

**Conditions générales**

**pour la prestations de services**

**d'hébergement informatique**

Version du 19 mai 2016

## **1. Objet**

- A. Le contrat de mandat d'hébergement est conclu entre le Client et EDSI-Tech Sàrl.
- B. De par le contrat d'hébergement, le Client mandate EDSI-Tech Sàrl pour l'hébergement de sites Internet et/ou de machines virtuelles et/ou la gestion des noms de domaine.
- C. L'offre est gratuite et sans engagement. Dès la signature du contrat ou le paiement de la première facture du contrat, l'offre apparentée est considérée comme acceptée et le Client s'engage à payer les prestations fournies par EDSI-Tech Sàrl.

## **2. Durée du contrat**

- A. Sauf mention contraire, le contrat d'hébergement court pour une année et est renouvelable tacitement d'années en années. Les deux parties peuvent le résilier sans motif particulier par écrit et au moins deux mois avant l'échéance du contrat.

## **3. Facturation et paiement**

- A. Toutes les factures sont payables à 30 jours à compter de leur date d'émission dans la monnaie de la facture, sauf mention explicite dans le contrat ou sur la facture.
- B. En cas de paiement fractionné non convenu dans le contrat, des frais administratifs de 20 CHF sont facturés.
- C. En cas de retard de paiement, un intérêt de 5% sera appliqué sur le montant dû mais au minimum 20 CHF sera facturé.
- D. EDSI-Tech Sàrl a le droit, sans frais à sa charge, de suspendre l'exécution des prestations ou de se départir du contrat si, malgré un rappel de paiement avec un délai de 10 jours, le Client ne s'acquitte pas des montants facturés.

## **4. Modification des prix et des prestations**

- A. Toute modification de prix sera annoncée au Client, par écrit à l'adresse e-mail de contact fournie, avec un préavis d'un mois. Ces hausses éventuelles de prix donnent droit à une résiliation avec effet immédiat et le préavis pour l'échéance du contrat n'est pas requis; un remboursement au pro-rata de la durée des prestations peut être consenti sur demande écrite du Client.

- B. Les modifications de ces Conditions peuvent donner le droit à une résiliation avec effet immédiat et le préavis pour l'échéance du contrat n'est pas requis; un remboursement au pro-rata de la durée des prestations peut être consenti sur demande écrite du Client.
- C. EDSI-Tech Sàrl peut, en tout temps, modifier les caractéristiques de ses infrastructures logicielles, matérielles et géographiques. Ces changements ne donnent pas droits à une résiliation anticipée de contrat, tant que les prestations contractuelles sont fournies telles qu'elles ont été convenues.

## **5. Résiliation et fin des rapports**

- A. En cas de résiliation anticipée du contrat par le Client, aucun remboursement ne peut être consenti et le Client s'engage à payer EDSI-Tech Sàrl pour les prestations convenues dans le contrat selon la durée initialement prévue ou jusqu'à la prochaine date anniversaire du contrat.
- B. Une résiliation anticipée de la part d'EDSI-Tech Sàrl est possible en tout temps lorsqu'une des clauses de ce contrat n'est pas ou plus respectée, et ceci sans préavis, sans dédommagement ou autre arrangement spécifique. La récupération des données est possible uniquement lorsque qu'aucune activité illégale, contraire à la morale ou dommageable envers EDSI-Tech Sàrl n'a été détectée.

## **6. Réserve de suppression de données et d'intervention sur les services**

- A. EDSI-Tech Sàrl se réserve le droit de refuser et/ou résilier l'hébergement de contenu estimés contraires à la morale, non conforme aux lois suisses ou internationales et qui véhiculeraient de ce fait des informations illicites, cela sans justification autre que l'invocation des conditions générales des prestations.
- B. Lorsque EDSI-Tech Sàrl est informée d'activités dommageables (envers EDSI-Tech Sàrl, d'autres Clients de EDSI-Tech Sàrl, contraires aux présentes conditions générales) ou illégales, le droit est réservé de prendre toutes les mesures pour mettre fin aux activités en question, en particulier mais pas uniquement, enlever l'information, fermer un site Internet, mettre en place des logiciels de filtrage destinés à bloquer les communications offensantes, refuser l'accès à l'Internet, résilier irrémédiablement le présent contrat ou prendre toutes autres mesures qu'elle estimerait adéquates.
- C. EDSI-Tech Sàrl se réserve le droit de déposer une plainte pour réparation auprès des autorités juridiques compétentes lorsque les présentes conditions générales ne sont pas respectées.
- D. Le Client est averti que des logiciels automatiques de détection d'attaques et de "malwares" sont utilisés sur l'infrastructure de EDSI-Tech Sàrl et qu'en conséquence, des fichiers ou des actions peuvent être bloqués par ces logiciels.

