

LHISP S.A.
1, rue Drosbach, L-3372 Leudelange
B.P. 13 L-3205 Leudelange

Tel. +352 44 68 44 -1
Fax. +352 44 72 44

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE D'HÉBERGEMENT

1. Objet

Les présentes conditions générales régissent les relations contractuelles entre le CLIENT et LHISP. Lorsque des conditions particulières ont été établies, ces dernières priment les présentes conditions générales.

2. Application et opposabilité

Toute clause contraire à celles reprises dans le présent contrat et posée par le CLIENT sera, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à LHISP, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de cette dernière. Aucune des clauses du présent contrat, si elles sont non appliquées, ne pourront être interprétées ou opposées comme valant renonciation par LHISP à se prévaloir ultérieurement de ladite ou lesdites conditions.

Si une ou plusieurs dispositions étaient illégales, inopposables ou non applicables, les autres dispositions ne seraient en aucun cas remises en cause.

3. Définitions

CONTRAT : Ensemble des dispositions, exprimant l'intégralité des droits et obligations des PARTIES, stipulées dans les conditions générales et particulières éventuellement annexées faisant l'objet du présent document, leurs annexes et documents associés auxquels elles font référence (bons de commande et autres documents), et éventuellement les avenants signés par LHISP et le CLIENT.

Le CLIENT : Personne physique ou morale, ayant passé commande d'une prestation d'hébergement auprès de LHISP d'un serveur loué ou d'un serveur acquis chez LHISP.

PARTIES : Désigne le CLIENT et LHISP.

4. Obligations et responsabilités LHISP

LHISP s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des services qu'elle propose. En conséquence, LHISP s'efforcera

- d'offrir un accès au réseau Internet 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sans qu'elle puisse le garantir pour autant compte tenu de la nature du réseau et des limites de l'état actuel de la technique informatique qui sont connues du CLIENT. Le CLIENT reconnaît que des difficultés d'accès au serveur d'hébergement peuvent survenir compte tenu des fluctuations de la bande passante et des aléas émanant du fournisseur d'accès Internet du CLIENT ou de LHISP.
- d'assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils et de veiller à la compétence de ses techniciens.
- d'intervenir, pendant les jours et heures ouvrables (8.30h à 12.00h et 13.30 à 18.00h), en cas d'incident non consécutif à une mauvaise utilisation du serveur par le CLIENT sur demande d'intervention du CLIENT.
- d'intervenir pendant les jours et heures ouvrables (8.30h à 12.00h et 13.30 à 18.00h), en cas de défaillance du matériel loué au CLIENT ou acquis par CLIENT. Dans ce cas LHISP s'engage à remplacer la pièce défectueuse dans les meilleurs délais possibles sauf défaillance qui ne serait pas de son fait, ou toute autre intervention qui nécessiterait une interruption du service excédant les délais habituels de remplacement. Dans ce dernier cas, LHISP en informe le CLIENT dans les meilleurs délais. Le remplacement de pièces défectueuses ainsi que les heures prestées seront facturables séparément sauf autre accord entre les PARTIES et sauf autres garanties qui pourraient être applicables et qui seraient liées aux garanties associées au matériel hébergé.
- d'offrir au CLIENT, le soutien technique nécessaire pour pouvoir migrer ses données vers un autre prestataire en cas d'arrêt de contrat avec LHISP, et s'engage à ne pas faire d'obstruction à une telle migration.

LHISP peut être amené à limiter, restreindre, interrompre ou suspendre tout ou partie du service

- pour procéder à toute intervention technique afin d'améliorer son fonctionnement ou d'effectuer toute opération de maintenance ou de correction.
- en cas de dysfonctionnement avéré.
- si le serveur du CLIENT constitue un danger pour le maintien de la sécurité de la plate-forme d'hébergement de LHISP, que ce soit suite à un piratage dudit serveur, ou à la suite de la détection d'une faille dans la sécurité du système, ou à une nécessité de mise à jour du serveur.
- dans l'hypothèse où LHISP est expressément requis par une autorité administrative ou juridictionnelle compétente. L'obligation de moyens est définie selon la loi luxembourgeoise.
- si des éléments seraient utilisés sans autorisation préalable de LHISP.

De manière générale, et en cas de nécessité, LHISP se réserve le droit d'exercer des contrôles sur la conformité de l'utilisation par le CLIENT des services qui ont été mis à sa disposition.

Dans la mesure du possible LHISP informera auparavant le CLIENT dans un délai raisonnable de la nature et de la durée de l'intervention, afin que le CLIENT prenne ses dispositions. LHISP s'engage à rétablir la connexion dès que les interventions de correction auront été effectuées.

