



## CONDITIONS PARTICULIÈRES DU SERVEUR PRIVE VIRTUEL

*Version en date du 02/05/2017*

### **ARTICLE 1 : OBJET**

Les présentes conditions particulières, complétant les conditions générales de service d'OVH, ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles OVH s'engage à maintenir sur sa plate-forme, le Serveur Privé Virtuel du Client.

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

### **ARTICLE 2 : MOYENS**

Dans le cadre de la fourniture du Service, OVH met à la disposition du Client un Serveur Privé Virtuel disposant de ressources dédiées (partitions de disque dur) et des ressources (mémoire vive et processeur) correspondant au Serveur Hôte et partagées par les différents Serveurs privés virtuels installés sur ce dernier. En raison de la haute technicité du Service, OVH ne saurait être soumise à ce titre qu'à une obligation de moyen.

La plate-forme serveur d'OVH où sera installé le Serveur Privé Virtuel est accessible pour le Client ainsi que pour le grand public par l'intermédiaire du réseau Internet. Pendant toute la durée de la location du Serveur Privé Virtuel, OVH met à la disposition du Client l'accès à des moyens de communication lui permettant d'accéder au Service.

### **ARTICLE 3 : SUPPORT TECHNIQUE**

Pour tout dysfonctionnement du Service relevant de la responsabilité d'OVH, Le Client dispose de la possibilité de contacter le service Incident mis en place par OVH et dont les coordonnées sont accessibles sur le site <http://www.ovh.com/>. Parallèlement, pour tout conseil technique relatif à l'utilisation du Service, OVH offre la possibilité aux utilisateurs de se rendre sur le forum accessible à l'adresse <http://forum.ovh.net/> ou de communiquer entre utilisateurs par l'intermédiaire de la liste de diffusion (mailing list) dédiée au Service : [vps@ml.ovh.net](mailto:vps@ml.ovh.net)

#### **ARTICLE 4 : CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS**

OVH met à la disposition du Client différentes configurations de Serveurs privés virtuels dont la description est accessible en ligne sur le site <http://www.ovh.com/>.

OVH invite le Client à étudier attentivement chaque configuration avant de valider sa commande. Il lui appartient à ce titre de définir la configuration et le système d'exploitation susceptibles de répondre au mieux à ses attentes et besoins.

A compter de la validation de sa commande par OVH, OVH adressera par courriel les codes d'accès permettant de se connecter au Serveur Privé Virtuel. OVH rappelle également que tout Serveur Privé Virtuel loué auprès d'OVH bénéficie d'une adresse IP V4 fixe géolocalisée conformément à la localisation physique du Serveur Privé Virtuel.

Le Serveur Hôte ainsi que le Serveur Privé Virtuel loué par le Client restent la propriété d'OVH.

Dans le cadre du présent contrat, le Client est seul administrateur de son Serveur Privé Virtuel, OVH n'intervient en aucun cas dans l'administration du Serveur Privé Virtuel du Client.

Parallèlement, OVH se charge de l'administration de l'Infrastructure matériel et réseau ainsi que de l'administration des Serveurs Hôtes la composant et sur lesquels sont installés les Serveurs Privés Virtuels des Clients.

Le Client confirme posséder l'ensemble des connaissances techniques nécessaires à assurer une administration correcte d'un serveur informatique tel que le Serveur Privé Virtuel proposé par OVH, mais également de réaliser la sauvegarde de ses données stockées sur le Service. Le Client s'engage également à prendre connaissance de la documentation mise à disposition par OVH et relative au service VPS.

Le Client a la possibilité d'installer par lui-même des logiciels sur le Serveur Privé Virtuel. Ces installations se font sous son entière responsabilité, et OVH ne pourra être tenu pour responsable d'un défaut de fonctionnement du Serveur Privé Virtuel consécutif à ces installations.

OVH se réserve la possibilité de filtrer certains ports jugés sensibles pour la préservation de l'Infrastructure. De même, le Client reconnaît que des limitations sur les flux UDP / ICMP sont mises en place.

