

---

**CONDITIONS GENERALES DE  
PRESTATION DE SERVICE –  
HEBERGEMENT**

---

## Table des matières

|  |    |
|--|----|
| <b>Article 1. OBJET.</b> .....   | 5  |
| <b>Article 2. DEFINITIONS.</b> .....                                   | 5  |
| <b>Article 3. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES.</b> .....          | 7  |
| <b>Article 4. DISPOSITIONS GENERALES.</b> .....                        | 7  |
| <b>Article 4.1. Clause d'intégralité.</b> .....                        | 7  |
| <b>Article 4.2. Clause d'interprétation.</b> .....                     | 7  |
| <b>Article 4.3. Clause de non-renonciation.</b> .....                  | 7  |
| <b>Article 4.4. Force probante.</b> .....                              | 7  |
| <b>Article 4.5. Langue du contrat.</b> .....                           | 8  |
| <b>4.6. Règlement des différends.</b> .....                            | 8  |
| 4.6.1. <i>Règlement auprès du Service Client du Prestataire.</i> ..... | 8  |
| 4.6.2. <i>Règlement judiciaire.</i> .....                              | 8  |
| <b>4.6.2.1. CLAUSE ATTRIBUTIVE DE JURIDICTION.</b> .....               | 8  |
| 4.6.2.2. <i>Clause du droit applicable.</i> .....                      | 9  |
| 4.6.2.3. <i>Domicile du Prestataire.</i> .....                         | 9  |
| <b>4.7. Modifications du Contrat.</b> .....                            | 9  |
| 4.7.1. <i>Modification substantielle.</i> .....                        | 9  |
| 4.7.2. <i>Modification non substantielle.</i> .....                    | 9  |
| <b>Article 5. DESCRIPTION DU SERVICE.</b> .....                        | 9  |
| <b>5.1. Hébergement.</b> .....   | 10 |
| 5.1.1. <i>Serveur physique dédié.</i> .....                            | 10 |
| 5.1.2. <i>Serveur virtuel.</i> .....                                   | 10 |
| <b>5.2. Installation.</b> .....  | 10 |
| <b>5.3. Mise à disposition des Équipements.</b> .....                  | 11 |
| 5.3.1. <i>Équipements du Prestataire.</i> .....                        | 11 |
| 5.3.2. <i>Équipements du Client (si prévu).</i> .....                  | 11 |
| <b>5.4. Maintenance du Data Center.</b> .....                          | 12 |
| 5.4.1. <i>Maintenance préventive.</i> .....                            | 12 |
| 5.4.2. <i>Maintenance corrective.</i> .....                            | 12 |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>5.5. Support technique – Gestion des incidents.....</b>               | <b>13</b> |
| 5.5.1. <i>Notification des incidents.</i> .....                          | 13        |
| 5.5.2. <i>Gestion des incidents.</i> .....                               | 13        |
| 5.5.3. <i>Clôture des incidents.</i> .....                               | 13        |
| 5.5.4. <i>Incidents non couverts.</i> .....                              | 14        |
| <b>5.6. Niveau de disponibilité du Service. ....</b>                     | <b>14</b> |
| <b>5.7. Accès aux Équipements (si prévu).....</b>                        | <b>15</b> |
| <b>Article 6. SOUSCRIPTION DU CONTRAT.....</b>                           | <b>15</b> |
| <b>6.1. Documents à fournir. ....</b>                                    | <b>15</b> |
| <b>6.2. Droit de refuser la souscription du Contrat.....</b>             | <b>15</b> |
| <b>6.3. Droit de rétractation.....</b>                                   | <b>16</b> |
| <b>6.4. Garantie.....</b>  | <b>16</b> |
| 6.4.1. <i>Montant de l'acompte.</i> .....                                | 16        |
| 6.4.2. <i>Moyens de paiement.</i> .....                                  | 16        |
| 6.4.3. <i>Conséquences de non-versement de l'acompte.</i> .....          | 17        |
| 6.4.3.1. <i>Non-production lors de la souscription du Contrat.</i> ..... | 17        |
| 6.4.3.2. <i>Non-production au cours de l'exécution du Contrat.</i> ..... | 17        |
| <b>Article 7. DUREE DU CONTRAT.....</b>                                  | <b>17</b> |
| <b>Article 8. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT.....</b>                  | <b>17</b> |
| <b>8.1. Prix du Service.....</b>   | <b>17</b> |
| <b>8.2. Révision du prix. ....</b>                                       | <b>17</b> |
| <b>8.3. Facturation.....</b>   | <b>18</b> |
| <b>8.4. Pénalité de retard. ....</b>                                     | <b>18</b> |
| <b>8.5. Incident de paiement. ....</b>                                   | <b>18</b> |
| <b>Article 9. MISE EN SERVICE. ....</b>                                  | <b>18</b> |
| <b>9.1. Délai de livraison.....</b>                                      | <b>19</b> |
| 9.1.1. <i>Délai de livraison du Serveur physique.</i> .....              | 19        |
| 9.1.1. <i>Délai de livraison du Serveur virtuel.</i> .....               | 19        |
| <b>9.2. Date du début du Service. ....</b>                               | <b>19</b> |
| <b>9.3. Acceptation de livraison.....</b>                                | <b>19</b> |
| <b>Article 10. SUSPENSION / INTERRUPTION DU SERVICE. ....</b>            | <b>20</b> |
| <b>Article 11. RETABLISSEMENT DU SERVICE.....</b>                        | <b>20</b> |

|   |    |
|---|----|
| 11.1. Rétablissement du Service Serveur physique.....   | 20 |
| 11.2. Rétablissement du Service Serveur virtuel.....  | 21 |
| Article 12. OBLIGATIONS DES PARTIES.....  | 21 |
| 12.1. Obligations du Prestataire.....   | 21 |
| 12.2. Obligations du Client.....  | 22 |
| Article 13. RESPONSABILITES DES PARTIES.....  | 22 |
| 13.1. Responsabilité du Prestataire.....  | 23 |
| 13.2. Responsabilité du Client.....   | 23 |
| Article 14. FORCE MAJEURE.....  | 24 |
| Article 15. RESILIATION DU CONTRAT.....   | 25 |
| 15.1. Modalités de résiliation du Contrat.....  | 25 |
| 15.2. Conséquences de la résiliation du Contrat.....  | 25 |
| 15.3. Indemnité d’occupation (pour Service Serveur physique dédié).....                             | 26 |
| Article 16. CESSION OU TRANSFERT DU CONTRAT.....  | 26 |
| Article 17. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....  | 26 |
| 17.1. Obligations des Parties.....  | 27 |
| 17.2. Localisation et transferts des données à caractère personnel.....                             | 28 |
| 17.3. Procédures permettant de respecter les droits des personnes concernées par le traitement..... | 28 |
| Article 18. CONFIDENTIALITE.....  | 28 |
| Article 19. NON-SOLLICITATION DU PERSONNEL.....   | 29 |
| Article 20. PROPRIETE INTELLECTUELLE.....   | 29 |
| Article 21. REFERENCE COMMERCIALE.....  | 29 |

**ENTRE :**

**La société CLOUD INFINITY COMMUNICATIONS**, la société par actions simplifiée, au capital de 4000 €, ayant son siège social au 32, boulevard de Vaugirard, Paris, 75015, inscrite au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 838 918 381 dument représentée par ses représentants légaux

**Ci-après dénommée « le Prestataire » ;**

**ET**

**Toute personne physique ou morale agissant, à des fins professionnelles ou non professionnelles, souhaitant disposer d'un ou plusieurs des services proposés par la société CLOUD INFINITY COMMUNICATIONS**

**Ci-dessous dénommée « Le Client »**

**IL EST CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIT :**

#### Article 1. OBJET.

Cloud Infinity Communications SAS est une société qui commercialise les divers services informatiques et éventuellement l'Équipement les accompagnant.

Le présent Contrat a pour objet de définir les modalités d'accès et les conditions dans lesquelles le Prestataire s'engage à réaliser le Service d'Hébergement pour le compte de son Client, ainsi que les droits et obligations de chacune des parties au Contrat.

