



Conditions spécifiques

1. DEFINITIONS

Hébergement désigne les ressources techniques et moyens mis à la disposition du Client lui permettant de publier et d'exploiter un ou plusieurs Sites Internet.

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

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

2. OBJET

2.1. La Convention de Services IP Mono Site définit les conditions de mise à disposition par le Prestataire au Client des Services du Domaine IP Monosite.

2.2. La description de chaque Service figure en Annexe « Descriptif du Service » relative au Service concerné.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

3.1. La Convention de Services IP Mono Site est composée des présentes Conditions Spécifiques IP Monosite et de leurs Annexes.

3.2. Elle relève des Conditions Générales Orange Business Services.

4. DUREE

4.1. La Convention de Services IP Mono Site prend effet à compter de la signature par les deux parties de la première Commande pour une durée indéterminée.

4.2. Les Commandes sont souscrites pour une durée indéterminée assortie d'une durée minimale à compter de la Date de Mise en Service des Services concernés. Les durées minimales figurent en Annexe « Descriptif du Service » du Service concerné.

5. PROCEDURE ET MODIFICATION DE COMMANDE

5.1. Les Commandes sont prises en application de la Convention de Services IP Monosite au moyen de Bons de Commande qui précisent les coordonnées des Sites ainsi que les Services souscrits.

5.2. Les modifications d'une Commande demandées par le Client s'effectuent au moyen d'un Bon de Commande ou via le Web Administrateur si cette possibilité est ouverte pour le Service concerné. Les modifications de Commande s'effectuent selon les conditions définies, le cas échéant, aux Annexes « Descriptif du Service » et/ou « Tarifs » du Service concerné.

6. MISE EN SERVICE

6.1. En concertation avec le Prestataire, le Client mentionne sur le Bon de Commande une Date Contractuelle de Mise en Service qui doit tenir compte des délais de mise en service indiqués en Annexe « Descriptif du Service » du Service concerné.

6.2. Les conditions de mise en service de chaque Service sont décrites en Annexe « Descriptif du Service » du Service concerné.

6.3. La Date de Mise en Service est notifiée par le Prestataire au Client. Elle constitue le point de départ de la facturation de la Commande concernée.

7. CONDITIONS SPECIFIQUES D'UTILISATION DES SERVICES

7.1. Le Client s'engage à nommer un interlocuteur qui veillera à la bonne exécution par le Client de ses obligations et qui sera l'interlocuteur du Prestataire pour toutes questions relatives à la fourniture du Service concerné.

7.2. Le Client s'engage à ce que les Services et Équipements soient utilisés conformément aux stipulations des Conditions Générales Orange Business Services et de la Convention de Services IP Monosite et à respecter les recommandations écrites que le Prestataire pourrait être amené à lui faire. En particulier, les Services seront utilisés selon le mode et la configuration précisés en Annexes.

7.3. Le Client s'engage à avoir une utilisation appropriée du Service et s'interdit toute utilisation contraire aux lois et règlements en vigueur.

7.4. On entend notamment par « utilisation inappropriée du Service » :

(i) l'utilisation du Service à des fins autres que professionnelles,
(ii) l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications,

(iii) l'utilisation ininterrompue du Service par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne,

(iv) l'utilisation de la ligne via la connexion à un automate d'appel (ex : télécopieur, modem) permettant la programmation d'envoi de messages et ce, quelle qu'en soit la finalité, la programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »),

(v) l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non,

(vi) l'utilisation du Service vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet, consultables par le biais d'un numéro géographique et d'une façon plus générale l'utilisation du forfait vers toute plate-forme de services bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.

7.5. Par ailleurs, le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet, et en particulier reconnaît :

(i) disposer du matériel et des logiciels conformes et du personnel qualifié pour le bon fonctionnement du Service,

(ii) avoir connaissance de la nature du réseau Internet,

(iii) qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet.