Dans le cadre du Service, le Client dispose de la faculté de modifier la configuration de son Serveur Privé Virtuel selon les modèles prédéfinis par OVH. Pour cela, il lui faut commander depuis son Interface de Gestion, la configuration sur laquelle il souhaite basculer son Serveur Privé Virtuel. Cette modification intervient dans les heures suivant sa commande.

Dans le cadre du Service, la bande passante est garantie à 100 Mbps (cent mégabits par seconde) et le trafic de bande passante sortante comptabilisé sur le port du switch est limité à un volume déterminé de 10 To (dix téraoctets) par mois. Ce calcul intervient à la fois pour le trafic intra-

OVH et le trafic en dehors du réseau OVH. Dès lors que le volume de trafic mensuel dépasse le solde défini par mois, la bande passante associée au Service est limitée à 1 Mbps (un mégabit par seconde) jusqu'à la fin du cycle de facturation en cours.

Les modalités de facturation applicable au changement de configuration sont définies par l'article 13 des présentes.

Le Service est basé sur les technologies de virtualisation, de ce fait, le Client reconnaît qu'OVH ne peut garantir les demandes de Basculement.

OVH se réserve la possibilité de limiter ou restreindre certaines fonctionnalités du Serveur Privé Virtuel afin de garantir la sécurité de son Infrastructure. OVH informera le Client dans la mesure du possible de la mise en place de ces blocages.

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

## **ARTICLE 5 : OBLIGATIONS D'OVH**

OVH s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art.

OVH s'engage à :

- 5.1. Assurer l'administration de l'Infrastructure OVH et des Serveurs Hôtes.
- 5.2. Maintenir en état de fonctionnement le Serveur Hôte. En cas de défaillance de celui-ci, OVH s'engage à remplacer la pièce défectueuse dans les meilleurs délais possibles sauf défaillance qui ne serait pas de son fait, ou toute autre intervention qui nécessiterait une interruption du Service excédant les délais habituels de remplacement. Dans ce dernier cas, OVH en informe immédiatement le Client.
- 5.3. Assurer une disponibilité du Serveur Privé Virtuel du Client conformément aux dispositions de l'article 11 des présentes. OVH se réserve la possibilité d'interrompre le Service pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement.
- 5.4. Intervenir dans les meilleurs délais en cas d'incident non consécutif à une mauvaise utilisation du Serveur Privé Virtuel par le Client sur demande d'intervention du Client.
- 5.5. Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils conformément aux règles et usage de sa profession.

## **ARTICLE 6 : RESPONSABILITE D'OVH**

La responsabilité d'OVH ne pourra être recherchée en cas de :

- Faute, négligence, omission ou défaillance du Client, non-respect des conseils donnés ;

- Faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel OVH n'a aucun pouvoir de contrôle de surveillance ;
- Force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté d'OVH ;
- Arrêt du Service pour toute cause visée à l'article 7 ;
- Divulgarion ou utilisation illicite du mot de passe remis confidentiellement au Client ;
- Détérioration de l'application ;
- Mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par sa Clientèle ;
- Destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client ;
- Intervention sur le Service par un tiers non autorisé par le Client ;

OVH se réserve le droit d'interrompre le Service, si le Serveur Privé Virtuel du Client constitue un danger pour le maintien de la sécurité de l'Infrastructure OVH, notamment en cas de piratage du Serveur Privé Virtuel du Client, de la détection d'une faille dans la sécurité du système.

OVH informera, dans un délai raisonnable et dans la mesure du possible, le Client en lui indiquant la nature et la durée de l'intervention, afin de lui permettre de prendre ses dispositions. OVH s'engage à rétablir la connexion sous réserve que le Client procède aux interventions de correction adéquates et requises.

Toutefois, en cas de manquement répété ou d'une particulière gravité, OVH se réserve le droit de ne pas remettre en service le Serveur Privé Virtuel du Client.

OVH ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les sites hébergés sur le Serveur Privé Virtuel du Client, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit. OVH ne saurait être tenu pour responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier du ou des fournisseurs d'accès du Client.