En fonction du Service commandé par le Client, il peut être prévu dans des Conditions particulières certaines dispositions qui complèteraient le présent Contrat.

En cas de contradiction des dispositions, notamment financières, les dispositions particulières figurant dans les Conditions particulières ou sur le Bon de commande prévalent sur les dispositions du présent Contrat.

#### Article 2. DEFINITIONS.

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>Baie</b>       | le ou les châssis d'accueil des Équipements télécoms et informatiques du Client dans lesquels est rendu le Service d'Hébergement ;          |
| <b>Bâtiment</b>   | le bâtiment situé à l'adresse indiquée sur le Bon de commande et dans lequel se trouve le Site ;  |
| <b>Datacenter</b> | le bâtiment du Prestataire destiné à l'hébergement physique de matériels informatiques ;  |
| <b>Données</b>    | toutes informations numérisées stockées par le Client et confiées au Prestataire au titre du présent Contrat ;                              |
| <b>Cage</b>       | une pièce d'un accès fermé, d'une certaine superficie déterminée par le Client qui peut être réservé à un seul Client contenant les Baies ; |

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Client</b>                   | personne physique ou morale, domiciliée sur le territoire de la République française ou en dehors de son territoire agissant à titre professionnel souhaitant disposer du Service proposé par le Prestataire ;        |
| <b>Contrat</b>                  | les présentes Conditions Générales de prestation de Service, les éventuelles Conditions Particulières, des Annexes, des Bons de commande et de leurs Annexes éventuelles, le tout formant un ensemble indissociable ; |
| <b>Équipement</b>               | tout équipement, sous la responsabilité du Prestataire ou de ses fournisseurs, utilisé pour fournir le Service ;  |
| <b>Hébergement mutualisé</b>    | le Service d'Hébergement réalisé dans un espace standard, 1 U, d'accueil des Équipements télécoms et informatiques du Client ;  |
| <b>Hébergement dédié (Baie)</b> | le Service d'Hébergement rendu par le Prestataire en Baie dédié du Client ;   |
| <b>Incident</b>                 | toute déviation des installations ou du Service par rapport aux spécifications techniques n'empêchant pas le Client d'utiliser le Service ;   |
| <b>Incident critique</b>        | toute déviation des installations ou du Service par rapport aux spécifications techniques empêchant le Client d'utiliser le Service ;   |
| <b>Installations</b>            | les Équipements installés sur le Site et dans le Baie par le Prestataire, propriété ou sous contrôle de celui-ci, en vue de réalisation du Service, n'accueillant que le Client ou partagés entre plusieurs Clients ; |
| <b>Mise en service</b>          | le point de départ de la fourniture du Service ;  |
| <b>Parties communes</b>         | les parties du Bâtiment et du Site utilisées en tant que parties communes par le Client et les autres Clients du Prestataire ;  |
| <b>Réseau</b>                   | les Équipements du Prestataire et tout autre élément d'infrastructure utilisé par le Prestataire pour fournir le Service ;  |
| <b>Salle mutualisée</b>         | la partie du Site allouée par le Prestataire à plusieurs Clients et composée de plusieurs Cages et Baies dans laquelle se trouve la Baie ;  |
| <b>Serveur physique dédié</b>   | Serveur matériel dédié à l'usage exclusif du Client et mis à sa disposition et maintenu en condition opérationnelle par le Prestataire ;  |
| <b>Serveur virtuel dédié</b>    | Serveur virtuel dédié à l'usage exclusif du Client fourni, mis à disposition et maintenue en condition opérationnelle par le Prestataire ;  |
| <b>Service d'Hébergement</b>    | l'ensemble des services, dédiés ou mutualisés, fourni par le Prestataire au Client aux termes du présent Contrat ;  |
| <b>Site</b>                     | la partie du Bâtiment incluant la Salle mutualisée et les parties du Site affectées à d'autres Clients du Prestataire dans laquelle la Baie est située ;  |

### Article 3. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES.

Le Contrat, ses Annexes éventuelles et, le cas échéant, les Conditions particulières constituent l'accord plein et entier des parties.

Le Client accepte les présentes par passation de commande auprès du Prestataire.

### Article 4. DISPOSITIONS GENERALES.

#### Article 4.1. Clause d'intégralité.

Le présent Contrat comporte l'accord complet des Parties et établit l'intégralité de leurs droits, obligations et responsabilités.

Il annule et remplace tous les documents et engagements écrits ou verbaux antérieurs.

Ainsi, tous les accords et documents relatifs à son objet et à la fourniture du Service, notamment toutes offres commerciales et autres documents de présentation du Service échangés entre les Parties avant et après sa signature, sont sans valeur contractuelle.

#### Article 4.2. Clause d'interprétation.

Les intitulés des articles et paragraphes du Contrat ont pour seul but de permettre de localiser les différentes clauses du Contrat et n'ont aucune signification particulière ni portée juridique à l'égard de l'interprétation des présentes.

L'utilisation du mot « Partenaire » dans l'intitulé des présentes ne comporte aucune portée juridique, mais sert à la distinction des constructions contractuelles entre la Société et ses clients.

#### Article 4.3. Clause de non-renonciation.

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir de l'application de l'une quelconque des clauses du Contrat ne saurait être interprété, pour l'avenir, comme une renonciation à se prévaloir de ladite clause.

Plus généralement, les Parties conviennent expressément qu'en aucun cas, et quelle que soit sa durée, sa fréquence ou son importance, un silence, une tolérance ou, plus généralement, un simple comportement, même implicite, ne peut constituer ni être interprété comme une renonciation à quelque droit, prérogative ou faculté que ce soit à l'égard de l'autre Partie, ni être constitutif d'une quelconque novation ou modification du présent Contrat.

En toute hypothèse, chaque Partie pourra à tout moment mettre fin à cette tolérance sans préavis ni formalité.

#### Article 4.4. Force probante.

Les Parties conviennent que l'écrit sous forme électronique est admis comme support probant au même titre que l'écrit sur support papier.

Les Parties conviennent de conserver les enregistrements informatiques et les copies papier ou numériques des messages et / ou commandes qu'elles s'échangent pour l'exécution du présent Contrat de telle manière qu'elles puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1379 du Code civil.

#### Article 4.5. Langue du contrat.

Le Contrat est rédigé en langue française et sera interprétée selon cette langue, nonobstant toute autre version linguistique.

#### 4.6. Règlement des différends.

##### 4.6.1. Règlement auprès du Service Client du Prestataire.

En cas de litige, le Client est invité à s'adresser au Service Client du Prestataire.

**Tel. : 09 70 75 02 30**  
[support@cloud-infinity.com](mailto:support@cloud-infinity.com)

Le Prestataire s'engage à traiter la réclamation dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la réception de ladite réclamation.

La Société attire l'attention du Client sur le fait que tout retard de notification d'un différend est à risque et périls du Client.

##### 4.6.2. Règlement judiciaire.

Si le désaccord persiste, après constat formalisé de celui-ci, la partie la plus diligente pourra porter entamer une action en justice.

##### 4.6.2.1. CLAUSE ATTRIBUTIVE DE JURIDICTION.

Tout litige lié au présent Contrat, notamment à sa formation, sa validité, son interprétation, son exécution ou sa rupture et, plus généralement, aux relations d'affaires liant les Parties, relève de la compétence exclusive du TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS et, en appel, de la COUR D'APPEL DE PARIS.

Par conséquent, les Parties renoncent irrévocablement à toute exception d'incompétence, qu'elle soit relative à la compétence matérielle ou territoriale du tribunal saisi, qu'elles pourraient soulever pour s'opposer à l'introduction d'une procédure devant ce tribunal.

La nullité éventuelle du Contrat ou d'une de ses stipulations quelconques est sans incidence sur la validité de la clause attributive de juridiction.



#### *4.6.2.2. Clause du droit applicable.*

Le présent Contrat est soumis à la loi française.

