

# CONDITIONS GENERALES DE VENTES spécifique aux NTIC 01/01/2010 - Annule et remplace les versions précédentes.



SARL FACYLITIES MULTI SERVICES dit « FMS » RCS : DAX 501 595 268/ CODE APE : 6311Z

## ARTICLE 1 - DEFINITIONS

**Contrat** : ensemble des documents contractuels composés par ordre décroissant de priorité, des présentes conditions générales, des éventuelles conditions particulières et du bon de commande.

**Cliant** : personne, physique ou morale, auteur du bon de commande et titulaire du contrat.

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

**Nom de domaine** : nom désignant de manière unique l'emplacement sur Internet des sites Internet.

**Hébergement** : ressources techniques et moyens mis à la disposition du client lui permettant de publier et d'exploiter un ou plusieurs sites Internet.

**Hébergement mutualisé** : hébergement sur un serveur commun de plusieurs ensembles de pages et d'éléments constituant des sites internet propres à plusieurs clients, qui partagent collectivement les ressources et l'espace disponible sur ce serveur.

**Hébergement dédié** : hébergement en propre pour le client d'un ensemble de pages et d'éléments constituant un ou plusieurs sites internet sur un serveur qui lui est exclusivement réservé.

**Internet** : réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.

**Serveur** : ensemble de matériels destinés à la mise en œuvre des fonctions nécessaires à la publication, la maintenance et la mise en ligne des sites Internet du client.

## ARTICLE 2 - APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES D'HEBERGEMENT DE FACYLITIES MULTI SERVICES

2.1 - Les présentes conditions générales sont applicables à toute prestation d'hébergement fournie par FACYLITIES MULTI SERVICES. Le contrat prévaut sur toute plaquette, brochure commerciale, publicité ou contenu du site Internet de FACYLITIES MULTI SERVICES, sous réserve de l'application de l'article 22.

2.2 - Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes conditions générales, qui s'appliquent quelles que soient les options retenues, l'hébergement souscrit et les modalités d'ouverture de l'hébergement.

Aucune demande séparée ou modification particulière du bon de commande faite par le client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de FACYLITIES MULTI SERVICES, prévaloir contre les présentes conditions générales. Toute clause contraire posée par le client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à FACYLITIES MULTI SERVICES, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de cette dernière.

2.3 - Le fait que FACYLITIES MULTI SERVICES ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales et/ou d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne peut être interprété comme valant renonciation par FACYLITIES MULTI SERVICES à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

## ARTICLE 3 - OBJET

3.1 - Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles FACYLITIES MULTI SERVICES héberge sur un serveur un ou plusieurs sites Internet du client.

3.2 - Toutefois, d'autres prestations, services ou options peuvent être fournies par FACYLITIES MULTI SERVICES dans le cadre d'un autre contrat ou dans le cadre de conditions particulières attachées aux présentes conditions générales.

3.3 - Les formules d'hébergement font l'objet d'une description en ligne sur le site de FACYLITIES MULTI SERVICES accessible sur demande par courriel : [accueil@fms-ea.com](mailto:accueil@fms-ea.com), ou à toute autre adresse que FACYLITIES MULTI SERVICES viendrait à lui substituer.

3.4 - Le client reconnaît expressément que FACYLITIES MULTI SERVICES ne participe aucunement au sens des présentes à la conception, au développement, à la réalisation et à la maintenance du site Internet du client ou de ses outils informatiques de gestion et d'administration et que le présent contrat n'a en aucun cas pour objet l'accès à Internet. Toutefois, ces prestations peuvent être fournies par FACYLITIES MULTI SERVICES dans le cadre d'un autre contrat.

## ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DE FACYLITIES MULTI SERVICES

4.1 - Le bon de commande détaille les différentes caractéristiques techniques choisi par le client en vue de la préparation par FACYLITIES MULTI SERVICES ou de son sous-traitant de l'espace et des ressources que celle-ci réserve au client sur un serveur. FACYLITIES MULTI SERVICES ou de son sous-traitant met à disposition cet espace et ces ressources conformément aux éléments fournis par le client sur le bon de commande.

La mise en service intervient au plus tard 48 heures ouvrées après la réception d'une commande en ligne et du paiement, et dans les meilleurs délais dans le cas d'une commande adressée par un autre moyen, notamment email, télécopie ou courrier postal.

4.2 - FACYLITIES MULTI SERVICES ou de son sous-traitant s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la mise en œuvre d'un service d'une qualité conforme aux usages de la profession et à l'état de l'art.

FACYLITIES MULTI SERVICES ou de son sous-traitant s'engage à :

- fournir l'accès au serveur pendant une durée au moins égale à 99% du temps sur une année (uptime), sauf en cas de force majeure ou autre événement hors du contrôle de FACYLITIES MULTI SERVICES ou de son sous-traitant.

