

Les Conditions générales de service d'OVH évoluent. À travers ce changement, nous poursuivons quatre principaux objectifs :

- Prendre en compte les évolutions de la réglementation, notamment en matière de droit de la consommation, de droit des obligations et de protection des données à caractère personnel ;
- Apporter des réponses à vos sollicitations et interrogations ;
- Préciser notre mode de fonctionnement et notre organisation, et ce dans le contexte de l'internationalisation de nos activités ;
- Améliorer la lisibilité du document.

Parmi les modifications opérées, vous noterez :

- La création d'un article regroupant l'ensemble des dispositions applicables aux consommateurs – c'est-à-dire aux clients utilisant nos services dans un cadre non-professionnel, telles que le droit de rétractation ou la procédure de médiation (*article 12*) ;
- Notre engagement de vous notifier au minimum 30 jours avant toute modification susceptible de dégrader vos conditions de service (*article 3.8*) ;
- Le rappel que chaque client reste propriétaire des contenus (données, informations, etc.) qu'il héberge dans le cadre de nos services (*article 3.9*) ;
- Une précision des périmètres de responsabilité de chacun, notamment à l'égard des tiers, ainsi que les conditions dans lesquelles la responsabilité d'OVH peut être engagée (*article 6*) ;
- Un renforcement des engagements d'OVH en matière de sécurité et de protection des données, spécialement dans le contexte du nouveau Règlement général de protection des données à caractère personnel (*article 8*) ;
- Notre engagement de ne pas modifier, selon le type de service, la localisation ou la zone géographique convenue des centres de données dans lesquels vous hébergez vos contenus (*article 8.2.3*) ;
- Notre engagement de ne pas sous-traiter, en dehors du Groupe OVH, de prestations impliquant un accès aux données que vous stockez dans le cadre de nos Services, sans accord de votre part ou disposition contraire des Conditions particulières de service applicables (*article 2*) ;
- Un renforcement des obligations en matière de confidentialité (*article 9*).

### **Ces Conditions générales de service entrent en vigueur le 20 juillet 2017.**

Nous vous invitons à en prendre connaissance dans leur intégralité ci-dessous.

Nous espérons que ces nouvelles Conditions générales de service répondront à vos attentes. Pour toute question relative à ces changements, nous restons à votre disposition par téléphone au 1007 ou par écrit : <https://www.ovh.com/fr/support/nous-contacter/>

L'équipe Support OVH  
1007

### **Rappel à destination de nos clients consommateurs**

*Si vous ne souhaitez pas être soumis à ces nouvelles dispositions, vous aurez la possibilité de résilier vos services en cours d'utilisation à compter du 17 juillet 2017 dans un délai maximum de 4 mois, conformément à l'article L224-33 du code de la consommation.*



Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions de mise à disposition et d'utilisation des Services d'OVH.

Elles forment, avec les Conditions Particulières de Service applicables et l'ensemble des documents auxquels elles font référence, un contrat (ci-après le « Contrat ») conclu entre OVH SAS, société de droit français, domiciliée 2 rue Kellermann 59100 Roubaix, et inscrite au RCS de Lille Métropole au numéro B424 761 419 (ci-après dénommée (« OVH »), et toute personne physique ou morale, consommateur ou professionnel, de droit privé ou de droit public, créant un Compte Client sur le Site Internet d'OVH (ci-après nommée le « Client ») ; le Client et OVH étant individuellement ou conjointement dénommés la ou les « Partie(s) ».

Les termes commençant par une majuscule ont le sens défini dans le cadre des présentes Conditions Générales de Service, ou, à défaut, dans le [Glossaire OVH](#), accessible sur le Site OVH.

## SOMMAIRE

ARTICLE 1 : COMMANDE DES SERVICES .....	1
ARTICLE 2 : SERVICES .....	2
ARTICLE 3 : CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES .....	3
ARTICLE 4 : SUPPORT OVH .....	5
ARTICLE 5 : RESPONSABILITE .....	6
ARTICLE 6 : CONDITIONS FINANCIERES.....	8
ARTICLE 7 : DUREE, RENOUVELLEMENT ET RESILIATION DES SERVICES .....	9
ARTICLE 8 : TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	10
ARTICLE 9 : CONFIDENTIALITE .....	12
ARTICLE 10 : DISPOSITIONS GENERALES.....	13
ARTICLE 11 : COMPETENCE JURIDICTIONNELLE ET LOI APPLICABLE .....	14
ARTICLE 12 : CONDITIONS SPECIFIQUES AUX CONSOMMATEURS .....	15

## ARTICLE 1 : COMMANDE DES SERVICES

**1.1. Compte-Client.** Pour pouvoir commander les Services d'OVH, le Client doit disposer d'un Compte Client valide (ci-après le « *Compte* » ou « *Compte Client* »). Le Client crée son Compte Client en ligne sur le Site Internet d'OVH. Le Client fournit toutes les informations requises (notamment courriel, identité, coordonnées, informations bancaires, etc.) et s'engage à ce que l'ensemble des informations ainsi fournies soient exactes et mises à jour pendant toute la durée du Contrat. Lorsque le Compte Client est créé et utilisé par une personne agissant au nom et pour le compte du Client, elle déclare et garantit à OVH avoir le pouvoir et la capacité nécessaires pour représenter et engager le Client dans les conditions prévues au Contrat.

**1.2. Vérification et activation du Compte-Client.** Avant l'activation du Compte Client ainsi qu'à tout moment en cours de Contrat, OVH se réserve le droit de contrôler l'exactitude des informations communiquées par ou pour le compte du Client, et de demander au Client des documents justificatifs. OVH se réserve le droit de ne pas activer ou de désactiver le Compte Client en cas d'information incomplète, erronée ou frauduleuse.



**1.3. Commandes.** A compter de l'activation de son Compte Client par OVH, le Client peut commander des Services. En fonction des Services, les Commandes peuvent être passées depuis le Site Internet d'OVH et/ou directement depuis l'Interface de Gestion du Client, et/ou en utilisant, le cas échéant, les API mises à disposition par OVH. Le Client est seul responsable de la gestion de son Compte Client et des moyens d'authentification (tels qu'identifiants, mots de passe, etc.) qui y sont associés. Toute Commande de Services réalisée à partir du Compte du Client est réputée être passée par le Client et engage ce dernier. Les conditions et délais de mise à disposition des Services varient en fonction du Service commandé. Certains Services sont mis à disposition uniquement après réception par OVH du paiement du Client. Il appartient au Client de s'assurer que les conditions de mise à disposition des Services commandés sont conformes à ses besoins.

## ARTICLE 2 : SERVICES

**2.1. Conditions de Service applicables.** La mise à disposition et l'utilisation des Services sont régies par les présentes Conditions Générales de Service, les Conditions Particulières de Service applicables aux Services concernés, toutes autres conditions auxquelles lesdites Conditions Générales et Conditions Particulières font référence, telles que notamment Conditions Produits Tiers et Charte Déontologique OVH, ainsi que toutes les informations portées à la connaissance du Client lors de la Commande (les « Conditions de Service »). L'utilisation des Produits Tiers (tels que logiciels, systèmes, applications, etc.) mis à disposition par OVH dans le cadre des Services, peuvent faire l'objet de conditions d'utilisation spécifiques (les « Conditions Produits Tiers »). Les Conditions Particulières de Service et les Conditions Produits Tiers complètent les présentes Conditions Générales de Service. En cas de contradiction, les Conditions Particulières de Service ainsi que les présentes Conditions Générales prévalent sur les Conditions Produits Tiers. Toutes les Conditions de Service en vigueur sont référencées et consultables à partir du [Site Internet d'OVH](#) ou disponibles sur simple demande auprès du Support OVH. Les Conditions de Service peuvent varier en fonction du pays dans lequel les Services sont localisés.

**2.2. Informations relatives aux Services.** OVH met à disposition du Client des ressources en ligne sur le Site Internet d'OVH permettant au Client de prendre connaissance et de comprendre les caractéristiques des Services proposés. Ces ressources peuvent notamment comprendre (a) des informations concernant les différentes fonctionnalités, configurations, options et gammes disponibles, (b) des documentations, guides techniques ou exemples (ou « use case ») d'utilisation des Services permettant une meilleure compréhension et utilisation des Services, et (c) un forum accessible à l'adresse <http://forum.ovh.net>. Le Client peut obtenir des informations complémentaires concernant les Services en contactant le Support OVH dans les conditions prévues à l'article « Support OVH » ci-dessous. Lorsqu'OVH propose des Services conformes à des standards reconnus ou à des réglementations spécifiques applicables à certaines activités (par exemple l'hébergement de données de santé), OVH communique son périmètre de responsabilité ainsi que les conditions dans lesquelles OVH se conforme auxdits standards ou réglementations.

**2.3. Engagements et obligations d'OVH.** OVH s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture de Services de qualité, conformément aux caractéristiques, modalités et niveaux de Services prévus au Contrat. OVH s'engage notamment à disposer d'une équipe compétente en charge de l'assistance du Client et de la gestion des Incidents (le « Support OVH »), et à assurer la disponibilité et la sécurité des Services suivant les modalités et niveaux de performance applicables. OVH est soumise à une obligation de moyens.

**2.4. Sous-traitance.** Sous réserve des conditions prévues à l'article « Localisation et Transferts de données » ci-dessous, OVH est autorisée à sous-traiter tout ou partie des prestations mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat, à ses Sociétés Apparentées. OVH peut librement avoir recours, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, à des tiers (tels que fournisseurs d'énergie, fournisseurs réseau, gestionnaires de points de raccordement réseau ou de centre de données de colocation, fournisseurs de matériel, logiciels ou autres, transporteurs, prestataires techniques, gardiennage), sans avoir à en informer le Client ou à solliciter son accord préalable. Toutefois, sauf disposition contraire des Conditions Particulières en vigueur ou accord spécifique du Client, aucune prestation impliquant un accès aux Contenus stockés par le Client dans le cadre des Services n'est sous-traitée en dehors du Groupe OVH. OVH demeure en tout état de cause responsable des sous-traitants qu'elle fait intervenir dans le cadre de l'exécution du Contrat.