#### *4.6.2.3. Domicile du Prestataire.*

Le Prestataire informe le Client qu'il élit son domicile auprès de son siège social.

### **4.7. Modifications du Contrat.**

Le Prestataire peut être amené à procéder à des modifications du Contrat.

En cas de refus par le Client des modifications nécessaires, substantielles ou non, il sera loisible à la Société de résilier le Contrat et d'obtenir le paiement de toutes les sommes dues pour le(s) Programme(s) et / ou du Service effectué jusqu'à la date de résiliation.

#### *4.7.1. Modification substantielle.*

Le Prestataire s'engage à informer le Client de toute modification substantielle au moins deux mois (2) avant son entrée en vigueur.

Toutefois, lorsqu'une modification, extension ou diminution apparaîtra nécessaire au Prestataire en raison d'une insuffisance ou d'une inexactitude des renseignements fournis par le Client et lorsque cette insuffisance ou inexactitude rend l'exécution du Contrat impossible ou plus onéreuse, le Prestataire fera connaître la modification dans l'immédiat, sans attendre le délai de deux (2) mois.

#### *4.7.2. Modification non substantielle.*

Le Client reconnaît d'ores et déjà que le Prestataire est libre d'adapter et / ou modifier certaines modalités opérationnelles de la fourniture du Service pour maintenir les critères de sa qualité et en assurer l'évolution, et cela à tout moment et sans préavis, dès lors que ces changements ne remettent pas en cause les fonctionnalités du Service.

Sauf refus du Client signifié par lettre recommandée, les modifications dépourvues du caractère substantiel pourront être mise en œuvre de plein droit par la Société.

Toute utilisation du Service par le Client, postérieure à la modification du présent Contrat, vaut acceptation de plein droit et sans réserve de celui-ci.

### **Article 5. DESCRIPTION DU SERVICE.**

Le Prestataire peut sous-traiter tout ou partie du Service.

Dans le cas de recours à des sous-traitants, le Prestataire s'engage à indiquer au Client les noms de ceux-ci et à veiller à ce que ses sous-traitants respectent les engagements de sécurité et de performance.

## **5.1. Hébergement.**

### 5.1.1. Serveur physique dédié.

Le Service prend la forme d'un Hébergement dédié, d'un hébergement mutualisé ou d'une surface d'hébergement au mètre carré dans un Data Center spécialisé<sup>1</sup> :

- Hébergement dédié, sous la forme d'une Baie complète, de 1 à 10 KVA : d'une demi-baie ou d'un quart de Baie ;
- Hébergement mutualisé, sous la forme d'un ou plusieurs espaces 1U, 150 VA en Baie mutualisée ;
- Hébergement au mètre carré, sous la forme d'un espace privé, aménagé au sein d'une des salles du Data Center.

Étant donné la nature du Service d'Hébergement, les parties conviennent expressément que le Service d'Hébergement ne constitue ni directement ni indirectement un bail et ne peut donc pas être soumis au régime des baux de quelque nature que ce soit.

Le Client ne peut accéder physiquement au serveur que si cette opportunité est prévue par des Conditions particulières et selon les modalités définies par celles-ci.

### 5.1.2. Serveur virtuel.

Le Service d'Hébergement sur un Serveur virtuel dédié permet au Client de disposer, selon ses besoins, des ressources nécessaires à l'hébergement de ses données à travers d'une plateforme de virtualisation.

Le Prestataire installe un Serveur virtuel en état de fonctionnement et pourvu des prestations optionnelles choisies par le Client, n'assurant que leur maintien en conditions opérationnelles.

Le Client ne peut pas accéder physiquement au serveur mis à sa disposition par le Prestataire, mais il dispose d'une interface de gestion lui permettant d'administrer le serveur à distance, ainsi que de créer, activer, désactiver ou supprimer des machines virtuelles.

Le Client est autorisé à installer sur le serveur des applications ou à modifier les applications installées, à ses risques et périls, la responsabilité du Prestataire ne pouvant pas être engagée en cas de défaut de fonctionnement du serveur consécutif à ces installations et / ou modifications.

## **5.2. Installation.**

Le Prestataire s'engage à assurer l'installation du Serveur physique dédié dans son Data Center ou dans les locaux du Client (si prévu), tels que décrit dans les Conditions particulières ou sur le Bon de commande.

Le Prestataire sera en charge de mettre en ligne pour le compte du Client le Serveur virtuel demandé et de fournir les accès au Client.

---

<sup>1</sup> Le Prestataire disposant de nombreux Data Centers, les aspects techniques du Data Center concerné seront précisés dans les Conditions particulières.

La durée de mise en service est calculée en fonction de la complexité de la configuration requise par le Client. Elle sera donc stipulée dans les Conditions particulières.

L'installation portera sur les Équipements et les logiciels choisis par le Client, tels que mentionnés dans les Conditions particulières ou sur le Bon de commande.

### **5.3. Mise à disposition des Équipements.**

#### **5.3.1. Équipements du Prestataire.**

En cas de mise à disposition au Client par le Prestataire d'Équipements sous une forme de location, cette mise à disposition se fera dans les conditions définies dans l'offre de prix annexée au présent Contrat.

La mise à disposition, n'entraîne pas de transfert de propriété des Équipements, qui restent la propriété du Prestataire pendant toute la durée du Contrat et devront être restitués par le Client au Prestataire, dans l'état dans lequel ils se trouvent au jour de la mise à disposition.

Tout Équipement est garanti conformément aux engagements du constructeur. En cas de panne, le Client doit immédiatement contacter le Service Clients du Prestataire qui lui indiquera les coordonnées de son service après-vente concerné.

L'Équipement défectueux doit être retourné aux frais du Client.

Si la garantie du constructeur ne s'applique pas ou si elle est expirée, toute réparation nécessaire sera à la charge du Client. La mise à disposition de l'Équipement de remplacement de celui déclaré hors service du fait du Client sera faite aux conditions tarifaires figurant dans le Guide Tarifaire en vigueur au jour de la déclaration de l'incident.

#### **5.3.2. Équipements du Client (si prévu).**

Dans le cas où les Conditions particulières le prévoient, le Client peut installer les Équipements dans la Baie, à ses propres frais, risques et périls, dans le respect des lois et règles applicables aux équipements de télécommunications.

Le Prestataire n'est en aucun cas responsable des frais et risques afférents aux Équipements du Client, de leur exploitation, réparation, configuration ou réglage dans la Baie. Par conséquent, le Client prend à sa charge toutes les réparations nécessaires en cas de dommage occasionné à / par ses Équipements.

Le Client s'engage à prévenir tout risque d'accident ou d'incident et à mettre en œuvre les procédures utiles et nécessaires pour assurer la sécurité et le bon fonctionnement de ses Équipements.

L'activité du Client ne doit causer aucune perturbation, et notamment, aucune interférence électromagnétique entre ses Équipements et ceux d'autres Clients ou des tiers. Les Équipements du Client doivent être conformes à toutes les normes nationales et européennes, et en particulier, à toutes les normes portant sur la compatibilité électromagnétique.

En cas de perturbation causée par le Client à un autre occupant du Bâtiment, le Client s'engage à y mettre fin dès qu'il en aura connaissance et d'indemniser le Prestataire contre toute interférence, dommage ou préjudice causé aux personnes ou aux biens des occupants du Bâtiment.

Le Prestataire s'engage à appliquer la présente stipulation aux autres Clients du Site. Le Client s'engage à ne connecter aux alimentations sécurisées délivrées en Courant Ondulé que des Équipements nécessaires à la continuité

de son Service. Tout autre Équipement (non télécom) nécessitant une alimentation normale doit être connecté sur les prises de maintenance disponibles dans la Salle mutualisée.

Les Équipements peuvent être déplacés à la demande soit du Client, soit du Prestataire :

- Initiative du Client : le Client supporte les frais et travaux liés au déménagement et à la nouvelle installation des Équipements ;
- Initiative du Prestataire : le Prestataire supporte les frais et travaux liés au déménagement et à la nouvelle installation des Équipements.

