

Conditions particulières de l'offre hébergement web applicables à partir du 13/07/2018

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions particulières, complétant les conditions générales de vente et d'utilisation ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles PulseHeberg s'engage à maintenir sur sa plate-forme, l'hébergement web du Client.

Les présentes conditions particulières prévaudront sur les conditions générales si une contradiction devait apparaître entre ces deux documents.

ARTICLE 2 : MOYENS

La plateforme de PulseHeberg où sera installé l'hébergement web est accessible pour le Client ainsi que pour le grand public par l'intermédiaire du réseau Internet.

ARTICLE 3 : SUPPORT TECHNIQUE

Pour tout dysfonctionnement notable, il est nécessaire d'envoyer un message au support via le manager client disponible à cette URL : <https://manager.pulseheberg.com>

Les réseaux sociaux ou encore les emails n'étant pas des plateforme de support technique officiel, les messages postés sur ce dernier ne pourront en aucun cas engager PulseHeberg.

ARTICLE 4 : CONDITIONS DE REALISATION DES SERVICES

PulseHeberg propose différentes configurations pour l'hébergement web, disposant de différentes limitations, comme l'espace disque, les bases de données SQL, les comptes FTP.

Dès lors que PulseHeberg décidera de la validation de la commande de manière automatisée ou manuellement le client recevra les identifiants par email.

La plateforme d'hébergement web est la propriété de PulseHeberg, en aucun cas elle n'appartient au client.

Le Client est le seul responsable de l'utilisation de son hébergement web. PulseHeberg se charge de l'administration des plateformes sur lesquelles le client est installé.

Concernant l'Hébergement web,

Le Client confirme détenir des connaissances basiques en administration d'un site web, et assure être à même d'assurer l'administration de son site.

Le Client confirme accepter la possibilité pour PulseHeberg pour filtrer ou brider la connexion des Hébergement web pour des raisons de sécurité et de maintien de la prestation.

Sur simple demande au support client, le Client peut demander à passer à une offre supérieure.

Le Service proposé est basé sur les technologies Apache, PHP, Nginx, MySQL parmi tant d'autres ainsi PulseHeberg se réserve la possibilité de limiter ou restreindre certaines fonctionnalités afin de garantir la sécurité de son Infrastructure. Seul un administrateur système de PulseHeberg peut décider de la mise en place, ou du débridage de ces limitations.

Le Client s'engage à utiliser le Service en bonne intelligence.

ARTICLE 5 : OBLIGATIONS DE PULSEHEBERG

PulseHeberg s'engage à :

- Assurer l'administration des plateformes d'hébergement web, de les maintenir en état de fonctionnement dans la limite des capacités de PulseHeberg.
- Intervenir rapidement en cas d'incident sur les plateformes d'hébergement web
PulseHeberg informera le client par le biais d'un mail, des réseaux sociaux ou le système d'état du réseau de toutes difficultés qu'il pourrait rencontrer à l'exécution du présent contrat.
- Afin de conserver une infrastructure performante et fiable, PulseHeberg se réserve la possibilité d'interrompre le service pour procéder à des opérations de maintenances majeures ou mineures. Le client en sera alors averti, soit par email, soit via les réseaux sociaux, soit via l'état du réseau

ARTICLE 6 : RESPONSABILITE DE PULSEHEBERG

La responsabilité PulseHeberg ne pourra être remise en cause en cas de :

- Faute, négligence, omission ou défaillance du Client ou d'un tiers sur lequel PulseHeberg n'a aucun pouvoir, non-respect des conseils donnés ;
- Force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté ;
- Divulgarion ou utilisation illicite du mot de passe remis confidentiellement au Client ;
- Mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par sa Clientèle ;
- Destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées ;

PulseHeberg se réserve le droit d'interrompre le Service, si ce dernier constitue un danger pour l'infrastructure.

PulseHeberg s'engage à en rétablir l'accès sous réserve que le Client procède aux interventions de correction requises.

En cas de manquement répété ou d'une particulière gravité, PulseHeberg se réserve le droit de ne pas remettre en service le « Hébergement web » du Client.

PulseHeberg 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 Virtual Private Server du Client, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit.

ARTICLE 7 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

Le Client s'engage à fournir des coordonnées valides permettant son identification : Nom, Prénom, organisation le cas échéant, Adresse postale, numéro de téléphone, adresse électronique.

PulseHeberg se réservant la possibilité de demander des justificatifs, sans réponse de la part du client sous 72H, une suspension peut être mise en place et ceci peut entraîner des coûts de remise en service.

- Le Client s'engage à ne pas héberger de sites racistes ou illégaux, ou à apposer de liens vers ces sites
- Le Client s'engage à ne pas héberger de sites à caractère pornographique sur les offres d'hébergement. 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 vers ce type de sites.
- 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.
- Le Client s'engage à ne pas héberger de fichiers volumineux (à titre non exhaustif : vidéos, sons, images) qui ne sont pas liés directement au site.
- Le Client s'engage à ne pas mettre en place de plateforme de téléchargements de fichiers (à titre non exhaustif : OwnCloud, Nextcloud) sur son hébergement web.
- Il assure PulseHeberg qu'il est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur l'intégralité des pages et données 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 déclare en conséquence accepter pleinement toutes les obligations légales découlant de la propriété de ses services, PulseHeberg 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 de PulseHeberg ou que cela concerne une redirection de son domaine vers ce type de sites -, qu'il soit susceptible d'engendrer une responsabilité civile et ou pénale, susceptible de porter atteinte aux droits d'un tiers entraînera sans avertissement la clôture du service sans préjudice du droit à tous dommages et intérêts auxquels le Client pourrait prétendre. Le client ne pourra ainsi prétendre au remboursement des sommes versées auparavant. Il pourra accéder au service de sauvegarde de son site (sauf réquisition judiciaire) après le paiement de la somme de 10€ par tranche de 100Mo.