LHISP traite les données du client conformément à la loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

LHISP se porte garant en son nom, au nom de son personnel et de tout tiers choisi par elle, de la non divulgation des données commerciales ou financières du CLIENT et de la confidentialité des codes d'accès et autres paramètres de sécurité qui permettent au CLIENT d'accéder aux services fournis par LHISP. Les données transmises par le CLIENT sont conservées le temps légal nécessaire à l'administration de la preuve. LHISP s'interdit par ailleurs toute divulgation ou revente des données nominatives relatives au CLIENT.

LHISP s'engage à prendre toute précaution raisonnable pour assurer la protection des données que le CLIENT lui aura confiées.

La responsabilité de LHISP ne sera pas engagée dans les cas ci-après :

- Détérioration d'une application du fait du CLIENT et/ou non-respect des conseils donnés.
- Mauvaise utilisation par le CLIENT ou par la clientèle de ce dernier.
- Destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au CLIENT.

LHISP ne pourra être jugée responsable du non-respect par le CLIENT des règles, lois et obligations d'ordre public et de bonnes mœurs nationales et internationales.

LHISP ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, les fichiers d'adresses ou tout autre données accessibles, diffusées ou collectées sur le site hébergé sur le serveur du CLIENT, transmises ou mises en ligne par le CLIENT et ce à quelque titre que ce soit.

En cas de défaillance d'un serveur et des disques de sauvegarde et/ou si des données du serveur étaient corrompues ou inaccessibles, LHISP effectuera, dans les meilleurs délais, une nouvelle sauvegarde des données.

Si LHISP est seul à avoir accès aux copies de sauvegarde ou à avoir accès aux informations relatives au bon déroulement ou à l'échec des routines de sauvegarde, LHISP veillera au bon fonctionnement des routines en place, si tel était l'accord entre les PARTIES et informera le CLIENT en cas de problème.

Le CLIENT peut demander la recopie totale des données depuis son dernier backup pour autant qu'une telle recopie sera techniquement possible.

LHISP n'a pas connaissance des données sauvegardées. Il appartient donc au CLIENT de s'assurer qu'il détient les droits suffisants sur ces données et que le contenu ne porte pas atteinte au droit luxembourgeois et aux bonnes mœurs.

Les données disponibles dans les répertoires à sauvegarder restent confidentielles. LHISP s'engage à ne pas les divulguer. Toutefois, sur réquisition judiciaire, LHISP sera contraint de fournir aux autorités légales les informations désirées. De même, en cas de suspicion d'intrusion dans un traitement de données présent sur les installations de LHISP, LHISP se réserve le droit d'accéder aux informations du CLIENT et éventuellement d'interrompre ses services jusqu'à règlement de la situation.

Par ailleurs et du fait des caractéristiques de l'Internet ou des aléas en rapport avec les technologies de l'informatique et leur gestion, que le CLIENT déclare parfaitement connaître, LHISP ne saurait voir sa responsabilité engagée pour notamment:

- les détournements éventuels de mots de passe, de codes confidentiels et plus généralement, de toute information à caractère sensible pour le CLIENT.
- les préjudices indirects, c'est-à-dire tous ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale des technologies en place et du service fourni par LHISP, tels que préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou du piratage du système), pour lesquels le CLIENT sera son propre assureur ou pourra contracter les assurances appropriées. Toute action dirigée contre le CLIENT par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation.

En tout état de cause, le montant des dommages-intérêts qui pourrait être mis à la charge de LHISP, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le CLIENT à LHISP pour la part du service pour laquelle la responsabilité de LHISP a été retenue.

LHISP ne saurait être tenue pour responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou d'une défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès. A ce titre, LHISP informe le CLIENT que ses prestations sont dépendantes d'autres opérateurs techniques et que sa responsabilité ne peut être engagée par leur défaillance.

La responsabilité de LHISP ne pourra en tout état de cause être recherchée que dans le respect des limites de responsabilité du présent contrat.

5. Obligations et responsabilité du CLIENT

Le CLIENT reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins et avoir reçu au préalable de LHISP toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

Le CLIENT est responsable des sites Internet, du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tout fichier, notamment fichiers d'adresses.

Le CLIENT est responsable des scripts et les programmes qu'il utilise dans son espace d'hébergement. Il veillera en particulier à ce que ces dits programmes ne provoquent pas de défaillance ou de saturation (en terme de ressources disques, de CPU ou de mémoire) des serveurs sur lesquels ils sont déployés.

Le CLIENT s'engage à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité et la propriété intellectuelle des tiers tels que droits d'auteur, droits sur les brevets ou sur les marques.

Le non-respect par le CLIENT des articles visés ci-dessus, ou la diffusion de tout contenu susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale entraînera l'interruption sans délai et sans mise en demeure préalable des services au CLIENT et de résilier immédiatement et de plein droit le CONTRAT du CLIENT, sans que celui-ci puisse prétendre à des dommages-intérêts. Le cas échéant, le CLIENT s'engage à payer les sommes restantes dues au jour de la résiliation.

