services fournis

En fonction des offres, FranceDNS met à la disposition du Client un certain nombre de services et de Ressources Système dont les caractéristiques sont mentionnées dans l'offre souscrite, lesquelles peuvent faire l'objet de Restrictions Techniques (cf article 7)

3.4 Services additionnels

Dans le cadre de la fourniture du Service, FranceDNS fournit différents Services Additionnels. Ces Services Additionnels sont soumis aux présentes conditions générales et, le cas échéant, à des Conditions Particulières. La commande et/ou l'utilisation de ces Services Additionnels par le Client implique l'acceptation sans restrictions ni réserves des présentes Conditions Générales des Hébergements Mutualisés et, le cas échéant, des conditions particulières.

3.5 Services non fournis

Le Client est informé que le Service ne comprend aucune prestation:

- de sauvegarde de données et/ou du Site Internet
- de fourniture d'un pare-feu (ou « firewall ») empêchant notamment l'intrusion de tiers.. Il appartient en conséquence au Client de souscrire, le cas échéant, auprès de FranceDNS ou de tout autre prestataire de son choix ce type de prestation. FranceDNS ne saurait en conséquence être tenu responsable de la perte de données et/ou du Site Internet du Client.

ARTICLE 4 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT

4.1 Vis à vis du Service

Le Client installe, édite et publie le Site Internet sous son nom et sous sa seule responsabilité.

Le Client déclare connaître les caractéristiques et le fonctionnement du réseau Internet, ainsi que du Service, notamment des limites de Ressources Système mises à disposition en mode mutualisé et partagées par plusieurs utilisateurs.

Le Client déclare disposer du matériel, des logiciels, des compétences et, le cas échéant, du personnel nécessaires à la mise en ligne, l'édition, la mise à jour et la maintenance de son Site Internet, ainsi que l'utilisation du Service. Il garantit qu'il utilisera le Service conformément aux Restrictions Techniques, sans que cette utilisation ne cause de dommage au Serveur, aux Ressources Système ou encore aux Logiciels.

Le Client garantit qu'il prendra toutes les précautions techniques pour l'utilisation du Service, ainsi que la compatibilité de son Site Internet avec le Service, le Serveur, les Ressources Système, les Logiciels et les Restrictions Techniques.

Le Client doit s'assurer que les Ressources Systèmes qui lui sont allouées répondent à ses besoins. Il lui appartient, le cas échéant, de solliciter, en temps utile, FranceDNS afin de lui accorder, au tarif applicable et dans la limite des offres de services de FranceDNS au moment de la demande, une augmentation des Ressources Système qui lui sont allouées sur le Serveur.

4.2 Vis à vis des dispositions légales et des tiers

Le Client garantit disposer de l'ensemble des autorisations et déclarations administratives nécessaires à l'exploitation du Site Internet. Il garantit en particulier:

- **pour un site opéré en France**, avoir procédé aux déclarations préalables de traitements de données nominatives de son Site Internet auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL : www.cnil.fr)
- indiquer sur son Site Internet toutes mentions légales obligatoires, en particulier le nom du directeur de la publication de son site Internet ou les noms et coordonnées complètes du Client, ainsi que les noms et coordonnées de FranceDNS en qualité d'hébergeur;

Le Client s'engage à ce que le Site Internet respecte l'ensemble des dispositions législatives, réglementaires, administratives applicables sur le réseau Internet, telles que notamment les dispositions relatives au fonctionnement du commerce électronique, à l'information, à la protection des mineurs, au respect de la personne humaine, à la propriété intellectuelle et, plus généralement, aux droits des tiers. Il garantit en particulier qu'il dispose, pour la diffusion et l'exploitation de son Site Internet, de l'ensemble :

- des droits de propriété intellectuelle y afférents;
- des autorisations requises de tiers, notamment au titre de l'exploitation de leur image, biens etc., ainsi que la mise en place de liens hypertextes;

4.3 Vis à vis de l'utilisation du Service

Le Client garantit FranceDNS qu'il utilisera le Service qu'à des fins strictement licites. Il garantit en tous temps que son Site Internet ne portera pas atteinte aux droits de tiers, notamment par des propos diffamants, dénigrants, faisant l'apologie de la commission de crimes ou de délits etc.

Le Client s'engage à ne pas héberger de sites racistes, pornographiques ou illégaux et ceux ayant des liens hypertextes vers ce type de sites.

De même, il s'interdit à tout hébergement de sites ayant trait à tout prosélytisme relatif à des mouvements sectaires tels que dénoncés sur le rapport parlementaire "Les sectes en France", 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. Il s'engage également à ne pas faire de redirection vers ce type de sites.

Le Client s'engage à n'utiliser le Service et/ou le Service de courrier électronique et/ou de Redirection de courrier électronique qu'à des fins d'échanges de correspondances privées et s'interdit en conséquence d'utiliser lesdits Services pour pratiquer des actes de démarchage commercial non-sollicités (spamming), y compris en grand nombre, des actes d'intrusion dans des systèmes informatiques, de transmission d'informations ou de documents illicites et, plus généralement, de commettre des actes illicites par les biais desdits Services.

