

Conditions générales de vente des hébergements

Article 1 : Objet

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles NOVISOFT assure au Client un Service d'hébergement sur ses serveurs.

Le Client reconnaît expressément que NOVISOFT ne participe aucunement au sens des présentes à la conception, au développement, à la réalisation, à la mise en place du et des sites web/applications hébergés ni à leur entretien ou mise à jour.

Article 2 : Définitions

Au sens du présent contrat, on entend par :

- Client : Le client bénéficiant de la prestation d'hébergement web dans le cadre du présent contrat
- Service : Le service d'hébergement web assuré par NOVISOFT au Client
- Hébergement mutualisé : Hébergement sur un serveur contenant plusieurs clients
- Hébergement Cloud HA : Hébergement sur un serveur contenant plusieurs clients mais dans un environnement Cloud confèrent une haute disponibilité
- Formule : L'offre d'hébergement à laquelle le Client a souscrit. Les Formules se distinguent par les caractéristiques techniques proposées : Espace disque, nombre de comptes emails, nombre de base de données...etc.
- Serveur d'hébergement : La machine sur laquelle sera hébergé le site
- Contenu de site web : Les éléments constituant le site web (Texte, images, son, vidéo, fichiers...)
- Données du Client : Site web, emails, bases de données et toute autres données contenues dans l'espace d'hébergement du Client
- cPanel : Interface utilisateur de gestion et d'administration du compte d'hébergement
- Spams : emails non sollicités

Article 3 : Support technique

3.1. NOVISOFT met à la disposition du client une assistance technique via les canaux suivants :

- Tickets à partir <https://support.novihost.net/portal/newticket>
- Téléphone au 021 28 86 49 (peut donner lieu à l'ouverture d'un ticket si la demande nécessite du temps ou un diagnostic)
- Chat (messagerie instantanée) sur <https://www.novihost.net> (sous réserve de disponibilité des agents)
- Base de connaissances sur <https://support.novihost.net/portal/kb> (FAQ, Guides, Téléchargements...)

3.2. Les requêtes de support technique sont transmises immédiatement au service technique pendant les heures de bureau (du dimanche au jeudi, de 8h30 à 17h00).

En dehors des heures de bureau, un service minimum est assuré où le temps de réponse du service technique varie selon la disponibilité de ce dernier.

3.3. NOVISOFT ne fournit pas de support technique pour les problèmes liés au contenu du site web (scripts, affichage des pages) ou ceux liés aux applications installées sur les ordinateurs ou les téléphones/tablettes du Client (Outlook, Utilitaire FTP...etc.).

Article 4 : Prix des services, facturation, règlements

4.1. Les tarifs des services proposés figurent sur le site internet NOVIHOST.NET et peuvent varier à tout moment. Une fois une commande validée, son prix reste garanti pendant Quatre-vingt-dix (90) jours à partir de la date effective de la commande.

4.2. Les tarifs s'entendent en Hors Taxes (HT) mais ne sont pas soumis à la TVA du fait du régime fiscal auquel émerge NOVISOFT. Les tarifs sont payables en Dinar Algérien.

Une taxe d'un (01) pour cent du montant total et correspondant au droit de timbre sera appliquée sur les factures dont le paiement est effectué en espèce.

4.3. Le règlement des factures se fera par l'un des moyens suivants :

- Ordre de Virement ou de versement bancaire.
- Cheque au nom de "Novisoft".
- Espèce (Supplément de 1% du montant total correspondant au droit de timbre).

Article 5 : Domiciliation bancaire et identification fiscale de NOVISOFT

- Banque : BADR
- Agence : Pins Maritimes/625
- Compte N° (RIB) : 003 00625 300 474 3000 93
- Identification statistique : 000016289000747
- Numéro article d'imposition : 16183087021
- Registre de Commerce : 00 B 0010935

Article 6 : Obligations de NOVISOFT

NOVISOFT 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.

NOVISOFT s'engage à :

6.1. Assurer l'accès au Service 24 h/24 tous les jours de l'année selon un taux de disponibilité minimal de 99,98 % pour les hébergements mutualisés (soit 24 heures de panne maximum par an) et 99,99 % pour les hébergements Cloud HA (soit 60 minutes de panne maximum par an).

NOVISOFT informera, dans la mesure du possible, le Client dans un délai raisonnable, par courrier électronique ou au travers du site <https://www.novihost.net>, d'une éventuelle interruption du service, afin que le Client prenne ses dispositions.

