



Hébergement Internet

Conditions générales du 30 juin 2018

Adresse

11 place Jean Paul II
57 000 METZ
SIRET : 492 009 725 00028

Représentée par
M. Christophe RISCH, gérant

11, place Jean paul II
57000 METZ

+33 (0) 3 87 30 55 89

www.is-webdesign.com

DEFINITIONS

Client : Toute personne physique ou morale, signataire des présentes conditions générales de vente, responsable d'un ou plusieurs sites Internet hébergés par IS WEBDESIGN par ressources partagées comme définies ci-dessous (hébergement mutualisé).

Site Internet : Ensemble de données nécessaires à la publication et à l'échange d'informations sur Internet associées à un ou plusieurs noms de domaine.

Nom de domaine : Nom désignant de manière unique l'emplacement sur Internet des sites d'une entreprise.

Hébergement : Ressources techniques et moyens mis à la disposition du client lui permettant de publier et d'exploiter un ou plusieurs sites Internet.

Hébergement mutualisé : Hébergement, sur un serveur commun, de plusieurs ensembles de pages et d'éléments constituant des sites Internet propres à plusieurs Clients, qui partagent collectivement les ressources et l'espace disponible sur ce serveur.

Serveur : Ordinateur maître contrôlant certains accès et certaines ressources sur le réseau.

Hébergement dédié : Hébergement en propre pour le Client d'un ensemble de pages et d'éléments constituant un ou plusieurs sites Internet sur un serveur qui lui est exclusivement réservé.

Internet : Réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.

Plate-forme d'hébergement : Ensemble de matériels à la mise en œuvre des fonctions nécessaires à la publication, la maintenance et la mise en ligne des sites Internet du client.

ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) : Organisme tiers au présent contrat, définissant notamment les règles d'attribution et de gestion des Noms de Domaine et leur évolution.

Unité d'Enregistrement (Registrar) : Signifie une entité agréée par l'ICANN, constituant un intermédiaire technique au travers duquel les demandes d'enregistrement de Noms de Domaine peuvent être soumises au Registre.

Registre (Registry) : Signifie l'opérateur de registre fonctionnant selon les règles établies par l'ICANN.

Whois : Signifie les outils de recherche en ligne librement accessibles sur l'Internet permettant l'obtention par toute personne intéressée des Informations de Contact, tout déposant d'un Nom de Domaine. Lesdites Informations de Contact étant extraites de la base de données partagée des Noms de Domaines.

ARTICLE 1 : APPLICATION ET OPPOSABILITE

Les présentes conditions générales composées également des conditions particulières et annexes d'IS WEBDESIGN sont applicables à toute fourniture de prestations d'hébergement d'un système d'informations en ligne. En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales de prestations.

Aucune condition particulière autre que celles d'IS WEBDESIGN ne peut, sauf acceptation formelle et écrite d'ISWD, prévaloir sur les présentes conditions générales. Toute clause contraire posée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à IS WEBDESIGN, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de cette dernière.

Le fait qu'IS WEBDESIGN ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales et/ou tolère un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne peut être interprété comme valant renonciation par IS WEBDESIGN à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles IS WEBDESIGN s'engage à héberger sur sa plate-forme serveur le service Internet du Client.

Les conditions particulières détaillent les différentes options d'abonnement en vue de la préparation par IS WEBDESIGN de l'espace de la plate-forme réservé pour le Client.

Ces conditions constituent l'ensemble du cadre contractuel liant les parties. Le simple fait de passer commande d'une prestation d'hébergement vaudra acceptation pleine et entière des présentes Conditions Contractuelles.

Le Client s'engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

IS WEBDESIGN recommande également au Client de lire le contrat de déontologie joint et de respecter ces règles pour toute communication sur Internet.

ARTICLE 3 : MOYENS

La plate-forme serveur d'IS WEBDESIGN est accessible pour le grand public par le réseau Internet au moyen de stations connectées au réseau Internet.

IS WEBDESIGN fournit la puissance informatique, les équipements de sécurité et les logiciels nécessaires au fonctionnement du service Internet proposé par le Client, la liste de ces logiciels variant en fonction des options d'abonnement proposées par IS WEBDESIGN.

ARTICLE 4 : SUPPORT TECHNIQUE

IS WEBDESIGN met à la disposition du Client une assistance technique par téléphone au 03 87 30 55 89 du lundi au vendredi de 9h30 à 17h30 ainsi que par email adressé à hotline [at] is-webdesign.com.

ARTICLE 5 : CONDITIONS DE REALISATION ET DE FACTURATION DES PRESTATIONS

IS WEBDESIGN procède à l'hébergement du site Internet du Client sur son architecture d'hébergement suite à la réception du Bon de commande par le Client, ou, à défaut, par une copie du devis comprenant la mention « Bon pour accord », la date, la signature et le cachet commercial du Client.

Le contrat régissant les relations entre le Client et IS WEBDESIGN est formé à la signature du Bon de commande.

La date d'envoi des codes d'accès au serveur ou la date à laquelle les éléments sont mis en place sur le serveur d'hébergement du site du Client détermine la date initiale à laquelle la facturation prendra effet et ou le contrat est réputé définitif.