Nonobstant les autres recours du Prestataire envers le Client au titre du Contrat, le Prestataire a un droit de rétention des Équipements, quel que soit le type d'environnement, à compter de la date d'entrée en vigueur de chaque Contrat et jusqu'au parfait paiement de toutes sommes dues par le Client au Prestataire, ces sommes étant augmentées des intérêts légaux et conventionnels.

#### **5.4. Maintenance du Data Center.**

Le Prestataire s'engage à fournir un Service de maintenance préventive et corrective des installations du Data Center assurant le Service d'Hébergement.

La maintenance des Équipements mis à la disposition du Client est à la charge de celui-ci.

Le Client reconnaît qu'il ne pourra revendiquer aucune indemnisation au titre de l'interruption du Service due à la maintenance.

##### 5.4.1. Maintenance préventive.

La maintenance préventive des composantes du Data Center permet d'assurer le maintien de la qualité de Service fourni.

La maintenance préventive comprend entre-autres :

- L'inspection régulière du Site et des installations ;
- La réalisation des contrôles de performance, conformément aux instructions d'entretien des fabricants des installations ;
- La réalisation de réparations préventives, qui peuvent nécessiter une interruption du Service d'Hébergement. Dans le cas où ces réparations sont nécessaires, elles seront planifiées de façon à réduire la gêne occasionnée pour le Client ;
- Le remplacement des consommables.

Le Prestataire s'engage de notifier au Client la maintenance préventive par courriel au moins dix (10) jours calendaires à l'avance.

##### 5.4.2. Maintenance corrective.

La maintenance corrective vise à corriger les incidents et les anomalies détectés par le déclenchement d'une alarme ou au cours de la maintenance préventive, ainsi que ceux rapportés au service d'assistance du Prestataire par le Client.

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens techniques et humains possibles aux fins de corriger, éliminer ou contourner les incidents et les anomalies détectés.

Dans la mesure du possible, le Prestataire notifiera le Client dans l'immédiat la mise en œuvre de la maintenance corrective.

## 5.5. Support technique – Gestion des incidents.

### 5.5.1. Notification des incidents.

Le Prestataire met à la disposition du Client un service d'assistance assurant l'accueil, la prise en compte, la gestion et le suivi des notifications des incidents accessible sept (7) jours sur sept (7) :

**Tel. : 09 70 75 02 30**  
[support@cloud-infinity.com](mailto:support@cloud-infinity.com)

Lors de la notification d'incident, le Client doit exposer au Service d'assistance des informations suivantes, ainsi que toute autre information utile :

- Les noms et fonctions de l'émetteur de la demande ;
- Le type de Service impacté ;
- La description, localisation et conséquences de l'incident ;
- Les coordonnées d'une personne à tenir informée.

### 5.5.2. Gestion des incidents.

Dès la réception de la notification, le Service d'assistance du Prestataire ouvre et enregistre dans le système de gestion des incidents un ticket référencé par un identifiant unique permettant le suivi de l'incident.

L'horaire indiqué sur le ticket d'incident constitue le point de départ du calcul de la durée de l'incident.

Lors de la prise en charge de l'incident, le Prestataire procède à son identification et à sa qualification afin de confirmer ou infirmer la présence d'une Anomalie.

Si une Anomalie est détectée, le Prestataire procède aux actions visant à la corriger en quatre (4) heures durant les heures ouvrées et en huit (8) heures durant les heures non ouvrées.

En cas de non-respect des délais précités, le Prestataire versera au Client une indemnité de 25 € HT par heure de retard.

Dès lors que le Prestataire nécessite l'accès aux sites et / ou aux Équipements du Client affectés par l'Anomalie, le décompte du temps de l'Anomalie est gelé jusqu'à ce que le Prestataire obtienne les accès nécessaires.

### 5.5.3. Clôture des incidents.

La clôture de l'incident par le Prestataire n'est valablement effectuée que si l'ordre suivant est respecté :

- Le Client est informé de la fin de l'incident ;
- La durée de l'interruption du Service est établie ;
- L'incident est archivé.

#### 5.5.4. Incidents non couverts.

Ne sont pas couverts par le Service d'assistance :

- Dommages causés par le Client ou ses sous-traitants ;
- Remplissage de gaz du système d'extinction d'incendie après un incident, indifféremment de l'origine de l'incident ;
- Dommages engendrés par le non-respect par le Client des procédures d'exploitation fournies par le Prestataire et / ou par un usage anormal et / ou frauduleux du Service par le Client ;
- Toute intervention non nécessaire déclenchée à l'initiative du Client.

Les interventions provoquées par les notifications susvisées seront facturées au Client au tarif en vigueur à la date de l'intervention :

- Pour la main d'œuvre – par unité d'heure indivisible au tarif en vigueur à la date d'intervention ;
- Pour les pièces – à leur valeur plus peines et soins.

#### 5.6. Niveau de disponibilité du Service.

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la continuité de l'accessibilité du Service.

Le Client reconnaît d'ores et déjà qu'en aucun cas le Prestataire ne peut être tenu responsable pour l'indisponibilité du Service liée à la connexion Internet du Client.

### 5.7. Accès aux Équipements (si prévu).

Le Client bénéficiant du Service Serveur physique dédié peut disposer d'accès au Data Center et / ou aux Équipements si telle possibilité est prévue dans les Conditions particulières.

Dans le cas où le Client est autorisé de pénétrer dans le Data Center, il s'engage à fournir au Prestataire la liste exhaustive de toutes les personnes habilitées à pénétrer dans la Salle mutualisée pour accéder à la Baie.

La liste des personnes habilitées et autorisées peut être modifiée occasionnellement, sous réserve d'un préavis adressé par le Client au Prestataire dans un délai de quinze (15) jours avant la date projetée de l'intervention.

Les personnes habilitées et autorisées par le Client à pénétrer dans la Salle mutualisée s'engagent de se conformer aux règles de sécurité du Site, le Client en étant pleinement responsable.

En outre, le Client s'oblige à s'assurer que la conception ainsi que l'implantation de ses Équipements permette une circulation d'air satisfaisante afin d'assurer une température conforme aux spécifications du constructeur.

Le Client autorisé à pénétrer dans le Data Center s'engage à respecter l'infrastructure du Cold Corridor en obturant entièrement la face avant de la Baie là, où aucun Équipement n'est présent. À cet effet, des caches (obtrateurs) lui seront fournis par le Prestataire sur simple demande.

De même, le Client s'engage également à veiller à ce que tous ses Équipements actifs aspirent l'air en couloir froid et le rejettent en couloir chaud.

## Article 6. SOUSCRIPTION DU CONTRAT.

Le Contrat ne peut être souscrit que par une personne juridiquement capable ou légalement représentée.

Le Contrat est souscrit directement auprès du Prestataire.

### 6.1. Documents à fournir.

Le Client s'engage à fournir les documents suivants :

- Un extrait de Registre du commerce et des sociétés ou du registre des métiers ou tout autre document équivalent datant de moins de trois (3) mois ;
- Un mandat de prélèvement SEPA interentreprises signé par le Client ou une personne habilitée à agir à son nom et pour son compte ;
- Un relevé d'identité bancaire ;
- Un exemplaire du présent Contrat paraphé et signé par le Client ;
- Ses coordonnées à jour.

Le Client s'engage à informer le Prestataire dans un délai de quinze (15) jours de toute modification et, notamment, de tout changement de domicile ou de ses coordonnées.

### 6.2. Droit de refuser la souscription du Contrat.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser la souscription du Contrat dans un des cas suivants :

- Le défaut de règlement de toutes les dettes contractées par le Client auprès du Prestataire au titre d'un autre Contrat ;
- Le refus de verser la garantie (cf. l'article 6.4) ;
- Le défaut de fourniture d'un ou de l'ensemble de documents justificatifs exigés par le présent Contrat ou la fourniture du ou des documents frauduleux ;
- Le défaut d'accord donné par les centres de paiement bancaire concernés ;
- Le défaut de présentation des déclarations exactes de la part du Client.

