



Conditions générales de vente - Offres d'hébergement

Version du 07/04/2025

Le Client a contacté Conobium afin de lui confier l'hébergement de son site internet.

Le devis réalisé par Conobium (ci-après « le Devis ») et les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV »), constituent le contrat entre Conobium et le bénéficiaire de la Prestation (ci-après « le Client »).

Toute commande effectuée est subordonnée à la lecture, la compréhension et l'acceptation de l'ensemble des présentes CGV.

Les CGV s'appliquent à toute relation commerciale entre le Client et Conobium liée à l'Hébergement d'un Site, elles prévalent sur d'éventuelles conditions d'achat du Client sauf mention contraire figurant sur le devis.

Les présentes CGV peuvent évoluer à tout moment. La nouvelle version sera alors transmise et applicable au moment des futures commandes du Client. Toute modification entraînera une mise à jour de la date présente en haut de la page 1 du document. La version faisant foi est celle en vigueur au jour de la contractualisation entre Conobium et le Client.

1. Définitions

- **Site** désigne le site internet du Client mais également l'appli web accessible à une adresse URL dédiée.
- **Serveur** désigne le Serveur géré par Conobium pour héberger le Site du Client.
- **Hébergement** désigne l'ensemble des prestations liées à l'hébergement du Site. Le détail des différentes prestations figure en Annexe 1 « Offres d'hébergement ».

2. Déroulement de l'offre d'Hébergement

Prise de connaissance des besoins du Client

Le Client fournit dans un premier temps toutes les informations et les éléments nécessaires pour déterminer son besoin notamment au regard de l'espace de stockage nécessaire.

Établissement d'un devis

Une fois le besoin correctement défini, un devis est établi, récapitulant les détails ainsi que le tarif forfaitaire proposé.

Signature du devis et règlement

Lorsque le Client est satisfait par la proposition réalisée, il retourne à Conobium le devis dûment complété, revêtu de la mention « bon pour accord », et signé par mail. Ce devis engage alors les deux parties.

La prestation d'Hébergement ne prend cependant effet qu'à la remise par le Client de l'ensemble des éléments nécessaires dans les conditions mentionnées dans le devis et après complet règlement de la facture associée.

Modalités liées à l'hébergement

Conobium héberge le Site sur ses infrastructures propres ou en sous-traitance.

L'installation du Site sur le Serveur de Conobium ou de son sous-traitant relève de la seule responsabilité de Conobium.

Conobium se réserve la possibilité de suspendre l'Hébergement, après avoir adressé une notification au Client dans l'hypothèse du non-respect par le Client des obligations à sa charge dans le cadre des CGV.

Durée de l'Hébergement

L'Hébergement est réalisé pour la durée figurant dans le devis.

Les prestations d'Hébergement comprenant la mise en place d'un nom de domaine annualisé, elle peut être souscrite uniquement par périodes de 12 mois (12, 24, 36, etc.).

Un mois avant la date d'expiration des prestations d'Hébergement, Conobium informera le Client de l'arrivée du terme de l'offre et lui fournira un devis pour un possible renouvellement.

Dans l'hypothèse où le Client ne souhaite pas renouveler le contrat, Conobium lui fournira une copie complète du Site dans sa version à la date de résiliation.

Accès au Serveur

Le Site est hébergé sur un Serveur entièrement géré par Conobium pour le compte du Client. Aucun accès ne sera accordé par défaut au Client sur les serveurs de Conobium. En cas de besoin spécifique, certains accès limités au Site web pourront être accordés par Conobium.

3. Obligations du Client

Acceptation du devis

Le Client reconnaît avoir reçu de Conobium toutes les informations et les conseils nécessaires à la réalisation des prestations d'Hébergement. Il lui appartient donc de s'assurer, préalablement à l'acceptation du devis que l'hébergement proposé répond à l'ensemble de ses besoins. Il reconnaît également avoir pris connaissance des prérequis qui lui ont été communiqués concomitamment au Devis et s'engage à les respecter.