6.2. Intervenir rapidement en cas d'incident

6.3. En cas d'incident grave portant atteinte au bon fonctionnement de la plateforme où sont hébergés les serveurs de NOVISOFT, s'efforcera de prendre toute mesure nécessaire au maintien du Service. A cette fin, NOVISOFT pourra procéder, dans la mesure du possible, au basculement du Service vers une nouvelle plateforme d'hébergement pour la durée de l'incident ou de la maintenance. Pendant cette période, le Client reconnaît que les performances du Service peuvent être partiellement dégradées.

6.4. Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils.

6.5. Protéger, dans la mesure du possible, sa plateforme d'hébergement Web

Article 7 : Limitation de responsabilités

7.1. Limitations liées au fonctionnement

a) NOVISOFT se réserve le droit d'interrompre le Service, notamment si ce Service constitue un danger pour le maintien de la sécurité de la plateforme d'hébergement Web de NOVISOFT, que ce soit suite à un piratage dudit Service, ou à la suite d'une non-installation de mise à jour d'application ayant pour conséquence la détection d'une faille dans la sécurité du système. NOVISOFT s'engage à rétablir la connexion sur demande du Client, dès que les interventions de correction auront été effectuées par le Client. Toutefois, au regard de la gravité des faits, NOVISOFT se réserve la possibilité de procéder à la résiliation du Service conformément aux Conditions Générales de NOVISOFT.

b) NOVISOFT ne saurait être tenu pour responsable de la suspension et/ou de la résiliation de l'hébergement, notamment à la suite du non-règlement des sommes dues en exécution du présent contrat, et plus généralement du fait de l'inexécution de l'une quelconque des obligations du Client telles que fixées par les présentes.

c) NOVISOFT ne saurait être tenu pour responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès.

d) NOVISOFT ne saurait être tenu pour responsable d'une défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier de ou des fournisseurs d'accès du Client.

e) NOVISOFT ne pourra être tenu responsable envers le Client de l'introduction d'un virus informatique sur le Service du Client.

f) NOVISOFT ne saurait être tenu responsable d'une défaillance ayant pour origine une mauvaise utilisation du Service par le Client. En conséquence, NOVISOFT recommande au Client de mettre en œuvre une mesure de sauvegarde effectuée par ses soins.

g) NOVISOFT ne saurait être tenu responsable de l'exploitation par des tiers d'éventuelles failles de sécurité présentes dans les scripts contenus dans les pages du site web du Client et permettant d'effectuer des opérations illégales telles que l'envoi abusif d'emails (spamming), le phishing ou la diffusion de virus; A ce titre, le Client sera informé par NOVISOFT dès la découverte de la faille lui demandant de prendre les mesures qui s'imposent pour corriger ladite faille dans un délai maximum de 24 heures. Passé ce délai, NOVISOFT est en droit de suspendre le compte d'hébergement du Client.

h) NOVISOFT ne saurait être tenu responsable des détournements éventuels des mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client.

7.2. Limitations liées au contenu

a) NOVISOFT ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les sites hébergés sur le Service du Client, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit.

b) NOVISOFT ne saurait être tenu responsable des informations, images, sons, textes, vidéos contraires aux législations et réglementations en vigueur, contenus et/ou diffusés sur le ou les sites du Client.

c) NOVISOFT ne saurait être tenu responsable de la violation des droits de propriété intellectuelle relatifs aux œuvres diffusées, en intégralité ou partiellement, sur le ou les sites du Client sans accord exprès de leur auteur.

Article 8 : Obligations du Client

8.1. Le Client est seul responsable du contenu du site Web et des dommages pouvant découler de son utilisation ou de son affichage.

8.2. Le Client doit prendre fait et cause de NOVISOFT si ce dernier est mis en cause ou porté partie dans une procédure judiciaire intentée par une tierce personne et alléguant une faute de NOVISOFT découlant de la présence, de l'utilisation ou de l'affichage du site Web ou des informations qui y sont contenues, et indemniser NOVISOFT de toute condamnation monétaire en capital et intérêts ainsi que de tous les frais judiciaires et extrajudiciaires que NOVISOFT peut encourir en conséquence

8.3. Le Client doit fournir au Prestataire une adresse d'un compte de messagerie valide dans lequel NOVISOFT fera parvenir au Client des notifications de maintenance, d'incidents techniques, ou d'expiration prochaine de l'hébergement. Cet adresse email doit être externe au compte de l'hébergement fourni par NOVISOFT objet du présent contrat.

8.3. Le Client doit prendre tous les moyens nécessaires afin d'empêcher la divulgation non-autorisée de son nom d'utilisateur et de son mot de passe, lui permettant d'accéder au site Web en mode FTP et au panneau d'administration.

8.4. Le Client s'engage à ne pas héberger de sites racistes ou illégaux et ceux ayant des liens hypertextes vers ce type de sites.

