

# Conditions Particulières : Offre Hébergement Web

## Applicables à partir du 01/05/2024

### Article 1 – Nature des conditions particulières

1.1 Les présentes Conditions Particulières (ci-après désignées "CP") déterminent les spécificités techniques, obligations et responsabilités liées à l'offre d'hébergement mutualisé sous Plesk proposée par PulseHeberg.

1.2 Ces CP s'ajoutent et prévalent sur les Conditions Générales de Vente (CGV) de PulseHeberg en cas de contradiction. Il appartient au client de se familiariser tant avec les CP qu'avec les CGV avant d'accepter l'offre.

1.3 L'adhésion à ces CP implique également l'acceptation des CGV de PulseHeberg. Avant de souscrire à l'offre d'hébergement mutualisé sous Plesk, le client est tenu de prendre connaissance en intégralité aussi bien des présentes CP que des CGV, et de s'assurer qu'il comprend et accepte l'ensemble de leurs dispositions.

### Article 2 – Descriptif de l'offre d'hébergement mutualisé sous Plesk

2.1 L'offre d'hébergement mutualisé sous Plesk de PulseHeberg consiste en la fourniture d'un espace de stockage sur un serveur dont les ressources sont partagées entre plusieurs utilisateurs.

2.2 L'espace de stockage, basé sur la technologie SSD, est destiné à l'hébergement d'un à plusieurs sites internet.

2.3 L'offre inclut la possibilité de créer des comptes email, accessibles via les protocoles webmail, IMAP, SMTP et POP. Elle comprend également la mise à disposition de bases de données, sous les formats MySQL ou PostgreSQL.

2.4 Un certificat SSL fourni par Let's Encrypt est inclus. Un accès SSH est également prévu, accessible via une console intégrée au panel Plesk.

2.5 L'offre prend en charge la technologie NodeJS et différentes versions de PHP. Un service de tâches CRON est également fourni.

2.6 Un outil d'installation automatique de CMS via Softaculous est disponible. PulseHeberg n'assure pas la fonctionnalité de tous les CMS proposés par cet outil et décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement de l'installateur.

2.7 Pour toute souscription annuelle, un domaine est inclus, parmi une sélection d'extensions

précisées.

2.8 Les spécificités techniques et les détails de l'offre sont sujets à modification en fonction des évolutions technologiques ou des impératifs de l'entreprise, sans préavis.

### **Article 3 – Conditions de livraison de l'hébergement mutualisé sous Plesk**

3.1 Suite à la validation de sa commande, le client recevra un courriel confirmant l'activation de son service d'hébergement. Ce courriel comprendra les informations nécessaires pour se connecter au serveur d'hébergement ainsi qu'un identifiant et un mot de passe pour accéder au panel Plesk.

3.2 Si un domaine est commandé simultanément à l'hébergement, les serveurs DNS seront automatiquement configurés par PulseHeberg. Dans le cas contraire, le client recevra les serveurs DNS à paramétrer sur son propre domaine.

3.3 Une fois connecté au panel Plesk, le client aura la responsabilité de configurer son espace selon ses besoins. Il pourra notamment créer des comptes FTP, des bases de données, des comptes e-mail, et d'autres configurations complémentaires.

3.4 PulseHeberg garantit la mise à disposition de l'accès au serveur d'hébergement et au panel Plesk, mais il revient au client de s'assurer du bon fonctionnement de son site web et de la bonne configuration de ses services associés.

### **Article 4 – Responsabilité du client**

4.1 En tant qu'administrateur unique de son espace d'hébergement mutualisé, le client assume l'intégralité des responsabilités associées à la gestion de son site et des services associés. Cette gestion englobe, sans s'y limiter, la configuration, l'optimisation, la mise à jour, la surveillance et le dépannage des logiciels, CMS, scripts et autres outils déployés sur son espace d'hébergement.

4.2 La sécurisation de son site internet et des données associées relève entièrement de la responsabilité du client. Il lui appartient de mettre en œuvre les mesures nécessaires pour protéger son site contre d'éventuelles menaces. Cela inclut, mais sans s'y limiter, la surveillance des journaux d'événements et l'application régulière de correctifs et de mises à jour de sécurité.

4.3 En souscrivant à cette offre, le client reconnaît et garantit qu'il possède les compétences et les connaissances techniques indispensables pour assumer ces responsabilités d'administration. PulseHeberg ne saurait être tenu pour responsable des préjudices ou dysfonctionnements résultant d'actions, d'omissions ou d'erreurs commises par le client dans le cadre de l'administration de son site internet.