7.6. Le Client s'engage notamment :

(i) à ne pas utiliser (ou autoriser/ permettre à un tiers d'utiliser) le Service pour transmettre ou recevoir des éléments ou des données de quelque nature que ce soit, qui seraient en violation des lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, diffamatoire ou porteraient atteinte à des engagements de confidentialité ou violeraient des droits de propriété,

(ii) à ne pas transmettre en connaissance de cause ou par négligence tout élément électronique et/ou logique via le Service qui causerait ou serait susceptible de causer un dommage de quelque nature que ce soit aux systèmes informatiques du Prestataire ou à d'autres utilisateurs de l'Internet.

(iii) à ne pas porter préjudice à l'image du Prestataire ni par la nature ni par la promotion de son service propre.



(iv) à ne pas se servir des fonctionnalités de messagerie pour envoyer des messages en grand nombre à des personnes qui ne désirent pas en recevoir.

(v) à respecter les stipulations du règlement « Conditions d'Utilisation des Services » figurant sur le site du Prestataire à l'adresse électronique suivante : www.orange-business.com.

7.7. Le Client est seul responsable du contenu de ses sites et de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet. Lorsque le Prestataire met à la disposition du Client des informations relatives à l'utilisation d'Internet par les utilisateurs, ce dernier fait sienne toute démarche nécessaire à l'information préalable de ses utilisateurs et toute déclaration, notamment à la Commission Nationale Informatique et Libertés.

7.8. Aucun équipement dont les caractéristiques ou le type n'auraient pas été préalablement validés par le Prestataire ne devra être raccordé au site du Client. Le Prestataire se réserve le droit de déconnecter immédiatement ou de demander la déconnexion immédiate de tout équipement raccordé en violation de cette clause.

7.9. En cas de violation des stipulations du présent article par le Client, ce dernier reconnaît la faculté au Prestataire de suspendre puis de résilier de plein droit et sans formalités supplémentaires tout ou partie de la ou des Commandes concernées sans que cela ouvre droit à une quelconque indemnisation du Client. Pendant la durée de suspension, le Prestataire continue de facturer le Service.

8. INSTALLATION - MAINTENANCE

8.1. Les conditions de maintenance du Prestataire propres à chaque Service figurent en Annexe « Descriptif du Service » du Service concerné.

8.2. Le Prestataire est seul habilité à intervenir dans les opérations d'exploitation et de maintenance relatives au Service.

9. QUALITE DE SERVICE

9.1. Le Prestataire garantit la qualité du service dans les conditions définies en Annexe « Qualité de Service » du Service concerné.

9.2. De convention expresse, les sommes dues au titre des pénalités constituent pour le Client une indemnité forfaitaire couvrant le préjudice subi et excluent toute réclamation en dommages-intérêts pour quelque motif que ce soit.

10. PRIX

10.1 Les prix de chaque Service sont détaillés en Annexe « Tarifs » du Service concerné ou, le cas échéant, dans le Bon de Commande.

10.2. Le Prestataire s'engage à faire bénéficier automatiquement le Client de toute baisse du prix du Service postérieure à sa Commande.

11. CONDITIONS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

11.1. Les abonnements sont facturés terme à échoir sauf pour les communications téléphoniques qui sont facturés à terme échu. A la première et dernière facturation, les abonnements afférents à la période écoulée depuis la mise en service sont décomptés prorata temporis. La base de décompte est définie, le cas échéant, en Annexe « Tarifs » du Service concerné.

11.2. La périodicité d'émission des factures est mensuelle. Le cas échéant, et selon le Service concerné, la périodicité de facturation peut être bimestrielle, sous réserve que cela soit stipulé en Annexe « Tarifs » relative au Service concerné. Les sommes facturées sur la base d'une périodicité bimestrielle sont payables à 15 jours date d'établissement de la facture. Par ailleurs, le Prestataire pourra établir, en option, une facture bimestrielle pour des montants unitaires de facture inférieurs à 500 € HT par mois.

11.3. Les communications sont facturées conformément au relevé des consommations enregistrées par le central

téléphonique. Le Client reconnaît que ce relevé atteste de l'existence et du nombre de communications passées.

11.4. Les Services non récurrents (sans abonnement) sont facturées en totalité à la Commande ou peuvent donner lieu à la facturation d'un acompte, à la signature de la Commande, d'un montant minimum de 30 % HT du montant total de la Commande. L'Annexe « Tarifs » ou l'Annexe « Descriptif du Service » du Service concerné précisera les modalités de facturation.

