



## CONDITIONS GENERALES LOCATION DE SERVEUR & D'HEBERGEMENT SUR SERVEUR DEDIE

Mise à jour du 12 avril 2010

### ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Les termes suivants qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel dans les présentes conditions générales de location de serveur et d'hébergement sur serveur dédié, auront la définition suivante :

« **Client** » : toute personne physique ou morale de droit privé ou de droit public souhaitant bénéficier ou bénéficiant des prestations de la société Prowebserver.

« **CGV-DED** » : les présentes conditions générales de location de serveur et d'hébergement sur serveur dédié.

« **Contrat** » : ensemble des présentes conditions générales, du bon de commande ainsi que, le cas échéant, de conditions particulières.

« **Espace Client** » : espace privatif du Client accessible en ligne sur le site Internet de la société Prowebserver (<http://client.prowebserver.fr>) auquel le Client peut accéder à l'aide de ses éléments d'identification et contenant les informations relatives au Service et, le cas échéant, aux prestations additionnelles.

« **Hébergement Dédié** » : prestation de stockage et de traitement de données mises en ligne par le Client, par un Serveur à son usage exclusif.

« **Adresse IP** » : adresse sous forme d'une suite de chiffres qui permet d'identifier de manière unique chaque Serveur connecté sur Internet.

« **Logiciels** » : ensemble des logiciels, progiciels, bases de données, scripts, systèmes d'exploitation mis à la disposition du Client par Prowebserver ou par leur éditeur respectif dans le cadre du Service.

« **Nom de Domaine** » : adresse sur le réseau Internet quelle que soit l'extension générique (« .com », « .net », « .biz » etc.), nationale (« .fr », « .be » etc.) ou spécifique (« .gouv.fr », « .expert-comptable.fr » etc.).

« **Parties** » : désigne collectivement le Client et Prowebserver et individuellement l'un ou l'autre.

« **Prowebserver** » : la société Prowebserver, SNC immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Tours sous le numéro 434 879 136, dont le siège social est 24 rue des Cordeliers 37000 Tours.

« **Serveur** » : désigne l'ensemble de Logiciels dont le rôle est de répondre de manière automatique aux demandes envoyées via le réseau informatique.

« **Service** » : ensemble des prestations de location de Serveur, d'Hébergement Dédié, de courrier

électronique, d'applicatifs aux Logiciels et, le cas échéant, l'ensemble des paramétrages (ex: redirection, restrictions d'accès, etc.).

« **Trafic** » : quantité de données informatiques transmises ou reçues par le Client sur ou en provenance du Serveur ou des applications hébergées.

### ARTICLE 2 : OBJET DES CGV-DED

Les CGV-DED ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Prowebserver fournit au Client le Service.

**L'envoi par le Client d'un bon de commande ainsi que le paiement d'une facture émanant de Prowebserver, implique l'acceptation sans restrictions ni réserves des CGV-DED.**

### ARTICLE 3 : DESCRIPTION DU SERVICE FOURNI PAR PROWEBSEVER

Le Service comprend :

- La location d'un Serveur à usage exclusif du Client, correspondant aux caractéristiques décrites dans le bon de commande;

- La mise en place du volume de stockage tel que défini dans le bon de commande;

- La disponibilité sur le réseau internet des données stockées par le Client;

- Le niveau de trafic tel qu'il figure dans le bon de commande;

- La surveillance du Serveur;

- La fourniture d'une adresse électronique;

- La fourniture d'applicatifs aux Logiciels;

- et, le cas échéant, la fourniture de paramétrages spécifiques (ex: redirection, restrictions d'accès, etc.)

**Le Service ne comprend pas la sauvegarde des données du Client ou la fourniture d'un pare-feu dédié empêchant notamment l'intrusion de tiers.** Ces prestations peuvent, si le Client le souhaite, faire l'objet d'un bon de commande additionnel (voir article 14).