ARTICLE 5 : OBLIGATIONS DE FranceDNS

FranceDNS s'engage à apporter tout 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. FranceDNS ne répond que d'une obligation de moyens 24h/24 tous les jours de l'année.

FranceDNS assure la gestion et la maintenance matérielle du Serveur, à l'exception des Logiciels et du Site Internet qui demeurent sous le contrôle du Client. FranceDNS met tout en œuvre pour maintenir en état de fonctionnement le Serveur, les Ressources Système et le raccordement physique du Serveur aux réseaux de télécommunication.

FranceDNS s'engage, le cas échéant, à remplacer les éléments défectueux dans les meilleurs délais possibles sans facturer lesdites prestations au Client, sauf si le dysfonctionnement du Serveur et/ou des Ressources Système est le fait du Client.

FranceDNS assure l'installation et le paramétrage des Logiciels sur le Serveur, ainsi que, le cas échéant, leur maintenance ou mise à jour.

FranceDNS met à la disposition du Client des Ressources Système, tel que déterminé dans l'offre du Service choisie, sur le Serveur afin d'assurer l'hébergement mutualisé du Site Internet et le Service.

ARTICLE 6 : RESPONSABILITES DE FranceDNS

FranceDNS se réserve le droit d'interrompre le Service, notamment si ce Service constitue un danger pour le maintien de la sécurité du Serveur de FranceDNS, que ce soit suite à un piratage dudit Service, ou à la suite d'une non-installation de mise à jour d'application ayant pour conséquence la détection d'une faille dans la sécurité du système. FranceDNS s'engage à rétablir la connexion sur demande du Client, dès que les interventions de correction auront été effectuées par le Client.

FranceDNS ne pourra être tenu responsable :

- du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les sites hébergés sur le Service du Client, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit;
- du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès;
- d'une défaillance ayant pour origine une mauvaise utilisation du Service par le Client;

ARTICLE 7 : RESTRICTIONS TECHNIQUES

Le Client déclare être parfaitement informé des limites d'un service hébergement mutualisé. Il déclare en outre être informé que l'utilisation du Service est sujet à des Restrictions Techniques, dont il déclare avoir connaissance et s'engage en tous temps à en respecter les termes, ainsi que de leur mises à jour qu'il s'engage à régulièrement consulter. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures afin de respecter les Restrictions Techniques.

Au titre des Restrictions Techniques figurent notamment :

FranceDNS fournit des offres qui permettent, le cas échéant, l'utilisation de programmes et scripts tels que le PHP, Joomla, Wordpress, SPIP et autres programmes exécutables. Ces programmes et scripts sont susceptibles de consommer des Ressources Système importantes pouvant même entraîner une indisponibilité totale ou partielle des Ressources Système pour les autres Clients. Le Client doit en conséquence veiller à ce que les programmes et scripts installés sur le Serveur n'entraîne plus de 10% de consommation des Ressources Système totale du Serveur pour une période de temps de plus de 30 secondes. Le Client doit en outre veiller à ce que lesdits scripts et programmes n'interagissent pas sur la configuration du Serveur et/ou des Logiciels et/ou des Ressources Système.

De la même manière, le Client est informé que l'utilisation abusive (ou reposant sur une programmation incorrecte) de scripts et programmes tels que MySQL et PHP (scripts en boucle, connexion persistante etc.) peuvent être de nature à rendre incompatible le fonctionnement du Site Internet et/ou du Serveur et/ou des Logiciels et/ou des Ressources Système. Il appartient en conséquence au Client de s'assurer de la compatibilité de l'ensemble des programmes, scripts, données etc. avec le Serveur et/ou des Logiciels et/ou les Ressources Système.

Le Client est informé que l'émission d'email par exemple dans le cadre d'envoi d'une newsletter est limité à 1 envoi à la seconde. L'envoi d'email non sollicités, en l'occurrence les spams, sont interdits.

FranceDNS met tout en œuvre pour aviser le Client du non-respect par lui des Restrictions Techniques, en particulier celles édictées aux termes du présent article. Toutefois, en cas de non-respect par le Client des dites Restrictions Techniques, ayant pour conséquence d'empêcher FranceDNS de fournir aux autres Clients utilisant le Serveur et/ou les Ressources Système une qualité de service acceptable, FranceDNS se réserve le droit, à tout moment, quel qu'en soit le motif et sans aucune justification, de suspendre immédiatement et sans préavis, le Service, et ce jusqu'au complet respect par le Client des Restrictions Techniques.

ARTICLE 8 : DISPONIBILITE DU SERVICE

Compte tenu notamment du caractère mutualisé des Ressources Système et du Serveur affectés à la mise à disposition du Service, FranceDNS n'est pas en mesure de garantir au Client une disponibilité constante du Service. FranceDNS met tout en œuvre pour fournir le Service, sous réserve des périodes de maintenance.