12. RESPONSABILITE

12.1. Dans les conditions du présent article et de l'article 12 des Conditions Générales Orange Business Services, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée que dans la limite d'un montant de dommages-intérêts ne pouvant excéder, par Service concerné, le montant facturé au titre des 6 derniers mois au moment de la survenance de l'événement ayant engendré le préjudice. Le montant total des dommages et intérêts versés au cours d'une année civile, toute cause confondue, et par Service concerné, ne pourra excéder un montant égal au montant facturé au titre des 9 derniers mois.

12.2. Lorsque la responsabilité du Prestataire est engagée dans le cadre d'un Service non récurrent (sans abonnement), le montant des dommages-intérêts que le Prestataire peut être amenée à verser au Client est précisé en Annexe « Descriptif du Service » du Service concerné.

12.3. La responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée à raison :

(i) du contenu des informations ou des transactions transmises, diffusées ou collectées, leur exploitation et leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers (notamment les fichiers d'adresse) mais aussi le son, le texte, les images, les éléments de forme, les données accessibles sur Internet et ce à quelque titre que ce soit,

(ii) de la mauvaise programmation ou du mauvais paramétrage de l'application hébergée (Site Internet du Client) pour lesquels le Prestataire n'intervient en aucun cas,

(iii) des détournements éventuels ainsi que de la conservation des mots de passe, codes confidentiels et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client,

(iv) de la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions ou interruptions d'accès sur les réseaux d'accès à Internet et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet dont le Prestataire n'a pas la responsabilité,

(v) des dommages qui affecteraient le Client ayant pour origine exclusive des ressources informatiques externes à celles utilisées dans le cadre de la fourniture du Service par le Prestataire,

(vi) des conséquences liées à la saturation de(s) boîtes aux lettres fournies,

(vii) de l'inéligibilité du Client à la technologie xDSL,

(viii) des intrusions malveillantes de tiers dans le système informatique du Client ou dans les boîtes aux lettres électroniques du Client, sauf faute du Prestataire dans l'exécution des obligations ci-après.

La fourniture d'un service sécurisé incluant un pare-feu par le Prestataire oblige le Prestataire à mettre en œuvre tous les moyens techniques d'intervention et d'assistance afin d'éviter l'intrusion d'un tiers dans le système d'exploitation de la Plateforme d'hébergement. Dans ce cas, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée que dans le cas où cette intrusion serait due à une configuration du pare-feu par le Prestataire non conforme aux règles de sécurité.

Ces cas pourront être complétés, le cas échéant, en Annexe « Descriptif du Service » du Service concerné.

12.4. Dans le cas où le Client effectuerait une demande d'enregistrement et de gestion d'un nom de domaine, le



Prestataire réalise son enregistrement auprès de l'Autorité d'enregistrement concernée, sous réserve d'acceptation par cette dernière. En tout état de cause, le bénéficiaire d'un nom de domaine fait siennes les réclamations éventuelles émanant de tiers prétendant avoir un droit sur ces « noms » et reste responsable vis-à-vis de l'organisme compétent du respect des règles d'enregistrement précisées dans le document joint. En outre, le Prestataire n'est pas responsable des retards ou des impossibilités d'attribution liés à l'attribution du nom de domaine, ni de leurs conséquences, qu'ils soient du fait de l'organisme compétent ou du fait que le nom de domaine choisi par le Client ait été déjà attribué. Une nouvelle demande d'enregistrement pourra être formulée par le Client.

12.5. Les pertes ou les corruptions de données, de fichiers et/ou de programmes et les frais de reconstitution de ceux-ci, les coûts supplémentaires consécutifs à l'indisponibilité des données, les coûts de remplacement consécutifs à l'indisponibilité des produits et l'atteinte à l'image constituent, notamment, des dommages indirects n'ouvrant pas, par conséquent, droit à réparation.

13. RESILIATION

13.1. La Convention de Services IP Monosite peut être résiliée pour convenance par les parties par lettre recommandée avec avis de réception, moyennant un préavis de trois mois.