OVH n'effectue aucune sauvegarde spécifique des données stockées sur le Serveur Privé Virtuel du Client.

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

OVH ne donne aucune garantie liée aux conséquences de l'utilisation du Service par le Client, notamment en ce qui concerne la sécurisation et la préservation desdites données.

## **ARTICLE 7 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT**

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

7.2. Le Client s'engage à fournir des coordonnées valides permettant son identification : Nom, Prénom, organisation le cas échéant, Adresse postale, numéro de téléphone, adresse électronique OVH se réservant la possibilité de demander des justificatifs, le client devant les transmettre dans les 72 heures à compter de la demande d'OVH, à défaut de justificatifs, OVH

se réserve la possibilité de suspendre les services du Client. La demande d'OVH peut concerner les différents sites hébergés par le Client.

7.3. Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Le Client est seul responsable des services et des sites Internet hébergés sur son Serveur Privé Virtuel, du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses.

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

OVH n'assure en ce sens que l'accès du Client à son Serveur Privé Virtuel lui permettant de stocker ses données et celles de ses clients.

OVH rappelle qu'il appartient au Client de prendre toutes les dispositions techniques permettant la détention et conservation des logs de connexion ou toute donnée de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du contenu ou de l'un des contenus des services dont le Client est prestataire et ce conformément à la législation en vigueur, et notamment du décret n° 2011-219 du 25 février 2011 relatif à la conservation et à la communication des données permettant d'identifier toute personne ayant contribué à la création d'un contenu mis en ligne prévoyant une durée de conservation de 12 mois.

7.4. Le Client s'engage notamment à respecter les droits des tiers, les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle tels que droits d'auteur, droits sur les brevets ou sur les marques. En conséquence, OVH ne saurait être tenu pour responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses et ce, à quelque titre que ce soit. Le Client s'interdit de mettre à disposition du public par l'intermédiaire des sites hébergés sur son Serveur Privé Virtuel des fichiers ou des liens de type hypertexte en violation notamment du droit d'auteur et/ou le droit de la propriété intellectuelle.

Le Client s'interdit d'utiliser le Service pour la mise en place de services de débridage ayant pour finalité de permettre de télécharger en grande quantité sur les plateformes d'hébergement de fichiers.

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

OVH ne peut que mettre en garde le Client sur les conséquences juridiques qui pourraient découler d'activités illicites sur le Serveur Privé Virtuel, et dégager toute responsabilité solidaire sur l'utilisation des données mises à la disposition des internautes par le Client. Il en est de même si le Client utilise de manière avérée la technique du spamming sur le réseau Internet, lequel comportement entraînant sans préavis l'interruption du Service et la résiliation des présentes. Le Client s'interdit également toute activité d'intrusion ou de tentative d'intrusion à partir du Serveur Privé Virtuel (à titre non exhaustif : scan de ports, sniffing, spoofing...).

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

7.5. Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du Serveur Privé Virtuel consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne

auquel le Client aura fourni son (ou ses) mot(s) de passe. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte du ou des mots de passe précités.

Afin de maintenir le niveau de sécurité du Serveur Privé Virtuel du Client et de l'ensemble des serveurs présents sur son Infrastructure, OVH s'engage à annoncer au Client, par courrier électronique via la liste de diffusion [vps@ml.ovh.net](mailto:vps@ml.ovh.net), la disponibilité des mises à jour des applications maintenues par OVH, pour lesquelles un défaut de sécurité a été relevé. Si la mise à jour de ces applications n'est pas effectuée suite aux demandes d'OVH, OVH se réserve le droit d'interrompre la connexion du Serveur Privé Virtuel au réseau Internet. De même, dans le cas où OVH détecterait que le Serveur Privé Virtuel du Client présente un problème de sécurité, un courrier électronique pourra être envoyé au Client, indiquant qu'une procédure de réinstallation s'impose pour maintenir l'intégrité du Serveur Privé Virtuel et de l'ensemble de l'Infrastructure. OVH se réserve le droit d'interrompre la connexion du Serveur Privé Virtuel au réseau Internet, en attendant la réinstallation par le Client de son Serveur Privé Virtuel. Les manipulations consistant à opérer le transfert des données du système piraté au nouveau système doivent être faites par le client lui-même. OVH s'engage et limite uniquement son intervention à l'installation du nouveau système.