Toutefois, en cas de nécessité, FACYLITIES MULTI SERVICES ou de son sous-traitant se réserve la possibilité d'interrompre l'accès au serveur pour procéder à une intervention technique de maintenance et/ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement de ses services. FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant tentera alors d'informer le client, dans la mesure du possible, de l'existence et de la durée de l'intervention. FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant s'efforcera de procéder aux opérations de maintenance aux heures où le serveur est le moins utilisé par les utilisateurs d'Internet, sauf dans le cadre d'une maintenance corrective urgente

- faire ses meilleurs efforts pour fournir quotidiennement dans la mesure du possible, des statistiques en ligne concernant les consultations et visites des trente derniers jours sur le serveur répondant au nom de domaine.

4.3 - Dans l'hypothèse où le client administre seul son site Internet notamment au moyen d'une interface d'administration, accessible par mot de passe et identifiant. Les mots de passe et identifiants sont communiqués par FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant au client dans le cadre de la mise en service.

4.4 - Le serveur de FACYLITIES MULTI SERVICES ou de son sous-traitant est accessible pour le grand public par le réseau Internet au moyen de terminaux appropriés connectés à ce réseau.

4.5 - FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant prend des précautions raisonnables pour assurer la protection matérielle des données et applications hébergées.

Selon les caractéristiques de la formule d'hébergement choisie par le client, des sauvegardes incrémentielles quotidiennes peuvent être effectuées. Cependant, pour des raisons techniques, ces sauvegardes peuvent ne pas avoir lieu ou être incomplètes. De plus, FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant ne peut garantir que ces sauvegardes permettront une restauration. Par conséquent, le client doit effectuer ses propres sauvegardes afin d'éviter la perte ou l'altération de ses fichiers, bases de données, courriers électroniques, .... En cas de perte ou de destruction des données du client, due à la faute prouvée de FACYLITIES MULTI SERVICES ou de son sous-traitant, la dernière sauvegarde effectuée pourra lui être communiquée dans un délai raisonnable.

En cas de demande de restitution de sauvegarde émanant du client, l'opération de restitution fera alors l'objet d'un devis et, après acceptation du client, sera facturée au tarif en vigueur au jour de la demande.

En matière de pertes et/ou de restauration de données et/ou de programmes confiés par le client, les obligations et responsabilités de FACYLITIES MULTI SERVICES ou de son sous-traitant sont limitées aux stipulations qui précèdent.

## **ARTICLE 5 - PRIX & FACTURATION**

5.1 - Les prix des formules d'hébergement fournies par FACYLITIES MULTI SERVICES ou de son sous-traitant au titre du contrat d'hébergement font l'objet de plusieurs tarifs établis en fonction de la nature des prestations.

Les tarifs en vigueur sont disponibles sur demande par courriel : [accueil@fms-ea.com](mailto:accueil@fms-ea.com) et sur demande auprès de FACYLITIES MULTI SERVICES ou de son sous-traitant.

Les prix des formules d'hébergement sont mentionnés dans le bon de commande ; ils s'entendent hors taxes. Tous les droits et taxes, présents ou à venir, assis sur ces prix seront facturés en sus, à la date de leur mise en application légale.

5.2 - Les factures sont payables en euros, d'avance et à réception, pour la période annuelle ; le paiement des factures s'effectue au choix du client, par carte bancaire, par chèque ou tout autre mode de paiement que lui propose FACYLITIES MULTI SERVICES ou de son sous-traitant. Il n'est pas effectué d'escompte pour paiement anticipé.

5.3 – FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant se réserve le droit de réviser ses tarifs à tout moment dans les conditions prévues à l'article 19 - MODIFICATION.

5.4 - Le client est et reste entièrement responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du contrat d'hébergement par FACYLITIES MULTI SERVICES ou de son sous-traitant, y compris dans le cas où un tiers payeur intervient au nom et pour le compte du client, lequel devra dans tous les cas être préalablement agréé expressément par FACYLITIES MULTI SERVICES ou de son sous-traitant.

5.5 - Le défaut total ou partiel de paiement trente jours après l'échéance de toute somme due au titre du contrat entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le client au titre du contrat, quel que soit le mode de règlement prévu,
- la facturation au client d'un intérêt moratoire égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal, dernier taux publié à la date de facturation, l'intérêt étant dû par le seul fait de l'échéance du terme contractuel. L'intérêt est calculé prorata temporis jusqu'à la date de complet paiement,
- la suspension de toutes les prestations en cours, objet du contrat, sans préjudice pour FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant d'user de la faculté de résiliation du contrat stipulée à l'article 15 - RESILIATION.