## ARTICLE 3 : CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES

**3.1. Respect des Conditions de Service.** Le Client s'engage à commander et à utiliser les Services conformément aux Conditions de Service en vigueur. Les Services doivent être utilisés en bonne intelligence. Le Client s'engage notamment à prendre connaissance et à se conformer aux présentes Conditions Générales de Service, aux Conditions Particulières de Service et aux Conditions Produits Tiers applicables, ainsi qu'à toutes informations communiquées au Client au moment de la Commande. Lorsqu'il utilise les Services pour le compte de tiers, ou autorise des tiers à utiliser les Services, le Client s'engage à leur communiquer les conditions en vigueur et garantit que lesdites conditions sont respectées.

**3.2. Choix des Services.** Avant de commander et d'utiliser des Services, le Client s'engage à prendre connaissance de toutes les Conditions de Service en vigueur (notamment les Conditions Particulières et Conditions Produits Tiers) et à étudier l'ensemble des documentations, configurations, options et gammes de services disponibles afin de sélectionner des Services et caractéristiques adaptés à ses besoins et à ceux des tiers par ou pour le compte desquels les Services sont utilisés. Le Client s'assure notamment que les Services sont adaptés aux exigences légales et réglementaires applicables aux activités réalisées dans le cadre de l'utilisation des Services. Pour obtenir des informations concernant les Services, le Client peut contacter le Support OVH dans les conditions prévues à l'article « Support OVH » ci-dessous. Les conditions et caractéristiques des Services évoluent régulièrement. Il appartient au Client de prêter attention à ces évolutions notamment dans le cadre de chaque nouvelle Commande.

**3.3. Connexion.** Pour utiliser les Services, le Client doit disposer, à ses frais et sous sa responsabilité, d'une connexion à distance (telle qu'Internet ou réseau privé). Le Client est informé que le réseau Internet présente des aléas techniques et des risques de sécurité extérieurs aux moyens techniques mis en œuvre par OVH dans le cadre des Services. OVH n'est pas responsable des défaillances des fournisseurs d'accès Internet ou autres opérateurs de réseaux de transport de données tiers (notamment défaut de fiabilité des lignes de connexion, fluctuation de la bande passante, interruptions, etc.), y compris des conséquences de telles défaillances, notamment lorsqu'elles entraînent une indisponibilité et/ou une discontinuité des Services.

**3.4. Moyens d'authentification.** Le Client est responsable de la gestion et de la confidentialité de ses moyens d'authentification, nécessaires pour se connecter et utiliser les Services. Le Client s'assure notamment que les Utilisateurs ont connaissance et respectent les règles de l'art permettant de préserver la confidentialité de leurs moyens d'authentification. Le Client supporte seul les conséquences pouvant résulter de la perte, la divulgation, ou l'utilisation frauduleuse ou illicite des moyens d'authentification fournis aux Utilisateurs, la responsabilité d'OVH ne pouvant en aucun cas être engagée à ce titre. Le Client s'engage à informer OVH sans délai, de toute perte ou divulgation éventuelle des moyens d'authentification, et à procéder immédiatement au renouvellement desdits moyens d'authentification.

**3.5. Contenus.** Sous réserve des éléments mis à disposition par OVH, OVH n'intervient pas dans la gestion des informations, données, fichiers, systèmes, applications, sites internet et autres éléments reproduits, hébergés, collectés, stockés, transmis, diffusés, publiés, et plus généralement utilisés et/ou exploités par le Client dans le cadre des Services (les « Contenus ») et s'interdit d'accéder auxdits Contenus à d'autres fins que pour les besoins de l'exécution des Services. OVH n'effectue notamment aucune opération de contrôle, de validation ou de mise à jour desdits Contenus. De même, OVH n'effectue aucune sauvegarde spécifique du Contenu stocké dans le cadre des Services. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses Contenus afin de se prémunir contre les risques de perte ou de détérioration, quelle qu'en soit la cause. Les Contenus doivent être licites et être utilisés conformément aux règles de l'art et aux lois et réglementations en vigueur. Toute utilisation de Contenus illicites (par exemple diffusion, publication, stockage ou transmission de Contenus à caractère pédopornographique, de Contenus faisant l'apologie ou incitant à la commission de crimes contre l'humanité, d'actes de terrorisme, de pédophilie, d'antisémitisme, de racisme ou autres, ou encore de Contenus incitant à la haine à l'égard de personnes à raison de leur sexe, de leur religion, de leur orientation ou identité sexuelle ou de leur handicap) ou utilisation illicite ou abusive de Contenus (par exemple utilisation frauduleuse de contenus ou utilisation de Contenus faite en violation de droits appartenant à des tiers tels que droits de la personnalité, droits d'auteur, brevets ou marques ou autres droits de propriété intellectuelle) dans le cadre des Services est prohibée et peut donner lieu, à discrétion d'OVH, à la suspension immédiate de tout ou partie des Services fournis en exécution du Contrat, à la désactivation du Compte du Client et/ou à la résiliation du Contrat aux torts du Client, sans préjudice des poursuites et demandes d'indemnisation qu'OVH se réserve le droit d'effectuer.



**3.6. Respect des lois, réglementations et règles déontologiques.** Les Services doivent être utilisés de manière raisonnable, conformément à la [Charte Déontologique OVH](#) accessible sur le Site Internet d'OVH, et dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur. Le Client s'engage à être vigilant quant à toute évolution ou modification de ladite Charte Déontologique communiquée par OVH. Sont notamment interdites, sans que cette liste présente un caractère exhaustif, (a) les utilisations abusives ou frauduleuses des Services et ressources mises à disposition du Client, notamment les utilisations de nature à mettre en péril la stabilité et la sécurité des systèmes d'OVH ou pouvant entraîner une dégradation de la performance des Services fournis aux autres clients d'OVH, (b) les activités d'intrusion ou de tentative d'intrusion à partir des Services (à titre non-exhaustif : les scans de ports, le sniffing, le spoofing, et plus généralement les attaques sortantes à partir des ressources mises à disposition par OVH), (c) toute utilisation ou tentative d'utilisation du SPAM ou de toute autre technique assimilable à du « spamming », et (d) les utilisations de Contenus illicites ou prohibés telles que prévues au paragraphe 3.5 « Contenus » ci-dessus.

**3.7. Suspension de Services.** OVH se réserve le droit de suspendre tout ou partie des Services, dans l'hypothèse (a) d'un risque avéré pour la stabilité et/ou la sécurité des systèmes et environnements d'OVH, des Services et/ou des données du Client, (b) d'une maintenance planifiée, (c) d'une demande émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, (d) d'une notification d'un tiers au sens de l'article 6 de la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique (« LCEN ») ou (e) du non-respect de tout ou partie des conditions d'utilisation des Services prévues au Contrat. Une telle suspension peut intervenir immédiatement et sans préavis en cas d'urgence ou de nécessité, et notamment dans les hypothèses décrites aux points (a), (c) et (d) ci-dessus, ainsi qu'en cas d'utilisation illicite ou frauduleuse des Services, ou d'utilisation faite en violation des droits d'un tiers, et plus généralement, de toute utilisation sur la base de laquelle la responsabilité d'OVH serait mise en cause. Dans la mesure du possible, et sous réserve des cas de réquisitions judiciaires et administratives et de non-respect des présentes conditions d'utilisation des Services, OVH veille à limiter l'impact de la suspension sur le fonctionnement normal des Services. Les suspensions susvisées ne déchargent aucunement le Client de son obligation de payer l'intégralité des montants dus à OVH au titre du Contrat, sans préjudice de la possibilité, pour le Client, d'engager la responsabilité d'OVH dans les conditions prévues à l'article « Responsabilité » ci-dessous dans l'hypothèse où de telles suspensions résultent d'un manquement d'OVH à l'exécution de ses obligations. Le Client peut consulter les maintenances planifiées sur l'interface prévue à cet effet. Dans l'hypothèse où elles résultent d'un manquement du Client à ses obligations, les suspensions susvisées interviennent sans préjudice du droit pour OVH de résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article « Résiliation pour manquement » ci-après et de demander réparation du préjudice subi. Sous réserve des cas de résiliation ou de non-renouvellement des Services, les suspensions de Services n'entraînent pas la suppression des données du Client. Sauf si elles résultent exclusivement d'un manquement d'OVH à l'exécution de ses obligations, les suspensions susvisées ne peuvent être considérées comme du temps d'indisponibilité de Services dans le cadre de la mise en œuvre des engagements de Services prévus au Contrat.

**3.8. Evolution des Services.** OVH peut à tout moment et de plein droit modifier les Services, notamment ajouter, modifier ou supprimer des gammes, options ou fonctionnalités et faire évoluer leurs performances. Les Services sont décrits en ligne sur le Site Internet d'OVH. Il appartient au Client d'être vigilant concernant les évolutions de Services, qui sont applicables immédiatement dans le cadre de toutes nouvelles Commandes. Concernant ses Services en cours d'utilisation, le Client est informé par courrier électronique et via son Interface de Gestion de toute évolution substantielle de nature à dégrader lesdits Services, au moins trente (30) jours calendaires avant la mise en œuvre de l'évolution. Toutefois, les modifications de Produits Tiers et cas d'urgence (tels que risque de sécurité ou mise en conformité légale ou réglementaire) peuvent entraîner des modifications immédiates de Services. Sous réserve de l'article « Conditions spécifiques aux Consommateurs », en cas d'évolution dégradant un Service en cours d'utilisation (retrait de fonctionnalité, diminution de performance, etc.), le Client peut résilier ledit Service par courrier recommandé avec accusé de réception ou via le formulaire prévu à cet effet dans son Interface de Gestion, dans un délai de trente (30) jours à compter de la mise en œuvre de l'évolution.