4.4 Il est fortement recommandé au client de rester informé des nouveautés et des évolutions dans le domaine du développement web, de la sécurité, ainsi que des mises à jour de son CMS, s'il en utilise un, afin de garantir la sécurité et la performance optimales de son site.

4.5 Le Client s'engage à fournir des coordonnées valides permettant son identification: Nom, Prénom, organisation le cas échéant, Adresse postale, numéro de téléphone, adresse électronique. PulseHeberg

se réserve la possibilité de demander des justificatifs. En l'absence de réponse du client sous 72H, une suspension peut être mise en œuvre, entraînant des coûts de remise en service.

4.6 Le Client s'engage à respecter les règles suivantes en matière de contenu :

- Ne pas héberger de sites racistes, illégaux ou ayant des liens vers ces sites.
- S'abstenir d'héberger des sites ou pages liés à des mouvements sectaires.
- Veiller à ce que les publications soient conformes aux droits d'auteurs.
- Ne pas héberger de fichiers volumineux non liés directement au site.
- Ne pas mettre en place de plateformes de téléchargement de fichiers sur son hébergement web.
- Assurer la titularité des droits de propriété intellectuelle sur les pages et données hébergées.
- Assumer toutes les obligations légales découlant de la propriété de ses services, exemptant PulseHeberg de toute responsabilité.
- Obtenir toutes les autorisations nécessaires en matière de droits d'auteur.

4.7 Tout non-respect des obligations mentionnées ci-dessus entraînera la clôture du service du Client par PulseHeberg sans préjudice des dommages et intérêts pouvant être réclamés. Le client renonce à tout remboursement des sommes versées et pourrait être soumis à des frais pour accéder aux sauvegardes.

## **Article 5 – Utilisation des ressources**

5.1 L'hébergement mutualisé sous Plesk offre aux clients un espace d'hébergement sur une plateforme partagée. Ainsi, toutes les ressources, à l'exception de l'espace disque, sont partagées entre les différents clients hébergés sur la plateforme. Le client doit être conscient que, du fait de cette mutualisation, aucune ressource minimum n'est garantie.

5.2 En cas d'abus, de sur-utilisation ou de toute autre utilisation susceptible de nuire à la qualité de service, à l'intégrité du réseau ou aux autres clients hébergés sur la plateforme, PulseHeberg se réserve le droit de suspendre temporairement ou définitivement le site internet concerné.

5.3 PulseHeberg a en place un système de limitation des ressources de base sur ses plateformes d'hébergement mutualisé. Cette mesure est destinée à garantir une utilisation équitable et optimale des ressources pour tous les clients.

5.4 En cas de dépassement de l'espace disque alloué, le site du client sera automatiquement suspendu sous 24 heures si ce dernier ne parvient pas à résoudre le problème dans le délai imparti. Si le client souhaite lever cette suspension, il doit s'adresser au support de PulseHeberg et prendre les mesures nécessaires pour revenir dans les limites d'utilisation prescrites.

5.5 PulseHeberg limite la capacité d'envoi de mails sortants à 20 emails par heure par défaut pour chaque client. Bien que cette limite puisse être revue à la hausse sur demande auprès du support, cette modification n'est pas garantie et ne constitue pas un engagement contractuel de la part de PulseHeberg.

5.6 L'envoi de mail de masse est strictement interdit. Le service de messagerie de PulseHeberg est destiné principalement à l'envoi de correspondances de personne à personne ou à des mails transactionnels à faible trafic.

## **Article 6 – Règles d'utilisation du service et cadre légal**

6.1 L'utilisation du service d'hébergement mutualisé sous Plesk de PulseHeberg est soumise à des règles strictes afin de garantir la sécurité, la stabilité et l'intégrité de l'infrastructure. Tout manquement à ces règles pourra entraîner des sanctions, allant de la suspension temporaire du service à la résiliation définitive du contrat.

6.2 Tout usage du service d'hébergement pour des activités de SPAM est strictement prohibé. En cas d'infraction à cette interdiction, PulseHeberg se réserve le droit de suspendre immédiatement le service du client, de limiter l'accès aux ports dédiés à l'envoi de courriels, ou de prendre toute autre mesure jugée appropriée.