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service commandé à ses besoins et avoir reçu de Prowebserver toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent Contrat en toute connaissance de cause.

Dans l'intérêt du Client, Prowebserver se réserve le droit de modifier, à tout moment, certaines composantes techniques du Service (ex: logiciels non maintenus, problèmes de sécurité).

#### ARTICLE 4 : RESTRICTIONS TECHNIQUES

L'utilisation du Service fait l'objet de diverses restrictions techniques du fait notamment des caractéristiques du Serveur, de la politique commerciale de Prowebserver, des choix technologiques de Prowebserver, des capacités de stockage, des évolutions technologiques.

La liste des restrictions techniques est disponible sur le site accessible à l'adresse [www.prowebserver.fr](http://www.prowebserver.fr).

Le Client déclare en avoir pris connaissance lors de sa souscription au Service et s'engage à en respecter les termes.

Il s'engage également à prendre régulièrement connaissance des mises à jour des restrictions techniques et à respecter les termes de ces mises à jour pendant toute la durée du Contrat.

#### ARTICLE 5 : ACCES AU SERVICE & ESPACE CLIENT

##### 5.1 Commande et paiement.

Toute commande est formalisée par un bon de commande récapitulatif des caractéristiques du Service à fournir par Prowebserver (notamment les caractéristiques du Serveur loué, les capacités de stockage, les Logiciels nécessaires et, le cas échéant, les informations nécessaires à une redirection).

Un mail comportant tous les éléments permettant l'identification précise des prestations sollicitées est assimilé à un bon de commande.

La commande n'est plus susceptible de modification ou d'annulation après réception par Prowebserver du bon de commande.

Parallèlement à l'envoi du bon de commande, le Client fait parvenir à Prowebserver le règlement correspondant à la commande effectuée.

##### 5.2 Confirmation de la commande et transmission des éléments d'identification.

Dans les meilleurs délais suivant la réception par Prowebserver du bon de commande et du règlement, Prowebserver accuse réception de la commande, procède au traitement de celle-ci puis transmet au Client les éléments d'identification (identifiant de connexion/login et mot de passe/password) qui lui permettront d'accéder à l'Espace Client, à la messagerie et, le cas échéant, à des composantes techniques du Service aux fins d'administration directement par le Client.

##### 5.3 Création d'un compte Client.

Le Client doit, lors de la commande, fournir différentes informations et en particulier une adresse de courrier électronique. **Il est informé que cette adresse de courrier électronique sera l'unique moyen de communication entre avec Prowebserver, sauf**

assistance téléphonique ou autre disposition contraire des présentes.

Il appartient en conséquence au Client, si nécessaire, de mettre à jour sans délai ses coordonnées, et notamment son adresse de courrier électronique, par le biais de l'Espace Client. Prowebserver ne pourra être tenue responsable de l'absence de diligence du Client dans la modification de ses coordonnées.

##### 5.4 Utilisation des éléments d'identification – Perte, vol ou usage frauduleux.

Le Client s'engage à conserver les éléments d'identification strictement confidentiels, à ne pas les divulguer à des tiers sous quelque forme que ce soit et à ne les utiliser qu'à titre strictement personnel.

L'accès à l'Espace Client et au Service avec les éléments d'identification transmis au Client est réputé avoir été effectué par le Client et sous sa responsabilité.

Il appartient au Client en cas de perte, de vol ou de tout acte frauduleux à l'égard des éléments d'identification d'en informer sans délai Prowebserver par courrier électronique et de justifier de son identité par tous moyens.

Prowebserver modifiera les éléments d'identification et transmettra au Client, dans les plus brefs délais, par courrier électronique, ses nouveaux éléments d'identification.

Le Client demeure responsable de l'utilisation du Service par des tiers jusqu'à la modification par Prowebserver des éléments d'identification.

Le Client s'oblige, en conséquence, à prendre toutes mesures afin de limiter les dommages pouvant résulter d'une éventuelle atteinte aux données par un de ses prestataires de service.