Dans le cadre d'un hébergement, le CLIENT demeure le responsable entier et exclusif du serveur confié à LHISP. En conséquence, il revient au CLIENT de prendre les dispositions nécessaires quant à l'assurance de son serveur, le CLIENT pouvant choisir d'être son propre assureur ou de contracter les assurances appropriées. Dans ces conditions, le CLIENT ne pourra prétendre au remboursement, au remplacement ou à quelque indemnisation que ce soit par LHISP des dégâts ou des pannes que pourrait subir son serveur.

En cas de défaillance du serveur confié à LHISP par le CLIENT, LHISP ne saurait être tenu pour responsable de l'interruption du service. La restitution du serveur appartenant au CLIENT sera effectuée par LHISP suivant les modalités définies dans les conditions particulières ou suivant les modalités à définir suite à l'incident.

Le CLIENT reconnaît que le serveur hébergé et les espaces de stockages associés tel que les espaces de sauvegarde/backup ne pourront jamais garantir à eux seuls la pérennité, l'intégrité, l'accessibilité ou la restitution intégrale des données qui y sont stockées.

Pour autant qu'il sera techniquement possible, Le CLIENT est tenu d'avoir une copie de toutes ses données dans un lieu délocalisé qui ne pourra être identique au lieu d'hébergement.

Si des routines de sauvegarde/backup sont configurées de manière à ce que à l'issue de chaque sauvegarde, un email de confirmation du bon déroulement ou non de la sauvegarde, il incombe au CLIENT de vérifier la réception de cet email et de s'assurer que le backup a bien été effectué. En cas d'échec (espace de stockage plein, accès au serveur du CLIENT impossible, ...), le service de backup pourra être momentanément désactivé. Le CLIENT devra alors signaler l'échec de sauvegarde à LHISP.

Le CLIENT agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité.

LHISP ne peut que mettre en garde le CLIENT sur les conséquences juridiques qui pourraient découler d'activités illicites sur le serveur, et dégager toute responsabilité solidaire sur l'utilisation des données mises à la disposition des internautes par le CLIENT.

Il en est de même si le CLIENT utilise de manière avérée la technique du spamming sur le réseau Internet, lequel comportement entraînant sans préavis l'interruption du service.

Le CLIENT s'interdit également toute activité d'intrusion ou de tentative d'intrusion à partir du serveur (à titre non exhaustif : scan de ports, sniffing, spoofing, etc.).

Le CLIENT supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du serveur consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le CLIENT aura fourni son (ou ses) mot(s) de passe. De même, le CLIENT supporte seul les conséquences de la perte du ou des mots de passe précités.

Le CLIENT décharge LHISP de toute responsabilité quant aux contenus de toute nature qui sont stockés ou diffusés dans le cadre de ce contrat. Le CLIENT garantit LHISP de tout recours de tiers qui serait susceptible d'entrer dans le cadre de ses activités sur le Web et ce, sous quelque législation mondiale que ce soit.

Le CLIENT prend acte que tout élément diffusé sur Internet (image, sons, vidéos, etc., la liste n'étant pas limitative compte tenu des progrès technique en la matière) peut être copié par les utilisateurs.

Le CLIENT prend acte que LHISP peut faire appel à des sous-traitants pour permettre d'accroître ses performances.

En cas de modification technique effectuée par le personnel du CLIENT, par des sous-traitants ou par tout autre partenaire choisi par elle sur le serveur dédié du CLIENT, celui-ci en supportera toutes les conséquences. LHISP ne saura être tenu pour responsable au cas où les prestations LHISP, pour lesquelles le CLIENT a contracté, deviendraient inaccessibles ou inopérantes de ce fait.

Sous peine de résiliation de plein droit sans mise en demeure préalable et sans préjudice de tout action en justice ultérieure, le CLIENT se porte garant en son nom, au nom de son personnel et de tout tiers choisi par lui, de la non divulgation des codes d'accès et autres paramètres qui permettent de sécuriser l'accès au serveur du CLIENT.

Le CLIENT s'engage à respecter les règles et usages applicables en matière d'Internet, notamment en matière de publicité par voie de courrier électronique. En cas de non-respect de ces usages faisant l'objet de plaintes de la part d'utilisateurs ou d'administrateurs de l'Internet, LHISP sera en droit d'interrompre ou de suspendre la partie du service en cause, sans préjudice des sommes dues au titre de l'exécution de sa prestation.

Le CLIENT s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur au Luxembourg, notamment et de manière non limitative ceux qui régissent le fonctionnement des services en ligne, la protection des mineurs, le respect de la personne humaine, l'interdiction des propos racistes ou incitant à la haine raciale, l'établissement de fichiers nominatifs informatiques, la vie privée, la propriété intellectuelle.