## **ARTICLE 6 - DEPASSEMENT DU VOLUME MENSUEL DE TRANSFERT DE DONNEES OU DE L'ESPACE DE STOCKAGE COMMANDES INITIALEMENT**

6.1 – Certaines formules d'hébergement proposées par FACYLITIES MULTI SERVICES ou de son sous-traitant comprennent, sous forme de forfait mensuel, un certain volume de trafic correspondant à un transfert de données et un certain espace de stockage de données exprimés en Méga Octets (Mo) ou en Giga Octets (Go).

6.2 - Le client est responsable du respect du volume de trafic et de l'espace de stockage autorisé par la formule d'hébergement et options auxquelles il a souscrit.

6.3 - Le client peut utiliser les fichiers logs et les exploiter selon les stipulations de l'article 8 - STATISTIQUES et ainsi collecter les informations relatives à la bande passante de son site Internet.

Afin d'éviter tout dépassement du volume de transfert, le client peut demander à FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant, par e-mail, la suspension provisoire de l'accès à son site.

En l'absence de demande de suspension quelle qu'elle soit, le client sera réputé avoir accepté le dépassement de transfert de données ainsi que la facturation corrélative.

6.4 - En cas de litige, les parties conviennent que les mesures présentes dans la base technique feront seules foi en matière de dépassement du volume de trafic et de dépassement de l'espace de stockage mis à la disposition du client sur la plate-forme d'hébergement. Tout dépassement du volume mensuel de transfert de données et/ou tout dépassement de l'espace de stockage autorisé fera l'objet d'une facturation complémentaire, établie au tarif en vigueur au jour du dépassement, sur la base du nombre de Méga Octets (Mo) transférés ou stockés en sus, ce que le client accepte expressément.

6.5 – Dans l'hypothèse où, notamment en raison d'un nombre de connexions ou de requêtes excédant les prévisions du client, la formule d'hébergement choisie par le client deviendrait insuffisante, les parties se concerteront afin d'envisager les modifications techniques et financières des conditions d'hébergement du client. Jusqu'à l'entrée en vigueur de ces modifications, le client reconnaît et accepte que des restrictions puissent être apportées au service. Les restrictions nécessaires pourront être appliquées immédiatement par FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant.

## **ARTICLE 7 - SOLUTIONS DE MESSAGERIE ELECTRONIQUE**

7.1 – FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant propose des solutions de messageries électroniques au client.

Ces services sont mutualisés et situés sur un ou plusieurs serveurs spécifiques, différents des serveurs d'hébergement. Le client est avisé que le protocole de transmission utilisé pour les messages électroniques s'applique exclusivement au transfert de chaînes de texte. En conséquence, le client reconnaît que le transfert de fichiers par ce biais comporte des aléas techniques. FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant dégage toute responsabilité sur le délai de transmission, l'intégralité et l'intégrité des messages déposés dans les boîtes aux lettres du client ou renvoyés à d'autres adresses, y compris si elles sont situées sur le même serveur de messagerie.

Notamment, il appartient au client de s'équiper de systèmes de sécurité suffisants lui permettant d'éradiquer tout type de virus pouvant circuler sur Internet et pouvant s'introduire sur son système informatique par le biais du service de la messagerie électronique. Il appartient également au client de prendre les précautions nécessaires afin de sauvegarder ses courriers électroniques.

7.2 - Le client s'engage à ne pas se servir des fonctionnalités de la messagerie pour envoyer des messages en grand nombre ou à des personnes qui ne désirent pas en recevoir. L'utilisation du spam est totalement interdite. A ce titre, FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant se réserve le droit de mettre sur ses serveurs les outils empêchant ces pratiques. Le client reconnaît avoir pris connaissance de la politique de son sous-traitant concernant le spam, accessible à l'adresse <http://www.fms-ea.com/spam.html>, ou à toute autre adresse que FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant viendrait lui substituer.

7.3 - Les services de messageries électroniques proposés par FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant sont configurables à partir de l'interface d'administration. Elle permet de créer des boîtes aux lettres électroniques, de renvoyer des adresses de messagerie électronique et de configurer un répondeur automatique. Le nombre de boîtes aux lettres figure au bon de commande. La capacité maximale d'une boîte (compte pop) est limitée à 20 Mo. La capacité d'un e-mail est limitée à 5 Mo. Le client reconnaît et accepte que tout dépassement des capacités maximales et/ou une configuration erronée du fait du client peuvent générer la perte ou le rejet des messages entrants, voire générer des dysfonctionnements du système de messagerie mis en œuvre, même en cas de renvoi de messages sur un compte externe à FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant.

Le client a la faculté d'affecter des identifiants et des mots de passe pour chacune de ces boîtes. Le client est seul responsable de la conservation et de la communication de ces identifiants et mots de passe. Toute création ou suppression de boîte aux lettres, ou des paramètres qui lui sont attachés, n'est effective qu'après l'expiration d'un délai pouvant varier entre 2 et 24 heures ouvrées.