**3.9. Propriété Intellectuelle. Droits d'utilisation.** Tous les éléments (logiciels, Infrastructures, documentations, etc.) mis à la disposition du Client par OVH dans le cadre des Services et de l'exécution du Contrat restent la propriété exclusive d'OVH ou des tiers lui ayant concédé le droit de les utiliser. OVH concède au Client le droit d'utiliser lesdits éléments mis à sa disposition, uniquement dans les conditions applicables et pendant la durée du présent Contrat. Sous réserve des éléments susvisés, mis à disposition du Client par OVH dans le cadre des Services, le Client demeure seul responsable d'acquiescer l'ensemble des autorisations et droits d'utilisation des éléments et Contenus (tels que données, logiciels, applications, systèmes, sites web, etc.) qu'il utilise et qu'il exploite dans le cadre des Services. Le Client et les Utilisateurs demeurent propriétaires de leurs Contenus, OVH s'interdisant de les utiliser à d'autres fins que celles prévues au Contrat. Sous réserve des dispositions légales d'ordre public en vigueur, le Client n'est pas autorisé à décompiler les logiciels, codes et algorithmes utilisés dans le cadre des Services, notamment à des fins de rétro-ingénierie.





**3.10. Export Control.** Sous-réserve des restrictions d'utilisation (a) prévues dans le cadre des Conditions de Service en vigueur ou (b) propres aux activités du Client, OVH s'assure que les Services peuvent être commercialisés et utilisés au sein de l'Union Européenne et dans les pays dans lesquels les Centres de données utilisés pour fournir les Services sont localisés. Si le Client utilise les Services ou autorise des tiers à utiliser les Services depuis une zone géographique située en dehors du pays dans lequel sont localisés lesdits Centres de données, il lui appartient de vérifier que cette utilisation n'est soumise à aucune restriction en vertu de la législation ou réglementation applicable, et notamment eu égard au règlement CE n°428/2009 du Conseil du 5 mai 2009 instituant un régime communautaire de contrôle des exportations, des transferts, du courtage et du transit de biens à double usage, ainsi qu'aux réglementations des Etats-Unis d'Amérique, telles que EAR (Export Administration Regulations) et ITAR (International Traffic In Arms Regulations), OVH commercialisant des solutions tierces fournies par des éditeurs soumis à la réglementation des Etats-Unis d'Amérique. OVH se réserve le droit de refuser les commandes passées (a) depuis des pays soumis à des restrictions commerciales ou autres sanctions, ou (b) par des nationaux desdits pays ou personnes soumises à sanctions.

**3.11. Produits Tiers.** Sous réserve des engagements spécifiques pouvant être pris dans le cadre des Conditions Particulières de Service applicables, (a) OVH n'est pas responsable des Produits Tiers mis à disposition dans le cadre des Services, lesquels peuvent notamment comporter des erreurs techniques, failles de sécurité, incompatibilités ou instabilités et ne donne aucune garantie sur les Produits Tiers mis à disposition dans le cadre des Services (y compris toutes informations et éléments qui y sont associés tels que logiciels, systèmes, applications, etc.) et (b) le Client n'est autorisé à utiliser les Produits Tiers mis à sa disposition par OVH, que dans le cadre des Services, à l'exclusion notamment de toute possibilité de décompiler, d'accéder aux sources, de réinstaller sur d'autres infrastructures les Produits Tiers logiciels ou systèmes mis à sa disposition. Le Client utilise les Produits Tiers sous son entière responsabilité, dans le respect des Conditions de Service en vigueur, et s'assure notamment qu'ils sont adaptés à ses besoins et aux finalités pour lesquelles ils sont utilisés.

**3.12. Continuité et Réversibilité des Services.** Sauf disposition contraire des Conditions Particulières applicables, l'arrêt des Services, quelle qu'en soit la cause (notamment résiliation du Contrat, non-renouvellement, arrêt de Services par le Client, non-respect des Conditions de Service en vigueur, etc.), de même que certaines opérations de mise à jour et de réinstallation des Services, entraînent la suppression automatique et irréversible de l'intégralité des Contenus (notamment les informations, données, fichiers, systèmes, applications, sites internet et autres éléments) reproduits, stockés, hébergés, collectés, transmis, diffusés, publiés, et plus généralement utilisés et/ou exploités par le Client dans le cadre des Services, y compris leurs sauvegardes éventuelles. Avant la date d'expiration des Services, de même qu'avant de procéder à des opérations de suppression, de mise à jour ou de réinstallation de Services, il appartient au Client d'effectuer, sous sa seule responsabilité, toute opération (telle que sauvegarde, transfert vers solution tiers, Snapshot, etc.) nécessaire à la conservation de ses Contenus. A la demande du Client, et sous réserve des stipulations de l'article « Confidentialité » ci-dessous, OVH lui communique toute information technique relative aux Services de nature à faciliter les opérations de réversibilité et de récupération de ses Contenus. Ces prestations d'assistance peuvent donner lieu à facturation supplémentaire au temps passé, sur la base des conditions financières disponibles sur le Site Internet d'OVH ou sur simple demande auprès du Support OVH. Toutefois, OVH ne procède à aucune opération de restitution et de migration des Contenus du Client, lesquelles restent à la charge exclusive de ce dernier. Sous réserve des données qu'OVH se doit de conserver conformément à la réglementation en vigueur, des données visées à l'article 8.3 « Traitements OVH » ci-dessous, et des données nécessaires à la défense de ses droits, OVH s'engage, suite à l'arrêt des Services, et sauf accord contraire entre les Parties ou disposition spécifique des Conditions Particulières applicables, à ne conserver aucune copie des données du Client.

## ARTICLE 4 : SUPPORT OVH

**4.1. L'équipe Support OVH.** L'équipe Support OVH est en charge de gérer les Incidents rencontrés dans le cadre des Services et de fournir au Client, sur simple demande, des informations concernant les conditions et caractéristiques des Services. Sous réserve des autres niveaux de Support disponibles visés au point 4.4 ci-dessous, le Support OVH est fourni en français uniquement, et les prestations d'information concernant les Services sont fournies en heures ouvrées uniquement. Les Incidents sont gérés en 365/24/7. Afin d'assurer la continuité de la gestion des Incidents, OVH se réserve la possibilité de sous-traiter une partie du Support dans les conditions prévues aux articles « Sous-traitance » et « Traitement des données à caractère personnel ».



**4.2. Recours au Support OVH.** Le Client peut contacter le Support OVH par courriel, par un formulaire spécifique disponible dans l'Interface de gestion ou par téléphone au 1007. Toutefois, durant les heures non-ouvrées, le Support OVH ne peut être contacté que par courriel ou via l'Interface de Gestion pour résolution des Incidents. Chaque demande ou déclaration d'Incident donne lieu à l'enregistrement, par OVH, d'un ticket (ou « Ticket Incident »). Le Client est informé par courrier électronique de la création du Ticket Incident et du numéro correspondant. Le Client accède au statut et à l'historique de ses demandes et déclarations d'Incidents sur son Interface de Gestion. Le Client s'engage à ne pas recourir abusivement au Support OVH. Avant de recourir au Support OVH, le Client doit notamment recourir aux ressources et informations disponibles sur le Site Internet d'OVH (guide utilisateurs, use case, documentation produit, etc.) et dans son Interface de Gestion (reporting, monitoring, etc.). Le Client s'interdit de (i) contacter le Support OVH pour des services ou produits qu'il n'aurait pas contractés directement auprès d'OVH, ou (ii) mettre en relation les équipes du Support OVH avec ses propres clients ou tout autre tiers au Contrat. OVH se réserve le droit de refuser de prendre en charge les demandes ne respectant pas les présentes conditions. Le Client s'engage à adopter une conduite adéquate, cordiale et respectueuse, dans ses relations avec le Support OVH. OVH se réserve le droit de ne plus répondre aux demandes du Client et de résilier immédiatement le Contrat en cas de comportement injurieux, outrancier ou dégradant. En outre, de tels comportements pourront faire l'objet de poursuites envers et contre le Client, OVH pouvant, dans ce cadre, recourir à tous moyens de preuve qu'elle jugerait utiles et adaptés (extraits de communications avec le Client, captures d'écran, courriels, enregistrements de télécommunications...). Sous réserve des autres niveaux de Support disponibles visés au point 4.4 ci-dessous, le Support OVH est inclus dans le prix des Services.

**4.3. Gestion des Incidents.** En cas de dysfonctionnement des Services, le Client effectue en premier lieu les tests techniques préconisés sur le Site Internet d'OVH. Si ces tests ne permettent pas de résoudre l'Incident, le Client déclare celui-ci au Support OVH dans les conditions décrites ci-dessus, en communiquant le maximum d'informations pour permettre la bonne réalisation du diagnostic. En cas de déclaration d'Incident, le Support OVH procède aux investigations nécessaires afin d'identifier la cause du dysfonctionnement rencontré et établir un diagnostic. Le Client s'engage à rester en permanence disponible afin de pouvoir collaborer avec OVH au diagnostic et à la résolution de l'Incident, notamment en lui fournissant toute information complémentaire, et en procédant à tous les tests et vérifications nécessaires. Dans le cadre de la gestion des Incidents, OVH et ses Sociétés Apparentées sont expressément autorisées par le Client à se connecter aux Services du Client, tant au niveau matériel que logiciel, et à effectuer toute opération nécessaire à l'élaboration du diagnostic. Cette connexion peut nécessiter une intervention du Client sur son Service. OVH s'engage à tenir le Client informé de l'état d'avancement des opérations. Si OVH constate que ses Services sont disponibles et en bon état de fonctionnement, que l'existence de l'Incident ne peut être confirmée ou que l'Incident ne relève pas de la responsabilité d'OVH, OVH en informe le Client. En ce cas, le temps passé par OVH pour réaliser le diagnostic et assister le Client peut être facturé à titre de prestations complémentaires sur une base forfaitaire au tarif consultable sur le Site Internet d'OVH et rappelé lors de la déclaration d'Incident. OVH se réserve le droit de refuser toute intervention si elle constate lors de ses recherches que le Client utilise le Service en violation du Contrat ou des lois ou règlements en vigueur. S'il apparaît que l'Incident relève de sa responsabilité, OVH finalise le diagnostic et travaille au rétablissement de la disponibilité des Services impactés. En ce cas, l'intervention d'OVH ne donne lieu à aucune facturation complémentaire. Le diagnostic est établi par OVH par tous moyens, et notamment sur la base des échanges intervenus entre les Parties et des données du système d'information d'OVH (telles que données de connexion), lesquels, de convention expresse, sont recevables. Sous réserve des Conditions Particulières applicables et des autres niveaux de Support visés au point 4.4 ci-après, OVH ne donne aucune garantie de temps d'intervention et de résolution des Incidents dans le cadre du Support OVH.