13.2. Chacune des Parties peut résilier pour convenance tout ou partie d'une Commande par lettre recommandée avec avis de réception, moyennant un préavis d'un mois. En cas de résiliation par le Client avant la fin de la durée minimale de tout ou partie de la Commande, le montant des abonnements restant à courir jusqu'à l'expiration de cette durée sera facturé au moment de la résiliation, à titre d'indemnité sauf si la résiliation est motivée par un manquement de la part du Prestataire conformément à l'article 13.3 des Conditions Générales Orange Business Services. En cas de résiliation par le Client avant la Date de Mise en Service de tout ou partie de la Commande, le Client sera redevable des frais de mise en service pour le Service concerné.

13.3. Les pénalités dues par le Client au titre de la résiliation des Commandes sont cumulables entre elles.

13.4. Après résiliation de tout ou partie d'une Commande, pour quelque cause que ce soit, le Client s'oblige à restituer au Prestataire l'ensemble des adresses IP qui lui ont été concédées dont le Prestataire récupère le plein usage.

14. HÉBERGEMENT

14.1. L'Hébergement est mutualisé, plusieurs sites de plusieurs clients pouvant être hébergés sur une même Plate-forme d'hébergement. Le Client reconnaît expressément que le Prestataire ne participe aucunement au sens des présentes à la conception, au développement, à la réalisation et à la maintenance du Site Internet du Client ou de ses outils informatiques de gestion et d'administration. Les formules d'Hébergement et options font l'objet d'une description en Annexe « Descriptif du service » du Service concerné.

14.2. Le Prestataire s'efforce d'offrir un accès à la Plate-forme d'hébergement 24 heures sur 24, tous les jours de l'année. En cas de nécessité, le Prestataire se réserve la possibilité d'interrompre l'accès à la Plate-forme d'hébergement pour procéder à une intervention technique de maintenance et/ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement de ses services. Le Prestataire informera le Client, dans la mesure du possible, de l'existence et de la durée de l'intervention. Le Prestataire s'efforcera de procéder aux opérations de maintenance aux heures où la Plate-forme d'hébergement est la moins utilisée par les utilisateurs d'Internet, sauf dans le cadre d'une maintenance corrective urgente.

14.3. Le Client administre seul son Site Internet notamment au moyen d'une interface d'administration, communément appelée

"tableau de bord", et qui est accessible par mot de passe et identifiant. Les mots de passe et identifiants sont communiqués par le Prestataire au Client après réception du Bon de Commande de la part du Client. La Plate-forme d'hébergement est accessible pour le grand public par le réseau Internet au moyen de terminaux appropriés connectés à ce réseau.

14.4. Le Prestataire prend des précautions raisonnables pour assurer la protection matérielle des données et programmes que le Client lui aura confiés. En principe, des sauvegardes quotidiennes (sous Linux) et hebdomadaires (sous Windows) sont effectuées et sont conservées pendant 30 jours. Cependant, pour des raisons techniques, notamment liées aux robots en charge de ces opérations, ces sauvegardes peuvent ne pas avoir lieu à la fréquence susvisée. Par conséquent, le Client doit effectuer ses propres sauvegardes afin d'éviter la perte ou l'altération de ses fichiers et bases de données. En cas de perte ou de destruction des données du Client et sur demande écrite de ce dernier, la dernière sauvegarde effectuée pourra lui être communiquée dans un délai raisonnable. Le Prestataire s'engage à répondre 2 fois maximum par année contractuelle à de telles demandes; au-delà, l'opération de restitution fera l'objet d'un devis et, après acceptation du Client, lui sera facturée.

14.5. La solution d'Hébergement proposée par le Prestataire comprend un certain volume de trafic correspondant à un certain espace de stockage de données exprimé en Méga Octets (Mo). Le Client est responsable du respect de l'espace de stockage autorisé. En cas de litige, les parties conviennent que seules les mesures présentes dans la base technique feront foi en matière de dépassement de l'espace de stockage mis à la disposition du Client sur la Plate-forme d'hébergement. Tout dépassement de l'espace de stockage autorisé fera l'objet d'une facturation complémentaire, établie au tarif en vigueur au jour du dépassement, sur la base du nombre de Méga Octets (Mo) stockés en sus, ce que le Client accepte expressément.