6.3 Le client s'interdit d'utiliser son espace d'hébergement pour toute activité illégale, malveillante ou contraire à l'éthique. Cela inclut, sans s'y limiter, les tentatives d'intrusion, le scan de ports, le sniffing, le spoofing, le phishing et toute autre forme de comportement nuisible. De plus, les activités spécifiques suivantes sont interdites de manière non exhaustive :

- Mining de Crypto-Monnaie
- Envoi massif d'email de prospection
- Hébergement de contenu soumis au copyright sans autorisation
- Hébergement de tout contenu en dehors du cadre légal

Tout manquement à ces règles pourra entraîner des sanctions, allant de la suspension temporaire du service à la résiliation définitive du contrat.

6.4 Dans tous les cas, l'utilisation du service d'hébergement de PulseHeberg est régie par les lois et réglementations françaises, européennes et internationales en vigueur. Le client est tenu de se conformer à l'ensemble de ces dispositions légales et reconnaît que toute violation des lois en vigueur peut entraîner la résiliation de son contrat avec PulseHeberg.

## **Article 7 – Obligations et responsabilités de PulseHeberg**

7.1 PulseHeberg s'engage à assurer l'administration des plateformes d'hébergement web, veillant à leur bon fonctionnement conformément aux compétences et capacités de l'entreprise.

7.2 En cas d'incident sur les plateformes d'hébergement web, PulseHeberg s'efforcera d'intervenir avec diligence. Le client sera informé des difficultés potentielles, que ce soit par e-mail, via les réseaux sociaux, ou par le biais du système d'état du réseau.

7.3 Pour garantir une infrastructure de qualité, PulseHeberg pourrait être amené à interrompre le service afin de réaliser des opérations de maintenance. Le client en sera préalablement informé par les moyens de communication appropriés.

7.4 La responsabilité de PulseHeberg ne saurait être engagée en cas de faute, négligence, omission ou défaillance du Client, d'événements de force majeure, ou d'autres circonstances indépendantes de la volonté de PulseHeberg.

7.5 PulseHeberg ne peut être tenu responsable de la divulgation ou de l'utilisation illicite du mot de passe fourni au Client, ni des conséquences d'une mauvaise utilisation des terminaux par le Client.

7.6 Si le service hébergé représente une menace pour l'infrastructure, PulseHeberg se réserve le droit de suspendre le service. L'accès ne sera rétabli qu'après que le Client ait effectué les corrections nécessaires.

7.7 En cas de manquements répétés ou particulièrement graves, PulseHeberg se réserve le droit de ne pas remettre en service l'hébergement web du Client.

7.8 PulseHeberg ne peut être tenu pour responsable du contenu présent sur les sites hébergés sur le serveur du Client, que ce soit en termes d'informations, de sons, de textes, d'images ou de données. La responsabilité du contenu revient intégralement au Client.

## **Article 8 – Sauvegardes et restaurations**

8.1 PulseHeberg s'engage à mettre en œuvre des procédures régulières de sauvegarde des données hébergées sur ses infrastructures d'hébergement mutualisé. Le client reconnaît et accepte que ces sauvegardes ne sauraient constituer une garantie absolue contre la perte ou l'altération de données.

8.2 PulseHeberg ne saurait être tenu responsable de toute perte, altération, destruction ou corruption des données du client, quelle qu'en soit la cause. Bien que PulseHeberg assure les sauvegardes pour les clients d'hébergement mutualisé, il est recommandé au client de conserver ses propres copies des données importantes.

8.3 Si un client souhaite procéder à une restauration, il doit solliciter PulseHeberg via un ticket support afin de connaître les dates des sauvegardes disponibles. Suite à cela, le client pourra faire le choix le plus approprié pour la restauration.

8.4 Deux demandes de restauration sont offertes gracieusement au client par trimestre. Chaque restauration supplémentaire au-delà de ces deux sera facturée à un montant de 5€ TTC.

8.5 PulseHeberg s'engage à traiter toutes les demandes de restauration sous un délai maximum de 24 heures, mais ce délai peut varier en fonction de la taille et de la complexité des données à restaurer.

8.6 Toute demande de restauration doit être formulée par écrit via un ticket support. Une fois la demande reçue, PulseHeberg s'efforce d'assurer que la restauration soit effectuée dans le respect de l'engagement du délai mentionné.