7.6. Le Client s'engage à ne pas envoyer de courriers électroniques non sollicités, ou SPAM, depuis son Serveur Privé Virtuel au sens notamment de l'article L.34-5 du code des postes et des communications électroniques.

Le non respect de cette clause est susceptible d'entraîner la suspension du Serveur Privé Virtuel à l'origine des envois de courriels non sollicités et/ou la résiliation du Contrat.

7.7. Le Client reconnaît que, pour des raisons de sécurité, certaines fonctionnalités et protocoles (tels qu'IRC ou l'échange de fichiers de pair à pair) sont susceptibles d'être soumis à des limitations à partir du Service. Les services d'anonymisation (Proxy) et de cardsharing (CCCam ou équivalents) sont interdits à partir du Service.

7.8. Les technologies de virtualisation utilisées par OVH pour la gestion du Serveur Privé Virtuel du Client ne sauraient en aucun cas s'apparenter à une obligation de résultat à la charge de la société OVH quant à la conservation des données du Client. L'ensemble des mesures visant à la sauvegarde des données demeurant à la charge exclusive du Client.

7.9. Il appartient au Client de s'acquitter de toute licence ou droit d'utilisation contracté auprès d'OVH. A défaut, OVH se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service.

7.10. OVH se réserve la possibilité d'exercer des contrôles sur la conformité de l'utilisation par le Client du Service à ces dispositions.

OVH se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service, dans les conditions prévues à l'article 7 des conditions générales de service de OVH, en cas de non-respect par le Client des conditions particulières et générales de OVH et, de manière générale, de l'ensemble des lois et règlements en vigueur, ainsi que des droits des tiers.

## **ARTICLE 8 : MESURES DE LUTTE CONTRE L'ENVOI DE SPAM DEPUIS LE RESEAU OVH**

OVH met en place un système de mesures techniques destiné à lutter contre les envois de courriels frauduleux ainsi que la pratique du SPAM émis depuis ses infrastructures.

A cette fin, OVH procède à une mesure de vérification du trafic émis depuis le Service utilisé par le Client à destination du port 25 (serveur SMTP) sur internet. Cette opération consiste à vérifier le trafic par le biais d'outils automatiques.

Les envois ne sont ni filtrés ni interceptés mais vérifiés avec un décalage temporel de quelques secondes. Ces opérations sont faites en parallèle et en aucun cas de manière frontale entre le serveur et le réseau internet.

De même, aucune opération n'est effectuée sur les courriels émis : OVH ne procède pas au marquage (Tag) des courriels, et ne modifie d'aucune manière les courriels envoyés par le Client. Aucune information n'est stockée par OVH lors de ces opérations en dehors de données statistiques.

Cette opération est effectuée de manière régulière et totalement automatique. Aucune intervention humaine n'est réalisée lors de la vérification du trafic vers le port 25 (port SMTP).

Dans l'hypothèse d'envois depuis le serveur du Client de courriels identifiés comme SPAM ou frauduleux, OVH en informe le Client par courriel et procède au blocage du port SMTP du Serveur.

OVH ne conserve aucune copie des courriels émis depuis le port SMTP du Serveur même lorsqu'ils sont identifiés comme SPAM.

Le Client peut demander le déblocage du port SMTP par l'intermédiaire de son Interface de gestion.

Tout nouveau courriel identifié comme SPAM entraînera un nouveau blocage du port SMTP pour une durée plus importante.

A compter du troisième blocage, OVH se réserve la possibilité de refuser toute nouvelle demande de déblocage du port SMTP.

## **ARTICLE 9 : MITIGATION (PROTECTION CONTRE LES ATTAQUES DOS ET DDOS)**

OVH met en place une protection contre les attaques informatiques de type DOS et DDOS (Attaques par déni de service) et sous réserve qu'elles soient effectuées de manière massive. Cette fonctionnalité vise à permettre le maintien en fonctionnement du Service du Client pendant toute la durée de l'attaque.

