

# Contrat d'hébergement

## Conditions générales

v3.2

### Champs d'application et validité

Les présentes conditions générales règlent la conclusion, le contenu et l'exécution des prestations d'hébergement d'applications et/ou de services.

Elles font partie intégrante du contrat d'hébergement et son réputées acceptées à signature de celui-ci.

### Prestations

#### Article 1. Nature de l'obligation

En raison de sa dépendance à d'autre fournisseurs/prestataires (électricité, réseau de données, systèmes d'exploitation, logiciels tiers, etc.) et à la haute technicité du service, le prestataire est soumis strictement à une obligation de moyens.

#### Article 2. Nature de la prestation

Les prestations d'hébergement comprennent :

- La configuration des services à héberger (Mail, FTP, DNS etc.)
- La mise à disposition d'une espace de stockage dont la taille est définie dans le contrat
- La mise à disposition d'un accès par login
- L'accès à l'infrastructure par nos lignes de données, à un débit défini dans le contrat
- L'installation de l'/des application(s) à héberger
- Une sauvegarde quotidienne des données
- La maintenance et la mise à jour des serveurs
- L'accès à un service d'assistance accessible en ligne, par email et/ou téléphone

Le service d'assistance est disponible exclusivement aux horaires indiqués sur le site [www.kinsa.ch](http://www.kinsa.ch), soit, à ce jour, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30. Ces horaires peuvent changer sans préavis, seuls les horaires indiqués sur le site font référence.

L'assistance fournie se limite strictement aux aspects liés à l'accessibilité, l'intégrité et la confidentialité des données. Tous les autres aspects doivent être traités par le client ou son prestataire de services informatiques.

Si le client le souhaite, il peut mandater Kin SA pour être son prestataire informatique. Un contrat de maintenance sera alors établi, et le temps passé à la résolution des difficultés sera facturé.

### **Article 3. Temps d'interventions**

1. Le temps d'intervention garanti est de 8 heures ouvrables dès la notification d'un dysfonctionnement par le client. Il s'agit du temps d'intervention et non du temps de résolution de l'éventuel dysfonctionnement.
2. Tout retard imputable au client, reporte au moins d'autant les délais d'intervention.
3. Lorsque des circonstances, dont la responsabilité n'est imputable à aucune des parties, retardent l'intervention, les délais sont prolongés en conséquence.
4. S'applique notamment les cas de force majeure, soit tout évènement imprévisible, inévitable et/ou indépendant de la volonté des parties comme défini à l'art. 7

## **Engagements**

### **Article 4. Engagements et obligations du prestataire**

Le prestataire :

1. Exécute avec soin et diligence le présent contrat
2. Maintient un service de qualité conformément aux usages de la profession. et à l'état de l'art
3. Intervient de façon anticipative en soignant son infrastructure
4. Informe le client à temps des mises à jour des applications, services et systèmes d'exploitation
5. Sauvegarde fidèlement les intérêts du client

## Article 5. Engagements et obligations du client

Le client :

1. Tient à disposition du prestataire les ressources humaines pour fournir en temps utile au prestataire toutes les informations nécessaires à la bonne exécution du contrat.
2. S'engage à ne pratiquer aucune activité illégale par le biais de l'infrastructure du prestataire.
3. S'engage à respecter les législations en vigueur notamment selon art. 7 et 9
4. Renonce à débaucher activement, à faire débaucher respectivement, les collaborateurs de du prestataire pour son compte ou pour le compte de tiers, ceci pendant la durée du respectif contrat et 12 mois après. En cas de violation de cette disposition, le client doit au prestataire une peine conventionnelle équivalente à une fois et demi le salaire annuel du collaborateur concerné.

## Article 6. Activités illicites

1. Il est illicite de pratiquer toute activité d'intrusion ou de tentative d'intrusion à partir du service mis à disposition par le prestataire. Sont notamment concernés, mais pas de façon exhaustive : scan de ports, sniffing, spoofing, diffusion de virus, code malicieux, etc.
2. Il est illicite d'envoyer, en masse, des courriers électroniques (spamming), que ce soit de façon volontaire ou involontaire, à des personnes qui n'ont pas fait la demande, notamment à des listes d'adresses email constituées, achetées, louées sur Internet ou par n'importe quel autre moyen, sur un thème différent que celui proposé lors de la constitution de la liste d'abonnés.
3. Ceci est également valable lorsque le client utilise un service externe pour l'envoi de courriers électroniques mentionnant un nom de domaine hébergé par le prestataire.
4. Le « double opt in » est la seule méthode reconnue pour constituer une liste d'adresses email valide : un ajout d'adresse email à une liste ne devient effectif que si le titulaire de l'adresse email clique sur un lien figurant dans un courrier électronique de confirmation et /ou d'enregistrement. Le destinataire prouve ainsi qu'il est à l'origine de la démarche d'abonnement. Toute personne inscrite sur une liste utilisée par un outil de mailing doit recevoir avec chaque courrier électronique les informations nécessaires à sa désinscription ou doit pouvoir se désinscrire en tout temps. Une plainte pour spamming peut entraîner le blocage puis la résiliation du service si l'expéditeur du courrier électronique ne peut fournir la preuve de son inscription électronique volontaire et confirmée (date/email/IP). et ceci est valable pour chaque inscrit.
5. Il est illicite de stocker des données pénalement qualifiées par la loi, à savoir des données à caractère pornographique dure, violentes ou négationnistes.

6. Dans le cas avéré d'activités illicites par le biais du compte du client, le prestataire se réserve le droit de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous les dommages et intérêts auxquels le prestataire pourrait prétendre.