## **ARTICLE 8 - STATISTIQUES**

8.1 - Le client peut accéder aux outils statistiques proposés par FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant par le biais de l'interface mise à sa disposition. Ces outils organisent automatiquement en tableaux et/ou graphiques éloquentes les fichiers logs générés par le serveur. Selon les caractéristiques de la formule d'hébergement choisie par le client (notamment dans les formules d'hébergement professionnelles), le client peut, soit utiliser ces outils mis à sa disposition, soit requérir la mise à disposition des fichiers logs tels quels qu'il traitera avec ses propres outils ou ceux des tiers de son choix qu'il devra paramétrer et/ou développer, ces deux options étant exclusives l'une de l'autre.

Le client comprend et reconnaît que les outils progiciels sont l'œuvre de tiers et qu'ils ne permettent pas à FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant de garantir l'exactitude des résultats statistiques obtenus et que l'exploitation des fichiers logs tels quels est sous la responsabilité exclusive du client, y compris concernant leur récupération régulière (fréquence hebdomadaire maximale).

8.2 – FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant se réserve le droit de ne conserver les fichiers d'accès au site du client que sur une période couvrant les deux derniers mois. En conséquence, il est de la responsabilité du client d'effectuer régulièrement les sauvegardes des fichiers d'accès détaillés qui lui semblent nécessaires.

## **ARTICLE 9 - SUPPORT TECHNIQUE**

Selon les caractéristiques de la formule d'hébergement figurant au bon de commande, le client peut accéder au service de support technique par téléphone aux horaires de 9h00 à 12h30, du lundi au vendredi hors jours fériés et pour toutes les formules d'hébergement, ou par courriel : [accueil@fms-ea.com](mailto:accueil@fms-ea.com) ou tout autre moyen de communication que FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant viendrait à lui substituer. En aucun cas, FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant ne garantit la résolution des incidents qui lui sont soumis, ni le temps nécessaire à la fourniture d'une réponse ou d'une solution de contournement.

Ce support technique ne saurait en aucun cas couvrir l'aide au développement ou au débogage de matériels fournis par le client, qui déclare avoir la compétence nécessaire. Ce type de support pourra faire l'objet d'un contrat séparé.

Toutefois, FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de prendre en compte les incidents signalés et, dans la mesure du possible, y apporter une réponse qu'elle seule jugera appropriée.

## **ARTICLE 10 - RESPONSABILITE DE FACYLITIES MULTI SERVICES**

10.1 – FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant s'engage à mettre tous ses moyens en œuvre pour délivrer dans des conditions optimales le service d'hébergement au client. La responsabilité de FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant envers le client ne pourrait être engagée que pour des faits établis qui lui seraient exclusivement imputables.

10.2 - Le client reconnaît que les logiciels et progiciels (édités par des tiers) utilisés sur le serveur relèvent d'un domaine particulièrement complexe en matière de technique informatique et qu'ils ne peuvent matériellement pas faire, notamment dans le contexte de l'utilisation mutualisée de leurs fonctionnalités, l'objet de tests ni d'expériences couvrant toutes les possibilités d'utilisation, même si le choix technologique opéré par FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant sur les logiciels dits 'libres' tend à améliorer sensiblement le taux de fonctionnement. Le client accepte donc de supporter, dans les limites décrites à l'article 4.2, les risques résiduels d'imperfection ou de l'indisponibilité du serveur.

10.3 - Du fait des caractéristiques de l'Internet, que le client déclare parfaitement connaître, FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant ne saurait voir sa responsabilité engagée pour notamment :

- le contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, leur exploitation et leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers notamment les fichiers d'adresses mais aussi le son, le texte, les images, les éléments de forme, les données accessibles sur le site et ce à quelque titre que ce soit, notamment le contenu de sites accessibles par les liens hypertextes mis en place par le client sur son propre site, le contenu de messages diffusés par des internautes sur le forum de discussion accessible sur le site du client, le contenu de messages envoyés par des internautes à une liste de diffusion du site appartenant au client.
- les difficultés d'accès au site hébergé du fait du non respect total ou partiel d'une obligation du client, d'une défaillance et/ou d'une saturation à certaines périodes des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès.
- la contamination par virus des données et/ou logiciels du client, dont la protection incombe à ce dernier.
- les intrusions malveillantes de tiers sur le site du client et/ou dans les boîtes aux lettres électroniques du client, malgré les mesures raisonnables de sécurité mises en place par FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant.
- la mauvaise programmation ou le mauvais paramétrage de l'application hébergée (site Internet du client) pour lesquels FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant n'intervient en aucun cas.
- les dommages que pourraient subir les équipements connectés à la plate-forme d'hébergement (terminaux du client) ou leur mauvaise utilisation, ceux-ci étant sous l'entière responsabilité du client.
- les détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le client.
- le dépassement du volume mensuel de transfert de données ou de l'espace de stockage autorisés par la formule d'hébergement choisie par le client.