## 7. Interruption de services

- A. Le Service sera fourni avec toute la diligence possible, compte tenu des technologies disponibles à un moment donné et des règles en vigueur dans la profession. EDSI-Tech Sàrl s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaires à la fourniture et au maintien d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. En raison de la haute technicité du service, EDSI-Tech Sàrl ne saurait être soumise à ce titre qu'à une obligation de moyen.
- B. Pour assurer, à court, moyen ou long terme, la qualité du Service, EDSI-Tech Sàrl se réserve le droit d'interrompre le Service, en particulier pour effectuer des travaux d'entretien ou de maintenance de composantes informatiques (matérielles ou logicielles), ou exceptionnellement, en vue, par exemple, de réparations, de changement d'ordinateurs, d'extensions du système, etc.
- C. EDSI-Tech Sàrl informera le Client de travaux de maintenance planifiés, dans un délai raisonnable (48 heures à l'avance) et dans la mesure du possible, de la nature et de la durée de l'intervention, afin que le Client prenne ses dispositions. Ceci se fera par le biais du site Internet [status.edsi-tech.com](https://status.edsi-tech.com). Cette clause n'est pas valable lors de travaux de maintenance d'urgence dans le but de maintenir la disponibilité des services.
- D. Les services de EDSI-Tech Sàrl sont rendus disponibles à 99% du temps mensuel, ceci hors maintenance (annoncée ou d'urgence) et hors cas de force majeure. Lors d'interruption de service plus longue, EDSI-Tech Sàrl créditera le compte du Client de la durée excédentaire correspondante mais aucun remboursement ne pourra être consenti.
- E. Le SLA fourni, sauf mention contraire dans un contrat séparé, est dit "best effort". C'est à dire qu'aucune garantie de disponibilité n'est donnée mais que EDSI-Tech Sàrl fait en sorte que les services soient disponibles, dans la limite des mesures raisonnables.
- F. Le Client reconnaît que, compte tenu de l'état actuel des technologies et en l'absence de garanties formelles des opérateurs de télécommunications, des éditeurs de logiciels ou de tout autre instance dont les services de EDSI-Tech Sàrl sont dépendants, la disponibilité permanente du Service ne saurait être formellement garantie.**
- G. EDSI-Tech Sàrl ne pourra pas être tenu responsable des éventuels problèmes techniques indépendant de sa volonté, tel que notamment coupure, surcharge de ligne ou panne matérielle. En aucun cas, le Client ne pourra se prévaloir de dommages ou indemnités résultant de problèmes techniques de quelque nature que ce soit.**

**H. Si, toutefois, la responsabilité de EDSI-Tech Sàrl devait être mise en cause à propos d'une interruption ou d'un dysfonctionnement du Service, le Client accepte que :**

**I. Seuls les dommages directs sont susceptibles de donner lieu à réparation. En aucun cas, EDSI-Tech Sàrl ne répondra envers le Client des dommages indirects (y inclus la perte d'usage, l'interruption des activités commerciales, les pertes de revenus ou la perte de données) ou des dommages médias, spéciaux, punitifs ou incidents quelque soit leur nature, qu'il aurait subi.**

**II. La responsabilité totale de EDSI-Tech Sàrl en relation avec le contrat pour toutes prétentions (qu'elles soient contractuelles, délictueuses, causales ou autres) ne dépassera en aucun cas les montants perçus par EDSI-Tech Sàrl dans le mois en cours précédant la date de la prétention, pour le service donnant lieu à cette prétention. Il est en position de prévoir et d'évaluer les dommages et pertes qu'il pourrait subir en rapport avec le Service et assume la limitation de responsabilité de EDSI-Tech Sàrl en pleine connaissance de cause.**

## **8. Cas de force majeure**

A. Aucune partie ne répondra des retards ou des manquements dans l'exécution de ses obligations dus à des raisons de force majeure, la force majeure qualifiant étant invoquée lorsque l'une des parties est empêchée, limitée ou dérangée du fait d'incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, épidémies, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott, retrait d'autorisation de l'opérateur de télécommunication, des actes ou omissions de vendeurs ou de fournisseurs, des difficultés de transport ou autre circonstance hors du commun ou cause échappant à un contrôle raisonnable de l'une ou l'autre des parties.

B. Une attaque D/DoS est un cas de force majeure. En conséquence, EDSI-Tech Sàrl ne répond plus de ses obligations.

C. La force majeure se définit comme un événement imprévisible et/ou inévitable et indépendant de la volonté de EDSI-Tech Sàrl.