De même, le Prestataire se réserve le droit de refuser la souscription du Contrat au Client ne présentant pas, après l'étude de son dossier, toutes les garanties d'utilisation du Service de manière non-abusive ou présentant des risques de défaut de paiement.

### **6.3. Droit de rétractation.**

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le Client dispose d'une faculté d'utiliser son droit de rétractation en contactant le Service Clients dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de la conclusion du présent Contrat.

Si le Client exerce son droit de rétractation, il s'engage à retourner les Équipements éventuellement fournis par le Prestataire dans les délais les plus brefs ne pouvant pas, sans préjudice, aller au-delà de quinze (15) jours.

Les frais de retour restent à la charge du Client.

Le Prestataire se réserve le droit de facturer au Client les éventuels usages du Service effectués par le Prestataire pendant la période précédente la rétractation.

### **6.4. Garantie.**

Lors de la souscription du Contrat ou au cours de son exécution, le Prestataire se réserve le droit d'exiger du Client le versement d'un acompte.

#### **6.4.1. Montant de l'acompte.**

Le montant et la date de versement de l'acompte seront indiqués au Client au moment de la demande.

Le montant maximal de la somme exigée ne peut pas excéder le montant de 50 % du prix dû par le Client pour la prestation du Service.

#### **6.4.2. Moyens de paiement.**

Le versement de l'acompte peut être effectué par le Client par virement bancaire, par prélèvement ou par un chèque selon les modalités préalablement convenues avec le Prestataire.



#### 6.4.3. Conséquences de non-versement de l'acompte.

##### *6.4.3.1. Non-production lors de la souscription du Contrat.*

Dans le cas où le Client ne verse pas la garantie financière demandée dans le délai de trente (30) jours à compter de la date indiquée par le Prestataire, la souscription du Contrat lui sera refusée.

Par conséquent, le Client restituera au Prestataire les Équipements qui lui ont pu être fournis et cela à ses frais.

##### *6.4.3.2. Non-production au cours de l'exécution du Contrat.*

Dans le cas où le Client ne verse pas la garantie financière demandée dans le délai de trente (30) jours à compter de la date indiquée, le Prestataire se réserve le droit de suspendre, dans l'immédiat et sans préavis, l'exécution du Contrat jusqu'au versement de la somme due.

Bien que la prestation du Service soit suspendue, le Client reste redevable de toutes les autres sommes dues en vertu du Contrat au jour de la suspension.

### Article 7. DUREE DU CONTRAT.

Sauf stipulations contraires des Conditions particulières, le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée avec une période minimale d'une (1) année, à compter du jour de la passation de commande par le Client.

### Article 8. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT.

#### 8.1. Prix du Service.

Le prix du Service est exprimé en euro, hors taxes et se compose de manière suivante :

- Les frais de mise en service (FAS) ;
- Les frais de Service mensuels.

Le prix du Service est établi en fonction de la configuration de Serveur choisi par le Client, ainsi que de tout autre nombre de facteurs, incluant notamment la quantité des Services commandés.

Le prix du Service correspond au prix indiqué sur le Bon de commande ou dans les Conditions particulières.

Tout mois entamé donne nécessairement lieu à facturation des frais mensuels d'accès au Service.

#### 8.2. Révision du prix.

Le Prestataire se réserve le droit de réviser les prix du Service en fonction des critères suivants :

- Les loyers du Data Center ;
- Les fluctuations des tarifs électriques ;
- Le prix du transit réseaux.

Le prix sera révisé de manière linéaire en fonction des hausses imposées par les opérateurs ou les régulateurs.

Le prix révisé doit être notifié au Client par courriel et par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Le nouveau prix entre en vigueur dans un délai de deux (2) mois à compter de sa notification au Client et à défaut de réponse de sa part dans le délai indiqué.

De même, le prix peut être révisé dans le cas où le Client souhaite intégrer des fonctionnalités supplémentaires non prévue par le présent Contrat.

### **8.3. Facturation.**

Les sommes dues au titre du Contrat font l'objet de factures mensuelles adressées au Client payables à leur réception, sauf stipulation contraire des Conditions particulières.

Le prix du Service est majoré de la TVA et de tous autres droits ou taxes en vigueur au jour de la facturation.

La date limite à laquelle le paiement doit être parvenu au Prestataire est portée sur la facture.

Sous réserve des stipulations des Conditions particulières, le Service est facturé à compter de la date de la mise à disposition.

### **8.4. Pénalité de retard.**

En cas de retard de paiement, une pénalité de retard est due de plein droit.

Cette pénalité de retard est de montant égal à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal. Elle est calculée sur le montant de la somme due et d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant fixé en conformité avec les dispositions réglementaires en vigueur.

La pénalité de retard est calculée par jour de retard à compter de la date d'échéance jusqu'à la date du paiement effectif.

La pénalité de retard est exigible sans qu'un rappel soit nécessaire.

### **8.5. Incident de paiement.**

En outre, en cas de retard de paiement partiel ou total de plus de vingt (20) jours, le Prestataire est habilité à suspendre de plein droit la fourniture du Service sans autre formalité que la mise en demeure qui aura été adressé au Client pour son défaut de paiement et ce, sans pour autant relever le Client de son obligation de paiement et nonobstant toute pénalité et dommages et intérêts dont le Prestataire pourrait se prévaloir.

À défaut pour le Client de s'exécuter de son obligation de paiement dans un délai de quinze (15) jours à compter de la suspension du Service, le Contrat pourra être résilié par le Prestataire aux torts exclusifs du Client qui en supportera toutes les conséquences.

## **Article 9. MISE EN SERVICE.**

Dès la validation de la souscription du Contrat, le Prestataire engage les actions nécessaires pour la mise en service.

## 9.1. Délai de livraison.

### 9.1.1. Délai de livraison du Serveur physique.

L'avis de livraison intervient dans un délai de dix (10) jours ouvrés après signature par les parties du Bon de commande ferme d'une (1) à trois (3) Baies.

Pour un nombre de Baies supérieur à trois (3), le délai dépendra des disponibilités de la Salle mutualisée.

En cas de retard sur ce délai, le Client peut réclamer au Prestataire une pénalité libératoire qui sera créditée sur les factures à venir du Client au titre de la commande concernée et calculée comme suit :

$$P = 0,25 \% \times D \times A$$

Où : « P » est une « pénalité », « D » est le nombre de jours ouvrés de retard et « A » est la redevance annuelle pour le Service d'Hébergement de la ou des baie(s) concernée(s).

### 9.1.1. Délai de livraison du Serveur virtuel.

Le Prestataire propose au Client deux (2) niveaux d'engagement : engagement « Standard » et engagement « Premium », dont les délais de livraison varient.

- Le délai de livraison pour l'engagement « Standard » est de 5 jours ;
- Le délai de livraison pour l'engagement « Premium » est de 1 jours.

En cas de non-respect par le Prestataire des délais prévus, les pénalités suivantes lui seront applicables :

- En cas de retard constitutifs d'un (1) à cinq (5) jours ouvrés, 25 % du montant des FAS ;
- En cas de retard dépassant cinq (5) jours ouvrés, 50 % du montant des FAS.

## 9.2. Date du début du Service.

Le Client sera informé de la date du début du Service par un avis de mise en service, lui indiquant en outre les codes d'accès distants (pour Serveur virtuel).

## 9.3. Acceptation de livraison.

Avant la livraison du Service, le Prestataire effectue ses tests de recette standard mesurant le bon fonctionnement du Service.

Si les tests de recette ne font apparaître d'anomalies majeures, le Prestataire procède à la mise en place du Service. Il envoie au Client un avis de livraison, précisant le résultat du test de recette.

À compter de la réception de l'avis de livraison, le Client dispose d'un délai de sept (7) jours ouvrables pour soit accepter, soit refuser la livraison.

- Dans le cas où le Client accepte la livraison, la date de début du Service est celle indiquée sur l'avis de livraison ;

- Dans le cas où le Client refuse la livraison, il doit démontrer par écrit que les tests de recette ont fait apparaître des anomalies majeures.