Cette fonctionnalité consiste à vérifier le trafic à destination du Service du Client et provenant de l'extérieur du réseau OVH. Le trafic qualifié d'illégitime est alors rejeté en amont de l'infrastructure du Client, permettant ainsi aux utilisateurs légitimes de pouvoir accéder aux applications proposées par le Client malgré l'attaque informatique.

Ces mesures de protection ne peuvent pas intervenir pour les attaques informatiques telles qu'injection SQL, Bruteforce, exploitation de failles de sécurité etc...

En raison de la très grande complexité du Service de protection, OVH n'est soumis qu'à une obligation de moyen, il est possible que l'attaque ne soit pas détectée par les outils mis en place, et que les outils mis en place ne permettent pas le maintien en fonctionnement du Service.

En fonction de la nature de l'attaque et de sa complexité, OVH procédera à différents niveaux de protection du trafic afin de préserver son infrastructure et le Service du Client.

La mitigation n'est activée qu'à compter de la détection de l'attaque par les outils d'OVH, et pour une durée minimale de 26 heures. Par conséquent jusqu'à l'activation de la mitigation, le Service supporte l'attaque de manière frontale ce qui peut entraîner son indisponibilité.

Dès lors que l'attaque informatique est identifiée et que la mitigation est activée automatiquement, la mitigation ne pourra pas être désactivée jusqu'au terme du délai de 26 heures.

Pendant toute la durée de l'activation de la mitigation, OVH ne peut garantir l'accessibilité des applications du client mais s'efforcera de limiter l'impact de cette attaque sur le Service du Client et sur l'Infrastructure d'OVH.

Si malgré l'activation de la mitigation, l'attaque informatique est de nature à porter atteinte à l'intégrité des infrastructures OVH ou aux autres clients OVH, OVH renforcera les mesures de protection ce qui peut entraîner une dégradation du Service du Client ou impacter sa disponibilité.

Enfin, il est possible qu'une partie du trafic généré par l'attaque informatique puisse ne pas être détectée par les équipements d'OVH et atteindre le Service du Client. L'efficacité de la mitigation dépend également de la configuration du Service du Client, à ce titre il appartient au Client de vérifier qu'il dispose de compétences nécessaires pour en assurer la bonne administration.

Pour rappel, la mitigation ne dispense en aucun cas le Client de procéder à la sécurisation de son Service, de mettre en place des outils de sécurité (pare-feu...), de procéder régulièrement à la mise à jour de son système, sauvegarde de ses données, ou encore de veiller à la sécurité de ses programmes informatiques (scripts, codes etc...).

## **ARTICLE 10 : GEOLOCALISATION**

Le choix du datacentre, ou de la localisation de son serveur virtuel est définitif et ne peut être modifié ultérieurement.

Le Client reconnaît et accepte qu'il soit également soumis à la législation applicable sur le territoire sur lequel sont installés ses équipements.



Il reconnaît ainsi la faculté à OVH de suspendre son service dès lors que celui-ci serait utilisé pour une activité prohibée sur le lieu de localisation physique des équipements fournis par OVH.

Parallèlement dans le cas d'adresses IP géolocalisées, le client s'engage à veiller à ne pas utiliser le service en violation de la législation applicable dans le pays pour lequel l'adresse IP est déclarée. Dans l'hypothèse d'une telle utilisation, OVH pourra être contraint de procéder à la suspension de toute adresse géolocalisée associée au Client.

## **ARTICLE 11** : ENGAGEMENT DU NIVEAU DE SERVICE (SLA)

11.1 Le Client reconnaît qu'un Serveur Privé Virtuel de la gamme SSD ne bénéficie pas de l'engagement du niveau de service défini par le présent article.

OVH s'engage à assurer, pour un Serveur Privé Virtuel de la gamme Cloud, un Taux de disponibilité mensuelle de 99,99% .

Par « **taux de disponibilité mensuelle** », il convient d'entendre : le nombre total de minutes du mois considéré déduction faite du nombre de minutes d'Indisponibilité du mois concerné, le tout divisé par le nombre total de minutes du mois considéré.