- les préjudices indirects, c'est à dire tous ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale du service fourni par FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant, tels que préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de clients. Toute action dirigée contre le client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation.

Les réparations dues par FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant en cas de défaillance du service d'hébergement qui résulterait d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse des dommages indirects.

En tout état de cause, le montant des dommages-intérêts qui pourraient être mis à la charge de FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le client à FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant, au cours des six derniers mois pour la part du service pour laquelle la responsabilité de FACYLITIES MULTI SERVICES a été retenue dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

10.4 - La responsabilité pénale de FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant et/ou la responsabilité civile de FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant à l'égard de tiers au présent contrat ainsi que les modalités de détention, de conservation et de communication des données permettant l'identification du client et/ou du prestataire ayant réalisé le site Internet hébergé, ou des tiers, sont régies par la loi.

## **ARTICLE 11 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT**

11.1 - Le client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service, notamment au regard des caractéristiques de la formule d'hébergement choisie, à ses besoins et avoir reçu de FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause. Ainsi, les choix effectués par le client lors de la commande ainsi qu'éventuellement par la suite, demeurent sous son entière responsabilité.

11.2 - A titre d'exemple, et sans que cette énumération soit limitative, le client a préalablement souscrit les abonnements et services nécessaires afin de disposer d'un accès au réseau Internet auprès des fournisseurs de son choix, le client a le libre usage d'un micro-ordinateur configuré et paramétré aux fins de se connecter au serveur, le client a acquis les licences logicielles nécessaires et le client a des connaissances techniques suffisantes lui permettant d'utiliser le service d'hébergement objet du contrat.

11.3 - L'utilisation de l'interface d'administration par le client s'effectue sous sa seule responsabilité. Le client est seul responsable de la conservation et de la communication des identifiants et mots de passe nécessaires à l'emploi de l'interface d'administration.

11.4 - En application des dispositions légales, le client est civilement et pénalement responsable du contenu de son site, des informations transmises, diffusées et/ou collectées, de leur exploitation, des propos échangés sur les forums de discussion, et/ou publiés sur les listes de diffusion, des liens hypertextes, des revendications de tiers et actions civiles et/ou pénales qu'elles suscitent, notamment en matière de propriété intellectuelle, de droits de la personnalité, de la vie privée et de la protection des mineurs ; le client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur dont notamment les règles ayant trait aux services en ligne, au commerce électronique, aux droits de propriété intellectuelle, aux bonnes mœurs et à l'ordre public ainsi que les principes universels d'usage de l'Internet, communément appelés « Netiquette » (<http://www.faqs.org/rfcs/rfc1855.php>).

Le client s'interdit plus particulièrement de mettre à disposition, à partir de son site, un contenu à caractère illicite ou interdit. Sont interdits notamment les contenus à caractère érotique, pornographique, violent, raciste, sectaire, la mise à disposition, l'échange ou le partage de fichiers (notamment peer-to-peer), la diffusion de flux audio et/ou vidéo (notamment webradio). Il s'engage également à ne pas proposer des liens hypertextes pointant vers des sites ou des pages de ce type, et à ne pas faire de redirection de son domaine vers ces sites ou pages (à l'exception des webradio).

Le client garantit FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant contre toute action, revendication de tiers liées au contenu des informations hébergées et à ce titre, le client indemnifiera FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant de tous frais, charges, indemnités et dépenses que celle-ci aurait à supporter de ce fait, en ce compris les honoraires et frais des conseils de FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant, y compris en cas de décision de justice non définitive.

11.5 - En conséquence, le client accepte la suppression ou la limitation de l'accès aux contenus hébergés par FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant et mis en ligne par le client. La responsabilité de FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant ne peut être recherchée à cet égard pour quelque cause que ce soit. Nonobstant ce qui précède, le client reste redevable de la totalité des sommes dues au titre du contrat en cours sans possibilité de résiliation anticipée et FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant se réserve le droit, sans mise en demeure préalable, de résilier de plein droit le présent contrat, sans autre formalité et sans préjudice de tous dommages-intérêts auxquels FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant pourrait prétendre.

11.6 - Le client s'engage à respecter les dispositions relatives aux mentions légales obligatoires à insérer sur son site Internet en vertu de la loi et celles relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, en particulier celles relatives aux traitements de données à caractère personnel et aux déclarations préalables auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.).