Les éléments justifiant de cette date (tels que emails de confirmation d'ouverture ou extraits de registres whois) seront archivés par IS WEBDESIGN sur ses propres serveurs et conservé en lieu sûr.

La date et l'heure seront celles relevées par le serveur de la société IS WEBDESIGN, qui feront foi entre les parties jusqu'à preuve contraire.

ARTICLE 6 : CONDITIONS D'EXPLOITATION

IS WEBDESIGN s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des services qu'elle propose, et souscrit à ce titre une obligation de moyens. En conséquence, IS WEBDESIGN s'efforcera d'offrir un accès Internet 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sans qu'elle puisse le garantir pour autant, compte tenu de la nature du réseau.

Le client reconnaît par les présentes que des fluctuations de la bande passante et les aléas émanant du fournisseur d'accès sont des éléments pouvant entraîner une discontinuité dans l'accès au serveur, indépendante de la volonté d'IS WEBDESIGN et extérieure à ses moyens techniques, tels que définis à l'article 9.

IS WEBDESIGN garantit un accès au service hébergé par les abonnés du réseau dans les conditions d'une fréquentation raisonnable.

Dans l'hypothèse où, en raison d'un nombre de connexions ou de requêtes excédant les prévisions du Client, les capacités offertes par IS WEBDESIGN deviendraient insuffisantes, les parties se concerteront afin d'envisager des modifications techniques et financières des conditions d'hébergement du Client.

ARTICLE 7 : INFORMATION DU CLIENT ET CONFORMITE DU SERVICE

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins et avoir reçu d'IS WEBDESIGN toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

ARTICLE 8 : OBLIGATIONS D'ISWD

IS WEBDESIGN 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. Il ne répond que d'une obligation de moyens.

IS WEBDESIGN s'engage à :

8.1. Assurer l'accès au serveur 24 h/24 tous les jours de l'année. En cas d'absolue nécessité, IS WEBDESIGN se réserve la possibilité d'interrompre le serveur pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer son fonctionnement ou pour toute opération de maintenance. IS WEBDESIGN informera alors auparavant, dans la mesure du possible, le Client dans un délai raisonnable en l'informant de la nature et de la durée de l'intervention, afin que le Client prenne ses dispositions.

8.2. Intervenir rapidement en cas d'incident.

8.3. Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils.

ARTICLE 9 : RESPONSABILITE D'ISWD

En aucun cas, la responsabilité de IS WEBDESIGN ne pourra être recherchée en cas de :

- faute, négligence, omission ou défaillance du Client, non-respect des conseils donnés
- faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel IS WEBDESIGN n'a aucun pouvoir de contrôle de surveillance
- force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté d'ISWD
- arrêt de l'hébergement pour toute cause visée à l'article 10.2
- divulgation ou utilisation illicite du mot de passe remis confidentiellement au Client.

IS WEBDESIGN est responsable, selon les règles du droit civil, des services fournis au Client. IS WEBDESIGN s'engage à mettre tous ses moyens en œuvre pour assurer dans des conditions optimales les services au Client, sauf dans l'hypothèse où une interruption du service est expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle compétente.

En outre, la responsabilité de IS WEBDESIGN ne sera pas engagée pour tout cas de Force Majeure habituellement reconnu par les tribunaux et notamment :

1. Si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant à IS WEBDESIGN au titre des présentes, est empêchée, limitée ou perturbée du fait d'incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott, ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable de IS WEBDESIGN ("Cas de Force Majeure"), alors IS WEBDESIGN, sous réserve d'une prompt notification au Client, devra être dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou perturbation, et le Client sera de la même manière dispensée de l'exécution de ses obligations dans la mesure où les obligations de cette partie sont relatives à l'exécution ainsi empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie ainsi affectée fasse ses meilleurs efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux parties procèdent avec promptitude dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées.

La partie affectée par un Cas de Force Majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée par courrier électronique des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce Cas de Force Majeure.

Si les effets d'un Cas de Force Majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, le contrat pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre.

2. Soit encore du fait du Client, notamment dans les cas ci-après :

- détérioration de l'application,
- mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par sa Clientèle,
- destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client.

IS WEBDESIGN ne pourra être tenu responsable envers le Client de l'introduction d'un virus informatique dans le serveur Web ou dans le site ayant un effet sur son bon fonctionnement, de la migration du site dans un environnement matériel ou logiciel différent, des modifications apportés aux composants logiciels par une personne autre qu' IS WEBDESIGN, d'une baisse du Chiffre d'Affaires consécutive au fonctionnement ou à l'absence de fonctionnement, ou à l'utilisation ou à l'absence d'utilisation du site ou des informations s'y trouvant ou devant s'y trouver, d'intrusion illégale ou non autorisée de tout tiers dans le serveur ou dans le site, d'un encombrement temporaire de la bande passante d'une interruption du service de connexion à Internet pour une cause hors de son contrôle. (Voir article 8)

IS WEBDESIGN ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur le site, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit.

IS WEBDESIGN ne saurait être tenu pour responsable 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. A ce titre, IS WEBDESIGN informe le Client que ses prestations sont dépendantes d'autres opérateurs techniques et que sa responsabilité ne peut être engagée par leur défaillance.