Par « **indisponibilité** », il convient d'entendre la perte, pendant plus de trois (3) minutes consécutives à compter de l'ouverture du ticket Incident, de l'accès au Serveur Privé Virtuel du Client, sans possibilité pour le Client de relancer ledit Serveur Privé Virtuel.

Les engagements de niveaux de Service ci-dessus sont pris, sous réserve des cas d'exclusion visés ci-dessous, et à condition que le Client collabore avec OVH au rétablissement du Service en cas d'Indisponibilité.

Lors de la déclaration de l'incident et de la création du ticket, le Client communique à OVH toutes les informations utiles au diagnostic et à l'intervention d'OVH. Le Client s'engage à rester en permanence disponible afin de pouvoir collaborer avec OVH à première demande notamment en lui fournissant toute information complémentaire, et en procédant à tous les tests et vérifications nécessaires. Si besoin, le Client donne accès à son Interface de Gestion à OVH. Si le Client n'est pas disponible ou ne collabore pas avec OVH, il ne pourra pas bénéficier de la présente garantie.

Le présent engagement ne concerne en aucun cas la disponibilité des éléments qui demeurent sous le contrôle du Client, tels que notamment les logiciels ou applications installés et utilisés par le Client sur le Serveur Privé Virtuel.

OVH met en place des outils techniques permettant le monitoring des Serveurs Privés Virtuels via notamment des requêtes « PING ». Le présent engagement de niveau de service n'est pas applicable dès lors qu'en raison de la configuration de son Serveur Privé Virtuel par le Client,

OVH ne serait pas en mesure de réaliser ces opérations techniques nécessaires au monitoring des Serveurs Privé Virtuels.

11.2 Si OVH constate que le Serveur Privé Virtuel est disponible et en bon état de fonctionnement, OVH est déchargée de ses obligations au titre du présent SLA. Toutefois, OVH s'engage en ce cas, sur demande du Client, à l'assister afin que l'origine des difficultés rencontrées par le Client puisse être identifiée.

Si OVH constate une Indisponibilité, OVH finalise le diagnostic et travaille au rétablissement de la disponibilité en collaboration avec le Client.

11.3 Si les niveaux de service définis au paragraphe 11.1 ci-dessus ne sont pas atteints, le Client peut, sous réserve des cas d'exclusion énumérés ci-dessous, demander les dédommagements suivants :

- Non-respect du taux de disponibilité :

Dédommagement égal à 0,5% du montant mensuel payé par le Client au titre du mois considéré pour les éléments affectés par l'Indisponibilité par tranche consécutive d'une (1) minute d'Indisponibilité (au-delà des trois (3) premières minutes consécutives de perte d'accès ou de connectivité), et ce, dans la limite de 100% dudit montant mensuel facturé.

Il est expressément convenu que les dédommagements susvisés constituent pour le Client une indemnisation forfaitaire de l'ensemble des préjudices résultant du non-respect par OVH des engagements de service en cause ; le Client renonçant à ce titre, à toute autre demande, réclamation et/ou action.

Les dédommagements s'opèrent par déduction sur la facture du mois suivant réception par OVH de la demande de dédommagement du Client. Le Client ne peut pas demander l'application de l'accord de niveau de service au-delà d'un mois après la fermeture du ticket incident correspondant au dysfonctionnement rencontré et pour lequel il solliciterait le dédommagement prévu dans les termes du présent article.