En cas de découverte par LHISP d'un manquement à l'une de ces dispositions, LHISP sera en droit de suspendre ou d'interrompre, tout ou partie du service sans préjudice des sommes dues au titre de l'exécution de sa prestation. Le CLIENT restera redevable envers LHISP de toutes les sommes dues pour la période restante de la durée du contrat.

Le CLIENT est responsable de toutes les informations qu'il diffuse et agit en tant qu'entité indépendante. Le CLIENT déclare, en conséquence, assumer seul les risques liés à son activité.

6. Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée définie dans les conditions particulières énoncées dans la commande acceptée par le CLIENT.

Le présent contrat est renouvelable, sauf renonciation par voie écrite 1 mois avant l'échéance par l'une des PARTIES, pour une durée d'un an, selon les modalités et tarifs pratiqués par LHISP à la date de son renouvellement.

7. Tarifs et facturation

Tous les prix comprennent toutes les taxes et sont payables en euros.

Le prix fixé pour la période indiquée sur le bon de commande de l'hébergement est définitif. Pendant la période contractée, le prix ne peut être révisé.

Les factures sont payables d'avance pour la période à échoir.

LHISP facture au CLIENT des frais de mise en service pour toute nouvelle commande de serveur. Ces frais correspondent notamment aux frais de configuration du serveur en fonction de la configuration spécifique choisi par le CLIENT.

Les prix des services fournis par LHISP au titre du contrat de prestations de services de LHISP font l'objet de tarifs établis. Les tarifs en vigueur sont disponibles sur demande.

Les prestations de service de LHISP sont fournies pour une durée stipulée sur le bon de commande signé par le CLIENT et accepté par LHISP. Ce prix est précisé sur une facture produite à échéance.

Le paiement des prestations de service LHISP est dû à la date de l'échéance.

Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier, notamment, d'un montant erroné, incomplet ou ne comportant pas les références requises, ou effectuées par un moyen ou une procédure non acceptés par LHISP, sera ignoré par LHISP.

En cas de non-paiement d'une facture, les sommes dues seront majorées de plein droit, en ce qui concerne les clients professionnels, des intérêts de retard conformément à l'article 5 de la loi modifiée du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard, et en ce qui concerne les consommateurs, du taux d'intérêt légal, sans qu'il n'y ait besoin de mise en demeure spéciale. Les frais de recouvrement facturés au coût réel sont à la charge du CLIENT.

En aucun cas, le CLIENT ne pourra demander une quelconque indemnité à LHISP du fait de l'interruption des services LHISP suite à un incident de paiement.

LHISP et le CLIENT s'obligent mutuellement à s'avertir de tout manquement au présent contrat.

LHISP peut résilier le présent contrat ou suspendre l'hébergement d'un CLIENT qui affiche un contenu illégal sur son site et ce sans préavis.

8. Cas de force majeure

Si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant à LHISP au titre des présentes, est empêchée, limitée ou dérangée du fait d'incendie, d'une explosion, d'une défaillance des réseaux de transmission, d'un effondrement des installations, d'une panne d'électricité, d'une guerre, d'une épidémie, d'un tremblement de terre, d'une inondation, d'un embargo, d'une loi, d'une injonction, d'une demande ou exigence de tout gouvernement, d'une grève, d'une défaillance de son prestataire réseau, ou d'une autre circonstance hors du contrôle raisonnable de LHISP, alors cette dernière sera dispensée de ses obligations.

Dans ces cas, LHISP sera dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de l'empêchement, de la limitation ou dérangement. En cas de force majeure, LHISP devra tenir régulièrement informé le CLIENT des suites et des pronostics de rétablissement.

Les obligations nées du présent contrat seront suspendues pendant toute la durée du cas de force majeure.

Si les effets d'un cas de force majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, le contrat pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre.

9. Confidentialité

Chacune des PARTIES devra considérer comme confidentielles, 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 elle pourrait avoir eu connaissance à l'occasion de l'exécution du contrat, et ne devra les divulguer à quelque tiers que ce soit, ni les utiliser en dehors des besoins du contrat.

10. Protection des données

Chacune des PARTIES s'engage à traiter les données conformément au règlement (UE) n°2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

11. Dérogations

Toute dérogation aux présentes conditions doit se faire par écrit signé par les PARTIES.

12. Loi applicable et tribunaux compétents

Tous différends ou interprétations relatifs aux présentes conditions générales seront soumis au droit luxembourgeois. Toute contestation qui naîtra de l'application du présent contrat sera de la compétence des tribunaux luxembourgeois.

Date : _____ Lieu : _____

Référence commande/offre : _____

Signature du CLIENT pour accord : _____