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

11.8 - Le client s'engage par ailleurs à prendre toutes les assurances nécessaires auprès d'un organisme notoirement solvable afin de couvrir tous les dommages qui lui seraient imputables dans le cadre du présent contrat ou de son exécution.

11.9 - Le client autorise FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant à communiquer les modalités d'accès au serveur à son créateur de site, référencé comme partenaire FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant, dans le cas où le client aura spécifié dans le bon de commande ses coordonnées. Le client est entièrement et exclusivement responsable des conséquences de la communication des identifiants et mots de passe par FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant au prestataire désigné ou en cas de perte ou de vol des identifiants et mots de passe.

11.10 - Le client doit prendre les précautions nécessaires afin que les contenus (données, applications, courriers électroniques, ...) hébergés sur le serveur de FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant soient sauvegardés de manière à en permettre la restauration par le client en cas de perte ou de destruction, notamment lorsque celles-ci sont modifiées par le client.

11.11 - En cas d'hébergement mutualisé, le client doit respecter les standards techniques de programmation disponibles. Ainsi, le client s'engage à ce que les scripts développés n'utilisent pas plus de cinq pour cent des ressources CPU à eux seuls et moins de 10 Mo de mémoire RAM. Tout dépassement de ces seuils de manière répétée peut entraîner de plein droit et sans préavis la restriction du service par FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant afin de ne pas altérer la qualité de service auprès des autres clients hébergés sur le serveur mutualisé. Dans cette hypothèse, FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant en avisera le client à posteriori dans un délai raisonnable. De manière générale, le client s'engage à ce que les scripts hébergés ne portent pas atteinte à la configuration du serveur de FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant. Ainsi, l'utilisation de programmes MySQL, PHP, Perl, Java ou de tout autre outil logiciel, de manière inappropriée ou abusive (scripts en boucle, connexion persistante, etc...) et non conforme aux standards de programmation susvisés est rigoureusement interdite.

Le client est averti que l'utilisation abusive (ou reposant sur une programmation incorrecte) peut être de nature à rendre incompatible le fonctionnement du site sur un serveur mutualisé, et exposer le site concerné à une suspension sans préavis afin de garantir une qualité de service acceptable à l'ensemble des clients du serveur. Il en irait de même en cas d'intrusion ou piratage.

11.12 – Dans ses rapports avec FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant et avec les tiers, le client s'engage à respecter les règles de courtoisie et de parfaite correction.

## **ARTICLE 12 - FORCE MAJEURE**

12.1 - En cas de force majeure, telle que définie par la jurisprudence des tribunaux français, empêchant l'exécution par une partie de ses obligations, les obligations de FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant seront dans un premier temps suspendues.

12.2 - Au cas où la suspension excède un délai de deux mois, le contrat pourra être résilié de plein droit à l'initiative de l'une ou l'autre des parties. FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant sera alors délié de ses engagements, sans qu'une quelconque indemnité soit due de ce fait.

## **ARTICLE 13 - DUREE DU CONTRAT**

13.1 – Selon les caractéristiques de la formule d'hébergement choisie par le client, le contrat d'hébergement est conclu à la date de la commande en ligne par le client, sous réserve des stipulations de l'article 13.2, ou de la réception par FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant du bon de commande et du paiement du client, pour la durée figurant au bon de commande à compter de la date de la communication par FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant des identifiants et mots de passe nécessaires à l'accès au serveur de FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant.

13.2 – Dans le cas où le paiement est effectué autrement que par carte bancaire, à défaut de réception par FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant du paiement par le client au plus tard un mois après l'enregistrement par FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant de la commande en ligne, le présent contrat pourra être déclaré par FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant comme nul et non avenue à titre de condition résolutoire.. Au delà de cette période, FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant et le client seront libérés de toutes leurs obligations en vertu du présent contrat, sans indemnité de la part de FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant; en revanche, le client restera redevable envers FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant d'une indemnité égale au montant des frais liés aux formules d'hébergement souscrites pour la période écoulée.

13.3 - Le présent contrat est renouvelable, aux conditions générales d'hébergement en vigueur lors du renouvellement, par tacite reconduction annuelle, sauf renonciation notifiée, par courrier postal recommandé avec demande d'avis de réception, un mois avant l'échéance contractuelle en cours.

#### **ARTICLE 14 - RESTRICTIONS**

FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant se réserve le droit de restreindre, limiter ou suspendre toutes les prestations en cours, à tout moment et sans préavis, notamment en cas d'inexécution par le client de l'une de ses obligations prévues au titre du présent contrat, ou à la demande expresse d'une autorité administrative ou juridictionnelle compétente, ou encore en cas d'atteinte réelle ou supposée à un droit quelconque, le tout sans que cette mesure puisse être considérée comme un manquement à ses obligations.