11.4 Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir du présent article et prétendre aux dédommagements susvisés dans l'hypothèse où l'indisponibilité résulte en tout ou partie (i) d'évènements ou facteurs échappant au contrôle d'OVH tels que non-limitativement cas de force majeure, fait d'un tiers, problème de connexion au réseau Internet, dysfonctionnement du réseau Internet, dysfonctionnement ou mauvaise utilisation de matériels ou logiciels sous le contrôle du Client (notamment les applications exécutées sur le Serveur Privé Virtuel), (ii) d'un manquement du Client aux obligations mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat (notamment défaut de collaboration à la résolution de l'incident), (iii) d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation inappropriée du Service par le Client (notamment mauvaise utilisation du Serveur Privé Virtuel ou de l'Interface de Gestion, etc.), (iv) d'une maintenance planifiée, (v) d'une interruption intervenant dans les conditions prévues à l'article 7 des présentes ou (vi) d'un hacking ou d'un piratage informatique. Dans de telles hypothèses, et sous réserve du point (iv), OVH se réserve le droit de facturer au Client l'intervention le cas échéant réalisée pour rétablir de la disponibilité. Ceci fait l'objet d'un devis soumis à validation du Client.

Les causes de l'indisponibilité, et notamment la constatation des cas d'exclusion définis ci-dessus, sont établies par OVH par tous moyens, et notamment sur la base des éléments du système d'information d'OVH (telles que données de connexion) qui, de convention expresse, seront recevables.

## **ARTICLE 12 : DUREE DU CONTRAT ET RENOUELEMENT DU SERVICE**

Lors de la Commande, le Client sélectionne la durée initiale de souscription au Service (« Durée Initiale »). Le Service commence à courir à compter de la date de mise à disposition. A l'issue de la Durée Initiale, le Service se renouvelle automatiquement par périodes successives de même durée (la ou les « Période(s) de Renouvellement »), sauf modification de la durée de renouvellement ou résiliation du Service conformément aux conditions prévues ci-dessous ou Conditions Générales de Services en vigueur.

Lors de la Commande ainsi qu'à chaque renouvellement du Service, une facture est émise et réglée par prélèvement automatique sur le moyen de paiement enregistré par le Client. Le Client s'engage à enregistrer un moyen de paiement valide parmi les moyens de paiement disponibles.

Le Client peut modifier la durée des futures Périodes de Renouvellement de ses Services par le biais de son Interface de gestion, au moins 24 heures avant la fin de la Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours.

Lorsque la Durée Initiale ne commence pas le 1<sup>er</sup> jour d'un mois calendaire (démarrage en cours de mois), le cycle de renouvellement du Service est réaligné sur un cycle calendaire lors du premier renouvellement afin que les Périodes de Renouvellement suivantes commencent le 1<sup>er</sup> jour d'un mois calendaire. *(Par exemple : Le renouvellement automatique à l'issue de sa Durée Initiale, d'un Service souscrit initialement pour un (1) an le 24 mai 2017, entraîne la prolongation dudit Service à compter du 24 mai 2018 jusqu'au 31 mai 2019).*

Si le Client ne souhaite pas qu'un Service soit renouvelé à l'issue de sa Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours (« Date anniversaire »), il désactive la fonctionnalité de renouvellement automatique dans son Interface de gestion.

Pour être effective et entraîner la résiliation du Service à l'issue de la Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours, la désactivation de la fonctionnalité de renouvellement automatique doit être opérée dans les conditions suivantes :

- (a) Concernant les Services en cycle de renouvellement mensuel, au plus tard le 19<sup>ème</sup> jour du mois calendaire avant 23 heures (heure de Paris),
- (b) Concernant les Services en cycle de renouvellement non-mensuel (trimestriel, semestriel, annuel, etc.), au plus tard le 19<sup>ème</sup> jour du mois calendaire précédant leur Date anniversaire avant 23 heures, heure de Paris *(Par exemple : Pour résilier à l'issue de sa Durée Initiale, un Service souscrit en juin 2017 pour un (1) an, la*

*désactivation du renouvellement automatique doit intervenir avant le 19 mai 2018, 23 heures, heure de Paris).*

En cas de désactivation du renouvellement automatique dans les conditions prévues ci-dessus, le Service concerné est automatiquement résilié et supprimé à l'issue de la Durée Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours (y compris l'ensemble des contenus et données stockés par le Client dans le cadre du Service). Il revient au Client de prendre toutes mesures nécessaires afin de s'assurer de la conservation desdits contenus et données avant la résiliation du Service.