Les réparations dues par IS WEBDESIGN en cas de défaillance du service qui résulterait d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de tout dommage indirect.

En aucun cas, IS WEBDESIGN ne pourra être tenu responsable des préjudices indirects, c'est à dire tous ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale du service fourni par IS WEBDESIGN, tels que

préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéficiaires ou de Clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système), pour lesquels le Client sera son propre assureur ou pourra contracter les assurances appropriées.

Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation. En tout état de cause, le montant des dommages intérêts qui pourraient être mis à la charge de IS WEBDESIGN, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à IS WEBDESIGN pour la période considérée ou facturées au Client par IS WEBDESIGN ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du service pour laquelle la responsabilité de IS WEBDESIGN a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.

SAUVEGARDES

Sauf convention particulière, IS WEBDESIGN effectue les sauvegardes des données hébergées tels que définies ci-après.

- Les données présentes sur le serveur sont sauvegardées sur un serveur distant tous les jours à heure fixe, et conservées sur un minimum 5 (cinq) jours tournants. Les données sauvegardées sont hébergées dans un centre de données physiquement différent du centre de donnée exploitant les services de production.

- Ces données peuvent être partiellement ou totalement restituées à la demande du client. Cette prestation pourra être facturée avec fourniture préalable d'un devis spécifique concernant cette opération. IS WEBDESIGN ne peut s'engager sur une obligation de résultats concernant une telle opération.

Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes les mesures nécessaires à la sauvegarde de ses données en cas de perte, ou de détérioration des données confiées, quelle qu'en soit la cause, y compris celle non expressément visée par les présentes.

Il conservera lui-même toutes les données qu'IS WEBDESIGN lui aura éventuellement transmises.

Il en est de même pour la collecte temporaire des adresses "IP" (Internet Protocol) considérée comme une mesure de sécurité interne, lesquelles adresses ne sont pas conservées par IS WEBDESIGN au-delà d'un délai d'un an. Toute réclamation ultérieure, même sur injonction judiciaire ou administrative ne pourra donc aboutir, IS WEBDESIGN n'étant plus en possession de ces données non archivées.

La responsabilité d'IS WEBDESIGN ne pourra donc être recherchée en cas d'éventuelle carence dans la mise en œuvre des mesures de sécurité, notamment de sauvegarde.

Cependant, si la responsabilité d'IS WEBDESIGN devait être relevée par une autorité judiciaire, elle ne pourrait être supérieure à un montant égal au montant des prestations facturées au client pour la période des 12 derniers mois.

Le Client reconnaît qu'aucune stipulation des présentes ne le dégagera des obligations de payer tous les montants dus à IS WEBDESIGN au titre des présentes.

GARANTIES DE FONCTIONNEMENT

Sauf convention particulière, IS WEBDESIGN garanti une GTI de 1h suite à une sollicitation du client pendant les heures d'ouverture IS WEBDESIGN, et une GTR de 4h pendant les heures d'ouverture habituelles de IS WEBDESIGN

SECOURS

Sauf convention particulière, les serveurs d'IS WEBDESIGN sont tous dupliqués (clonés) une fois par jour dans une autre datacenter que celui assurant l'exploitation normale. De ce fait, IS WEBDESIGN est en mesure, en cas de force majeure, de redémarrer les services hébergés depuis cette plateforme de secours dans l'état des données du dernier clonage (moins de 24h). Cette procédure constitue une mesure extrême qui peut être mise en œuvre par IS WEBDESIGN notamment pour respecter sa garantie de temps de rétablissement. Sans disposition contraire et écrite de sa part, le client accepte la mise en œuvre de cette procédure impliquant une potentielle perte de données, soit par une prise de décision d'un commun accord, soit par une prise de décision de IS WEBDESIGN pour respecter ses engagements contractuels vis à vis du client.

ARTICLE 10 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

10.1. Contenu du site

Le Client s'engage à ne pas héberger de sites de charme ou à caractère pornographique racistes ou illégaux et ceux ayant des liens hypertextes vers ce type de sites qui sont interdits sur les serveurs d'ISWD.

De même, il s'interdit à tout hébergement de site sur des pages 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 de son domaine vers ce type de sites.

Le Client s'engage à ne mettre à disposition du public, à partir de son site hébergé sur les serveurs d'ISWD, de fichiers sons encodés sous le format MP3 ou autre. Il s'engage également à ne pas inclure sur son site de liens hypertextes et à ne pas faire de redirection de son domaine vers des sites diffusant ce type de service.

Le Client est responsable du respect du volume de trafic et de l'espace de stockage autorisé par la formule d'hébergement et options auxquelles il a souscrit.

Le Client est informé que les publications constituent notamment des œuvres de l'esprit protégées par les droits d'auteurs au sens de l'article L 112-2 1er et 2° du Code de la Propriété Intellectuelle.

Il assure IS WEBDESIGN qu'il est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur l'intégralité des pages qu'il fait héberger, c'est-à-dire des droits de reproduction, de représentation et de diffusion relatifs au support Internet, pour une durée préalablement déterminée.

Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Le Client est seul responsable des services et de son site Internet, du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses. Le Client s'engage à respecter les droits des tiers, les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle des tiers tels que droits d'auteur, droits sur les brevets ou sur les marques. En conséquence, IS WEBDESIGN ne saurait être tenue pour responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses et ce, à quelque titre que ce soit.

Le Client déclare en conséquence accepter pleinement toutes les obligations légales découlant de la propriété de ses services, IS WEBDESIGN ne pouvant être recherchée ni inquiétée à cet égard pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de violation de lois ou règlements 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 loi Française en vigueur.

Le non-respect par le Client des points visés ci-dessus - que ce soit pour le site hébergé sur la plate-forme serveurs d' IS WEBDESIGN ou que cela concerne une redirection de son domaine vers ce type de sites – et notamment toute activité spécifiquement interdite à partir des serveurs d' IS WEBDESIGN et/ou tout contenu diffusé spécifiquement interdits sur les serveurs d' IS WEBDESIGN et/ou susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale et/ou susceptible de porter atteinte aux droits d'un tiers entraînera le droit pour IS WEBDESIGN de décâbler et/ou d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable les services du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels IS WEBDESIGN pourrait prétendre. Dans ces hypothèses, le Client ne pourra prétendre au remboursement par IS WEBDESIGN des sommes déjà versées.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur, et en particulier celles relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et notamment à faire toute déclaration des traitements auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.). Le Client s'engage par ailleurs à prendre toutes les assurances nécessaires auprès d'un organisme notoirement solvable afin de couvrir tous les dommages qui lui seraient imputables dans le cadre du présent contrat ou de son exécution.

Le Client garantit relever indemne IS WEBDESIGN de toute action en revendication de tiers liée au contenu des informations transmises, diffusées, reproduites notamment celles résultant d'une atteinte aux droits de la personnalité, à un droit de propriété lié à un brevet, à une marque, à des dessins et modèles, à des droits d'auteur ou celles résultant d'un acte de concurrence déloyale ou parasitaire ou d'une atteinte à l'ordre public, aux règles déontologiques régissant Internet, aux bonnes mœurs, au respect de la vie privée (droit à l'image, secret de la correspondance...) ou aux dispositions du Code Pénal : à ce titre, le Client indemniserà IS WEBDESIGN de tous frais, charges et dépenses que celle-ci aurait à supporter de ce fait, en ce compris les honoraires et frais raisonnables des conseils d'ISWD, même par une décision de justice non définitive.

Le Client s'engage à régler directement à l'auteur de la réclamation toute somme que celui-ci exigerait d'ISWD. En outre, le Client s'engage à intervenir sur demande d'IS WEBDESIGN à toute instance engagée contre cette dernière ainsi qu'à garantir à IS WEBDESIGN de toutes les condamnations qui seraient prononcées contre elle à cette occasion. En conséquence, le Client s'engage à faire son affaire personnelle de

toute réclamation et/ou procédure quelle qu'en soit la forme, l'objet ou la nature qui serait formée contre IS WEBDESIGN et qui se rattacherait aux obligations mises à la charge du Client au titre du présent contrat.

Le Client, seul responsable du contenu du site, s'engage à assurer à ses frais la défense d' IS WEBDESIGN dans le cas où cette dernière ferait l'objet d'une action en revendication, relative aux données, informations, messages etc., qu'elle diffuse, et à prendre à sa charge l'indemnité due en réparation du préjudice éventuellement subi, à condition d'avoir toute liberté pour transiger et conduire la procédure.

10.2. Utilisation de SCRIPTS CGI/PHP/MYSQL

IS WEBDESIGN fournit des hébergements qui permettent l'utilisation des scripts CGI, PHP, MYSQL et d'autres programmes exécutables. Ces scripts utilisent beaucoup plus de ressources système que de simples pages, les restrictions ci-dessous s'appliquent donc à l'utilisation de ces fonctionnalités.

Le Client a la possibilité de créer et exécuter ses propres CGI, PHP ou/et SQL sur son propre compte.

Cette utilisation doit être raisonnable. Toutefois, dans le but de fournir un service de bonne qualité, IS WEBDESIGN se réserve le droit d'arrêter l'exécution de certains CGI, PHP, SQL ou/et du site s'ils prennent trop de puissance serveur et mettent en péril, indépendamment des cinq restrictions citées ci-dessous, le bon fonctionnement d'un serveur d'ISWD.

IS WEBDESIGN fera son possible pour aviser les clients qui utilisent des scripts utilisant un trop grand pourcentage de ressources système avant de suspendre ceux-ci. Par contre, si les scripts causent des problèmes aux autres clients ou que ceux-ci prennent beaucoup trop de ressources ils pourront être stoppés sans préavis.

Le client est averti que l'utilisation non conforme à ce qui est indiqué ci-dessus peut être de nature à rendre incompatible le fonctionnement du site sur un serveur mutualisé, et exposer le site concerné à une suspension sans préavis afin de garantir une qualité de service acceptable à l'ensemble des clients du serveur. Le Client sera alors incité à opter pour un contrat d'hébergement dédié.