Propriété et responsabilité

Le Site et son contenu restent l'entière propriété du Client. Le site étant édité par le Client, ce dernier en est le seul responsable. Conobium ne pourra être tenu responsable d'aucun contenu hébergé pour le compte du Client.

Dans le cadre de l'offre d'hébergement, Conobium prend en charge la sécurité du Serveur d'hébergement. Toutefois, le Client, en tant que propriétaire, reste entièrement responsable de la sécurisation du Site. Conobium ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'une compromission du Serveur d'Hébergement ou de tout dommage associé lié à une faille de sécurité présente sur le Site du Client.

4. Obligations de Conobium

Conobium s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art ainsi qu'à apporter tout le soin raisonnablement possible à l'exécution du service. Compte tenu de la spécificité de la Prestation d'hébergement, Conobium est tenu à une obligation de moyens.

Continuité de service

Conobium s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des services proposés, cependant le Client reconnaît par les présentes que les fluctuations de la bande passante et les aléas du fournisseur d'accès internet sont des éléments pouvant entraîner une discontinuité dans l'accès au Site.

En cas d'absolue nécessité, Conobium se réserve la possibilité d'interrompre l'accès au Site dans le cadre d'amélioration des Serveurs.

Dans la mesure du possible, Conobium en informera préalablement le Client auparavant, en lui indiquant la nature et de la durée de l'intervention, afin que le Client prenne ses dispositions.

Performance

Aucune garantie spécifique n'est appliquée à la bande passante, aux performances et à la disponibilité du serveur. Conobium s'engage toutefois à faire ses meilleurs efforts pour maintenir un niveau de bande passante et de performance adaptée au Site du Client.

5. Tarifs et conditions de règlement

Les tarifs sont définis dans le document « Offres d'hébergement » figurant en Annexe 1.

La facture est adressée au Client dès validation du devis.

Son règlement pourra être effectué par virement bancaire sur le compte bancaire dont le RIB est fourni en même temps que la facture ou sur simple demande du Client.

Tout retard de paiement au-delà de dix (10) jours à compter de la date d'émission de la facture entraînera de plein droit, conformément à la loi, des pénalités de retard équivalente à au moins trois fois le taux de l'intérêt légal, en application de l'article L. 441-10 II du Code de Commerce. Le taux de l'intérêt légal est celui

en vigueur le jour de constatation de la carence. La pénalité est calculée sur le montant hors taxe de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du règlement.

Le taux applicable est celui mentionné sur la facture et à défaut sera calculée de la manière définie ci-dessus.

Le Client sera également redevable d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros en plus des pénalités de retard. Dans l'hypothèse où les frais de recouvrement exposés seraient supérieurs au montant de la pénalité forfaitaire, une indemnisation complémentaire correspondant aux coûts exposés sera réclamée.

Par ailleurs, le Client est informé que les prestations ne prendront effet qu'à compter de la date de règlement de la facture.

6. Liste détaillée des prestations

Le Devis définit les prestations choisies et acceptées par le Client, en fonction de l'offre qu'il a sélectionnée et par conséquent les services dont le Client peut bénéficier.

Chaque offre inclut un certain nombre de prestations, chacune des prestations est définie ci-après. Celles figurant dans l'offre choisie s'appliquent au Client.

1 nom de domaine inclus

Le nom de domaine (.com ou .fr) et un certificat SSL lié à ce domaine seront souscrits par Conobium au nom du Client. Ce nom de domaine est la propriété du Client qui pourra demander son transfert à tout moment sans condition. Dans le cas où le Client souhaite transférer son nom de domaine, il devra prendre en charge son renouvellement ainsi que celui du certificat SSL associé. Les prestations d'Hébergement pourront se poursuivre à condition que le Client effectue les redirections DNS appropriées vers le Serveur d'Hébergement.