## **Article 9 – Confidentialité des données**

9.1 PulseHeberg accorde une importance primordiale à la protection et à la confidentialité des données hébergées sur ses plateformes d'hébergement mutualisé. Toutes les informations stockées resteront confidentielles et ne seront ni partagées, ni vendues, ni mises à disposition de tiers, sauf dans les cas prévus par la loi.

9.2 Néanmoins, en cas de réquisition judiciaire, PulseHeberg est légalement contraint de collaborer avec les autorités compétentes et de fournir les informations sollicitées. Dans ces circonstances,

PulseHeberg s'engage à agir dans le strict respect de la législation en vigueur.

## **Article 10 – Protection contre les attaques DDoS**

10.1 PulseHeberg déploie des mécanismes préventifs spécialement conçus pour offrir une protection intégrale contre les attaques DDoS, en particulier celles de nature volumétrique. L'objectif premier de ces mesures est de prévenir toute saturation de la plateforme d'hébergement mutualisé, garantissant ainsi le bon fonctionnement et la disponibilité des sites web des clients.

10.2 Bien que ces mécanismes de protection soient rigoureusement élaborés, PulseHeberg ne peut assurer une immunité totale contre toutes les formes et variantes d'attaques DDoS. En cas d'attaque menaçant l'intégrité de l'infrastructure de PulseHeberg, des actions, incluant la suspension temporaire du service du client concerné, peuvent être instaurées.

10.3 Dans l'éventualité où des effets résiduels d'une attaque DDoS parviendraient à affecter la plateforme d'hébergement mutualisé, PulseHeberg s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour minimiser l'impact sur les clients et leurs sites web.

## **Article 11 – Durée de l'engagement, rétractation, paiement et résiliation**

11.1 La durée d'engagement du service souscrit par le client est définie par la période indiquée sur la facture émise par PulseHeberg. Cette période démarre à partir de l'activation du service et se poursuit jusqu'à la fin de la durée stipulée.

11.2 En vertu des articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le client dispose d'un droit de rétractation, exercible dans un délai de quatorze (14) jours suivant la date de sa commande. Les demandes de rétractation doivent être soumises à PulseHeberg via ticket support. Ce droit de rétractation ne s'applique pas aux domaines, qui ne sont pas remboursables une fois commandés.

11.3 Toutes demandes de rétractation reçues par PulseHeberg sont traitées dans un délai de 24 à 48 heures. Le remboursement, après acceptation de la demande, est effectué au pro-rata temporis de la durée non consommée du service, à l'exception des domaines. Ce remboursement est réalisé soit sur le moyen de paiement initial du client, soit par virement bancaire pour les clients en zone SEPA, toujours en euros.

11.4 En cas de résiliation du service depuis l'espace client de PulseHeberg, cette action prend effet à l'échéance du contrat en cours. Il est à noter qu'une fois le service résilié, il ne peut être restauré ou récupéré.

11.5 Si une facture de renouvellement n'est pas réglée à son échéance, PulseHeberg conserve le service associé pour une période minimale de 10 jours et maximale de 30 jours. Au-delà de ce délai, si le règlement n'est toujours pas effectué, le service pourra être résilié pour défaut de paiement.

## **Article 12 – Conditions spécifiques à l'offre Education Web**

12.1 Lors de la commande d'un hébergement sous l'offre « Education Web », le client doit attester et garantir qu'il est actuellement étudiant au sein d'un établissement scolaire, qu'il soit public ou privé, situé dans un des États membres de l'Union Européenne, du Canada ou des États-Unis d'Amérique.

12.2 L'offre a été spécialement conçue dans l'esprit d'une démarche éducative et académique. Le client s'engage donc à ne pas utiliser l'hébergement à des fins professionnelles ou de e-commerce.

12.3 Lors de la souscription, le client est tenu de fournir des justificatifs validant sans équivoque son statut d'étudiant. Ces documents doivent être en cours de validité à la date de la souscription.

12.4 Pour continuer à bénéficier de l'offre « Education Web », le client est tenu de justifier, chaque année, de son statut étudiant en cours de validité depuis son espace client.

12.5 PulseHeberg accorde une grande importance à l'intégrité et à la transparence dans l'utilisation de ses offres. Si le client ne respecte pas l'un ou plusieurs des critères précédemment énoncés, PulseHeberg se réserve le droit, à sa discrétion, d'annuler et de rembourser la commande ou de suspendre le service si ce dernier est déjà actif.