La modification de tout ou partie des éléments d'identification à la demande du Client pourra donner lieu à une facturation complémentaire telle qu'indiquée sur la liste des prestations et tarifs disponible sur le site accessible à l'adresse [www.prowebserver.fr](http://www.prowebserver.fr).

#### ARTICLE 6 : DROIT DE RETRACTATION

Il est rappelé que les particuliers qui pourraient souscrire au Service bénéficient d'un droit de rétractation de 7 jours ouvrables à compter de la réception de l'accusé de réception de la commande par Prowebserver. Dans cette hypothèse, Prowebserver remboursera le montant perçu au titre de la commande, sans frais, dans un délai de trente jours.

#### ARTICLE 7 : DECLARATIONS & ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client déclare connaître les contraintes du réseau internet. Prowebserver ne saurait être tenue responsable des difficultés d'accès ou impossibilité momentanée d'accès dues aux perturbations des réseaux de télécommunication,

Le Client garantit qu'il utilisera le Service conformément à ses spécifications et aux restrictions techniques, sans

que cette utilisation ne cause de dommage au Serveur, aux Logiciels et plus généralement au matériel et aux services fournis par Prowebserver.

Le Client installe, édite et publie ses données sous son nom et sous sa seule responsabilité.

Le Client garantit Prowebserver qu'il dispose de l'ensemble des autorisations et déclarations administratives nécessaires à l'exploitation. Il garantit en particulier i) avoir procédé aux déclarations préalables de traitements de données nominatives auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)) ii) indiquer sur son site internet toutes mentions légales obligatoires, en particulier le nom du directeur de la publication ainsi que les coordonnées de Prowebserver en qualité d'hébergeur.

Le Client s'engage à ce que l'exploitation 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 de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle nécessaires à l'exploitation, 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.

Le Client garantit qu'il garantit que l'exploitation de ses données 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'interdit d'utiliser le Service pour pratiquer des actes de démarchage commercial non sollicités ("spamming").

Le Client est informé que les données de connexion, et notamment celles contenant les adresses IP des systèmes s'étant connectées au Serveur sont conservées sur un espace bloqué sur son Serveur dédié.

Le Client s'engage à informer sans délai Prowebserver, par lettre recommandée avec avis de réception, de toute demande, plainte, action judiciaire, directement ou indirectement liée à la fourniture du Service.

Le Client s'engage à disposer d'une assurance afin de couvrir l'ensemble des dommages qui pourraient lui être imputables du fait de l'utilisation du Service.

Le Client s'engage à consulter régulièrement son Espace Client (<http://client.prowebserver.fr>) et, plus généralement, à prendre connaissance de toutes les informations qui lui sont transmises par courrier électronique, des informations relatives au Service, ainsi que des mises à jour des restrictions techniques.

**Si le Client doit installer de lui-même d'autres logiciels que ceux fournis par Prowebserver, il doit s'assurer de leur compatibilité avec le Service et il**

**s'engage à assurer leur mise à jour régulière, notamment afin de combler les failles de sécurité qui pourraient être découvertes dans ces logiciels.**

Prowebserver n'encourt aucune responsabilité pour les lenteurs ou interruptions de Service qui seraient liées à la mise à jour ou l'absence de mise à jour desdits logiciels.

## **ARTICLE 8 : DUREE DU CONTRAT & RENOUELEMENT**

Le Service a pour durée celle prévue dans le bon de commande (comprise entre un mois et un an) à compter de la transmission par Prowebserver des éléments d'identification.

A l'issue de cette période, le Client peut renouveler sa commande, étant précisé que le prix applicable à ce nouveau contrat sera celui en vigueur à la date du renouvellement.

Afin que le Service soit assuré sans discontinuité, le Client devra veiller à adresser au minimum sept jours avant le terme du Contrat en cours un bon de commande dûment complété ainsi que le paiement du prix.