**4.4. Autres niveaux de Support.** En complément du Support OVH décrit ci-dessus, OVH propose d'autres niveaux de Support permettant au Client de bénéficier de prestations et niveaux d'engagement supplémentaires. Ces niveaux de Support sont décrits dans les Conditions Particulières et documentations correspondantes, disponibles sur le Site Internet d'OVH ou sur demande auprès du Support OVH.

## ARTICLE 5 : RESPONSABILITE

**5.1. Capacité.** Chacune des Parties déclare et garantit posséder l'autorité et la capacité nécessaires à la conclusion du Contrat et à l'exécution des obligations lui incombant. Le Client et OVH déclarent et garantissent notamment disposer de toutes les autorisations, compétences et connaissances (notamment techniques), leur permettant respectivement d'utiliser et de fournir les Services conformément aux conditions prévues au Contrat.



**5.2. RESPONSABILITE D'OVH.** LORSQUE LES CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICE APPLICABLES PREVOIENT DES ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE, LES PENALITES OU CREDITS CORRESPONDANTS POUVANT ETRE DUS PAR OVH AU CLIENT CONSTITUENT UNE INDEMNISATION FORFAITAIRE DE L'ENSEMBLE DES PREJUDICES RESULTANT DU NON-RESPECT PAR OVH DES ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE EN CAUSE ; LE CLIENT RENONÇANT A CE TITRE, A TOUTE AUTRE DEMANDE, RECLAMATION ET/OU ACTION. A DEFAUT D'ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE APPLICABLE, LE MONTANT TOTAL CUMULE DE L'INDEMNISATION POUVANT ETRE MIS A LA CHARGE D'OVH (SOCIETES APPARENTEES, SOUS-TRAITANTS ET FOURNISSEURS INCLUS) EN CAS DE MANQUEMENT OU DEFAILLANCE DE SA PART EST LIMITE, TOUS MANQUEMENTS CONFONDUS : (A) AU MONTANT DES SOMMES PAYEES PAR LE CLIENT A OVH EN CONTREPARTIE DES SERVICES IMPACTES AU COURS DES SIX (6) MOIS PRECEDANT LA DEMANDE D'INDEMNISATION DU CLIENT OU (B) AU PREJUDICE DIRECT SUBI PAR LE CLIENT S'IL EST INFERIEUR.

**5.3. EXONERATION DE RESPONSABILITE.** LA RESPONSABILITE D'OVH NE POURRA EN AUCUN CAS ETRE ENGAGEE SUR LES FONDEMENTS SUIVANTS :

- (A) UTILISATION DES SERVICES NON-CONFORME AUX CONDITIONS PREVUES AU CONTRAT ;
- (B) INEXECUTION, DEFAILLANCE, DYSFONCTIONNEMENT OU INDISPONIBILITE DES SERVICES RESULTANT D'UN TIERS (A L'EXCLUSION DES SOUS-TRAITANTS D'OVH), DU CLIENT, D'UN PRODUIT TIERS, OU D'UN MANQUEMENT DU CLIENT A SES OBLIGATIONS ;
- (C) DOMMAGES INDIRECTS TELS QUE, NOTAMMENT, PREJUDICE OU TROUBLE COMMERCIAL, PERTE DE COMMANDES, PERTE D'EXPLOITATION, ATTEINTE A L'IMAGE DE MARQUE, PERTE DE BENEFICES OU DE CLIENTS (PAR EXEMPLE, DIVULGATION INOPORTUNE D'INFORMATIONS CONFIDENTIELLES LES CONCERNANT PAR SUITE DE DEFECTUOSITE OU DE PIRATAGE DU SYSTEME, ACTION D'UN TIERS CONTRE LE CLIENT, ETC.)
- (D) PERTE, DIVULGATION OU UTILISATION ILLICITE OU FRAUDULEUSE DE MOYENS D'AUTHENTIFICATION DES UTILISATEURS DU FAIT DU CLIENT OU DE TIERS ;
- (E) SUSPENSION DE L'ACCES OU SUSPENSION TEMPORAIRE OU DEFINITIVE DES SERVICES OPEREE DANS LES CONDITIONS PREVUES A L'ARTICLE 3 DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES (NOTAMMENT RESULTANT D'UNE DEMANDE D'UNE AUTORITE ADMINISTRATIVE OU JUDICIAIRE COMPETENTE, OU NOTIFICATION D'UN TIERS AU SENS DE L'ARTICLE 6 DE LA LCEN OU EQUIVALENT) ;
- (F) PERTE, ALTERATION OU DESTRUCTION DE TOUT OU PARTIE DES CONTENUS (INFORMATIONS, DONNEES, APPLICATIONS, FICHIERS OU AUTRES ELEMENTS) HEBERGEES SUR L'INFRASTRUCTURE, DANS LA MESURE OU OVH N'EST PAS EN CHARGE DE LA GESTION DE LA CONTINUITE DES ACTIVITES DU CLIENT ET NOTAMMENT DES OPERATIONS DE SAUVEGARDES ;
- (G) INADEQUATION DES SERVICES AUX BESOINS DU CLIENT (NOTAMMENT EU EGARD A LA SENSIBILITE DES DONNEES CONCERNEES),
- (H) INCIDENTS DE SECURITE LIES A L'UTILISATION D'INTERNET, NOTAMMENT EN CAS DE PERTE, ALTERATION, DESTRUCTION, DIVULGATION OU ACCES NON-AUTORISE A DES DONNEES OU INFORMATIONS DU CLIENT SUR OU A PARTIR DU RESEAU INTERNET ;
- (I) DETERIORATION DES SYSTEMES, APPLICATIONS ET AUTRES ELEMENTS INSTALLES PAR LE CLIENT SUR L'INFRASTRUCTURE.

**5.4. Responsabilité du Client.** Le Client assume l'ensemble des risques et périls liés à ses activités et est notamment seul responsable de l'utilisation des Services mis à sa disposition par OVH et du respect des Conditions de Service en vigueur, y compris lorsque les Services mis à sa disposition sont utilisés par ou pour le compte de tiers. Le Client demeure notamment responsable (a) de l'adéquation des Services commandés à ses besoins et aux besoins des tiers par ou pour le compte desquels ils sont utilisés, (b) des Contenus tels qu'informations, données, fichiers, systèmes, applications, logiciels, sites internet et autres éléments reproduits, hébergés, installés, collectés, transmis, diffusés ou publiés, et plus généralement utilisés et/ou exploités dans le cadre des Services, ainsi que (c) de la gestion et l'utilisation desdits Contenus (notamment leur contrôle, validation, mise à jour, suppression, sauvegarde, ainsi que de toute mesure de nature à se prémunir contre les pertes et altérations de Contenus), y compris lorsqu'ils appartiennent à des tiers ou qu'ils sont utilisés ou exploités par ou pour le compte de tiers, et (d) du respect des lois et réglementations en vigueur, ainsi que de la Charte Déontologique. Lorsque le Client utilise les Services dans le cadre d'une activité professionnelle, ou lorsqu'il agit pour le compte de tiers, il s'engage à souscrire, auprès d'un organisme notoirement solvable, une assurance responsabilité civile couvrant l'ensemble des dommages susceptibles de lui être imputés, et s'engage à maintenir cette assurance (ou toute autre assurance équivalente) pendant toute la durée du Contrat.





**5.5. Garantie.** Chacune des Parties garantit exercer ses activités conformément à la réglementation en vigueur. Le Client garantit notamment OVH contre toutes les conséquences résultant (a) de l'utilisation ou de l'exploitation de Contenus illicites dans le cadre des Services, (b) d'utilisation frauduleuse des Services ou non-conforme aux lois et réglementations en vigueur, (c) d'utilisation des Services faite en violation des droits de tiers, (d) de l'inadéquation des Services sélectionnés à ses besoins ou aux besoins de tiers, et (e) de la perte ou de l'utilisation non-autorisée ou frauduleuse des moyens d'authentification des Utilisateurs. Le Client s'engage à intervenir dans le cadre de toutes demandes, réclamations et/ou actions de tiers mettant en cause les Contenus et/ou les Conditions de Service, y compris les autorités administratives et judiciaires, et à indemniser OVH de tous les préjudices en résultant (y compris condamnation, frais de défense raisonnables, etc.).

**5.6. Tiers.** Au titre du présent Contrat, OVH ne prend aucun engagement envers des tiers, et notamment envers les Utilisateurs, aucune stipulation ne pouvant être interprétée comme créant des tiers bénéficiaires du présent Contrat. Le Client est seul en charge de la relation qu'il entretient avec les tiers, notamment avec les Utilisateurs des Services, et garantit OVH contre toutes demandes, réclamations et/ou actions de tiers, mettant en cause les Services d'OVH. Le Client s'engage à notifier par écrit à OVH dans les meilleurs délais, toutes les demandes, réclamations et/ou actions de tiers mettant en cause les Services d'OVH, en précisant l'objet de la demande ainsi que toute information utile afin qu'OVH puisse communiquer au Client les éléments utiles en sa possession.

**5.7. Force Majeure.** Aucune des Parties ne peut voir sa responsabilité engagée sur le fondement d'une défaillance résultant, directement ou non, d'événements non prévisibles ayant les caractéristiques de la force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code Civil. Toutefois, pour pouvoir se prévaloir de la présente disposition, la Partie qui se trouve empêchée d'exécuter ses obligations doit en informer l'autre Partie dans les plus brefs délais et par écrit en précisant les circonstances et la durée prévisible de cette situation, et la tenir régulièrement informée de l'évolution de la situation. Si, malgré les efforts de la Partie défaillante, sa défaillance dure plus de trente (30) jours consécutifs, l'autre Partie peut, de plein droit, résilier tout ou partie des Services impactés.