Le client reconnaît et accepte que FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant pourra subordonner le rétablissement des prestations suspendues à la mise en œuvre effective par le client des mesures appropriées destinées à garantir tout risque de perpétuation ou de répétition des faits à l'origine de la mesure.

#### **ARTICLE 15 - RESILIATION**

En cas de non respect par le client de l'une quelconque de ses obligations, le présent contrat sera résilié de plein droit un mois après envoi par l'autre partie d'une mise en demeure demeurée infructueuse, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout autre moyen équivalent, précisant les fautes contractuelles reprochées.

#### **ARTICLE 16 - DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE**

16.1 – FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant concède au client un droit d'usage des logiciels fournis dans le cadre des prestations d'hébergement, à titre non-exclusif, pour la durée du contrat et pour le monde entier. Le client s'engage à ne pas copier, traduire, modifier, corriger, améliorer, adapter, décompiler par ingénierie inverse, créer des œuvres dérivées, et s'interdit plus généralement toute atteinte aux droits de propriété intellectuelle des éditeurs ou de FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant sur ces logiciels.

Le client n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle sur les bases de données de FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant, ni sur ses marques, concepts, écrans, graphiques ou look & feel.

16.2 - A la fin du contrat, pour quelque cause que ce soit, le client devra, sans délai, cesser d'utiliser les logiciels mis à disposition par FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant ainsi que la documentation associée.

16.3 - Le client s'engage à respecter les conditions générales d'utilisation des progiciels tiers mis à sa disposition par FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant pour la durée du contrat. Les conditions générales d'utilisation de ces progiciels tiers sont disponibles auprès des éditeurs ou de FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant sur demande du client.

#### **ARTICLE 17 - CONFIDENTIALITE**

17.1 - Chacune des parties devra considérer comme confidentiel, pendant la durée du contrat et après son expiration, les informations, documents, systèmes, savoir-faire, formules ou données quelconques en provenance de l'autre partie dont il pourrait avoir eu connaissance à l'occasion de l'exécution du contrat, et ne devra les divulguer à quelques tiers que ce soit, ni les utiliser en dehors des besoins du contrat.

17.2 - Toutefois, le client a la faculté de communiquer à un tiers prestataire en charge du développement de son site Internet certaines de ces informations à la condition d'un accord préalable et écrit de FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant et de recueillir de la part du tiers prestataire, par écrit et préalablement, les mêmes engagements de confidentialité.

#### **ARTICLE 18 - DONNEES PERSONNELLES**

18.1 – Les données personnelles fournies à FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant sont nécessaires au traitement de la commande, et la fourniture du service. Elles sont susceptibles d'être utilisées pour faire connaître au client les nouvelles offres commerciales de FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant, ce que ce dernier reconnaît et accepte expressément par les présentes. Elles ne sont ni cédées, ni transmises à des tiers.

Toutes les données personnelles recueillies par FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant sont traitées avec la plus grande confidentialité.

18.2 – En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client dispose des droits d'opposition (art.26 de la loi), d'accès (art.34 à 38 de la loi) et de rectification (art.36 de la loi) des données le concernant. Ainsi, le client peut lui-même, au moyen de son interface d'administration, rectifier, compléter, clarifiées, mettre à jour ou effacer toute information inexacte, incomplète ou ambiguë le concernant.

18.3 – Le client s'engage à transmettre à FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant des informations exactes, fiables, mises à jour, et complètes, et accepte de les mettre à jour, afin de conserver aux informations leur caractère exact, fiable et complet. A ce titre, le client s'engage à ne pas tenter d'induire en erreur FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant ou autres personnes concernées, en usurpant le nom ou toute information à caractère personnel d'autres personnes. Le client s'engage à informer immédiatement, par écrit, FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant de toute modification concernant sa situation, notamment en cas de changement d'adresse, de numéro de téléphone, d'email ou de ses références bancaires.

18.4 – FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant se réserve le droit de vérifier l'exactitude, la fiabilité et le caractère complet des informations fournies par le client et se réserve le droit, conformément à la loi, de procéder à toute rectification d'informations inexactes ou non mises à jour et d'utiliser et d'exploiter les informations ainsi modifiées selon les termes prévus aux présentes.

18.5 – D'une manière générale, dans le cas où le client communique et transmet à FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant des informations qui, bien que le concernant directement ou indirectement, visent ou mentionnent directement ou indirectement un tiers (personne physique), le client est alors seul et unique responsable de l'autorisation éventuellement à requérir auprès du ou des tiers concernés, ainsi que de la communication et de la transmission des dites informations auprès de FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant ainsi qu'aux tiers concernés, dans les conditions prévues aux présentes. A ce titre, le client s'engage à informer toute personne physique auprès de qui a été recueillie l'information divulguée du fait de la divulgation et de la transmission auprès de FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant, selon les modalités décrites dans les présentes conditions générales, des finalités du traitement, et de l'existence d'un droit d'accès aux données le concernant si ces données sont nominatives.