Le Prestataire s'engage alors à corriger ces anomalies dans les meilleurs délais. Une fois les anomalies corrigées, le Prestataire réalise une nouvelle livraison.

À défaut d'accord des parties sur la seconde livraison, le Prestataire se réserve le droit de suspendre le Service jusqu'à la recette de service réalisée par le Client.

À défaut de réponse écrite de la part du Client dans le délai de réponse de sept (7) jours ou en cas d'utilisation commerciale du Service par celui-ci, la livraison sera réputée acceptée tacitement et la date du début du Service sera celle indiquée sur l'avis de livraison émis par le Prestataire.

Le Client reconnaît et accepte l'éventualité d'un temps de rodage lors d'une mise en service pendant lequel des pannes peuvent intervenir.

#### Article 10. SUSPENSION / INTERRUPTION DU SERVICE.

Le Prestataire se réserve la faculté d'immédiatement suspendre ou interrompre la fourniture de tout ou partie du Service dans les cas suivants :

- un acte et / ou une omission du Client affectant ou risquant d'affecter le bon fonctionnement et / ou la sécurité de son réseau et de ses Équipements ;
- la nécessité de conduire des opérations de maintenance de son réseau et / ou de ses composantes matérielles et logicielles ;
- le non-respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations et notamment, en cas de non-paiement à l'échéance d'une seule redevance mensuelle.

Il est expressément convenu que dans ce cas la suspension peut être suivie ou remplacée par la résiliation du plein droit du présent Contrat.

Dans la mesure du possible et hors cas d'urgence, le Client sera averti préalablement de cette suspension.

Dans le cas où la suspension du Service est due au comportement du Client, celui-ci ne pourra prétendre à aucune indemnité du fait de ladite suspension.

#### Article 11. RETABLISSEMENT DU SERVICE.

##### 11.1. Rétablissement du Service Serveur physique.

En cas d'interruption du Service Serveur physique, le Prestataire s'engage à rétablir le Service de manière suivante :

- pour le Serveur appartenant au Client hébergé par le Prestataire : le Prestataire s'engage à accompagner le Client au Data Center abritant son Serveur dans les meilleurs délais, pendant les heures ouvrées ;

- pour le Serveur appartenant au Prestataire et hébergé par lui : le Prestataire s'engage à rétablir le Service dans les meilleurs délais, la rapidité de rétablissement dépendant du caractère de la panne.

Le Prestataire s'engage d'ores et déjà d'indemniser le Client si l'indisponibilité du Service dépasse seize (16) heures à la hauteur d'une (1) mensualité correspondant au Service interrompu.

Le dépassement de ce délai ouvre droit pour le Client à une pénalité d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le service interrompu entre le délai maximum de rétablissement prévu et la date de rétablissement effectif.

Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable au Prestataire en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

### 11.2. Rétablissement du Service Serveur virtuel.

En cas d'interruption du Service Serveur virtuel issu des fermes de serveurs mutualisées du Prestataire, le Prestataire s'engage à remettre les serveurs défaillant en état opérationnel en moins de :

- Deux (2) heures dans le cadre de l'engagement « Premium » ;
- Quatre (4) heures dans le cadre de l'engagement « Standard ».

Le dépassement des délais ci-dessus ouvre droit pour le Client à une pénalité calculée de manière suivante :

| Engagement « Premium »          |                  | Engagement « Standard »         |      |
|---------------------------------|------------------|---------------------------------|------|
| De 0 à 2 heures de retard       | 0 % <sup>2</sup> | De 0 à 2 heures de retard       | 0 %  |
| De 2 à 4 heures de retard       | 25 %             | De 2 à 4 heures de retard       | 0 %  |
| De 4 à 8 heures de retard       | 50 %             | De 4 à 8 heures de retard       | 10 % |
| De 8 à 12 heures de retard      | 75 %             | De 8 à 12 heures de retard      | 40 % |
| À partir de 12 heures de retard | 100 %            | À partir de 12 heures de retard | 60 % |

## Article 12. OBLIGATIONS DES PARTIES.

Les parties s'engagent à exécuter le présent Contrat de bonne foi.

### 12.1. Obligations du Prestataire.

Le Prestataire s'engage :

- à respecter le présent Contrat et les Annexes et Avenants éventuels, ainsi que toutes les règles et réglementations de l'art ;
- à fournir le Service dans les conditions de disponibilité, de continuité et de qualité telles que définies par le présent Contrat et ses éventuels Annexes ;

---

<sup>2</sup> % de la redevance mensuelle du Service

- à maintenir le Site, les Équipements et le Service en bon état de fonctionnement conforme à la réglementation en vigueur ;
- le cas échéant, à faire appel aux spécialistes dont la présence s'avère nécessaire, en raison de quelque difficulté particulière ou en cas de nécessité d'un conseil en dehors de sa compétence ;
- le cas échéant, à procéder au rétablissement du Service dans les meilleurs délais.

## 12.2. Obligations du Client.

Le Client s'engage :

- à respecter le présent Contrat et les Annexes et Avenants éventuels, les recommandations du Prestataires, les consignes de sécurité de l'ensemble du Data Center et des Équipements fournis, ainsi que les règles et réglementations applicables ;
- à fournir au Prestataire toute information technique et administrative nécessaire à la réalisation du Service commandé pendant toute la durée de l'exécution du Contrat, de faciliter la coordination des personnels appelés à œuvrer ensemble, effectuer à temps, et selon les spécifications, les tâches qui lui incombent en vertu des Conditions particulières ou autre Annexe au présent Contrat ;
- à souscrire une assurance Responsabilité civile d'exploitation et Responsabilité civile incendie auprès d'une compagnie d'assurance fiable aux fins de couvrir tous les dommages qu'il puisse causer au Prestataire, à ses biens et à ses salariés, au propriétaire du Site et aux autres occupants du Bâtiment, aux voisins et à toute autre tierce personne, dans le cadre ou du fait de ses obligations découlant du présent Contrat ;
- à veiller à ce que seules les personnes habilitées et autorisées aient un accès au Site et que ces personnes respectent les règles et réglementations applicables ;
- à utiliser les installations, les logiciels et les Équipements pour l'usage auquel elles sont destinées et conformément aux procédures d'exploitation correspondantes ;
- à effectuer des sauvegardes régulières de l'ensemble des données et des logiciels installés sur le Serveur dédié ;
- à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité et les droits de la propriété intellectuelle et industrielle et à ne jamais utiliser ou laisser utiliser le Service à des fins illégales ou malveillantes.

Le Client tiendra informé le Prestataire par écrit, de toute plainte, action judiciaire, directement ou indirectement liée à la fourniture du Service, exercée ou susceptible d'être exercée par tout tiers, ainsi que de toute infraction constatée. Dans le cas de toute anomalie affectant le fonctionnement et l'utilisation du Service ou pour toute autre question relative au Service, le Client peut s'adresser au Service Clients du Prestataire.

## Article 13. RESPONSABILITES DES PARTIES.

### 13.1. Responsabilité du Prestataire.

Le Prestataire est responsable de la mise en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service et des Équipements.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être directement ou indirectement retenue, à quelque titre et pour quelque cause que ce soit pour les dommages résultant de l'un des événements suivants :

- Une interruption du Service motivée par le comportement du Client, incluant son manquement au devoir de coopération, par des opérations de maintenance de quelque nature que ce soit ou des mises à niveau de Service planifiées à l'avance ou par un cas de force-majeure ;
- Tout incident ou interruption du Service causé par un mauvais fonctionnement et / ou une inadéquation des Équipements, matériels et / ou logiciels du Client, quelle qu'en soit la cause ;
- Tout défaut ou toute anomalie n'affectant pas le fonctionnement du Service de manière rendant impossible son utilisation ;
- En cas de survenance d'un cas de force majeure tel que défini par le présent Contrat ;
- En cas de la perte de données ou pour des frais d'acquisition d'Équipements de remplacement ;
- En cas de la configuration, gestion, supervision de la maintenance des Équipements du Client et à leurs conséquences ;
- En cas de non-respect d'une obligation et / ou d'une défaillance des opérateurs de réseau, notamment de la part du fournisseur d'accès du Client.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable de tous dommages indirects, les dommages indirects correspondant aux dommages ne résultant pas directement ou exclusivement de la défaillance du Service, non plus que des pertes d'exploitation et des préjudices commerciaux ni des dommages causés à des personnes ou à des biens distincts de l'objet du Contrat.

