

Conditions particulières de l'offre VPS applicables à partir du 01/03/2018

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, le VPS du Client.

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

ARTICLE 2 : MOYENS

Dans le cadre de la fourniture du Service, PulseHeberg met à la disposition du Client un VPS disposant de ressources dédiées : espace disque et des ressources partagées : mémoire vive, CPU et réseau.

En raison de la haute technicité du Service, PulseHeberg ne saurait être soumise à ce titre qu'à une obligation de moyen.

La plate-forme serveur PulseHeberg où sera installé le VPS 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 plateformes 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 le service VPS.

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

Chaque serveur virtuel dispose d'une IPv4.

Le serveur hôte et le serveur virtuel sont la propriété de PulseHeberg, en aucun cas ils n'appartiennent au client.

Le Client est le seul responsable de l'utilisation et configuration de son serveur VPS.

PulseHeberg se charge de l'administration des serveurs hôtes sur lesquels les serveurs VPS sont installés.

Concernant le VPS :

Le Client confirme détenir des connaissances basiques en administration systèmes, et assure être à même d'assurer l'administration du système informatique.

L'installation de logiciels sur le serveur VPS se font sous l'entière responsabilité du client, PulseHeberg ne peut être tenu responsable des dommages résultants de l'utilisation de ces services.

Le Client confirme accepter la possibilité pour PulseHeberg pour filtrer ou brider la connexion des VPS 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.

La bande passante proposée sur l'offre VPS n'est pas garantie. Le trafic n'est pas limité, cependant des limites de types software afin de lutter contre l'utilisation du réseau à des fins de piraterie peuvent être mises en place.

Le Service proposé est basé sur les technologies de virtualisation type OpenVZ, LXC ou KVM, ainsi PulseHeberg se réserve la possibilité de limiter ou restreindre certaines fonctionnalités du VPS afin de garantir la sécurité de son Infrastructure.

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

Il est à noter que l'utilisation dite « flat » (utilisation élevée de tout ou partie des ressources, pendant une durée de plus de 15 minutes, sans interruption) est strictement interdite et pourra donner lieu à une suspension du service concerné.

L'usage de services ayant un impact important et continue sur le réseau (VPN avec charge importante, noeud TOR, seedbox) n'est pas toléré et pourra donner lieu à une suspension du service.

L'usage d'un service d'envoi d'emails en masse (SPAM) est strictement interdite et pourra donner lieu à une suspension du service concerné.

Le client dispose de graphiques de consommation des différentes ressources de son VPS sur son espace client, bien que l'exactitude de ces informations ne puisse être garantie, et qu'elles ne remettent pas en valeur les informations fournies par le support technique.

Article 5 : OBLIGATION DE PULSEHEBERG

PulseHeberg s'engage à :

- Assurer l'administration des serveurs hôtes, de les maintenir en état de fonctionnement dans la limite des capacités de PulseHeberg.

- Afin de maintenir 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 ;
- Divulcation 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 VPS 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 VPS du client, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit.

PulseHeberg n'effectue aucune sauvegarde des données stockées sur le VPS du client.

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 a la qualité d'hébergeur au sens des dispositions de l'article 6-I-2 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004 en ce sens « qu'il assure, même à titre gratuit, pour mise à disposition du public par des services de communication au public en ligne, le stockage de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature fournis par des destinataires de ces services ».

Le Client s'engage à s'acquitter de toute licence qui s'impose s'il a recours à des logiciels tiers lors de l'utilisation du Service.

Il en est de même si le Client utilise de manière avérée la technique du spamming sur le réseau Internet, lequel comportement entraînant sans préavis l'interruption du Service et la résiliation des présentes. Le Client s'interdit également toute activité d'intrusion ou de tentative d'intrusion à partir du VPS (à titre non exhaustif : scan de ports, sniffing, spoofing...).

Dans ces hypothèses, PulseHeberg se réserve le droit de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels PulseHeberg pourrait prétendre.

En aucun cas les garanties liées aux équipements de virtualisation utilisés par PulseHeberg auraient valeur de contrat, seul ce contrat ainsi que le bon sens du client peuvent avoir un impact sur les garanties du Service.

Article 8 : DUREE DU CONTRAT ET RENOUVELLEMENT 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 9 : 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 10 : 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 11 : 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.