## ARTICLE 6 : CONDITIONS FINANCIERES

**6.1. Prix des Services.** Les prix des Services facturés au Client sont ceux en vigueur au moment de la facturation, tels que publiés sur le Site Internet d'OVH. Les prix sont également communiqués sur simple demande adressée au Support OVH. Sauf stipulation contraire, les prix sont en euros. En fonction du type de Services, OVH propose différents types de tarifs (prix forfaitaire mensuel, prix forfaitaire annuel, prix à l'usage, etc.) auxquels peuvent être associés, selon le cas, une durée d'engagement et/ou un mode de facturation spécifique. Lorsque pour un même Service, plusieurs types de tarifs sont disponibles, le Client sélectionne celui de son choix au moment de la Commande. Lorsqu'ils sont mentionnés hors taxes (notamment concernant les Services destinés aux professionnels), la TVA ainsi que toute autre taxe applicable aux Services (à l'exclusion des taxes et impôts sur les revenus d'OVH) s'ajoutent au prix des Services et sont dues par ce dernier sans que ceci ne puisse être considéré comme un changement de prix au sens de l'article 6.2 ci-dessous. Sauf tarification spécifiquement prévue, le prix des Services comprend le coût d'acquisition des licences et droits d'utilisation des outils, logiciels et Systèmes d'exploitation utilisés par OVH et/ou le cas échéant mis à disposition du Client par OVH dans le cadre des Services. Il appartient au Client d'acquiescer et de s'acquiescer de toute licence ou droit d'utilisation nécessaire à l'exploitation des Contenus qu'il utilise dans le cadre des Services. Les modalités de calcul des prix des Services et les unités d'œuvre sont définies sur le Site Internet d'OVH et dans les Conditions Particulières applicables. Il appartient au Client d'en prendre connaissance avant de passer commande. Chaque unité d'œuvre commencée est facturée et due en intégralité, y compris si elle n'est pas totalement utilisée. Certains Services donnent lieu à des frais additionnels d'installation ou de mise en service.

**6.2. Changement de prix.** OVH se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment. Les changements de prix sont applicables immédiatement à toute nouvelle Commande. Pour les Services en cours d'utilisation, en cas d'augmentation de prix, le Client est informé avec un délai de prévenance de trente (30) jours calendaires par courrier électronique. Dans cette hypothèse et sous réserve de l'article « Conditions spécifiques aux Consommateurs », le Client disposera, à compter de cette information, d'un délai de trente (30) jours calendaires pour résilier sans pénalités les Services impactés, par courrier recommandé avec accusé de réception ou via le formulaire prévu à cet effet dans son Interface de Gestion. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. La faculté de résiliation susvisée n'est pas applicable en cas d'augmentation de prix résultant de circonstances imprévisibles au sens de l'article 1195 du Code civil. Dans ce cas, il est fait application des dispositions dudit article.



**6.3. Facturation.** Les Services sont facturés sur la base de la consommation et des Commandes du Client constatées par OVH dans son système d'information, lequel fait foi et est pleinement opposable au Client. La périodicité (mensuelle, annuelle, ou autre) et le moment (à la Commande ou à terme échu) de facturation varie d'un Service à l'autre. Les conditions de facturation des prix des Services sont définies sur le Site Internet d'OVH et dans les Conditions Particulières de Service applicables. Il appartient au Client d'en prendre connaissance avant de passer commande. Après chaque paiement, OVH adresse au Client une facture. Le Client accepte expressément que la facture lui soit transmise par voie électronique. La facture est communiquée au Client par courrier électronique et/ou mise à la disposition du Client dans l'Interface de Gestion. Il appartient au Client d'en conserver une copie conformément à la réglementation en vigueur. Les factures mises à disposition du Client dans l'Interface de Gestion y demeurent pendant une période de douze (12) mois suivant leur date de mise à disposition.

**6.4. Paiement.** Les factures sont payables à réception, étant précisé qu'en fonction des Services, les factures sont émises soit à la Commande, soit à terme échu. Il appartient au Client de sélectionner dans son Interface de Gestion le mode de paiement souhaité parmi les modes de paiement disponibles. Les modes de paiement disponibles peuvent varier d'un Service à l'autre. Il appartient au Client d'en prendre connaissance avant de passer commande. Concernant les Services payables à terme échu, OVH se réserve le droit de facturer lesdits Services au Client avant le terme du mois civil en cours, dès lors que les Services consommés par le Client au cours du mois considéré atteignent un montant total significatif. Le Client est seul responsable du paiement des Services dans les conditions susvisées. Il s'engage à enregistrer un moyen de paiement valide dans son Compte Client, et à disposer des fonds nécessaires au paiement des Services. Sous réserve du droit de rétractation prévu à l'article « Conditions spécifiques aux Consommateurs », les prix sont dus dans leur intégralité, le Client ne pouvant prétendre à aucun remboursement en cas de non-utilisation, utilisation partielle, suspension ou arrêt de l'utilisation des Services avant la fin de la Période d'utilisation. Ceci est sans préjudice de la possibilité pour le Client d'engager la responsabilité d'OVH dans les conditions prévues à l'article « Responsabilité » ci-dessous, si cette situation résulte d'un manquement d'OVH à l'exécution de ses obligations.

**6.5. Défaut et retard de paiement.** En cas de défaut ou de retard de paiement, y compris paiement partiel, le Client est redevable de pénalités de retard exigibles le jour suivant la date limite de règlement, et dont le taux d'intérêt est égal à trois fois le taux d'intérêt légal. De plus, tout défaut ou retard de paiement (même partiel) des sommes dues par le Client en exécution du Contrat, persistant plus de (4) quatre jours calendaires après notification de défaut ou retard de paiement adressé au Client par courriel, entraîne de plein droit et sans nécessité de notification ou mise en demeure supplémentaire (a) l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Client au titre du Contrat, quel que soit le mode de règlement prévu, et (b) la possibilité pour OVH immédiatement et sans préavis de suspendre tout ou partie des Services du Client (y compris ceux qui ont été réglés), de refuser toute nouvelle Commande ou renouvellement de Services, et de résilier, de plein droit, par courriel, le Contrat en tout ou partie. En cas de défaut ou de retard de paiement, les Clients professionnels sont redevables d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros, sans préjudice de la possibilité pour OVH de demander, sur justification, une indemnisation complémentaire lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de ladite indemnité forfaitaire.

**6.6. Contestation.** Tout désaccord concernant la facturation et la nature des Services doit être notifié auprès du Service Client d'OVH, par l'intermédiaire de l'Interface de gestion du Client, dans un délai d'un (1) mois après émission de la facture. A défaut, et sans préjudice de la possibilité pour le Client de contester ultérieurement la facturation, le Client est tenu de s'acquitter des factures impayées dans les conditions prévues au Contrat. En cas de défaut de facturation, OVH est autorisée à régulariser lesdites factures dans la limite des règles de prescription en vigueur.

## ARTICLE 7 : DUREE, RENOUVELLEMENT ET RESILIATION DES SERVICES

**7.1. Durée des Services.** Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée et reste en vigueur tant que le Client utilise des Services OVH. La durée pendant laquelle le Client s'engage à utiliser les Services commandés est celle applicable à l'option tarifaire sélectionnée par le Client au moment de la Commande (la « Période d'utilisation »). En cas de paiement au forfait ou par abonnement (mensuel, annuel ou autre), et sous réserve de l'article « Conditions spécifiques aux Consommateurs », le Client s'engage à utiliser les Services pendant toute la durée correspondante. A défaut, et notamment en cas de suspension ou d'arrêt anticipé de l'utilisation des Services, le Client reste tenu de s'acquitter du forfait dans son intégralité et ne peut prétendre à aucun remboursement à ce titre. En cas de paiement à l'usage, les Services sont mis à disposition pour une durée indéterminée, le Client pouvant y mettre fin à tout moment suivant les modalités en vigueur.

**7.2. Renouvellement des Services.** Les conditions de renouvellement des Services varient d'un type de Service à l'autre. Certains se renouvellent automatiquement (« Auto-renew ») et d'autres par paiement préalable du Client.



En cas d'option, il appartient au Client de sélectionner le mode de renouvellement de son choix. Dans le cadre de certains Services, l'Auto-renew est activé par défaut. Les demandes de renouvellement par paiement sont automatiquement rejetées en cas de défaut de paiement ou de paiement irrégulier (notamment montant erroné, paiement incomplet, ou ne comportant pas les références requises, ou effectué par un moyen ou une procédure non accepté par OVH). 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 OVH avant expiration du Service. OVH se réserve le droit de mettre fin à un renouvellement, notamment en cas de disparition du Service avec un délai de préavis raisonnable.

**7.3. Résiliation pour manquement.** Sans préjudice des autres cas de résiliation prévus au Contrat, en cas de manquement par l'une des Parties à tout ou partie des obligations mises à sa charge, les Services peuvent être résiliés par courrier recommandé avec accusé de réception après qu'une notification des manquements en cause ait été adressée par courrier recommandé avec accusé de réception à la Partie défaillante et soit restée sans effet pendant plus de sept (7) jours calendaires. Nonobstant ce qui précède, en cas d'utilisation malveillante, illicite ou frauduleuse des Services, ou d'utilisation faite en violation des droits d'un tiers, OVH peut, de plein droit, résilier les Services concernés ou le Contrat dans son intégralité, par courriel et sans mise en demeure préalable. Le présent paragraphe ne remet pas en cause le droit pour OVH de suspendre ou d'interrompre les Services dans les conditions prévues au Contrat, notamment en cas de non-respect des Conditions de Service en vigueur. Les résiliations pour manquement sont sans préjudice des dommages et intérêts éventuels pouvant être réclamés à la Partie défaillante.

## ARTICLE 8 : TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

**8.1. Respect de la réglementation applicable.** Les Parties s'engagent à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi n°2004-801 du 6 août 2004, ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), à compter de sa date d'application. Chacune des Parties s'engage notamment, concernant les traitements de données à caractère personnel dont elle est responsable, à effectuer toutes les formalités requises (déclarations, demandes d'autorisation, etc.) auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.) ou de tout autre organisme compétent, et à respecter les droits des personnes concernées (notamment droit d'information, d'accès, de rectification et de suppression des données). Le Client, qui demeure seul responsable du choix des Services, s'assure que les Services présentent les caractéristiques et conditions requises pour pouvoir procéder aux traitements de données à caractère personnel envisagés dans le cadre de l'utilisation des Services, compte-tenu de la réglementation en vigueur, notamment lorsque les Services sont utilisés pour traiter des données sensibles (par exemple, données de santé). Lorsqu'OVH propose des Services destinés à permettre au Client de réaliser des traitements de données à caractère personnel soumis à des dispositions légales ou réglementaires spécifiques (par exemple, l'hébergement de données de santé), OVH communique au Client le périmètre de responsabilité de ce dernier, ainsi que les conditions dans lesquelles OVH se conforme auxdits standards ou réglementations.