De même, le Prestataire ne peut être tenu responsable, à quelque titre que ce soit, pour tout contenu, information ou tout fichier contenu sur le Serveur du Client.

Finalement, compte tenu des limites du réseau Internet et le rôle parfois actif du Client dans l'exécution du présent Contrat, notamment en ce qui concerne le Service du Serveur virtuel, il est expressément convenu que le Prestataire n'est tenu que d'obligation de moyens et que les délais d'intervention sont indicatifs.

De même, il est expressément prévu que si la responsabilité du Prestataire devait néanmoins être retenue, le montant des dommages-intérêts qui pourraient être mis à sa charge ne saurait excéder, tous préjudices confondus, le montant des sommes effectivement perçues par le Prestataire, au titre de l'exécution du présent Contrat, pendant l'année au cours de laquelle sa responsabilité aura été invoquée.

### 13.2. Responsabilité du Client.

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir été suffisamment conseillé par le Prestataire préalablement à la souscription de son engagement.

Le Client est entièrement et personnellement responsable de l'utilisation de l'intégralité des Services liés au présent Contrat jusqu'à son éventuelle résiliation.

Le Client reconnaît son obligation d'informer et de rappeler à toutes les personnes habilitées et autorisées d'accéder au Data Centre et / ou au Serveur les consignes de sécurité, les règles et la réglementation applicables.

Le Client est seul responsable des conséquences :

- D'un dysfonctionnement du Serveur dû à son utilisation par toute personne autorisée d'accès par le Client et / ou de modification et / ou installation des logiciels, applications etc. ;
- De la perte de ses identifiants, dans le cadre du Serveur virtuel ;
- D'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation frauduleuse du Service ;
- Le Client assume l'entière responsabilité pour les personnes qu'il fait pénétrer dans le Bâtiment, y compris pour leurs actions et les conséquences de leurs actions pendant leur présence sur le Site.

Le Client est seul responsable des fichiers, données, services et sites Internet hébergés sur son Serveur, du contenu des informations collectées, transmises, diffusées ou sauvegardées, de leur exploitation et / ou de leur mise à jour.

En outre, le Client est seul responsable des dommages et préjudices matériels ou immatériels, causés au Prestataire du fait de l'utilisation illégale du Service et s'engage à indemniser le Prestataire contre toute demande, réclamation et / ou condamnation à des dommages et intérêts, dont le Prestataire pourrait être menacé ou faire l'objet, et / ou qui pourraient être prononcés contre elle, dès lors que celles-ci auraient pour cause, fondement ou origine l'utilisation du Service par le Client.

Le Client tiendra informée la Société par écrit, de toute plainte, action judiciaire, directement ou indirectement liée à la fourniture du Service, exercée ou susceptible d'être exercée par tout tiers, ainsi que de toute infraction constatée.

#### Article 14. FORCE MAJEURE.

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent Contrat qui seraient dus à la survenance d'un cas de force majeure.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence française, les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock-out, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts de eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, blocage des télécommunications et tous autres cas indépendants de la volonté expresse des parties empêchant l'exécution normale de la présente convention.

La partie concernée s'engage, dans la mesure du possible, d'avertir l'autre partie dans l'immédiat et par écrit.

Si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à sept (7) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent Contrat par l'une ou l'autre des parties huit (8) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.



## Article 15. RESILIATION DU CONTRAT.

Chaque partie est habilitée à résilier de plein droit le Contrat.

La résiliation peut intervenir dans les cas suivants :

- **En cas de force majeure**, si les effets de celle-ci conduisent à la suspension de l'exécution des obligations essentielles de l'une des parties pendant plus de trois (3) mois consécutifs ;
- **En cas de non-respect ou d'inexécution substantielle par l'autre partie de ses obligations** à laquelle elle n'aurait pas remédié après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant trente (30) jours après sa notification ;
- **En cas d'une procédure collective** ouverte à l'encontre de l'une ou l'autre des Parties dans le respect des dispositions légales en vigueur ;
- **En cas de défaut de paiement de la part du Client** sur l'initiative du Prestataire ;
- **En cas d'apparition des difficultés imprévisibles** nécessitant la mise en œuvre par le Prestataire de moyens hors proportion par rapport au montant du Contrat au cours de l'exécution de la prestation, le Prestataire pourra demander au Client la résiliation amiable.

Dans le cas où le Client ne souhaite pas à entamer la procédure de résiliation amiable, il devra se rapprocher de la Société dans le but de trouver un moyen viable pour continuer l'activité et cela dans un délai raisonnable.

### 15.1. Modalités de résiliation du Contrat.

Chaque partie est habilitée à résilier de plein droit le Contrat à tout moment en respectant le délai de préavis de trente (30) jours.

Toutefois, le Contrat ne peut pas être résilié pendant la période minimale stipulée dans l'article 7.

La Partie souhaitant résilier le Contrat en informe son cocontractant par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Dans le cas où le présent Contrat se trouverait résilié les sommes facturées ou facturables par le Prestataire lui restent dues.

### 15.2. Conséquences de la résiliation du Contrat.

Après la résiliation du Contrat, le Client cesse immédiatement toute utilisation du Service et restitue au Prestataire son Équipement, à ses frais.

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour l'enlèvement de ses données et éventuels Équipements à la date et à l'heure convenues avec le Prestataire, conformément à la procédure de réversibilité des données qui sera adaptée à chaque Client individuellement.

Le Client reconnaît que passé le délai accordé pour l'enlèvement susvisé, le Prestataire pourra librement disposer du Serveur dédié et notamment, effacer l'intégralité des données s'y trouvant, sans que le Client puisse invoquer quelque préjudice que ce soit.

Dans le cas d'utilisation du Service Serveur physique dédié, le Client s'engage à remettre la Baie en bon état d'exploitation, exception faite de l'usure raisonnable ayant pu l'affecter.

### **15.3. Indemnité d'occupation (pour Service Serveur physique dédié).**

La présente clause ne concerne que le Client ayant opté pour le Service Serveur physique.

À défaut pour le Client d'avoir libéré l'emplacement Baie quinze (15) jours après la date effective de résiliation ou le terme du Contrat, le Prestataire peut de plein droit procéder ou faire procéder à la désinstallation et à l'enlèvement des Équipements du Client et les stocker à tout endroit de son choix, aux frais, risques et périls exclusifs du Client.

À compter de la résiliation ou du terme du Contrat et jusqu'à la libération effective de la Baie par le Client, le Client est redevable d'une indemnité d'occupation. Cette indemnité d'occupation est égale à deux fois le montant de la redevance annuelle due au titre du Service d'Hébergement exigible à la date de la résiliation.

Le Client est également redevable de toutes les charges et couts relatifs à la redevance annuelle, au prorata de la durée du maintien dans la Baie.

L'indemnité d'occupation sera payable chaque semaine pour la semaine écoulée.

Le paiement de cette indemnité ne pourra en aucune façon être considéré comme accordant au Client des délais supplémentaires pour libérer la Baie, le Prestataire conservant intégralement son droit de poursuivre la libération de la Baie par toutes voies de droit existant.

### **Article 16. CESSION OU TRANSFERT DU CONTRAT.**

Le bénéfice du présent Contrat ne pourra être cédé ou transféré à un tiers sans accord exprès, écrit et préalable de l'autre partie, cet accord ne devant pas être déraisonnablement refusé ou retardé.