Les scripts ne doivent en aucun cas interagir avec la configuration du serveur ou du matériel. L'exécution de scripts de ce genre pourra entraîner l'annulation immédiate du compte client. En conséquence, pour apprécier le caractère raisonnable de

l'utilisation des scripts au regard d'un service mutualisé, seront utilisés les critères suivants :

- nombre de requêtes web par jour (html, php, cgi, jpg, gif et autres)
- utilisation du processeur de la machine ("CPU") (< 60 secondes à 100% de CPU)
- utilisation de la RAM (<80 Mo par seconde)
- accès à un serveur sql par 3 connexions (requête/session) simultanées uniquement (IS WEBDESIGN vous recommande d'établir des connexions courtes et les fermer après utilisation)
- pour d'autres raisons non définies par les présentes mais qui, selon l'appréciation d'ISWD, risqueraient de mettre en péril le système informatique d'ISWD. Le client sera tenu de faire connaître la raison précise pour laquelle il utilise les scripts.

Les alertes sont envoyées lorsque l'un des 5 critères est atteint, et le client est alors tenu de valider la bonne réception de cette alerte par un e-mail en retour, et la bonne compréhension de la demande formulée par IS WEBDESIGN.

Si le client ne valide pas cet e-mail dans les 12 heures, IS WEBDESIGN se réserve le droit de fermer le site sans préavis.

10.3. L'utilisation du SPAM est totalement interdite

Le client s'engage à ne pas se servir des fonctionnalités de la messagerie pour envoyer des messages en grand nombre (SPAM) ou à des personnes qui ne désirent pas en recevoir. A ce titre, IS WEBDESIGN se réserve le droit de mettre en place sur ses serveurs des outils logiciels empêchant ces pratiques.

En cas de plainte de quiconque (client ou non client) concernant un e-mail envoyé :

- à partir des installations chez IS WEBDESIGN
- ou comportant les URL des sites hébergés chez IS WEBDESIGN

En cas de non-respect de cet engagement, le client reconnaît que IS WEBDESIGN est en droit de limiter, de restreindre, d'interrompre ou de suspendre définitivement tout ou partie du service mis en cause voire rompre définitivement le contrat en cas de non-respect des avertissements pour spamming envoyés par e-mail au client.

10.4. Mot de passe

Le Client est le responsable entier et exclusif des mots de passe qu'IS WEBDESIGN pourrait lui fournir. Toute utilisation faite par le mot de passe et l'identifiant du Client

sera considérée comme relevant de la responsabilité exclusive du Client. Le Client est seul responsable de la sécurité de ce mot de passe.

10.5. Défaut de fonctionnement

Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du serveur consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura fourni son (ou ses) mot(s) de passe, non conforme aux instructions de fonctionnement qui lui auront été fournies par IS WEBDESIGN.

De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte du ou des mots de passe précités.

10.6. Information

Le Client s'engage à informer IS WEBDESIGN de toute modification concernant sa situation (notamment changement d'adresse, électronique ou autre, modification de son équipement...) au plus tard dans le mois de ce changement, sauf pour le changement de l'adresse de messagerie, dont la modification devra être transmise dans les 48 heures à compter de son utilisation. A défaut de respect de ce délai, ou à défaut d'informer IS WEBDESIGN de ce changement, IS WEBDESIGN dégage sa responsabilité pour toute fermeture de service, conformément aux stipulations édictées à l'article 12.3

10.7. Copie

Le Client s'engage à conserver une copie des données transmises

ARTICLE 11 : DUREE DU CONTRAT

Sauf mention spécifique stipulée dans les conditions particulières, le contrat est conclu pour une durée annuelle qui commence à courir à compter de l'installation de fichiers, par IS WEBDESIGN ou par le Client, sur son espace réservé ou à compter de la réception par le Client des codes lui permettant d'accéder à son espace réservé.

Le présent contrat est renouvelable par tacite reconduction, pour une durée identique à celle fixée lors de sa conclusion, selon les conditions définies par l'article 13, sauf dénonciation par l'une des parties dans les conditions décrites ci-après.

1. ARTICLE 12 : NOM DE DOMAINE

Sur commande du Client, IS WEBDESIGN se charge pour le compte du Client des formalités d'enregistrement du nom de domaine choisi par le Client auprès des registres chargés de la gestion du domaine choisi ou de tout prestataire intermédiaire

que IS WEBDESIGN choisirait. A cet effet, le Client devra fournir à IS WEBDESIGN, sur simple demande de celle-ci, tous les documents et informations nécessaires à cette démarche. IS WEBDESIGN rapportera au Client toute difficulté qu'elle pourrait rencontrer pour l'enregistrement du nom de domaine souhaité par le Client.

En tout état de cause, IS WEBDESIGN ne s'engage pas sur l'obtention du nom de domaine choisi par le Client dans la mesure où cette décision appartient aux registres sollicités.

Le Client est seul responsable du choix du nom de domaine et vérifiera que le nom choisi ne porte pas atteinte aux droits d'un tiers. Le dépôt fait par IS WEBDESIGN se fait pour le compte du Client. En conséquence le Nom de Domaine enregistré par le Client est sous sa garde exclusive et il lui appartient de s'assurer du renouvellement de ce nom de domaine en temps utile.