FranceDNS se réserve le droit d'interrompre le Service pour des travaux de maintenance et/ou d'amélioration du Service et/ou du Serveur. Ces interruptions de Service seront, dans la mesure des possibilités de FranceDNS, préalablement notifiées au Client avant toute interruption. En cas d'urgence, FranceDNS se réserve néanmoins le droit de suspendre partiellement ou totalement, pendant une durée raisonnable, le Service pour conduire toute opération technique requise. Ces interruptions de Service ne pourront donner lieu à une quelconque indemnisation du Client.

Dans le cadre de travaux de maintenance et/ou d'amélioration du Service et/ou du Serveur pouvant impacter la compatibilité du Site Internet du Client, FranceDNS s'engage à notifier le client 30 jours à l'avance et énoncer le détail des évolutions ainsi que les nouveaux prérequis (par exemple une nouvelle version ou de nouveaux paramètres de PHP, une nouvelle version de l'interface ou de

quelconque éléments systèmes du Serveur). Il conviendra alors au Client de s'assurer que son Site Internet et autres scripts seront compatibles avec les nouveaux prérequis avant la date prévue, auquel FranceDNS ne pourra garantir le bon fonctionnement du Site Internet du Client après les dits travaux.

En cas d'inaccessibilité du Service due à des dysfonctionnements techniques du ressort de FranceDNS, FranceDNS mettra tout en œuvre afin de résoudre ce(s) dysfonctionnement(s) dans un délai de 48 heures ouvrables à compter de la notification du Client à FranceDNS sous la réserve que :

- le Client décrive le plus précisément possible les dysfonctionnements constatés ;
- le Client collabore pleinement avec FranceDNS;
- lesdits dysfonctionnements ne trouvent pas pour origine une mauvaise utilisation du Service par le Client.

ARTICLE 9 : RENOUELEMENT – EXPIRATION DU SERVICE

A la date d'expiration révolue du Service et sans renouvellement préalable par le Client, ce dernier sera suspendu et désactivé durant une période de soixante (60) jours calendaires durant laquelle tous les services associés de FranceDNS ne seront pas disponibles.

Tout Service expiré peut être renouvelé au tarif et aux conditions en vigueur au moment de la demande. Dès réception de l'intégralité du paiement entre les mains de FranceDNS, le Service et les services associés seront immédiatement réactivés pour la nouvelle durée choisie à compter de la précédente date d'expiration.

A la fin de la période de suspension de soixante (60) jours calendaires, si le Client n'a pas renouvelé le Service, ce dernier sera supprimé par FranceDNS. De ce fait, les données du Service ne sont plus récupérables notamment les fichiers, les statistiques de visites et plus généralement toutes les données associées au Service.

Le Client reconnaît qu'il n'est pas possible de restaurer ou de récupérer les données dès lors que le Service est supprimé du Serveur de FranceDNS.

En cas de souscription par le Client du Service alors que son Nom de Domaine a été préalablement enregistré auprès d'un autre Registrar, il appartient au Client d'effectuer lui-même, à ses frais et par ses propres moyens, le renouvellement et le paiement du Nom de Domaine, indépendamment du renouvellement du Service.

ARTICLE 10 : SUSPENSION - RESILIATION

En cas de non-respect par le Client d'une quelconque de ses obligations, le Client sera réputé en inexécution grave de ses obligations contractuelles autorisant FranceDNS, à sa convenance, à :

- suspendre le Service jusqu'au parfait respect par le Client de ses obligations;
- mettre en demeure le Client de respecter ses obligations suivant un préavis;
- résilier de plein droit le présent Contrat, et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts pour dommages directs et/ou indirects auxquels FranceDNS pourrait prétendre.;

En cas d'utilisation du Service en contravention avec les termes des articles 7 des présentes, FranceDNS se réserve le droit de suspendre le Service, et ce jusqu'au parfait respect de ses obligations.

En cas d'intrusion sur le Serveur par des pirates informatiques via une faille de sécurité provoquée par une programmation incorrecte de scripts ou connue dans des programmes installés par le client, FranceDNS se réserve le droit, à tout moment, de suspendre immédiatement et sans préavis, le Service, afin d'éviter toute propagation de l'intrusion ou la perturbation du Serveur par des actes de spamming, de fishing, etc.

Le Client sera notifié par email du dépassement de 75 % Ressources Systèmes allouées mensuellement dans le cadre du Service. De la même manière, le Client sera notifié de la suspension du Service dès que l'une des Ressources Systèmes suivantes (trafic ou espace disque) aura dépassé le quota alloué mensuellement. Il conviendra alors au Client de procéder à l'évolution du Service vers une offre supérieure ou de procéder aux actions nécessaires pour consommer moins de Ressources Systèmes.

FranceDNS se réserve le droit de suspendre le Service sans préavis, dans le cadre d'une demande d'interruption temporaire ou définitive émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, ou notification d'un tiers au sens de l'article 6 de la LCEN (« Loi pour la Confiance en l'Economie Numérique » en France);