Dans le cas où le Client souhaite une extension différente du .com ou .fr pour son nom de domaine, il devra le souscrire par lui-même en dehors de l'offre. Il est également possible de confier à Conobium la souscription de ce nom de domaine en lieu et place du .com ou .fr associé à l'offre. Toutefois, un devis complémentaire pourra être nécessaire si l'extension choisie est plus coûteuse que celles proposées dans l'offre.

Dans le cas où le Client dispose déjà d'un nom de domaine et ne souhaite pas profiter de celui inclus dans l'offre ou demande son transfert, la prestation "1 nom

de domaine inclus" ne sera tout simplement pas appliquée. Cela n'entraîne aucune modification tarifaire ni des autres prestations incluses dans l'offre.

Serveur web haute performance

Le Site web sera hébergé sur un serveur disposant de services haute performance, incluant un serveur HTTP NGINX + PHP-FPM, une base de données MariaDB et un espace de stockage NVMe.

Espace de stockage

Un espace de stockage sur disque NVMe avec des temps d'accès très rapides sera mis à disposition pour le Site web et sa base de données.

La quantité de stockage est indiquée dans l'offre sélectionnée et il est possible de souscrire à un espace de stockage plus important en option (voir Annexe 1 - Offres d'hébergement).

Dès lors que la limite de l'espace de stockage mentionnée dans l'offre choisie par le Client est atteinte, le Client devra souscrire à une offre de stockage plus importante (voir le tableau "Espace de stockage" en page Annexe 1) pour que les prestations d'Hébergement puissent être effectuées correctement.

Si le Site dépasse la limite de stockage incluse dans l'offre choisie, Conobium en informera le Client de manière à ce qu'il puisse prendre les mesures nécessaires (réduction du poids du Site ou passage à un Espace de stockage supérieur).

Le Client pourra choisir de confier la réalisation de cette prestation à Conobium, soit dans le cadre d'un contrat de maintenance souscrit par ailleurs, de temps d'intervention disponible ou dans le cadre d'un devis.

Dans le cas où le Site dépasserait la limite et que le Client ne souhaiterait pas passer à un Espace de stockage supérieur ou réduire le poids du Site, les prestations d'Hébergement pourraient être interrompues après information du Client. Le Client disposera d'un délai de 30 jours pour régulariser la situation avant que la Prestation ne soit interrompue. Dans cette hypothèse, Conobium fournira une copie complète du Site dans sa version à la date de résiliation.

Sauvegardes

Des sauvegardes complètes du Site web seront effectuées par Conobium une fois par jour en période creuse (milieu de nuit). Ces sauvegardes comprennent tous les fichiers du Site et sa base de données. Elles seront stockées sur un serveur sécurisé et utilisées pour restaurer le Site web du Client en cas d'avarie sur

le Serveur d'Hébergement.

Les sauvegardes seront conservées selon la fréquence associée à l'offre choisie (voir tableau des offres), les plus anciennes seront définitivement et automatiquement supprimées.

Aucun accès aux fichiers sauvegardés ne sera effectué par Conobium sauf demande préalable du Client ou avarie sur le Serveur d'Hébergement nécessitant la restauration d'une version antérieure du Site web. Elles pourront être mises à disposition ou supprimées sur simple demande écrite du Client par mail ou courrier.

Dans l'hypothèse où l'offre inclut un archivage du Site web, la sauvegarde réalisée le 1er jour du mois est conservée en tant qu'archive pour la durée prévue dans l'offre choisie.

Si une récupération ou restauration de données figurant dans une sauvegarde (par exemple, récupérer un fichier précis ou du contenu dans une base de données) est demandée par le Client, elle pourra être effectuée par Conobium soit dans le cadre d'un contrat de maintenance souscrit par ailleurs, de temps d'intervention disponible ou dans le cadre d'un devis.

Souveraineté des données

L'intégralité des données du Site web sera hébergée en France : fichiers du site, base de données, sauvegardes et même emails transactionnels. De plus, le Client reste entièrement propriétaire des données hébergées. Ces données peuvent être récupérées ou supprimées à tout moment sur simple demande écrite du Client par email ou courrier.