## **9. Sous-traitance**

A. EDSI-Tech Sàrl peut, sous-traiter toute ou partie de ses services et prestations.

B. Etant donné qu'EDSI-Tech Sàrl utilise et revend les services de la société Gandi SAS, France ([www.gandi.net](http://www.gandi.net)) pour la gestion des noms de domaines, le Client doit aussi se conformer aux conditions générales de ses fournisseurs.

## **10. Confidentialité des données**

- A. EDSI-Tech Sàrl avertit ses Clients sur la sécurité informatique : en général, l'Internet n'est ni plus, ni moins sûr que les autres moyens de communication, y compris le courrier, le télécopieur, et le service de téléphone, qui tous peuvent être interceptés ou autrement compromis. Dans un esprit de prudence EDSI-Tech Sàrl enjoint à ses Clients de considérer que toutes leurs communications ne sont pas sûres et à utiliser tous les moyens techniques à leurs disposition pour chiffrer les données transitant sur Internet, y compris sur les serveurs de EDSI-Tech Sàrl.
- B. Tant le Client qu'EDSI-Tech Sàrl acceptent qu'ils ne vont pas utiliser pour leur propre compte ou celui d'une tierce partie, ni divulguer à une tierce partie, une quelconque information dont ils auraient eu connaissance à l'occasion de cette relation contractuelle, sauf en cas d'obligation légale (sur injonction judiciaire par exemple). De plus, le Client et EDSI-Tech Sàrl confirment qu'ils prendront toutes les mesures appropriées pour protéger la confidentialité de ces informations.
- C. EDSI-Tech Sàrl s'engage à conserver de manière sécurisée les données personnelles et/ou toutes autres informations confidentielles fournies par le Client et à les utiliser uniquement pour le bon fonctionnement des prestations.
- D. Si EDSI-Tech Sàrl devait communiquer des données personnelles à des tiers, le Client en serait informé par tout moyen de communication approprié, ceci excluant les partenaires (voir point suivant).
- E. EDSI-Tech Sàrl doit fournir certaines données personnelles à ses partenaires pour le bon fonctionnement des services (entre autre pour l'enregistrement des noms de domaines et pour le paiement en ligne). Le minimum requis sera fourni et les clauses de confidentialité de ses partenaires s'appliquent.

## **11. Propriété intellectuelle**

- A. Le Client reconnaît qu'en raison de sa relation avec EDSI-Tech Sàrl, tant ce dernier que le Client peut avoir accès à certains produits, informations ou éléments en relation avec les activités de l'autre partie, qui peuvent concerner des fichiers Clients, des technologies logicielles ou tout autre élément qui sont potentiellement confidentiels et de valeur substantielle pour chaque partie respective, et qui pourraient subir une éventuelle dépréciation si elles devaient être divulguées à une tierce partie.
- B. En cas de résiliation du présent contrat, cette clause de confidentialité reste valide et toute information ou élément en possession de l'une ou l'autre des parties doit être restituées à son propriétaire sans délai ou détruites avec le consentement du propriétaire.

## **12. Exploitation des marques**

- A. Le Client peut utiliser l'appellation EDSI-Tech Sàrl et ses logos relatifs à des fins de promotion des services de EDSI-Tech Sàrl uniquement. Sur demande de EDSI-Tech Sàrl, celui-ci doit procéder à tous les ajustements jugés nécessaires par EDSI-Tech Sàrl pour préserver la marque et la réputation de EDSI-Tech Sàrl. Le Client peut être sommé de supprimer le logo et/ou le nom de EDSI-Tech Sàrl.
- B. EDSI-Tech Sàrl peut, dans un objectif publicitaire ou d'information des tiers, citer le nom du Client ainsi que son logo dans la liste de ses Clients.

## **13. Moyens de communication**

- A. Le Client s'engage a maintenir une adresse de correspondance postale valide en tout temps ainsi qu'une adresse électronique de contact (e-mail) fonctionnelle et relevée régulièrement en dehors des serveurs d'EDSI-Tech Sàrl.
- B. Les cases postales doivent toujours être accompagnées de l'adresse réelle (rue et numéro) de la société ou du particulier signataire du contrat.
- C. Tout avis ou communication au sens du Contrat peut être valablement effectué par écrit (courrier ou message électronique) à l'adresse par message électronique ou par courrier, conformément aux coordonnées des deux parties.
- D. En principe, EDSI-Tech Sàrl communique avec le Client par e-mail, aux adresses indiquées par le Client. En outre, il est tenu de consulter régulièrement ses e-mails et de correctement paramétrer les filtres antispam.