### 8.2. Traitements réalisés par ou pour le compte du Client.

8.2.1. Responsabilité des traitements. Le Client demeure seul responsable des traitements de données à caractère personnel réalisés pour son propre compte dans le cadre des Services, que ce soit par lui-même, par OVH ou par des tiers. Concernant les traitements de données à caractère personnel réalisés par OVH pour le compte du Client dans le cadre de l'exécution des Services (notamment des prestations de support), OVH agit en qualité de sous-traitant sur seules instructions du Client.

8.2.2. Sécurité. OVH prend, dans les conditions prévues au Contrat, toutes précautions utiles pour préserver la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel auxquelles elle a accès, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès. A cet égard, OVH s'engage notamment à ne pas accéder ni utiliser les données du Client à d'autres fins que pour les besoins de l'exécution des Services (et notamment des prestations de Support). OVH peut toutefois être amenée à devoir communiquer lesdites données à des autorités judiciaires et / ou administratives, notamment dans le cadre de réquisitions. En ce cas, et sauf disposition légale ou injonction de l'autorité compétente l'en empêchant, OVH s'engage à en informer le Client et à limiter la communication de données à celles expressément requises par lesdites autorités. OVH s'engage à mettre en place (a) des mesures de sécurité physique visant à empêcher l'accès aux Infrastructures sur lesquelles sont stockées les données du Client par des personnes non autorisées, (b) des contrôles d'identité et d'accès via un système d'authentification ainsi qu'une politique de mots de passe, (c) un système de gestion des habilitations permettant de limiter l'accès aux locaux aux seules personnes ayant besoin d'y accéder dans le cadre



de leurs fonctions et de leur périmètre d'activité, (d) un personnel de sécurité chargé de veiller à la sécurité physique des locaux OVH, (e) un système d'isolation physique et logique des Clients entre eux, (f) des processus d'authentification des utilisateurs et administrateurs, ainsi que des mesures de protection des fonctions d'administration, (g) dans le cadre d'opérations de support et de maintenance, un système de gestion des habilitations mettant en œuvre les principes du moindre privilège et du besoin d'en connaître, et (h) des processus et dispositifs permettant de tracer l'ensemble des actions réalisées sur son système d'information, et d'effectuer conformément à la réglementation en vigueur, des actions de reporting en cas d'incident impactant les données du Client. Le Client assure la sécurité des ressources, systèmes et applications qu'il déploie dans le cadre de l'utilisation des Services, et demeure notamment responsable de la mise en place de systèmes de filtrage des flux tels que pare feu, la mise à jour des systèmes et logiciels déployés, la gestion des droits d'accès, la configuration des ressources, etc. OVH ne sera en aucun cas responsable des incidents de sécurité liés à l'utilisation d'Internet, notamment en cas de perte, altération, destruction, divulgation ou accès non-autorisé à des données ou informations du Client.

8.2.3. Localisation et Transferts de données. Lorsque les Services permettent au Client de stocker des Contenus, la localisation ou, selon le cas, la zone géographique, du ou des Centres de Données disponibles est précisée sur le Site Internet d'OVH. Lorsque plusieurs localisations ou zones géographiques sont disponibles, le Client sélectionne celle(s) de son choix au moment de la Commande. Sous réserve des Conditions Particulières de Service applicables, OVH s'interdit de modifier, sans l'accord du Client, la localisation ou zone géographique prévue à la Commande, des Contenus stockés par le Client dans le cadre des Services.

Sous réserve de ce qui précède concernant la localisation des Centres de Données, les Sociétés Apparentées d'OVH situées au sein de l'Union Européenne, au Canada, ainsi que dans tout autre pays reconnu par la Commission Européenne comme disposant d'un niveau de protection suffisant des données à caractère personnel au regard de la protection de la vie privée et des libertés et droits fondamentaux des personnes, ainsi qu'à l'égard de l'exercice des droits correspondants, sont autorisées, à l'exclusion des Etats-Unis d'Amérique, à accéder aux données à caractère personnel stockées par le Client dans le cadre des Services uniquement pour les besoins de l'exécution des Services, en particulier dans le cadre du Support OVH.

La liste des Sociétés Apparentées pouvant intervenir dans le cadre de l'exécution des Services est communiquée sur le Site Internet d'OVH ou sur simple demande du Client adressée au Support OVH.

Aucun accès aux données stockées par le Client dans le cadre des Services depuis un pays considéré par la Commission Européenne comme n'assurant pas un niveau de protection suffisant des données à caractère personnel n'est autorisé, sauf (a) disposition contraire des Conditions Particulières de Service applicables, ou (b) choix du Client de Centres de Données situés en dehors de l'Union Européenne et du Canada ou (c) accord spécifique du Client.

Dans l'hypothèse où des données à caractère personnel stockées par le Client dans le cadre des Services seraient transférées hors de l'Union Européenne dans un pays de destination considéré par la Commission Européenne comme n'assurant pas un niveau de protection suffisant des données à caractère personnel, l'un des dispositifs de garantie suivants est mis en place :

(a) signature d'un contrat conforme aux clauses contractuelles types adoptées par la Commission Européenne, ou  
(b) à la discrétion d'OVH, mise en place de Règles internes d'entreprise contraignantes (« Binding Corporate Rules » ou « BCR ») reconnues conformes aux exigences posées par le Groupe de l'article 29 de la Directive 95/46/CE pour être réputées apporter un niveau de protection suffisant aux données personnelles transférées au sein du Groupe OVH, ou

(c) tout autre dispositif de protection conforme à la réglementation en vigueur.

Le Client est responsable de toutes les formalités et demandes d'autorisations nécessaires aux transferts de données à caractère personnel prévus dans le cadre du Contrat, auprès des personnes concernées et autorités compétentes.

8.2.4. Audit. OVH s'engage à mettre à disposition sur le Site Internet d'OVH ou sur demande du Client adressée au Support OVH, des informations concernant les mesures de Sécurité mises en œuvre dans le cadre des Services afin de permettre au Client de s'assurer que ces mesures correspondent à ses besoins ou à ceux des Utilisateurs. Lorsque les Services sont certifiés ou soumis à des procédures d'audit spécifiques, OVH peut mettre à disposition du Client les certificats et rapports d'audit correspondants. Certains Services sont éligibles aux audits sur Site dans les conditions prévues dans les Conditions Particulières applicables. Les prestations susvisées peuvent donner lieu à facturation supplémentaire.





**8.3. Traitements OVH.** Dans le cadre des Services, OVH SAS collecte les données à caractère personnel du Client, qui font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions prévues par la loi n°78-17 précitée, à des fins (a) de gestion de la relation Client OVH (facturation, assistance et maintenance des Services, gestion commerciale, archivage, téléphonie, amélioration de la qualité, de la sécurité et de la performance des services, recouvrement, etc.), et (b) de respect de la réglementation applicable à OVH (notamment obligations légales de conservation des données de connexion et d'identification des utilisateurs).

OVH s'engage à ne pas utiliser les données ainsi collectées à d'autres fins que celles susmentionnées. OVH peut toutefois être amenée à devoir les communiquer à des autorités judiciaires et / ou administratives, notamment dans le cadre de réquisitions. En ce cas, et sauf disposition légale l'en empêchant, OVH s'engage à en informer le Client et à limiter la communication de données à celles expressément requises par lesdites autorités.

Les données traitées à des fins de gestion de la relation entre le Client et OVH sont constituées d'informations telles que nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, téléphones des collaborateurs du Client et sont conservées par OVH pendant toute la durée du Contrat et les trente-six (36) mois suivants. Les données de connexion et d'identification des utilisateurs sont conservées par OVH pendant douze (12) mois. Les autres données à caractère personnel collectées et traitées par OVH afin de respecter ses obligations légales, sont conservées conformément à la loi applicable.

Dans le cadre des finalités définies ci-dessus, le Client accepte que les données à caractère personnel susvisées le concernant soient transférées par OVH à ses Sociétés Apparentées qui interviennent dans le cadre de l'exécution du Contrat, y compris en dehors de l'Union Européenne. Celles-ci ne pourront toutefois accéder à ces données à caractère personnel que dans le cadre des finalités susmentionnées, et dans le strict respect des droits du Client en matière de protection des données à caractère personnel.

Afin de garantir une protection adéquate desdites données à caractère personnel collectées par OVH, OVH a adopté des Règles internes d'entreprise contraignantes (« Binding Corporate Rules » ou « BCR »), qui lient OVH et l'ensemble de ses Sociétés Apparentées, et dont la société OVH se porte-fort du respect par celles-ci. Ces règles se basent sur les directives européennes 95/46/CE et 2002/58/CE, relatives à la protection des données à caractère personnel et ont pour objectif de mettre les pratiques du groupe OVH en matière de protection des données à caractère personnel, en conformité avec lesdites directives. Ces Règles internes d'entreprise contraignantes sont accessibles sur le Site Internet d'OVH.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations susvisées le concernant. Il peut exercer ce droit et obtenir communication desdites informations auprès du Correspondant Informatique et Libertés (CIL) d'OVH SAS par courriel à l'adresse électronique : [cil@ovh.net](mailto:cil@ovh.net) ou encore par courrier postal à l'adresse :

OVH SAS, Correspondant Informatique et Libertés, 2 rue Kellermann, 59100 Roubaix France en justifiant de son identité. Il y sera répondu dans un délai de trente (30) jours suivant réception.