IS WEBDESIGN est un simple intermédiaire technique agissant au nom du Client. Le Client reconnaît que la prestation d'IS WEBDESIGN consiste seulement en une inclusion dans la base de données partagée des Noms de Domaine, du Nom de Domaine que le Client choisit, pendant la durée du présent contrat et sous réserve, notamment, que le Nom de Domaine soit disponible et que le Client respecte les termes des présentes conditions générales et particulières.

Le Client, en acceptant de commander un nom de domaine par l'intermédiaire d'ISWD, certifie avoir lu et accepté les conditions particulières liées à l'enregistrement des noms de domaines, en particulier les différentes chartes de nommage disponibles sur les sites Internet des différents Bureaux d'Enregistrements :

- Pour les noms de domaines en .FR : charte de nommage de l'AFNIC disponible sur son site Internet www.afnic.fr
- Pour les noms de domaines en .BE : conditions générales de DNS.be disponibles sur son site Internet www.dns.be
- etc...

ARTICLE 13 : TARIF, PAIEMENT, DELAI DE PAIEMENT ET DE RENOUVELLEMENT

13.1. Tarif :

Les prix des services fournis par IS WEBDESIGN au titre du contrat de prestations de services d'IS WEBDESIGN sont effectués sur devis.

Les abonnements et prestations proposés sont mentionnés dans le bon de commande ; ils s'entendent toutes taxes comprises et sont payables en euros, d'avance lors de l'enregistrement du bon de commande, sur présentation d'une facture envoyée au Client.

IS WEBDESIGN se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment, sous réserve d'en informer le client au moins un mois à l'avance, notamment par l'émission anticipé d'une facture d'abonnement indiquant les nouveaux tarifs. Suite à cette information le Client sera libre de résilier le contrat, dans les conditions précisées dans l'article 15 ou si les nouveaux tarifs sont moins favorables au Client, en tenant compte de l'indexation des prix tels que définis dans l'article 13.3. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté le nouveau tarif. Les modifications de tarifs seront applicables à tous les contrats et notamment à ceux en cours d'exécution.

IS WEBDESIGN se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe réglementaire, administrative ou légale ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

13.2. Modalités de Paiements

Les abonnements payés d'avance sont garantis pour la période concernée.

Le paiement doit être fait par chèque, à condition qu'il émane d'un établissement bancaire situé sur le Territoire Français (pour raison de frais élevés à notre charge), par virement bancaire ou par Billet à Ordre. Aucun autre paiement ne sera accepté ou validé par nos soins autre que ceux cités précédemment, sauf accord préalable entre les parties.

13.3. Evolution des prix

En cas de renouvellement, les taxes applicables seront celles en vigueur au jour du renouvellement.

La revalorisation des prix s'appuiera sur la formule suivante où M1 représente le nouveau tarif :

$$M1 = M0 * (ISSRE1 / ISSRE0)$$

Dans laquelle :

M1 : est le prix révisé

M0 : est le prix fixé en début de contrat

ISSRE0 : représente la valeur de l'indice SYNTEC (www.syntec.fr) publié 3 mois avant la date de début de contrat,

ISSRE1 : représente la valeur de cet indice au même mois de l'année de révision,

13.4. Renouvellement

IS WEBDESIGN notifiera le Client par le biais d'une facture émise par anticipation de son obligation d'acquitter le prix du renouvellement du/des hébergement(s) concerné(s).

Cette facture sera émise au moins 30 jours avant la date de renouvellement.

Cette notification pourra être faite par e-mail uniquement, et sera adressée au contact de facturation (adresse email à tenir à jour, sous la responsabilité du Client).

Sauf mentions contraires dans les spécifiées en conditions particulière, le client peut décider de ne pas renouveler un service par simple communication écrite (courrier / fax / email) adressée à IS WEBDESIGN avant le 1er jour du mois de renouvellement. IS WEBDESIGN procédera alors à l'annulation de la facture émise pour les frais de renouvellement et procédera à la fermeture du service à la date de renouvellement.

A défaut de l'entier paiement du prix du renouvellement fixé dans le tarif à la date de renouvellement, IS WEBDESIGN se réserve le droit de ne pas effectuer le renouvellement demandé par le Client. Le Client recevra alors un e-mail de notification de fermeture de l'hébergement. IS WEBDESIGN pourra dès cette date entreprendre l'effacement définitif de l'hébergement. Le client prendra toutes ses dispositions pour sauvegarder ses données avant la fermeture de son compte.

Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier, c'est à dire, notamment, d'un montant erroné, ou incomplet, ou ne comportant pas les références requises, ou effectué par un moyen ou une procédure non acceptés par IS WEBDESIGN, sera purement et simplement ignoré et provoquera le rejet par IS WEBDESIGN de la demande d'enregistrement, de renouvellement ou de transfert.

S'agissant d'un renouvellement payé par chèque, il appartient au Client de solliciter le renouvellement avec un délai suffisant de sorte que le chèque soit effectivement reçu par IS WEBDESIGN avant expiration de l'hébergement.

Tout incident et/ou retard de paiement à l'échéance entraînera suspension de services.

Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes dues au titre du contrat de prestations de services d'ISWD.

13.5. Conséquences d'un retard de paiement

Tout impayé (annulation du paiement par carte, défaut de provision et/ou rejet par notre banque suite à un paiement par chèque...) sera considéré comme un retard de paiement.