Assistance par mail

Le Client peut, à tout moment, s'il rencontre un problème ou a des questions, envoyer un mail soit à l'adresse dédiée maintenance@conobium.com, soit directement à l'adresse mail de son interlocuteur dédié chez Conobium, s'il en dispose.

Conobium s'engage à répondre au Client dans un délai raisonnable, qui pourra varier en fonction des disponibilités (voir Article 12 « Disponibilité ») et de la charge de travail au moment de la réception de la demande.

Temps d'intervention

Dès lors que l'offre inclut du temps d'intervention, cela signifie qu'un certain temps est alloué au Client pour la réalisation de diverses opérations de maintenance ou pour la récupération d'éléments dans d'anciennes sauvegardes.

Le temps d'intervention sera valable pour l'Hébergement sur la durée de souscription et non reportable en cas de renouvellement. À chaque renouvellement, le compteur est remis à zéro et le Client dispose à nouveau du quota de temps prévu par la nouvelle offre souscrite.

Dans le cas où le temps d'intervention est épuisé ou si l'offre n'en comprend pas, la réalisation des interventions demandées sera effectuée sur devis.

Temps d'intervention à la carte

Le Client, s'il le souhaite, peut souscrire à du temps d'intervention supplémentaire. Ce temps vient compléter le temps d'intervention prévu dans l'offre qu'il a retenue. Il fonctionne de la même manière que le temps d'intervention inclus.

Ce temps est valable pour la durée de la souscription et n'est pas reportable au renouvellement du contrat.

Par exemple, si le Client souscrit à l'offre Standard, qui ne dispose pas de temps d'intervention inclus, pour 12 mois et y ajoute 3 heures à la carte, il disposera de 3 heures valables pour ce site pendant les 12 mois de la souscription.

7. Responsabilités

Les parties conviennent expressément que la responsabilité de Conobium ne peut être engagée que dans le cas d'une faute prouvée.

Il est rappelé que Conobium ne peut être tenu responsable du contenu du Site.

La responsabilité de Conobium ne pourrait en aucun cas être recherchée dans l'hypothèse où le Client n'aurait pas communiqué toutes les informations nécessaires permettant d'éviter les difficultés.

Quel que soit le sujet, si la responsabilité de Conobium devait être recherchée, elle ne pourrait en tout état de cause être engagée que pour les conséquences des dommages directs, à l'exclusion de tout dommage indirect.

A ce titre, dans le cadre des présentes CGV, sont considérées comme dommages indirects les pertes de bénéfices, de chiffre d'affaires, de marges, de revenus, pertes de données, pertes de commandes, de clients, d'exploitation, d'actions commerciales ou encore l'atteinte à l'image de marque.

Si la responsabilité de Conobium devait être retenue

par les tribunaux dans le cadre d'une décision définitive, le montant des dommages-intérêts ne saurait excéder le montant des sommes perçues par Conobium dans le cadre de l'exécution de son contrat.

Par ailleurs, le Client reconnaît et accepte formellement que la responsabilité de Conobium ne saurait être, directement ou indirectement retenue, à quelque titre que ce soit, pour les dommages liés :

- À une interruption des prestations indépendante de sa volonté et/ou motivée par un quelconque comportement fautif du Client ;
- À un cas de force majeure ;
- À la perte de données ;
- À une mauvaise utilisation par le Client du Serveur dans l'hypothèse où un accès lui a été ouvert ;
- À des difficultés rencontrées dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux (électrique, internet, ...).

Enfin, dans l'hypothèse où Conobium serait poursuivi du fait des agissements du Client, pour quelque raison que ce soit, celui-ci s'engage à prendre en charge l'ensemble des coûts assumés par Conobium pour lui permettre d'assurer sa défense ainsi que les éventuelles indemnités et condamnations qu'il pourrait être amené à verser.

8. Données à caractère personnel

8.1 Données du Client

Le respect de la vie privée et des données personnelles de ses clients est une priorité pour Conobium.

