

1. Généralités

Les Conditions Particulières s'appliquent sans restriction ni réserve à l'ensemble des services d'Hébergement Web proposé par Infomaniak Network SA (ci-après désignée "Infomaniak") et ce, à toute personne physique ou morale (ci-après désignée "client").

Elles prévaudront sur les Conditions Générales d'Utilisation (ci-après désignées "CGU") si une contradiction devait apparaître entre ces documents.

Seule la version française de ce document fait foi.

2. Description du service

Dans le cadre de la fourniture du service, Infomaniak met à la disposition du client un espace d'Hébergement au sein de ses datacenters disposant d'un réseau privé et sécurisé. Il est possible d'y installer automatiquement 4 applications Web par site via l'installateur mis à disposition. Le nombre d'applications Web installées n'est pas limité pour les installations effectuées manuellement.

Formule Classic (hébergement proposé dans une formule Web uniquement ou Web+Mail):

Le trafic mensuel est illimité en entrée et en sortie. Le débit de la bande passante garantie est de 100 Mbit/s.

Sur ces hébergements mutualisés, les fonctions PHP suivantes sont bloquées: `set_time_limit()`; `passthru()`; `system()`; `popen()`; `shell_exec()`; `proc_open()`.

Formule Starter (hébergement offert dans le cadre de l'offre de vente de nom de domaine):

Le quota de trafic inclus par mois par Hébergement est illimité en entrée et de 1 Go en sortie. L'espace disque est limité à 10 Mo pour des pages au format HTML uniquement (scripts CGI, Perl, PHP, etc. et langages PHP, MySQL, ASP, etc. désactivés). Le client dispose d'un compte FTP pour la mise à jour du site.

3. Facturation

Les tarifs applicables à l'Hébergement Web sont disponibles à l'adresse www.infomaniak.com.

A défaut de l'entier paiement du prix du renouvellement fixé dans le tarif, Infomaniak ne pourra effectuer le renouvellement demandé par le client. Infomaniak procédera à la suspension de l'Hébergement Web 39 jours après la date anniversaire du contrat et le supprimera au bout de 35 jours supplémentaires (site + sauvegardes). Aucune récupération ne sera possible une fois le

service supprimé.

Infomaniak se réserve le droit de demander au client de verser un dépôt de garantie couvrant ses consommations dès lors qu'Infomaniak l'estime nécessaire eu égard à l'utilisation du service.

4. Obligations et responsabilités d'Infomaniak

Infomaniak s'engage à:

- maintenir en état de fonctionnement l'infrastructure (en cas de défaillance de celle-ci, Infomaniak s'engage à remplacer le matériel défectueux dans les meilleurs délais possibles sauf défaillance qui ne serait pas de son fait, ou toutes autres interventions qui nécessiteraient une interruption du service excédant les délais habituels de remplacement)

- intervenir dans les meilleurs délais en cas d'incident non consécutif à une mauvaise utilisation du service par le client

La responsabilité d'Infomaniak ne pourra être recherchée en cas de:

- faute, négligence, omission ou défaillance du client, non-respect des conseils donnés

- faute, négligence ou omission d'un tiers sur laquelle Infomaniak n'a aucun pouvoir de contrôle

- force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté d'Infomaniak (cf article 7 des CGU)

- arrêt du service pour toutes causes visées à l'article 5 des Conditions Particulières Hébergement Web

- mauvaise utilisation des services par le client

- destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au client

- non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier des fournisseurs d'accès

Infomaniak se réserve le droit d'interrompre ses services au client:

- afin de procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement

- si le service du client constitue un danger pour le maintien de la sécurité de l'infrastructure

d'Infomaniak (piratage de l'Hébergement Web, détection d'une faille dans la sécurité du système, utilisation anormale des ressources, etc.)

Infomaniak informera alors le client, dans un délai raisonnable et dans la mesure du possible, de la nature et de la durée de l'intervention, afin que le client prenne ses dispositions. Selon le cas, la connexion ne sera rétablie que lorsque les interventions de correction auront été effectuées par le client.

Infomaniak ne donne aucune garantie liée aux conséquences de l'utilisation du service par le client.