Le client pourra à tout moment résilier le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception, en respectant un délai de quinze jours pour les Contrats d'une durée inférieure ou égale à 6 mois et d'un mois pour les Contrats d'une durée supérieure à 6 mois. Il ne pourra prétendre dans ce cas à aucun remboursement des sommes versées et restera redevable des sommes dues jusqu'à l'arrivée du terme contractuellement prévu.

A défaut de renouvellement, de renouvellement dans les délais impartis, ou de résiliation amiable avant l'arrivée du terme contractuel, les données du Client seront supprimées par Prowebserver. Il appartient donc au Client de sauvegarder régulièrement l'ensemble de ses données et de les récupérer avant l'échéance du terme.

## **ARTICLE 9 : TARIF & REGLEMENT**

La liste des prestations et tarifs est disponible sur le site accessible à l'adresse [www.prowebserver.fr](http://www.prowebserver.fr).

Les prix sont exprimés en euros et hors taxes.

Le prix est payable par avance à la commande.

Le paiement ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement, y compris en cas de suspension ou de résiliation du Service avant l'issue de la période contractuelle.

Toute commande de prestations additionnelles fera l'objet d'une facturation complémentaire.

En cas de consommation mensuelle de Trafic supérieure au niveau de Trafic prévu au bon de commande, le Trafic supplémentaire fera l'objet d'une facturation complémentaire. En cas de consommation inférieure aucun report ne sera opéré.

## **ARTICLE 10 : SUSPENSION & RESILIATION POUR FAUTE**

En cas de non-respect par le Client d'une quelconque de ses obligations (ex: non respect des restrictions techniques, défaut de paiement, déclaration délibérée par le Client d'informations inexactes ou douteuses, absence délibérée par le Client de mise à jour des informations fournies à Prowebserver, d'atteinte manifeste à des dispositions légales impératives ou aux droits des tiers) Prowebserver se réserve le droit de suspendre le Service.

Une mise en demeure sera envoyée au Client lui faisant injonction d'exécuter l'obligation non respectée dans un délai de 15 jours.

A l'issue de ce délai, le Contrat sera résilié de plein droit et aux torts exclusifs du Client, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels Prowebserver pourrait prétendre au titre de la réparation de son préjudice.

Prowebserver pourra également suspendre le Service dans l'hypothèse d'une réquisition judiciaire, de toute injonction d'une autorité civile compétente, ou d'une notification d'un tiers, notamment en application de la loi de Confiance pour l'Economie Numérique du 21 juin 2004 dès lors que le caractère manifestement illicite d'une donnée est porté à la connaissance de Prowebserver.

Le Client ne pourra revendiquer le remboursement de tout ou partie des sommes versées par lui ou l'attribution de dommages et intérêts au titre de la suspension du Service ou de la résiliation du Contrat dans les conditions définies ci-dessus et restera redevable des sommes dues jusqu'à l'arrivée du terme contractuellement prévu.

**En cas de résiliation, les données du Client seront supprimées par Prowebserver à l'échéance du terme qui lui a été imparti. Il appartient donc au Client de sauvegarder régulièrement l'ensemble de ses données et de les récupérer avant que la résiliation ne devienne effective.**

En cas de non respect par Prowebserver de l'une des ses obligations, le Client aura, de même, la possibilité d'envoyer une lettre de mise en demeure d'exécuter l'obligation non respectée dans un délai de 15 jours. A l'issue de ce délai et à défaut de réparation du manquement, le Contrat sera résilié de plein droit.

#### **ARTICLE 11 : MESURES D'URGENCE**

Dans les cas d'urgence et notamment en cas de faille de sécurité du fait du Client, Prowebserver pourra prendre toutes mesures jugées utiles dans le cadre de l'urgence, jusqu'à l'effacement des données du Client afin de protéger l'ensemble de sa clientèle et ses propres installations. De ce fait, il est rappelé au Client la nécessité de sauvegarder l'ensemble de ses données.