De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par IS WEBDESIGN de manière particulière et écrite, le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de toute somme due au titre du contrat entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable et sans préjudice l'application de l'article RESILIATION :

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Client au titre du contrat, quel que soit le mode de règlement prévu.
- la possibilité de suspendre ou de résilier, si bon semble à IS WEBDESIGN, l'exécution de toute commande en cours jusqu'au paiement complet des sommes dues par le Client ;
- l'application d'un intérêt à un taux égal au taux de l'intérêt légal Français augmenté de 2 points,
- la suspension de toutes les prestations en cours, quelle que soit leur nature, sans préjudice pour IS WEBDESIGN d'user de la faculté de résiliation du contrat stipulée à l'article RESILIATION.

Tout désaccord concernant la facturation et la nature des services devront être exprimés par courrier électronique à l'adresse info@is-webdesign.com dans un délai d'un mois après émission du bon de commande ou de la facture de renouvellement.

Dans l'hypothèse où des frais seraient exposés par IS WEBDESIGN, cette dernière en informera le Client et lui communiquera les justificatifs et la facture correspondant. Le Client pourra alors régler la somme due par chèque en euros.

ARTICLE 14 : DROIT DE RETRACTATION

Par dérogation à l'article L.121-20-1, 1° du Code Français de la Consommation, IS WEBDESIGN accorde au Client un droit de rétractation de 7 (sept) jours francs à compter de la date de fourniture de services, même si l'exécution de la prestation a déjà commencé sur demande du Client.

Ce droit de rétractation s'effectue par e-mail à l'adresse info@is-webdesign.com ou par téléphone au 03 87 30 55 89 du lundi au vendredi de 9h30 à 17h30 et donne droit pour le client au remboursement des sommes déjà versées par lui dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de l'avis.

Toute demande de rétractation qui ne respecterait pas le délai légal ou les formalités de l'alinéa précédent ne sera pas prise en considération.

ARTICLE 15 : RESILIATION, LIMITATION ET SUSPENSION DU SERVICE

15.1. Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure dans les conditions prévues à l'article 9 des conditions générales.

15.2. Dans les autres cas, le Client est libre de résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé réception moyennant un préavis de 3 mois. Dans ce cas, le Client ne pourra prétendre au remboursement par IS WEBDESIGN des sommes déjà versées.

15.3. Le non-respect par le Client des stipulations de l'article 10 des présentes conditions générales d'hébergement - que ce soit pour le site hébergé sur la plateforme serveurs d'IS WEBDESIGN ou que cela concerne une redirection de son domaine vers ce type de sites - et notamment toute activité spécifiquement interdite à partir des serveurs d'IS WEBDESIGN et/ou tout contenu diffusé spécifiquement interdits sur les serveurs d'IS WEBDESIGN et/ou susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale et/ou susceptible de porter atteinte aux droits d'un tiers, entraînera le droit pour IS WEBDESIGN de décabler et/ou d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable les services du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages-intérêts auxquels IS WEBDESIGN pourrait prétendre. Dans ces hypothèses, le Client ne pourra prétendre remboursement par IS WEBDESIGN des sommes déjà versées.

15.4. IS WEBDESIGN pourra mettre fin au contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sous réserve d'un préavis de 3 mois.

15.5. En cas de manquement par l'une des parties à l'une ou l'autre de ses obligations au titre du contrat non réparé dans un délai de 7 jours à compter soit d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée par la partie plaignante notifiant les manquements en cause, soit de toute autre forme de notification faisant foi adressée par ladite partie, le contrat sera résilié de plein droit, sans préjudice de tous dommages-intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

15.6. La date de notification de la lettre comportant les manquements en cause sera la date du cachet de la poste, lors de la première présentation de la lettre.

15.7. Si IS WEBDESIGN résilie le contrat dans les conditions prévues à l'article 15.4, le Client ne pourra prétendre au remboursement par IS WEBDESIGN des sommes déjà versées, et IS WEBDESIGN ne sera redevable d'aucun dédommagement à l'égard du Client. En revanche, si le non-respect des obligations du client entraîne un préjudice pour IS WEBDESIGN, IS WEBDESIGN se réserve le droit de poursuivre le Client pour obtenir la réparation complète de ce préjudice et notamment le remboursement de dommages et intérêts, pénalités, frais, honoraires exposés par IS WEBDESIGN.

15.8. Aux termes de ce contrat, quel qu'en soit le motif, IS WEBDESIGN s'engage à procéder au retrait intégral des fichiers relatifs au site du Client et présents sur ses serveurs.

15.9. Le service est restreint, limité ou suspendu de plein droit si le paiement n'est pas effectif après relance et lettre de mise en demeure.

15.10. En outre, IS WEBDESIGN se réserve la possibilité de restreindre, limiter ou suspendre ses services sans préavis ni indemnité s'il apparaît que le Client utilise les services qui lui sont fournis pour une activité, quelle qu'elle soit, qui ne serait pas conforme au contrat de déontologie (consultation en cliquant sur ce lien <https://www.is-webdesign.com/UserFiles/File/contrat-hebergement-deontologie.pdf>).