Dans le strict respect du RGPD, Conobium ne collecte que les données personnelles nécessaires pour permettre la réalisation des prestations d'Hébergement ou celles pour lesquelles le Client a donné un accord explicite quant à leur utilisation.

Les engagements pris par Conobium font l'objet d'une charte « la charte de protection de vos données personnelle » qui figure en Annexe 2 des présentes CGV mais également sur le site internet de Conobium.

Cette charte permet de définir les engagements pris par Conobium à l'égard de ses clients pour la collecte, l'utilisation, la conservation et la suppression de leurs Données Personnelles.

8.2 Données des clients transmises par le Client à Conobium

Dans le cadre de la réalisation des prestations d'Hébergement, dès lors que le Client est amené à confier des Données de ses propres clients ou personnels à Conobium, Conobium acquiert la qualité de sous-traitant du Client, lui-même étant qualifié de responsable de traitement.

Les obligations respectives des parties dans le cadre de cette sous-traitance sont définies en Annexe 3 des présentes CGV.

9. Résiliation

Le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'une des Parties en cas d'inexécution totale ou partielle ou de mauvaise exécution, par l'autre Partie, d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de ce Contrat.

Cette résiliation deviendra effective quinze (15) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception exposant les motifs de la contestation, à moins que, durant ce délai, la Partie défaillante n'ait satisfait à ses obligations ou n'ait apporté la preuve d'un empêchement consécutif à un cas de force majeure.

En cas de force majeure telle que définie à l'article 10, la Partie défaillante devra notifier à l'autre Partie les mesures qu'elle compte mettre en œuvre pour remédier à sa défaillance. Si 15 jours après cette notification, aucune solution acceptable n'a été mise en œuvre, le contrat pourra être résilié de plein droit et sans préavis.

L'exercice de cette faculté de résiliation ne dispense pas les Parties de remplir les obligations contractées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

Dès que la résiliation sera effective, Conobium transfèrera au Client le nom de domaine. Aucun remboursement ne sera effectué en cas de résiliation liée à une faute du Client. Si la résiliation résulte d'une faute avérée de Conobium, un remboursement *pro rata temporis* sera effectué par Conobium dans un délai de 30 jours à compter de la date de résiliation.

10. Force majeure

Conformément aux dispositions de l'article 1218 du code civil, il y a force majeure lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des

mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

De convention expresse, il est entendu que la maladie du Prestataire constitue un cas de force majeure suspendant l'exécution du contrat dans la limite d'une durée maximum de 3 mois.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1.

La partie souhaitant évoquer un cas de force majeure devra en informer immédiatement l'autre partie en justifiant de l'existence de ce cas de force majeure et de son impact dans son organisation légitimant la suspension du Contrat. La partie qui invoque le cas de force majeure mettra en œuvre les moyens économiquement envisageables de manière à minorer les effets de la survenue du cas de force majeure quant à la bonne exécution du Contrat. Les dispositions de l'Article 9 s'appliqueront dès lors qu'aucune solution économiquement satisfaisante pour les 2 parties n'est envisageable.

11. Confidentialité

Chacune des parties au présent contrat s'engage à ne pas divulguer en dehors du présent accord les informations confidentielles (documents, systèmes, logiciels, savoir-faire...) en provenance de l'autre partie ou dont il aurait connaissance au cours des prestations d'Hébergement. Cette obligation perdurera tant que les informations ne sont pas rendues publiques.

12. Disponibilité

Conobium est disponible du lundi au vendredi, de 10h à 18h, hors vacances et jours fériés, sauf si spécifié autrement par écrit au préalable. Le délai d'intervention sur le Serveur peut varier selon la charge de travail au moment de l'incident.

En cas d'urgence (indisponibilité du Serveur ou bug grave bloquant son utilisation par exemple), survenant hors de cette période de disponibilité, Conobium essaiera de se rendre disponible dans la mesure du possible.