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 PulseHeberg 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 de PulseHeberg 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.

UTILISATION DES RESSOURCES

L'utilisation des ressources se doit d'être raisonnable. Toutefois, dans le but de fournir un service de bonne qualité, PulseHeberg se réserve le droit d'arrêter l'exécution du Service s'ils prennent trop de puissance serveur et mettent en péril l'infrastructure.

En conséquence, pour confirmer le caractère raisonnable de l'utilisation des ressources au regard d'une plate- forme d'hébergement web, seront utilisés les critères suivants :

- trafic quotidien
- utilisation du processeur de la machine ("CPU")
- utilisation de la RAM
- accès à un serveur sql
- pour d'autres raisons non définies par les présentes mais qui, selon l'appréciation de PulseHeberg, risqueraient de mettre en péril le système informatique de PulseHeberg.

UTILISATION DU SPAM

Le client s'engage à ne pas se servir des fonctionnalités du Service pour envoyer des messages en grand nombre (SPAM) ou à des personnes qui ne désirent pas en recevoir ou à des adresses erronées.

A ce titre, PulseHeberg se réserve le droit de mettre en place sur son Service des outils logiciels empêchant ces pratiques.

En cas de non-respect de cet engagement, le client reconnaît qu'PulseHeberg est en droit de limiter, de suspendre définitivement ou pour une durée définie le service du Client.

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

ARTICLE 8 : CONDITIONS PARTICULIERES LIEES AUX SERVICES D'HEBERGEMENT EDUCATION

Dans le cas d'une commande d'un hébergement « Education Web » le client s'engage à être en accord avec les critères suivants :

- être étudiant dans un établissement scolaire public ou privé dans un des états membre de l'Union Européenne, du Canada ou des États-Unis d'Amérique.
- ne pas utiliser son hébergement à des fins professionnels ou de e-commerce
- être en possession des justificatifs de son statut étudiants en cours de validité au moment de la souscription
- justifier chaque année de son statut étudiant auprès du support

Dans le cas où le client ne respecte pas l'un des critères ci-dessus PulseHeberg se réserve le droit d'annuler et rembourser la commande ou de suspendre le service si ce dernier est déjà actif.

ARTICLE 8 BIS : CONDITIONS PARTICULIERES LIEES AUX SERVICES D'HEBERGEMENT ASSOCIATION

Dans le cas d'une commande d'un hébergement « Association Web » le client s'engage à être en accord avec les critères suivants :

- être une association à but on lucratif déclarée dans un des pays membre de l'Union Européenne, du Canada ou des États-Unis d'Amérique
- ne pas utiliser son hébergement à des fins professionnels, de e-commerce ou toute activité lucrative
- être en possession des justificatifs de son statut d'association en cours de validité au moment de la souscription : récépissé de déclaration, publication au Journal Officiel, etc.

Dans le cas où le client ne respecte pas l'un des critères ci-dessus PulseHeberg se réserve le droit d'annuler et rembourser la commande ou de suspendre le service si ce dernier est déjà actif.

ARTICLE 9 : DUREE DU CONTRAT ET RENOUELEMENT DU SERVICE

Par défaut, le service a pour durée celle prévue à la commande et figurant sur la facture remise par PulseHeberg pour le Service du Client.

ARTICLE 10 : RETRACTATION

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, et notamment aux articles L221-28 1° et L221-28 3 :

Le Client bénéficie d'un droit de rétractation. Il peut exercer ce droit, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, dans un délai de quatorze (14) jours à compter du lendemain de sa commande.

Le Client doit exercer son droit de rétractation avant l'expiration du délai précité en adressant par ticket support ou bien par courrier recommandé à SAS PulseHeberg - 55 avenue des Champs Pierreux - 92012 Nanterre Cedex le formulaire de rétractation en annexe en joignant un RIB.

Le client bénéficiera alors d'un remboursement au pro-rata temporis des jours restants sur la prestation concernée par la rétractation.

ARTICLE 11 : CONFIDENTIALITÉ ET AUTRES

Les données disponibles dans les répertoires restent confidentielles. PulseHeberg s'engage à ne pas les divulguer.

Toutefois, sur réquisition judiciaire, PulseHeberg sera contraint de fournir aux autorités légales les informations désirées.

ARTICLE 12 : CONDITIONS PARTICULIERES LIEES A LA PROTECTION ANTI DDOS

PulseHeberg met en place une protection préventive contre les attaques DDoS permettant de protéger son réseau opérationnel lors d'attaques.

PulseHeberg se réserve le droit d'interrompre de manière temporaire ou prolongée le service d'un client en cas d'attaques vers celui-ci.

Dans les deux cas, en raison de la haute complexité du service, PulseHeberg n'est soumis qu'à une obligation de moyens, il est possible que les protections ne détectent pas, ou ne permettent pas le maintien en fonctionnement de l'infrastructure.

Formulaire de rétractation

À l'attention de SAS PulseHeberg - 55 avenue des Champs Pierreux - 92012 Nanterre Cedex - France :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.