## **14. Revente des services**

- A. Le Client est autorisé à revendre toute ou partie des services d'EDSI-Tech Sàrl à ses propres Clients, si cela est spécifié dans les conditions du contrat.
- B. Le Client assume tous les risques légaux liés à la revente des prestations et reste seul responsable financièrement et légalement envers EDSI-Tech Sàrl.

- C. Le Client reconnaît assumer seul la responsabilité des services qu'il offre à ses propres Clients par l'intermédiaire du Service qu'il obtient de la part d'EDSI-Tech Sàrl, s'étant pleinement informé des dispositions réglementaires et légales applicables à ses activités et acceptant de les respecter intégralement; cela implique notamment que le Client assume seul la responsabilité : de toute information, condition ou marque concernant ses propres produits, de tout incident de fonctionnement de ses sites ou de l'Équipement de Service dû à une erreur ou à une négligence de sa part, de l'obtention de toute autorisation d'utilisation et/ou de diffusion, dans le monde entier, de toute information ou donnée incorporée à ses services, de la mise à jour de ses sites afin d'assurer le fonctionnement optimal de ses propres services.

## **15. Limitations techniques**

Le Client ne doit pas :

- A. Dans le cas d'un hébergement mutualisé: faire fonctionner n'importe quel processus informatique requérant plus de 128 mégaoctets (128 Mo) de mémoire vive serveur pour fonctionner.
- B. Faire fonctionner n'importe quel programme informatique nécessitant un usage processeur (CPU) ininterrompu de plus de 30 secondes pour fonctionner.
- C. Faire fonctionner n'importe quel programme informatique qui, de par son fonctionnement, nuit aux performances générales du serveur qui l'héberge.
- D. Exploiter un procédé informatique de recherche qui explore récursivement des structures hiérarchiques de contenu (structures qui ne sont pas sous la propriété directe du Client).
- E. Procéder à des envois de messagerie à plus de 100 destinataires en un seul processus.
- F. Procéder à des envois de fichiers et/ou de messages via les services de messagerie à des destinataires qui ne le désirent pas (envoi de SPAM).
- G. Employer les espaces de stockage mis à disposition par EDSI-Tech Sàrl à tout autre usage que celui pour lequel le service a été vendu.

## **16. Limitations de contenu**

- A. Il est notamment exclu de publier toute forme ou contenu associé directement ou indirectement : à la pornographie, à l'érotisme sous toutes ses formes, à la pédophilie, à des programmes piratés, à un caractère raciste, aux oeuvres soumis à un copyright, aux jeux de hasard en ligne (casinos électroniques, etc.), aux logiciels peer to peer (Kazaa, eDonkey, etc.) et à des activités illégales.



- B. Si les pages hébergées devaient contenir des indications, propos ou tout autre contenu contraire au droit en vigueur, le Client, en est seul et unique responsable devant les tribunaux. Par sa signature, il s'engage à rembourser EDSI-Tech Sàrl de tous les débours ou autres, sans exclusions, si par la faute des contenus hébergés par EDSI-Tech Sàrl devaient être reconnues complices des actes illégaux du Client. En effet, le Client dispose d'une totale liberté quant à son espace web, dans la mesure où il est conforme aux lois et règlements Suisse.
- C. Le Client s'engage à détenir tous les droits d'exploitation des oeuvres sous copyright qui sont hébergées sur son compte.

## **17. Obligations contractuelles du Client**

- A. Le Client s'engage à éviter toute action qui puisse retarder, entraver, rendre plus difficile ou onéreuse la fourniture du Service par EDSI-Tech Sàrl.
- B. Le Client s'engage à avertir EDSI-Tech Sàrl de tout événement lié à ses activités et pouvant avoir des conséquences sur la fourniture du Service, en particulier de toute augmentation prévisible du trafic.
- C. Le Client s'engage à assurer le fonctionnement optimal de tout élément logiciel ou matériel tombant sous sa responsabilité et faire tout son possible pour éviter les failles de sécurité, afin que ni lui-même ni d'autres Clients de EDSI-Tech Sàrl ne puissent être affectés par des dysfonctionnements ou des faiblesses locales.
- D. Le Client répond de tous les dommages causés à l'Equipement de Service qui résulteraient d'actes ou d'omissions de sa part, ou d'une violation de ses obligations contractuelles, ou d'une panne ou de défauts de l'Equipement du Client.
- E. Le Client assure et garantit qu'il est autorisé à permettre le traitement des Données et le transfert des Données par EDSI-Tech Sàrl et qu'il a pris les mesures prescrites par la législation sur la protection des données envers ses employés, ses Clients et tous les utilisateurs des Services ou du Réseau.
- F. Le Client s'assure, lorsque cela est possible, de faire des sauvegardes régulières de ses données hors des infrastructures de EDSI-Tech Sàrl.
- G. Le Client accepte d'indemniser et de dédommager EDSI-Tech Sàrl pour les pertes, dommages, coûts et dépenses résultant d'une revendication ou d'une prétention d'un tiers liée à l'utilisation illicite du Réseau, de l'Equipement de Service ou d'un Service, ainsi que pour toute violation de la Politique d'Utilisation Admissible (PUA) qui aurait pu porter à conséquences.