15.11. Le service peut encore être restreint, limité ou suspendu lorsque les conditions particulières applicables à chaque type de service fourni par IS WEBDESIGN prévoient cette sanction en conséquence d'un manquement.

15.12. En toutes hypothèses, les mesures de restriction, limitation ou suspension sont exercées selon la gravité et la récurrence du ou des manquements. Elles sont déterminées en fonction de la nature du ou des manquements constatés.

15.13. Le Client comprend qu'IS WEBDESIGN devra effectuer une restriction, limitation ou suspension de l'hébergement si IS WEBDESIGN reçoit un avis à cet effet notifié par une autorité compétente, administrative, arbitrale ou judiciaire, conformément aux lois applicables appropriées.

ARTICLE 16 - PUBLICITE ET PROMOTION

IS WEBDESIGN pourra à l'occasion de manifestations, dans les colloques et publications spécialisées sur les marchés professionnels, se prévaloir des services fournis au Client ainsi que sur ses documents commerciaux et/ou plaquettes.

ARTICLE 17 : APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE IS WEBDESIGN

Les présentes conditions générales sont applicables à toute prestation d'hébergement, de fourniture de noms de domaines ou d'adresses emails fournie par IS WEBDESIGN. Le contrat prévaut sur toute plaquette, brochure commerciale, publicité ou contenu du site Internet de IS WEBDESIGN, sous réserve de l'application de la clause « modification ».

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes conditions générales d'hébergement, qui s'appliquent quelles que soient les options retenues ; l'hébergement souscrit et les modalités d'ouverture de l'hébergement. Aucune demande séparée ou modification particulière du bon de commande faite par le client ne peut, sauf acceptation formelle et expresse, être opposable à IS WEBDESIGN, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de cette dernière.

ARTICLE 18 : MODIFICATION

Les conditions générales et/ou particulières en ligne prévalent sur les conditions générales et/ou particulières et le bon de commande imprimée. Les parties conviennent qu'IS WEBDESIGN peut, de plein droit, modifier son service et les clauses des présentes conditions sans autre formalité que d'en informer le Client par un avertissement en ligne et/ou de porter ses modifications dans les conditions générales en ligne. Toute modification ou introduction de nouvelles options d'abonnement fera l'objet d'une information en ligne sur le site localisé à l'adresse www.is-webdesign.com ou l'envoi d'un courrier (électronique ou papier) au Client. Dans cette hypothèse, le Client peut, en dérogation à l'article 15 des conditions générales, résilier le contrat dans un délai de trente jours à compter de l'entrée en vigueur de ces modifications.

ARTICLE 19 : DISPOSITIONS GENERALES

19.1. Divisibilité

Si l'une quelconque des stipulations du présent contrat s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité du contrat ni altérer la validité de ses autres dispositions. Le fait que l'une ou l'autre des parties ne revendique pas l'application d'une clause quelconque du contrat ou acquiesce à son

inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne pourra être interprété comme une renonciation par cette partie aux droits qui découlent pour elle de ladite clause.

Dans ce cas, les parties devront dans la mesure du possible remplacer la disposition annulée par une disposition valable correspondant à l'esprit et à l'objet des Conditions contractuelles.

19.2. Intitulés

Les intitulés des articles des Conditions contractuelles ont pour seul but de faciliter les références et n'ont pas par eux-mêmes, une valeur contractuelle ou une signification particulière.

19.3. Conditions particulières et Annexes

Les conditions particulières et éventuelles annexes sont incorporées par référence aux Conditions générales et sont indissociables des Conditions générales. L'ensemble de ces documents sont dénommés dans le présent document «Conditions contractuelles». Ces documents sont en outre sujets à modifications ou évolutions.

19.4. Notifications

Toutes les notifications, communications, mises en demeure prévues par les Conditions générales seront réputées avoir été valablement délivrées au Client si elles sont adressées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à :

- Pour IS WEBDESIGN Sarl : à l'adresse postale du siège de l'entreprise
- Pour le titulaire de l'hébergement : à l'adresse postale et/ou e-mail qu'il a fourni à IS WEBDESIGN

19.5. Politique de Données Personnelles Sous-Traitant

Dans le cadre de la protection des données personnelles (RGPD) entrées en vigueur au 25 mai 2018 et dans le but d'assurer la transparence dans la gestion des données personnelles confiées par le Client à IS WEBDESIGN, la politique de Données Personnelles Sous-Traitant en date du 25 mai 2018 est annexée aux présentes et consultable en ligne à l'adresse <https://www.is-webdesign.com/UserFiles/File/annexe-iswd-cgv-hebergement-donnees-personnelles-mai-2018.pdf>.

ARTICLE 20 : LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

La loi Française sera seule applicable au présent Contrat, à l'exclusion, d'une part, des règles de conflit prévues par la loi Française, et d'autre part, des dispositions de la loi Française qui seraient contraires au présent Contrat.

Tout litige entre les parties, relatif à leurs relations contractuelles et notamment à l'interprétation, l'exécution et la résiliation du présent Contrat, sera soumis au tribunal de commerce de Nancy (France) même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Si, à la lecture de ces conditions générales d'hébergement, le Client a des questions à poser, contacter IS WEBDESIGN en utilisant les coordonnées de l'entreprise.