Conobium pourra réduire cette période de disponibilité dans certains cas exceptionnels (congrés personnels,

arrêt maladie, etc.). Dans ce cas, le Client sera prévenu pour pouvoir prendre toute disposition nécessaire.

Conobium ne peut s'engager à être disponible au-delà du quota de temps d'intervention lié à l'offre sélectionnée par le Client. Il appartient donc au Client d'utiliser son temps d'intervention de façon régulière tout au long de la période de souscription.

L'intégralité des demandes liées à l'infogérance se fera par mail auprès de Conobium :
maintenance@conobium.com.

13. Dispositions diverses

Transfert du contrat

La cession ou le transfert du Contrat à un tiers requiert l'accord préalable et écrit de Conobium.

Articulations entre Devis et CGV

Dans l'hypothèse de dispositions contraires entre le devis et les CGV, les dispositions du devis priment.

Refus de vente

Conobium se réserve le droit discrétionnaire de refuser sans indemnité l'accès à ses services et prestations notamment aux personnes communiquant des informations qu'il jugerait incompatibles avec son organisation ou contraires à l'éthique et aux bonnes mœurs mais également en cas de difficultés rencontrées avec le Client lors d'une précédente prestation.

Tolérance

La non-application de tout ou partie des engagements prévus par les présentes CGV, de façon permanente ou temporaire, n'implique aucune modification des dites conditions.

Si l'un des éléments des présentes CGV était reconnu nul au regard d'une règle de droit, d'une loi en vigueur ou d'une décision de justice, il serait réputé non écrit et n'entraînerait pas la nullité du contrat.

14. Absence de subordination - Mandat

Aucune des Parties ne peut prendre un engagement au nom et pour le compte de l'autre Partie, en dehors de ce qui a été défini dans le Devis. La réalisation des prestations n'engendre aucun lien de subordination, ne confère aucun mandat autre que ceux éventuellement définis dans le Devis et ne crée aucune société commune ou association.

Chaque partie est indépendante, agit en son nom

propre et sous sa seule responsabilité. À ce titre, chaque partie est responsable des dommages causés à des tiers de son fait.

15. Litiges

Le Contrat est régi par la loi française.

Si un différend ou des difficultés entre les parties devaient subvenir à l'occasion de la réalisation des prestations d'Hébergement couvertes par les présentes CGV, les parties conviennent de rechercher une solution amiable, qui peut prendre la forme d'une médiation dès lors que les deux parties y consentent.

Dès la survenance d'une difficulté, la partie la plus diligente saisira l'autre partie en lui proposant de recourir à la médiation. Dès lors, les parties se mettront d'accord dans un délai de 8 jours sur le choix d'un médiateur.

A défaut d'accord sur le choix du médiateur, la contestation sera portée devant le tribunal compétent.

Dans l'hypothèse où la procédure de médiation peut se mettre en place, les parties s'engagent à :

- participer aux différentes réunions organisées par le(s) médiateur(s) et à répondre avec diligence à toutes convocations et à toutes demandes formulées par ce(s) dernier(s),
- collaborer de bonne foi à la médiation,
- respecter la confidentialité qui est attachée au déroulement de cette procédure ainsi qu'à tous les propos, actes, documents, etc. y afférents.

L'accord signé par les parties à l'issue de la médiation pourra être soumis, à l'initiative de l'une d'elles ou à leur requête conjointe, à l'homologation du juge afin de lui donner l'autorité de la chose jugée, ou pourra être librement exécutée par les parties.

La rémunération du(des) médiateur(s), ainsi que les frais occasionnés par la mission de médiation seront supportés à part égale par les parties, sauf meilleur accord conclu entre elles.

A défaut d'accord amiable dans un délai ne pouvant excéder 2 mois ou à défaut d'accord de médiation, le litige sera soumis aux juridictions françaises.

Liste des annexes

Annexe 1 : Offres d'hébergement

Annexe 2 : Charte de protection de vos données personnelles

Annexe 3 : Obligations respectives des parties dans le cadre de la sous-traitance pour le traitement des données personnelles