## ARTICLE 9 : CONFIDENTIALITE

**9.1. Engagements.** Chacune des Parties s'engage, concernant les informations confidentielles de l'autre Partie dont elle est récipiendaire ou auxquelles elle a accès dans le cadre de l'exécution du présent Contrat : (a) à n'utiliser lesdites informations confidentielles qu'aux seules fins de l'exécution du Contrat, (b) à préserver la confidentialité desdites informations avec le même degré de soin que s'il s'agissait de ses propres informations confidentielles, et (c) à ne donner accès auxdites informations confidentielles qu'à ceux de ses collaborateurs et Sociétés Apparentées ayant besoin d'en connaître eu égard à leur fonction, sous réserve que ces destinataires soient préalablement informés du caractère confidentiel desdites informations, et qu'ils soient liés par un engagement de confidentialité au moins équivalent au présent engagement. Chacune des Parties est également autorisée à communiquer les informations confidentielles de l'autre Partie à ses conseils dès lors que ceux-ci font partie d'une profession réglementée soumise au secret professionnel (tels qu'avocats, experts comptables ou commissaires aux comptes). Chacune des Parties s'interdit de divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à d'autres personnes que celles susvisées sans l'accord préalable et écrit de l'autre Partie, et se porte fort du respect de la confidentialité desdites informations par toutes les personnes auxquelles elle les divulgue. Sont considérées comme des informations confidentielles, les conditions du Contrat et toutes les informations communiquées entre les Parties, ou auxquelles les Parties ont accès dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce quelle qu'en soit la forme et la nature (notamment informations financières et marketing, secrets de fabrique, savoir-faire, information relative à la sécurité et aux conditions d'utilisation des Services). Pour qu'une information soit considérée comme confidentielle, il n'est pas nécessaire que son caractère confidentiel soit mentionné sur le document ou autre support contenant ladite information, ou qu'il soit précisé au moment où l'information est divulguée.





**9.2. Exceptions.** Les engagements de confidentialité définis ci-dessus ne s'appliquent pas aux informations dont la Partie récipiendaire peut démontrer que (a) la Partie récipiendaire en avait légitimement connaissance sans être obligée de les garder confidentielles, avant que l'autre Partie ne les lui communique ou ne lui y donne accès, (b) elles se trouvent dans le domaine public autrement que du fait d'un manquement de la Partie récipiendaire (ou des personnes dont elle est responsable) à l'obligation de confidentialité objet du présent Contrat, (c) elles ont été communiquées à la Partie récipiendaire par un tiers de manière légitime et avec autorisation de les divulguer, (d) elles résultent de développements réalisés par la Partie récipiendaire et/ou par ses collaborateurs, et ce, indépendamment de l'exécution du Contrat, ou (e) la divulgation desdites informations a été autorisée par l'autre Partie dans les conditions prévues au Contrat. Nonobstant ce qui précède, chacune des Parties se réserve la possibilité de divulguer des informations reçues de l'autre Partie (a) dans la limite strictement nécessaire à la défense de ses droits, étant précisé qu'en ce cas, les informations confidentielles de l'autre Partie sont conservées le temps légal nécessaire à l'administration de la preuve, et ne peuvent être divulguées qu'aux seules personnes ayant besoin d'en connaître dans le cadre de l'action ou de la procédure en cause (magistrats, conseils, etc.), lesquelles sont soumises au secret professionnel ou, à défaut, liées par un accord de confidentialité, et (b) à la requête d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, étant précisé qu'en pareil cas, la divulgation sera strictement limitée à la demande de ladite autorité, et que, sous réserve de toute disposition légale ou injonction contraire, la Partie récipiendaire informe l'autre Partie de ladite requête.

## ARTICLE 10 : DISPOSITIONS GENERALES

**10.1. Divisibilité.** La nullité d'une des clauses du Contrat souscrit auprès d'OVH en application notamment d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une juridiction compétente passée en force de chose jugée n'entraînera pas la nullité des autres clauses du Contrat qui garderont leur plein effet et portée. 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.

**10.2. 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.

**10.3. Tolérance.** Le fait qu'OVH 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 interprétée comme valant renonciation par OVH à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites Conditions.

**10.4. Documents Contractuels.** Le Contrat est constitué des Conditions de Service qui constituent l'intégralité du Contrat conclu entre le Client et OVH, à l'exclusion notamment des conditions générales du Client et de tous les autres documents, accords ou discussions précédentes. OVH peut à tout moment et de plein droit modifier les Conditions de Service. Ces modifications sont applicables immédiatement à toutes nouvelles Commandes. Concernant ses Services en cours d'utilisation, le Client est notifié par courrier électronique ou via son Interface de gestion de toute modification des Conditions de Service en vigueur. Les modifications des Conditions de Service n'entrent en vigueur que trente (30) jours calendaires après envoi de la notification susvisée. Toutefois, les modifications de Conditions Produits Tiers et les mises en conformité légale ou réglementaire peuvent intervenir immédiatement dans la mesure où OVH ne les maîtrise pas. Sous réserve de l'article « Conditions spécifiques aux Consommateurs », lorsque de nouvelles Conditions de Service sont défavorables au Client, ce dernier peut, résilier les Services impactés par courrier recommandé avec accusé de réception ou depuis le formulaire prévu à cet effet dans son Interface de Gestion, dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires à compter de l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions de Service.

**10.5. Indépendance.** Les Parties conviennent que rien dans le Contrat ne peut être interprété comme étant constitutif d'un mandat, d'une joint-venture, d'une société créée de fait, d'une société en participation ou d'une quelconque autre forme de groupement, d'entreprise commune ou d'association. Chaque Partie demeure entièrement indépendante, maître de la gestion de ses affaires, et responsable de l'ensemble de ses actes, et assume seule l'intégralité des risques liés à son activité.

**10.6. Cession de Contrat.** Aucune des Parties n'est autorisée à céder le présent Contrat, même partiellement, sauf accord préalable et écrit de l'autre Partie. Toutefois, par dérogation à ce qui précède, chacune des Parties peut librement céder tout ou partie du présent Contrat à ses Sociétés Apparentées. Dans ce cas, elle le notifie dans les plus brefs délais par écrit à l'autre Partie, et se porte fort du respect du Contrat par la ou les Société(s) Apparentée(s) cessionnaire(s). Les opérations suivantes n'entrent pas dans le champ d'application du présent article, et sont autorisées : (a) les changements d'actionnariat, changements de participation et changements de contrôle de l'une ou l'autre des Parties, et (b) les opérations telles que les fusions, absorptions, cessions de fonds de commerce,



cessions d'activité et autres opérations entraînant un transfert de patrimoine de l'une ou l'autre des Parties. Si l'une des Parties procède à l'une des opérations mentionnées aux points (a) et (b) ci-dessus, elle en informe l'autre Partie. Si l'opération est réalisée au bénéfice d'un concurrent direct de l'autre Partie, cette dernière est autorisée à résilier le Contrat de plein droit et sans indemnité.

**10.7. Communications.** Pour tout échange d'informations par courrier électronique, la date et l'heure du serveur d'OVH feront foi entre les Parties. Ces informations seront conservées par OVH pendant toute la période des relations contractuelles et pendant les trois (3) années suivantes. Sous réserve des autres modes de communication et destinataires prévus au Contrat, toutes les notifications, mises en demeure et autres communications prévues au Contrat sont réputées avoir été valablement délivrées si elles sont adressées :

- A OVH : Par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :  
*Service Support OVH - 2 rue Kellermann – BP 80157 59053 ROUBAIX CEDEX 1*
- Au Client : Par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse postale associée à son Compte Client ou par courriel.

**10.8. Publicité et promotion.** Sauf décision contraire du Client communiquée depuis son Interface de Gestion, OVH est autorisée à se prévaloir de la relation commerciale entretenue entre le Client et OVH dans le cadre de la conduite usuelle de ses activités commerciales auprès de ses clients et prospects. Toute autre mention par OVH du Client, ainsi que toute autre utilisation de ses signes distinctifs (logos, marques, etc.) notamment dans le cadre de publicités, manifestations publiques, colloques et publications spécialisées sur les marchés professionnels, ou sur ses plaquettes, documents commerciaux ou Site Internet d'OVH, est soumise à accord préalable du Client.

**10.9. Convention de preuve.** Il est expressément convenu que les données du système d'information d'OVH ou de ses sous-traitants, telles que logs de connexion, relevés de consommation, récapitulatifs de commandes et de paiement, compte-rendu de gestion des Incidents ou autres, sont pleinement opposables au Client et recevables y compris dans le cadre de procédures contentieuses.

**10.10. Computation des délais.** Par dérogation aux dispositions des articles 640 et suivants du Code de procédure civile, et sous réserve de stipulations différentes du présent Contrat, les délais sont calculés en jours calendaires, et commencent à courir à compter du lendemain de leur événement déclencheur.

## ARTICLE 11 : COMPETENCE JURIDICTIONNELLE ET LOI APPLICABLE

**11.1. Compétence Juridictionnelle.** En cas de litige avec un client non considéré comme Consommateur au sens du Code de la consommation, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce de Lille Métropole (France), nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, y compris pour les mesures d'urgence, conservatoires en référé ou sur requête.

**11.2. Loi applicable.** Le présent contrat est régi par la loi française. Il est en ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme, 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.



## ARTICLE 12 : CONDITIONS SPECIFIQUES AUX CONSOMMATEURS

Les stipulations ci-dessous s'appliquent uniquement aux Clients ayant la qualité de Consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation. Elles complètent les autres stipulations des Conditions Générales de Services OVH qui demeurent pleinement applicables auxdits Clients Consommateurs, sous réserve des stipulations auxquelles l'article 12.2 ci-dessous déroge expressément.

**12.1. Stipulations complémentaires.** Les stipulations ci-dessous viennent compléter les Conditions Générales de Service OVH, qui demeurent pleinement applicables aux Clients consommateurs.

**12.1.1 Mise à disposition des Services.** OVH s'engage à mettre le Service à disposition du Client dans le délai prévu à la Commande, ou à défaut d'indication ou d'accord quant à la date de la mise à disposition du Service, dans un délai maximal de quinze (15) jours suivant validation de la Commande. Si le Service n'est pas mis à disposition du Client dans le délai applicable susvisé, le Client peut demander l'annulation de la Commande par courrier recommandé avec accusé de réception ou en créant un ticket dans son Interface de Gestion en précisant dans l'objet de son message « Résiliation pour défaut de mise à disposition ». Les sommes versées par le Client lui sont remboursées dans un délai de quatorze (14) jours suivant annulation de la Commande dans les conditions précitées.