18.6 – FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant ne peut être tenue pour responsable, notamment à l'égard du ou des tiers, du contrôle a priori ou a posteriori de la qualité et/ou du caractère habilité ou non de la personne qui collecte, obtient, divulgue et transmet des informations auprès de FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant, notamment des informations à caractère personnel, ceci à quelque titre que ce soit et sur quelque fondement que ce soit, de même que de l'utilisation ou non utilisation, exploitation ou non exploitation, qui serait faite par FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant ou par un tiers des informations transmises.

#### **ARTICLE 19 - COOPERATION AVEC LES AUTORITES PUBLIQUES**

19.1 - FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant se réserve le droit de coopérer conformément à la loi, avec les autorités qui effectueraient des vérifications relatives à des contenus ou services accessibles via le réseau Internet ou à des activités illégales exercées par un Utilisateur.

19.2 – Il est rappelé que FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant n'est pas soumise à une obligation générale de surveiller les informations qu'elle stocke, ni de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites. Cependant, FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant pourra être amenée à informer les autorités publiques compétentes des activités ou informations illicites dont elle pourra acquérir connaissance dans l'exercice de son activité. FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant est tenue, par ailleurs, de détenir et de conserver les données de nature à permettre l'identification de toute personne ayant contribué à la création d'un contenu des services dont elle assure le stockage, ou y ayant accédé.

#### **ARTICLE 20 - PREUVE**

Les enregistrements informatisés, conservés dans le système informatique de FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant dans des conditions raisonnables de sécurité, sont considérés comme les preuves des communications, de la conclusion du contrat, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

#### **ARTICLE 21 - CESSION**

21.1 - Le client n'est pas autorisé à céder, transférer, déléguer ou licencier les droits et obligations découlant du contrat, sous quelque forme que ce soit, à une autre société, sauf accord préalable et écrit de FACYLITIES MULTI SERVICES ou de son sous-traitant.

21.2 - Le contrat pourra être transféré par FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant à tout moment à une autre société de son choix. FACYLITIES MULTI SERVICES informera le client de ce transfert via une information, ou à toute autre adresse que FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant viendrait à lui substituer, ou par messagerie électronique..

#### **ARTICLE 22 - MODIFICATION**

22.1 - Les conditions particulières, les conditions générales et le bon de commande en ligne ou manuscrit prévalent sur les conditions particulières, les conditions générales et le bon de commande imprimés.

22.2 - Les parties conviennent que FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant peut, de plein droit, modifier son service sans autre formalité que d'en informer le client par un avertissement en ligne et/ou de porter ces modifications dans les conditions générales en ligne.

22.3 - Toute modification des conditions générales ou particulières ainsi que l'introduction de nouvelles formules d'hébergement ou prix feront l'objet d'une information sur simple demande courriel : [accueil@fms-ea.com](mailto:accueil@fms-ea.com), ou à toute autre adresse que FACYLITIES MULTI SERVICES ou son sous-traitant viendrait à lui substituer, ou l'envoi d'un courrier électronique au client. Dans ces hypothèses, le client peut résilier de plein droit le présent contrat dans un délai de trente jours à compter de l'entrée en vigueur de ces modifications par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

#### **ARTICLE 23 - RECLAMATIONS**

Toute réclamation, au titre du contrat, doit être formulée par écrit et transmise :

-soit par courrier à : Service clients FACYLITIES MULTI SERVICES, 4, Rue des Résiniers 40130 Capbreton, France ;

- soit par courrier électronique à : [accueil@fms-ea.com](mailto:accueil@fms-ea.com) (mentionnant comme objet : réclamation).

#### **ARTICLE 24 - DIVERS**

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

Les conditions générales de vente de la société Facylities Multi Services dénommées « **CONDITIONS GENERALES DE VENTES du 13/10/2010 Annule et remplace les versions précédentes. SARL FACYLITIES MULTI SERVICES dit « FMS » RCS : DAX 501 595 268/ CODE APE : 6311Z** » sur les autres domaines d'activités sont applicables en tout lieu et toute circonstance en sus des présentes.

#### **ARTICLE 25 - LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE COMPETENCE**

25.1 - Le contrat d'hébergement est soumis à la loi française.

25.2 - En cas de litige survenant à l'occasion du contrat d'hébergement, tant pour ce qui concerne son interprétation que son exécution, et éventuellement après une tentative de recherche d'une solution amiable, compétence exclusive est attribuée aux juridictions compétentes du ressort de la Cour d'Appel de Dax, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgences ou les mesures conservatoires, et les mesures d'exécution.