14.6. En toute hypothèse, il est formellement interdit au Client d'analyser, visualiser ou modifier la configuration de la Plate-forme d'hébergement ainsi que sa structure et les fichiers la constituant. Les seules interventions autorisées du Client sur la Plate-forme d'hébergement sont l'implémentation, la mise à jour ou la suppression des éléments (fichiers et répertoires) constituant son Site Internet et se trouvant dans son espace d'hébergement privatif. Toute intervention sur des sites Internet de tiers présents sur la Plate-forme d'hébergement et/ou toute intrusion ou tentative d'intrusion des systèmes informatiques du Prestataire entraînera la mise en jeu immédiate de la responsabilité pénale et civile du Client par le Prestataire.

Le Client autorise le Prestataire à communiquer les modalités d'accès à la Plate-forme d'hébergement à son créateur de site, dans le cas où le Client aura spécifié dans la Commande ses coordonnées. Le Client est entièrement et exclusivement responsable des conséquences de la communication des identifiants et mots de passe par le Prestataire au prestataire tiers désigné ou en cas de perte ou de vol des identifiants et mots de passe.

14.7. Le Client doit prendre les précautions nécessaires afin que l'application hébergée sur la Plate-forme d'hébergement soit sauvegardée de manière à en permettre la restauration par le Client en cas de perte ou de destruction, notamment lorsque l'application hébergée est modifiée par le Client entre deux sauvegardes réalisées par le Prestataire.



14.8. En raison de la mutualisation de l'Hébergement, lors du développement de son Site Internet, le Client doit respecter les standards techniques de programmation disponibles sur demande auprès du Prestataire à l'adresse indiquée par ce dernier dans la Commande, ou à toute autre adresse que le Prestataire viendrait à lui substituer. Ainsi, le Client s'engage à ce que les scripts développés n'utilisent pas plus de 5% des ressources CPU à eux seuls et moins 10 Mo de mémoire RAM. Tout dépassement de ces seuils de manière répétée peut entraîner de plein droit et sans préavis la suspension ou la résiliation de la Commande relative au Service par le Prestataire afin de ne pas altérer la qualité de service auprès des autres clients hébergés sur la Plate-forme d'hébergement mutualisée. Dans cette hypothèse, le Prestataire en avisera le Client à posteriori dans un délai raisonnable. De manière générale, le Client s'engage à ce que les scripts hébergés ne portent pas atteinte à la configuration de la Plate-forme d'hébergement. Ainsi, l'utilisation de programmes MySQL, PHP, Perl, Java ou de tout autre outil logiciel, de manière inappropriée ou abusive (scripts en boucle, connexion persistante, etc...) et non conforme aux standards de programmation susvisés est rigoureusement interdite.

14.9. Le Client est responsable du respect de l'espace de stockage autorisé par le Prestataire.

15. MODIFICATION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES OU TECHNIQUES PAR LE PRESTATAIRE

15.1. Le Prestataire peut modifier à tout moment les conditions contractuelles ou techniques de fourniture d'un Service, après en avoir informé le Client au plus tard 1 mois avant la date d'entrée en vigueur. Les modifications sont applicables au Contrat en cours d'exécution.

15.2. En cas de modification substantielle portant préjudice au Client (et notamment en cas de hausse des prix), ce dernier peut résilier de plein droit la ou les Commandes concernées, y compris pendant la durée minimale, et ce sans pénalité et sans droit à dédommagement. La résiliation est effective à la date d'application de ces modifications.

16. CONDITIONS DE RETRAIT DU SERVICE PAR LE PRESTATAIRE

16.1. En cas de suppression d'un Service, le Prestataire rend public au moins 6 mois à l'avance la date à laquelle les nouvelles demandes cesseront d'être satisfaites. Sauf accord du Client, la résiliation des Commandes en cours ne pourra intervenir avant l'expiration d'un délai de 6 mois suivant la date à laquelle il a été mis fin à la commercialisation dudit Service.

16.2. Le Prestataire s'efforce au mieux de ses possibilités de proposer au Client une solution de remplacement. La suppression du Service, dans les conditions ci-dessus, ne saurait engager la responsabilité du Prestataire et ouvrir droit à des indemnités ou dommages et intérêts au profit du Client.