**12.1.2 Droit de rétractation.** 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 à l'exception, le cas échéant, des frais de retour, 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 soit depuis son Interface de gestion via le formulaire prévu à cet effet, soit en complétant et en adressant à OVH par courrier recommandé avec accusé de réception, le formulaire de rétractation ci-dessous ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

### **Formulaire de rétractation**

« A l'attention de OVH SAS, 2 Rue Kellermann 59100 Roubaix – 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(e) le (\*) / reçu(e) 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. »

Le droit de rétractation, s'il a été valablement exercé, permet au Client d'obtenir le remboursement des biens et Services concernés, déduction faite d'un montant proratisé à proportion du nombre de jours pendant lesquels lesdits biens et Services ont été mis à disposition du Client.

Le Client ne peut pas exercer son droit de rétractation dans les cas prévus à l'article L221-28 du Code de la Consommation, notamment pour les Services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation ou pour les biens et Services confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés. Dans ce cas, le Client en est informé au moment de la Commande et est invité à renoncer à son droit de rétractation.

**12.1.3 Résiliation.** Conformément à l'article L224-39 du Code de la consommation, toute demande de résiliation du Contrat par le Client sera effective à compter du lendemain de la date de réception par OVH, sous réserve que le Client ait précisé l'ensemble des informations requises permettant son identification.

Le Client peut par ailleurs demander que cette résiliation prenne effet plus de dix (10) jours après la réception, par OVH, de sa demande de résiliation.



12.1.4 Réclamations. Pour toute réclamation relative aux services OVH, celle-ci peut être adressée :

- En 1er recours à OVH SAS – Service clients – 2 rue Kellermann – 59100 Roubaix. OVH met à disposition du Client un formulaire de réclamation dans son Manager.

- En 2ème recours, lorsque le Client n'a pas reçu de réponse dans les trente (30) jours calendaires à compter de la réception de sa réclamation ou dans le cas où il ne serait pas satisfait de la réponse apportée par le Service Clients, il peut s'adresser à OVH SAS – Service National Consommateurs – 2 rue Kellermann – 59100 Roubaix. La demande du Client sera réétudiée sous trente (30) jours calendaires à compter de sa réception par le Service National Consommateurs OVH.

En 3ème recours, lorsqu'il est reconnu au Client la qualité de Consommateur au sens des dispositions du Code de la consommation, si celui-ci a respecté le parcours de réclamation précité et qu'il demeure insatisfait de la réponse apportée par le Service National Consommateurs, il peut saisir directement et gratuitement le médiateur des communications électroniques (AMCE) selon les modalités détaillées sur le site Internet <http://www.mediateur-telecom.fr/>. Le formulaire de saisine du Médiateur est disponible, sur son site Internet ou auprès du Service National Consommateur sur simple demande.

**12.2. Stipulations dérogatoires.** Les stipulations ci-dessous ont vocation à remplacer les stipulations des Conditions Générales de Services OVH auxquelles elles dérogent expressément.

12.2.1 (Déroge à l'article 3.8) Evolution des Services. OVH peut à tout moment et de plein droit modifier les Services, notamment ajouter, modifier ou supprimer des gammes, options ou fonctionnalités et faire évoluer leurs performances. Les Services sont décrits en ligne sur le Site Internet d'OVH. Il appartient au Client d'être vigilant concernant les évolutions de Services, qui sont applicables immédiatement dans le cadre de toutes nouvelles Commandes. Concernant les Services en cours d'utilisation par le Client, ce dernier est informé par courrier électronique et via son Interface de Gestion de toute évolution substantielle de nature à dégrader lesdits Services, au moins un (1) mois avant la mise en œuvre de l'évolution. Toutefois, les modifications de Produits Tiers et cas d'urgence (tels que risque de sécurité ou mise en conformité légale ou réglementaire) peuvent entraîner des modifications immédiates de Services. En cas d'évolution dégradant un Service en cours d'utilisation (retrait de fonctionnalité, diminution de performance, etc.), le Client peut résilier ledit Service par courrier recommandé avec accusé de réception ou via le formulaire prévu à cet effet dans son Interface de Gestion, dans un délai de quatre (4) mois à compter de la mise en œuvre de l'évolution.

12.2.2 (Déroge à l'article 6.1) Prix des Services. Les prix des Services facturés au Client sont ceux en vigueur au moment de la facturation, tels que publiés sur le Site Internet d'OVH au format toutes taxes comprises (TTC). Les prix sont également communiqués sur simple demande adressée au Support OVH. Sauf stipulation contraire, les prix sont en euros. En fonction du type de Services, OVH propose différents tarifs (prix forfaitaire mensuel, prix forfaitaire annuel, prix à l'usage, etc.) auxquels peuvent être associés, selon le cas, une durée d'engagement et/ou un mode de facturation spécifique. Lorsque pour un même Service, plusieurs prix sont disponibles, le Client sélectionne celui de son choix au moment de la Commande.

Certains Services ne sont cependant destinés qu'à un usage professionnel, pour des clients considérés comme commerçants au sens du Code de commerce. Les prix de ces Services ne sont disponibles qu'au format hors taxes (HT).

Sauf tarification spécifiquement prévue, le prix des Services comprend le coût d'acquisition des licences et droits d'utilisation des outils, logiciels et Systèmes d'exploitation utilisés par OVH et/ou le cas échéant mis à disposition du Client dans le cadre des Services. Il appartient au Client d'acquiescer et de s'acquiescer de toute licence ou droit d'utilisation nécessaire à l'exploitation des Contenus qu'il utilise dans le cadre des Services. Les modalités de calcul des prix des Services et les unités d'œuvre sont définies sur le Site Internet d'OVH et dans les Conditions Particulières applicables. Chaque unité d'œuvre commencée est facturée et due en intégralité. Il appartient au Client d'en prendre connaissance avant de passer commande. Certains Services donnent lieu à des frais additionnels d'installation ou de mise en service.

12.2.3 (Déroge à l'article 6.2) Changement de prix. OVH se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment. Les changements de prix sont applicables immédiatement à toute nouvelle Commande. Pour les Services en cours d'utilisation, en cas d'augmentation de prix, le Client est informé avec un délai de prévenance d'un (1) mois par courrier électronique. Dans cette hypothèse et sous réserve des augmentations de prix résultant de circonstances imprévisibles au sens de l'article 1195 du Code civil, le Client dispose, à compter de l'entrée en vigueur de la modification, d'un délai de quatre (4) mois pour résilier les Services impactés sans pénalité par courrier recommandé avec accusé de réception ou via le formulaire prévu à cet effet dans son Interface de Gestion.

12.2.4 (Déroge à l'article 6.5) Défaut et retard de paiement. En cas de défaut ou de retard de paiement, y compris paiement partiel, le Client est redevable de pénalités de retard exigibles le jour suivant la date limite de règlement, et dont le taux d'intérêt est égal à trois fois le taux d'intérêt légal. De plus, tout défaut ou retard de paiement (même partiel) des sommes dues par le Client en exécution du Contrat, persistant plus de quatre (4) jours calendaires après notification de défaut ou retard de paiement adressée au Client par courriel, entraîne de plein droit et sans



nécessité de notification ou mise en demeure supplémentaire (a) l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Client au titre du Contrat, quel que soit le mode de règlement prévu, et (b) la possibilité pour OVH immédiatement et sans préavis de suspendre tout ou partie des Services du Client (y compris ceux qui ont été réglés), de refuser toute nouvelle Commande ou renouvellement de Services, et de résilier le Contrat en tout ou partie. Conformément à l'article L121-21 du Code de la consommation, l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros dont sont redevables les Clients professionnels en cas de retard de paiement, telle que prévue à l'article 6.5 ci-dessus, n'est pas applicable aux Clients ayant la qualité de Consommateurs. Cependant, en vertu de l'article L111-8 du Code des procédures civiles d'exécution, les Client consommateurs peuvent se voir réclamer tous frais de recouvrement entrepris dans le cadre d'une procédure judiciaire ayant titre exécutoire.

12.2.5 (Déroge à l'article 10.4) Documents Contractuels. Le Contrat est constitué des Conditions de Service qui constituent l'intégralité du Contrat conclu entre le Client et OVH, à l'exclusion notamment des conditions générales du Client et de tous les autres documents, accords ou discussions précédentes. OVH peut à tout moment et de plein droit modifier les Conditions de Service. Ces modifications sont applicables immédiatement à toutes nouvelles Commandes. Concernant ses Services en cours d'utilisation, le Client est notifié par courrier électronique et dans son Interface de gestion de toute modification des Conditions de Service en vigueur. Lesdites modifications n'entrent en vigueur que trente (30) jours calendaires après envoi de la notification susvisée. Toutefois, les modifications de Conditions Produits Tiers et les mises en conformité légale ou réglementaire peuvent intervenir immédiatement dans la mesure où OVH ne les maîtrise pas. Conformément à l'article L224-33 du Code de la consommation, le Client peut résilier les Services impactés par courrier recommandé avec accusé de réception ou via l'interface prévue à cet effet dans son Interface de Gestion, dans un délai maximum de quatre (4) mois à compter de l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions de Service.

12.2.5 (Déroge à l'article 11.1) Compétence Juridictionnelle. EN CAS DE LITIGE AVEC UN CLIENT, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DU LIEU DE RESIDENCE DU DEFENDEUR, CONFORMEMENT A L'ARTICLE 42 DU CODE DE PROCEDURE CIVILE, OU, AU CHOIX DE CE DERNIER, AU LIEU DE LIVRAISON EFFECTIVE DE LA CHOSE OU DU LIEU DE L'EXECUTION DE LA PRESTATION DE SERVICE, CONFORMEMENT A L'ARTICLE 46 DU CODE DE PROCEDURE CIVILE.

\_\_\_\_\_ FIN DU DOCUMENT \_\_\_\_\_