5. Obligations et responsabilités du client

Le client s'engage à:

- utiliser le service, et notamment les ressources réseau qui lui sont allouées, en bonne intelligence
- mettre et à tenir à jour ses scripts, applications (CMS, forums et autres) ainsi que leurs dépendances (dans le cas contraire, ces outils, officiels ou issus de développement personnel, peuvent présenter des failles de sécurité et mettre en péril la sécurité des infrastructures via des usages détournés. En cas de problèmes dus à l'utilisation d'une version antérieure à la version la plus actuelle ou comportant une faille ou à la non-installation de mise à jour, Infomaniak ne pourra être tenue pour responsable.)
- disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux Conditions Particulières Hébergement Web

6. Sauvegarde des données (excepté formule Starter)

Infomaniak sauvegarde préventivement le contenu de l'Hébergement Web une fois par jour sur des serveurs répartis entre plusieurs de ses datacenters. Sept sauvegardes successives sont conservées et peuvent être restaurées par le client.

Infomaniak se réserve la possibilité d'interrompre le service pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement. Infomaniak informera alors le client dans un délai raisonnable et dans la mesure du possible, en l'informant de la nature et de la durée de l'intervention, afin que le client prenne ses dispositions. Il appartient alors au client d'être vigilant sur sa sauvegarde suivante.

Le client reconnaît que l'ensemble des données sauvegardées sera effacé par Infomaniak suite au non-renouvellement du contrat ou lors d'une résiliation anticipée. Le client prendra soin de procéder au rapatriement de toutes ses données avant la date d'expiration du contrat.

7. Service Patchman Security Scanner

7.1 Patchman Security Scanner est un service gratuit inclus à votre hébergement permettant la détection et la correction de manière proactive des vulnérabilités de sécurité connues dans les applications web courantes comme WordPress ou Joomla. Cette protection détecte également les fichiers malveillants et les met automatiquement en quarantaine afin de préserver votre réputation et d'éviter que vos sites soient pénalisés par les moteurs de recherche.

7.2 Il est possible de désactiver ce service à tout moment depuis votre Console d'administration.

7.3 La détection de logiciels malveillants s'exécute localement sur votre hébergement, ce qui signifie que le Contenu du Client ne quitte jamais l'infrastructure d'Infomaniak.

7.4 Un fichier détecté comme malveillant est déplacé dans un dossier sécurisé pour ensuite être supprimé automatiquement après 6 mois. Durant cette période, le Client peut à tout moment annuler cette opération depuis sa Console d'administration.

7.5 Le Client est notifié par email dès lors qu'une faille ou un fichier malveillant est détecté ou automatiquement corrigé ou mis en quarantaine.

7.6 Le Client reconnaît et accepte qu'Infomaniak est autorisée à utiliser les services d'entreprises tierces pour assurer la prestation du Service Patchman Security Scanner sans le consentement du Client.

8. Politique de confidentialité

Mis à part l'accès public à travers Internet et avec l'aide d'un navigateur usuel, et l'accès via FTP/SSH (FTP dans le cas d'une formule Starter) à la discrétion des clients d'Infomaniak et sous leur responsabilité, seuls les administrateurs systèmes et l'équipe de support Infomaniak ont un accès technique à ces données afin de garantir le bon fonctionnement des serveurs, d'apporter tous les conseils et l'assistance dont le client pourrait avoir besoin.

Infomaniak effectue des copies de sauvegarde de tout ce qu'elle héberge, pour des raisons évidentes de pérennité des informations. Toutes les sauvegardes des données client sont détruites après 7 jours (cf article 6 des Conditions Particulières Hébergement Web).

En cas de suspicion d'intrusion dans un traitement de données présent sur les installations d'Infomaniak, cette dernière se réserve le droit d'accéder aux informations du client et éventuellement de stopper immédiatement son compte ou son service.

Aux termes de ce contrat, quel qu'en soit le motif, Infomaniak s'engage à retirer et détruire les fichiers relatifs au site du client et présents sur son infrastructure.

9. For juridique et droit applicable

Le client s'engage à respecter les lois suisses et internationales en vigueur durant toute la durée de vie du contrat.

De plus, Infomaniak s'efforcera de respecter les jugements des autorités des pays membres de l'OCDE.

Tout litige en rapport avec le présent contrat, sa conclusion, son exécution ou sa résiliation est soumis au droit suisse, le for exclusif étant à Genève sous réserve d'un recours au Tribunal Fédéral à Lausanne.

Revision du 2019-06-03 00:00:00