8.5. Le Client s'engage à ne pas héberger de sites à caractère pornographique sur toutes les offres d'hébergement Web. Tout site internet de ce genre hébergé sur les serveurs de NOVISOFT sera suspendu de plein droit.

De même, il s'interdit à tout hébergement de site sur des pages ayant trait à tout prosélytisme relatif à des mouvements sectaires interdits en Algérie ou considérés comme représentant un risque sectaire pour les services de l'Etat, ou reconnus comme tels par une décision de justice ayant autorité de la chose jugée. Il s'engage également à ne pas faire de

redirection vers ce type de sites.

8.6. Le Client s'engage à ne pas héberger de sites avec un contenu contraire aux législations et réglementations en vigueur.

8.7. Le Client s'engage à ne pas héberger de sites contenant des œuvres soumises aux droits d'auteurs sans accord exprès de leur auteur.

8.8. Le Client doit payer le prix des services de NOVISOFT et payer le prix de tout service additionnel qu'il pourrait requérir ultérieurement à la signature du présent contrat, conformément aux termes et conditions de paiement prévus dans l'article 4.

8.9. Le Client est responsable du respect du volume de trafic et de l'espace de stockage autorisé par la Formule d'hébergement et options auxquelles il a souscrit. Dans le cas où la consommation excessive des ressources du serveur (Disque, RAM, CPU, Bande passante...) par le site web du Client, cause un dysfonctionnement où un ralentissement dans l'accès au serveur d'hébergement, NOVISOFT avisera le Client, par email, de la nécessité de prendre des mesures correctives dans un délai de 24 heures. Passé ce délai, NOVISOFT se réserve le droit de suspendre le compte. Une offre de migration vers une Formule d'hébergement plus adaptée sera présentée au Client dans les 2 heures qui suivent la suspension du compte d'hébergement.

8.10. Le Client s'engage à ne pas envoyer de spams (emails indésirables) à partir de son compte d'hébergement. Tout envoi de spam exposera le compte à une suspension par NOVISOFT sans préavis. Si le Client prévoit une campagne emailing dépassant les 1000 destinataires, il doit contacter NOVISOFT afin de vérifier les limites appliquées aux envois groupés d'email. NOVISOFT et le Client peuvent s'entendre, le cas échéant, à une levée temporaire des limites d'envoi. Si toutefois l'analyse des statistiques des emails sortants révèle un nombre de retour dépassant les 30% du nombre total d'emails envoyés, NOVISOFT se réserve le droit de remettre la limite afin de protéger la réputation d'envoi du serveur.

Dans le cas où NOVISOFT détecte une activité de spamming due à un vol de mot de passe email ou cPanel opéré à l'insu du Client, NOVISOFT procédera au changement du mot de passe du compte affecté et avisera, par email, le Client. Ce dernier doit prendre les mesures correctives nécessaires. Dans le cas où le spamming se répète dans un délai de 7 jours après le premier envoi, NOVISOFT se réserve le droit de suspendre le compte jusqu'à correction définitive du problème par le Client.

Article 9 : Propriété intellectuelle

Tous les éléments constituant le site Web appartiennent au Client. L'utilisation des éléments du site Web par NOVISOFT est limitée à l'hébergement du site Web.

Article 10 : Renouvellement de l'hébergement

10.1. NOVISOFT fait parvenir au Client une invitation à renouveler son hébergement par email 60 jours avant la date de son expiration.

9.2. NOVISOFT enverra au Client des relances à j-30, j-15, j-7 et j-3 avant la date d'expiration de son hébergement puis une notification de suspension du service le jour de l'expiration de l'hébergement si les montants dus ne sont toujours pas payés à cette date.

9.3. Après expiration de l'hébergement, les Données du Client resteront sauvegardées sur les serveurs d'hébergement pendant 30 jours. A l'issue de cette période et si le compte n'a toujours pas été renouvelé et les données non réclamées, celles-ci seront automatiquement effacées.

Article 11 : Changement de Formule

Le Client peut demander un changement de Formule à tout moment. NOVISOFT facturera au Client les coûts générés par le changement au prorata des mois restants. Le calcul se fera avec les éléments suivants :

A -> Prix ancienne formule

N -> Prix nouvelle formule

M -> Mois restants

Ainsi, le montant à payer au titre du changement de formule se calcule comme suit :

$$(N \times M/12) - (A \times M/12)$$

A la date de renouvellement, le Client règlera le montant normal de la nouvelle formule.

Article 12 : Règlement des litiges

Tout litige ou différend auxquels peuvent donner lieu l'interprétation et/ou l'exécution des clauses des présentes conditions sera réglé à l'amiable. A défaut il sera soumis devant le tribunal territorialement compétent.