À titre dérogatoire, chacune des parties pourra, sous réserve d'en aviser préalablement l'autre partie, librement céder et / ou transférer le bénéfice du présent contrat à tout tiers dont elle détient, directement ou indirectement, la majorité du capital social, qui détient, directement ou indirectement, la majorité de son capital social ou dont le capital social est détenu majoritairement par une entité identique à celle qui détient la majorité de son capital social.

En aucun cas, la cession ou le transfert du Contrat ne peut avoir lieu avant que la totalité des sommes dues par le Client au Prestataire soit réglée.

### **Article 17. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.**

Les Parties déclarent être conformes aux exigences légales dans le domaine de la protection des données à caractère personnel.

### 17.1. Obligations des Parties.

Les Parties s'engagent à collecter et à traiter toute donnée à caractère personnel en conformité avec réglementation en vigueur applicable au traitement de ces données, et notamment à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Au regard de cette loi, le Client est responsable du traitement réalisé au titre du présent Contrat.

Les Parties s'engagent à coopérer avec les autorités de protection des données compétentes, notamment en cas de demande d'information qui pourraient leur être adressée ou en cas de contrôle.

Le Client s'engage à prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter les pertes, destructions, altérations et / ou erreurs dans les données, fichiers et programmes qu'il collecte et / ou traite moyennant le Service, ainsi que à se prémunir, par tous moyens et notamment par des sauvegardes régulières, contre tous risques de pertes, destructions et / ou altérations desdites données, fichiers et programmes.

Le Prestataire s'engage à prendre toutes les mesures propres à assurer le fonctionnement sécurisé du Service et déclare être conforme aux normes de sécurité exigées par la législation et la réglementation en vigueur.

Le Prestataire déclare que les données à caractère personnel concernant le Client sont collectées et traitées conformément aux dispositions légales en vigueur et s'engage à prendre toutes les mesures propres à en assurer la protection et la confidentialité.

Le Prestataire s'engage à communiquer au Client la survenance de toute faille de sécurité ayant des conséquences directes ou indirectes sur le traitement, ainsi que toute plainte qui lui serait adressée par tout individu concerné par le traitement réalisé au titre du Contrat. Cette communication devra être effectuée dans les plus brefs délais et au maximum quarante-huit (48) heures après la découverte de la faille de sécurité ou suivant réception d'une plainte.

Lorsque le Prestataire a recours à des sous-traitants, il s'engage à en informer le Client et lui fournir la liste des destinataires des données.

Le Prestataire s'engage à ne pas utiliser les données à caractère personnel fournies par le Client pour son propre compte ou pour celui d'un tiers et plus précisément :

- A ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution du Service ;
- A ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles faisant l'objet du Service ;
- A observer la stricte confidentialité des documents et informations lui confiés au titre de l'exécution du Service ;
- A prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des documents et informations en cours d'exécution du Contrat.

Le Prestataire s'engage à ne pas conserver les données à caractère personnel au-delà de la durée de conservation fixée par le Client au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, et en tout état de cause à ne pas les conserver après la fin du Contrat.

Au terme du Contrat ou en cas de rupture anticipée de ce dernier pour quelque cause que ce soit, le Prestataire et ses éventuels sous-traitants restitueront sans délai au Client une copie de l'intégralité des données à caractère

personnel dans le même format que celui utilisé par le Client pour communiquer les données au Prestataire ou à défaut, dans un format structuré et couramment utilisé.

Cette restitution sera constatée par procès-verbal daté et signé par les Parties.

Une fois la restitution effectuée, le Prestataire détruira les copies des données à caractère personnel détenues dans ses systèmes informatiques dans un délai raisonnable.

Sur demande du Client, à tout moment et pour quelque cause que ce soit, le Prestataire s'engage à fournir sans délai au Client une copie de l'intégralité de ses données dans le même format que celui utilisé par le Client pour communiquer les données au Prestataire ou à défaut, dans un format structuré et couramment utilisé.

### **17.2. Localisation et transferts des données à caractère personnel.**

Le Prestataire fournira au Client toute information utile concernant les éventuels destinataires des données à caractère personnel sur demande écrite.

Le Prestataire informe le Client que les données à caractère personnel seront hébergées sur des serveurs localisés en France.

En cas de modification des pays destinataires, le Prestataire s'engage en informer le Client, préalablement et sans délai, et obtenir son consentement écrit.

### **17.3. Procédures permettant de respecter les droits des personnes concernées par le traitement.**

Le Client dispose de droit d'accès, de rectification, d'opposition au traitement, ainsi que de droit de suppression des données à caractère personnel le concernant qu'ils peuvent effectuer en s'adressant au service spécialement dédié :

[dataprotection@cloud-infinity.com](mailto:dataprotection@cloud-infinity.com)

Le Client fera son affaire d'organiser le processus permettant de respecter les droits des personnes concernées par le traitement des données à caractère personnel qu'il collecte.

Toutefois, le Prestataire s'engage à coopérer avec le Client et à l'aider à satisfaire aux exigences légales relatives à la protection des données à caractère personnel qui incombent à ce dernier, afin notamment de respecter les droits des personnes en vertu des dispositions légales en vigueur.

### **Article 18. CONFIDENTIALITE.**

Chacune des parties s'engage à considérer comme confidentiels le Contrat, tous documents et informations échangés en cours d'exécution du Contrat, ainsi que les techniques, méthodes propres au Prestataire et autres procédés et / ou Services, objet du Contrat, et les données de toute nature propres à son cocontractant, qu'elle aurait été amenée à connaître lors du projet.

La partie qui reçoit l'information confidentielle s'engage à la conserver secrète et à la protéger, à ne pas l'utiliser avec un autre objectif que celui qui est défini dans le présent Contrat, à ne la diffuser qu'aux seuls collaborateurs ayant à en connaître pour la conception et la réalisation du Service objet du Contrat, ainsi qu'à ses conseils.

Chaque partie s'interdit en conséquence de communiquer ou de divulguer ces informations à tout tiers sans accord préalable et écrit de l'autre partie.

Le présent article continue à produire son effet même en cas de résolution du présent Contrat.

#### **Article 19. NON-SOLLICITATION DU PERSONNEL.**

Le Client s'interdit de solliciter un collaborateur ou un salarié du Prestataire, et ce pendant toute la durée du présent Contrat et pendant les douze (12) mois suivant sa rupture, quelle qu'en soit la cause et l'origine, sauf autorisation écrite et préalable du Prestataire.

Dans le cas où le Client ne respecterait pas cette disposition, il s'engage à dédommager le Prestataire en lui versant une indemnité égale au double du montant du salaire brut annuel du collaborateur.

#### **Article 20. PROPRIETE INTELLECTUELLE.**

Chacune des parties reste propriétaire de tous droits de propriété intellectuelle sur les données, fichiers et documents couverts par de tels droits transmis ou mis à la disposition de l'autre partie dans le cadre de l'exécution du présent Contrat et ses Annexes éventuels.

Le Prestataire est titulaire exclusif des droits de propriété intellectuelle relatif à l'intégralité du Service, à ses outils, méthodes et à son savoir-faire.

Aucune stipulation du présent Contrat ne saurait être interprétée comme opérant un transfert quelconque de droit de propriété intellectuelle au profit du Client.

Le Client garantit être titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle nécessaires pour lui permettre de transmettre les données, fichiers et documents au Prestataire en vue de l'exécution du présent Contrat et ses Annexes éventuels.

Chacune des parties s'engage à ne rien faire et à ne rien laisser faire qui puisse mettre en péril les droits de la propriété intellectuelle de l'autre Partie.

Sauf les stipulations contraires des Conditions particulières, le contenu du site Internet [www.cloud-infinity.com](http://www.cloud-infinity.com) ainsi que de tout autre site appartenant au Prestataire et mis à la disposition du Client reste la propriété exclusive du Prestataire protégée par les dispositions légales et réglementaires relatives à la propriété intellectuelle en vigueur.

#### **Article 21. REFERENCE COMMERCIALE.**

Le Client autorise le Prestataire de citer son nom à titre de référence commerciale.