Aucune indemnité ne pourra être revendiquée par le Client en cas de mesure urgente prise par Prowebserver.

#### **ARTICLE 12 : SUPPORT TECHNIQUE**

Le Client dispose d'une assistance en ligne, via

l'Espace Client, durant les jours et heures ouvrés de Prowebserver tels qu'indiqués sur le site accessible à l'adresse [www.prowebserver.fr](http://www.prowebserver.fr). Prowebserver fera ses meilleurs efforts pour répondre dans un délai de 48 h ouvrables aux questions et commentaires du Client.

Le Client dispose en outre d'un service Client accessible au 09 54 91 98 89 durant les jours et heures ouvrés de Prowebserver

#### **ARTICLE 13 : MAINTENANCE & DISPONIBILITE DU SERVICE**

Prowebserver fait ses meilleurs efforts pour fournir une disponibilité constante du Service.

Prowebserver se réserve toutefois le droit d'interrompre le Service pour des travaux de maintenance ou d'amélioration du Service ou du Serveur.

Ces interruptions du Service seront, sauf cas d'urgence, préalablement notifiées au Client.

Elles ne pourront donner lieu à une quelconque indemnisation du Client.

En cas d'inaccessibilité du Service due à des dysfonctionnements techniques du ressort de Prowebserver, Prowebserver fera ses meilleurs efforts afin de résoudre ces dysfonctionnements dans le délai de 48 heures ouvrables à compter de la notification écrite adressée à Prowebserver sous réserve que i) le Client décrive le plus précisément les dysfonctionnements constatés ii) le Client collabore pleinement avec Prowebserver iii) lesdits dysfonctionnements ne résultent pas d'une mauvaise utilisation du Service par le Client.

#### **ARTICLE 14 : PRESTATIONS ADDITIONNELLES**

Prowebserver propose à ses Clients des prestations additionnelles telles que :

- La réinstallation du Serveur et/ou des Logiciels suivant la configuration d'origine ;
- La sauvegarde des données du Client ;
- La fourniture d'un pare-feu dédié empêchant notamment l'intrusion de tiers ;
- L'installation et la configuration sur le Serveur d'autres logiciels que ceux figurant dans le bon de commande;
- Des prestations d'assistance personnalisée.

La liste des prestations additionnelles et leur tarif sont disponibles sur le site accessible à l'adresse [www.prowebserver.fr](http://www.prowebserver.fr).

Ces prestations additionnelles doivent faire l'objet d'un nouveau bon de commande et seront facturées au tarif applicable au jour de leur souscription.

Les CGV-DED sont applicables aux prestations additionnelles.

#### **ARTICLE 15 : LIMITATION DE RESPONSABILITE DE PROWEBSEVER**

Prowebserver ne pourra être tenu responsable de l'inadéquation du Service aux besoins du Client, d'une

mauvaise utilisation des Services par celui-ci ou de la rupture du contrat du fait d'un manquement du Client à ses obligations.

D'un commun accord, les Parties conviennent que Prowebserver est soumis à une obligation de moyens.

La responsabilité de Prowebserver ne pourra être recherchée, à quelque titre que ce soit, pour les dommages indirects qui pourraient être subis par le Client tels que, notamment, le manque à gagner, le préjudice commercial ou financier, l'atteinte à l'image, les pertes de bénéfices ou de clients ainsi que toutes les conséquences de recours de tiers.

En tout état de cause, si la responsabilité de Prowebserver devait être retenue à quelque titre que ce soit, le montant total des indemnités que Prowebserver pourrait être amenée à verser au Client ne pourrait excéder le montant des règlements effectués au titre du Service dans l'année du fait générateur du dommage et ce, quelque soit le fondement juridique de la réclamation et la procédure employée pour la faire aboutir.