Le Client conserve néanmoins la possibilité renouveler le Service concerné en réactivant la fonctionnalité de renouvellement automatique jusqu'à 24 heures avant sa Date anniversaire.

La durée, ainsi que les conditions de renouvellement et de résiliation de certaines options ou fonctionnalités pouvant être associées au Service, peuvent différer de celles applicables au Service. Il appartient au Client d'y prêter attention.

### **ARTICLE 13** : TARIFS, MOYENS DE PAIEMENT ET FACTURATION

Les tarifs et moyens de paiement applicables au Serveur Privé Virtuel sont disponibles sur le site <http://www.ovh.com>.

Seul le tarif indiqué sur le bon de commande édité par OVH correspond au montant total à payer par le Client. Toute somme due est payable par avance.

Le Client peut opérer un changement de configuration en cours de facturation. Dans ce cas, le Basculement vers une configuration supérieure est facturé au Client selon la base tarifaire applicable à la nouvelle configuration et consultable sur le site <http://www.ovh.com>.

Si le compte OVH du Client est créditeur pour un montant supérieur ou égal au montant facturé pour le Basculement de configuration, alors ce montant sera automatiquement débité de son Compte OVH.

A défaut d'un solde créditeur, OVH prélèvera le Client par l'intermédiaire de l'un des modes de paiement enregistrés et associés à son Compte OVH.

Si OVH n'est pas en mesure de prélever sur le moyen de paiement associé, un courriel sera transmis au Client l'invitant à régler dans les plus brefs délais le montant de sa facture en attente de règlement. A défaut, le Service sera suspendu de plein droit par OVH pour non paiement.

Le Basculement intervient à compter de la date de l'opération jusqu'à la date d'expiration du Service. Il est facturé de la différence entre le tarif mensuel applicable au modèle VPS actuel et le tarif applicable au nouveau modèle VPS au prorata-temporis.

Toute option souscrite dans le cadre du Service fera l'objet d'une facturation propre selon les conditions applicables à l'option et définies sur le site OVH. A ce titre, elle pourra faire l'objet d'une facturation à l'acte, au mois, à l'année en fonction du type d'option.

#### **ARTICLE 14 : RETRACTATION**

Conformément aux dispositions de l'article 14 des conditions générales de service, le Client (pour lequel est retenue la qualité de consommateur au sens des dispositions du Code de la consommation) accepte expressément l'exécution immédiate de la prestation à compter de la validation de sa commande. A compter de la validation du paiement, le Client disposera de l'accès à son Serveur Privé Virtuel. Dès lors et conformément aux termes de l'article 121-21-8 du code de la consommation, le Client ne disposera pas de la faculté d'exercer son droit de rétractation pour toute commande ou renouvellement du Service.

Il en est de même en cas de changement de configuration.

#### **ARTICLE 15 : RESILIATION, LIMITATION ET SUSPENSION DU SERVICE**

15.1. Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure dans les conditions prévues à l'article 3 des Conditions Générales de Service.

15.2. Dans les autres cas, le Client est libre de résilier le Contrat par simple envoi postal de la demande qui se trouve à l'adresse suivante OVH SAS 2 rue Kellermann – BP 80157 59053 ROUBAIX CEDEX 1.

15.3. Le non-respect par le Client des stipulations de l'article 7 des présentes conditions particulières de location de Serveur Privé Virtuel et notamment toute activité spécifiquement interdite à partir des serveurs de OVH et/ou tout contenu diffusé spécifiquement interdits sur les serveurs de OVH et/ou susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale et/ou susceptible de porter atteinte aux droits d'un tiers, entraînera le droit pour OVH de décâbler et/ou d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable les services du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels OVH pourrait prétendre.

15.4. Aux termes de ce contrat, quel qu'en soit le motif, le Serveur Privé Virtuel du Client sera supprimé ainsi que l'intégralité des données susceptibles d'y être stockées.

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

15.6. Le Client accepte par avance qu'OVH effectue une restriction, limitation ou suspension du Service offert si OVH reçoit un avis à cet effet notifié par une autorité compétente, administrative, arbitrale ou judiciaire, conformément aux lois applicables appropriées.