## **18. Gestion des noms de domaines**

- A. Le Client garantit qu'aucun nom de domaine enregistré ou géré pour son compte n'enfreint les droits de marque ou autres droits de propriété intellectuelle de tiers, et qu'il se conformera aux règles et procédures des registres de noms de domaines et d'autres autorités compétentes. Le Client renonce de manière irrévocable à toute prétention envers EDSI-Tech Sàrl résultant d'actes ou omissions des registres de noms de domaine ou d'autres autorités.
- B. Le Client peut demander le transfert entrant ou sortant de son/ses noms de domaine en tout temps, sous réserve des règlements de l'ICANN et des différents Registry.
- C. Le Client autorise EDSI-Tech Sàrl à effectuer des changements techniques pour la bonne marche des services sur les noms de domaine du Client associés aux services fournis.

## **19. SPAM (courriels indésirables)**

- A. EDSI-Tech Sàrl ne peut garantir qu'aucun SPAM ne sera reçu dans les boîtes e-mails mais s'engage à mettre en œuvre des moyens pour réduire ceux-ci.
- B. Le Client est conscient que la lutte contre le SPAM est très difficile et qu'il ne peut en aucun cas tenir responsable EDSI-Tech Sàrl si un message e-mail n'a pas été délivré à cause de ces protections.
- C. Le Client ne doit pas envoyer de messages non sollicités par l'intermédiaire des serveurs de EDSI-Tech Sàrl. Des frais de 500 CHF seront demandés en cas de transgression.

## **20. Paiement par carte de crédit**

- A. EDSI-Tech Sàrl utilise les services d'un prestataire désigné pour traiter les transactions par cartes de crédit. Dès lors, la transaction est directement gérée par ce prestataire et le Client s'engage à respecter les conditions générales de ce prestataire ainsi qu'à se conformer aux instructions données par celui-ci.
- B. Une transaction payée par ce moyen peut être annulée dans les 14 jours, sous réserve de justification. L'annulation peut engendrer des frais supplémentaires et ne dispense pas de payer la somme due par tout autre moyen approprié.

## **21. Nullité partielle**

- A. Si une des dispositions du contrat devait être considérée comme nulle, illégale ou inapplicable, cela n'affectera pas la validité des autres dispositions qui demeurent valables et applicables comme si l'accord avait été conclu sans la disposition nulle.
- B. Dans ce cas, les dispositions nulles, illégales ou inapplicables devront être remplacées par les parties de façon à ce que l'esprit global de la relation contractuelle soit respecté.
- C. Les documents mis à disposition du Client dans l'interface d'administration sont à titre informatifs uniquement et ne font en aucun cas office de preuve légale car ils sont générés automatiquement par un système informatique.

## **22. For et droit applicable**

- A. Le droit applicable à la présente convention est le droit suisse et les tribunaux de la ville de Lausanne seront exclusivement compétents pour connaître de tout litige découlant de son application, sous réserve des recours auprès des instances supérieures.

## **23. Version**

- A. Seuls les documents en langue française font foi et tout document ne peut être exempt de fautes, erreurs, oublis et inadvertances.
- B. Les modifications éventuelles ou actualisations des conditions générales peuvent être consultées en tout temps sur le site [www.edsi-tech.com](http://www.edsi-tech.com) et sont annoncées par écrit à l'adresse email de contact fournie par le Client. Le Client s'engage à les consulter, afin de se tenir au courant des modifications éventuelles; ces modifications ou actualisations sont opposables à tous les utilisateurs dès leurs mise en ligne sur le site d'EDSI-Tech Sàrl.
- C. Le Client a 30 jours pour faire opposition à une mise à jour des présentes conditions générales, sans quoi, elles seront réputées comme acceptées.
- D. Ces conditions générales ont été mises à jour pour la dernière fois à la date mentionnée sur la première page.