#### **ARTICLE 16 : CAS FORTUIT & FORCE MAJEURE**

La responsabilité de l'une ou autre des Parties ne pourra être recherchée si l'exécution du Contrat est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit, du fait de l'autre partie, d'un tiers ou de causes extérieures telles que conflits sociaux et grèves, guerre, trouble civil, épidémie, catastrophe naturelle, incendie, dégâts des eaux, interruption du réseau de télécommunication ou du réseau électrique, cette liste n'étant pas limitative.

Dans l'hypothèse de la survenance d'un tel évènement de force majeure, les obligations du Contrat seront suspendues.

Si le cas de force majeure se poursuit au delà d'un délai d'un mois, chacune des parties pourra résilier le contrat immédiatement et sans qu'aucune indemnité ne soit due, par lettre recommandée avec avis de réception.

#### **ARTICLE 17 : CESSIBILITE DU CONTRAT & SOUS-TRAITANCE**

Afin d'assurer au mieux le Service et compte tenu de la complexité du réseau internet, le Client autorise expressément Prowebserver à sous-traiter tout ou partie du Service.

En revanche, sauf accord préalable et écrit de Prowebserver le Client ne pourra transférer à un tiers tout ou partie des droits et obligations objets du Contrat.

#### **ARTICLE 18 : PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Les Logiciels mis à la disposition du Client dans le cadre du Service demeurent la propriété de Prowebserver ou de leur éditeur respectif et sont concédés en licence d'utilisation non exclusive au Client dans le cadre et pour la durée du Service. Le Client s'interdit toute utilisation desdits Logiciels en dehors du Service. Il s'interdit de copier, reproduire, représenter, adapter, modifier, décompiler de quelque manière que ce soit les Logiciels ou leur documentation, sans

l'autorisation de Prowebserver.

#### **ARTICLE 19 : DONNEES NOMINATIVES**

Le Client dispose, conformément à la loi dite « Informatique et libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978, d'un droit d'accès, de modification, de rectification et d'opposition des données nominatives le concernant en adressant pour ce faire un courrier électronique à l'adresse suivante:« [cnil@prowebserver.fr](mailto:cnil@prowebserver.fr) ».

#### **ARTICLE 20 : PUBLICITE ET PROMOTION**

Le Client autorise expressément Prowebserver à citer le Client ou ses Noms de Domaine, y compris les sites internet qui y sont associés, comme référence commerciale ou publicitaire.

#### **ARTICLE 21 : DISPOSITIONS GENERALES**

##### **21.1 Modification des CGV-DED**

Les CGV-DED sont disponibles sur le site accessible à l'adresse [www.prowebserver.fr](http://www.prowebserver.fr).

Le Client est informé que les CGV-DED peuvent faire l'objet de mises à jour à tout moment. Ces mises à jour ne sont opposables au Client que lors du renouvellement de son Contrat.

##### **21.2 Intégralité de l'accord entre les Parties**

Les dispositions des CGV-DED, le bon de commande et, le cas échéant, les conditions particulières expriment l'intégralité de l'accord conclu entre les parties.

##### **21.3 Divisibilité**

Si une ou plusieurs dispositions des CGV-DED sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision devenue définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

##### **21.4 Tolérance**

Le fait que l'une ou l'autre des Parties n'ait pas exigé, temporairement ou définitivement, l'application d'une disposition des CGV-DED ne pourra être considéré comme une renonciation aux droits détenus par cette Partie.

##### **21.5 Loi applicable & Tribunal compétent**

Le Contrat est soumis au droit français.

En cas de litige entre les Parties, celles-ci s'engagent à tenter de résoudre leur différend à l'amiable avant d'engager une action judiciaire.

**TOUT LITIGE SUSCEPTIBLE DE SURVENIR EN RAPPORT AVEC LE PRESENT CONTRAT, SON INTERPRÉTATION ET SES CONSÉQUENCES EST DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE TOURS, NONOBTANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS, APPEL EN GARANTIE, RÉFÉRÉ ET EXPERTISE.**