## Responsabilité

### Article 7. Responsabilité

1. Le prestataire certifie qu'il est titulaire d'une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle.
2. Le client est seul responsable de la gestion des codes d'accès à son interface d'administration et assume l'entière responsabilité de ses actions, telles que modifications et/ou paramétrages réalisés dans le cadre de son service. Toute perte, vol, détournement et utilisation non autorisée des codes d'accès relèvent de la responsabilité du client de même que leurs conséquences.
3. En aucun cas, le client ne pourra se prévaloir de dommages ou indemnités résultant de problèmes techniques de quelque nature que ce soit. Le client est parfaitement conscient qu'il doit, en permanence, disposer d'une copie à jour des données stockées sur l'infrastructure du prestataire.
4. La responsabilité du client est engagée à hauteur du dommage effectif si celui-ci résulte d'une violation de droits de propriété intellectuelle ou de tout autre acte illicite.

### Article 8. Force majeure

1. La responsabilité du prestataire ne sera pas engagée si l'exécution du contrat n'est pas effective et est libre de toutes obligations lui incombant au prestataire au titre par le présent contrat s'il est empêché, limité ou dérangé du fait : d'incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott, retrait d'autorisation de l'opérateur de télécommunication et/ou toute autre circonstance hors du contrôle raisonnable du prestataire.
2. Le prestataire, sous réserve d'une prompt notification du client, pour autant que celle-ci soit techniquement et légalement possible, devra être dispensé de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou dérangement. Le client sera de la même manière dispensé de l'exécution de ses obligations dans la mesure où les obligations de cette

partie sont relatives à l'exécution ainsi empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie affectée fasse ses meilleurs efforts et que les deux parties procèdent avec promptitude pour éviter de telles causes d'inexécution. et que les deux parties procèdent avec promptitude dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées.

3. La partie affectée par un cas de force majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce cas de force majeure.
4. Si les effets d'un cas de force majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, à compter de la notification du cas de force majeure à l'autre partie, le contrat pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à une indemnité de part et d'autre.

## Propriété intellectuelle

### Article 9. Les droits de propriété et de propriété intellectuelle

1. Les données stockées sur l'infrastructure sont l'exclusive propriété du client.
2. Les droits de propriété et de propriété intellectuelle sur les documents, développements et livrables que le prestataire a établi pour le client appartiennent exclusivement au prestataire, le client peut faire un usage strictement limité dans le cadre de son activité.

### Article 10. Violation des droits de propriété intellectuelle

1. Le prestataire garantit que son offre et ses prestations ne portent pas atteinte à des droits de propriété intellectuelle de tiers.
2. Le client confirme et garantit au prestataire qu'il est l'exclusif propriétaire des données stockées sur l'infrastructure du prestataire.
3. Le client s'engage à respecter la législation sur les droits d'auteur, les droits des tiers, les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle, tels que droits d'auteur, licences, droits sur les brevets ou sur les marques et à s'acquitter des éventuels droits de diffusion.

4. Le prestataire ne saurait être tenu pour responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tout type de fichiers, notamment des fichiers d'adresses et ce, à quelque titre que ce soit.
5. Le prestataire ne peut que mettre en garde le client sur les conséquences juridiques qui pourraient découler d'activités illicites sur le service et dégager toute responsabilité solidaire sur l'utilisation des données mises à la disposition des internautes par le client.
6. Le client libère le prestataire de toute responsabilité en cas de violation des al. 2 et 3 et assumera seul les coûts des éventuelles conséquences.

### **Article 11. Confidentialité**

1. Les parties s'engagent à mettre en œuvre les moyens appropriés pour garder confidentiels les faits et données qui ne sont pas notoires ni accessibles au public.
2. Cette obligation s'applique également aux faits et données dont le caractère confidentiel est incertain.
3. Elle prend effet avant même la conclusion du contrat et subsiste après la fin de celui-ci et l'accomplissement de la prestation convenue.
4. Le prestataire ne demandera en aucun cas au client son mot de passe via un appel téléphonique ou un courrier électronique non sollicité.
5. Le client est informé et accepte, que l'ensemble des communications téléphoniques avec le support technique soient enregistrées, qu'elles soient entrantes ou sortantes, ceci dans un but d'amélioration de la qualité de ses services et de preuve.

### **Facturation**

### **Article 12. Facturation**

1. Les tarifs communiqués par le prestataire sont garantis pour la période initiale du contrat. le prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs pour les périodes ultérieures sans préavis.
2. L'indication TTC ou HT figure à côté des tarifs affichés. De manière générale, un tarif CHF HT est présenté au client domicilié en Suisse. La TVA Suisse de l'année en cours s'applique lors de l'établissement de la facture.
3. Une facture est émise lors de la signature ou du renouvellement du présent contrat.

4. Le présent contrat prendra fin à l'échéance d'une période d'1 année dès sa signature. Il est renouvelable tacitement d'année en année.
5. Il peut être résilié moyennant un préavis de 3 mois avant son échéance contractuelle, notifié par courrier recommandé.
6. Il déploie ses effets dès sa signature par les deux parties.
7. Le présent Contrat peut être modifié en tout temps, par écrit, et d'un commun accord entre les parties.
8. Les frais de virement sont dépendants de la banque émettrice de l'ordre; ils ne peuvent pas être mis à la charge du prestataire et ne doivent pas imputer le montant qui sera crédité.
9. Les rappels que le prestataire s'engage à envoyer avant l'expiration du service sont envoyés de manière électronique uniquement.
10. A défaut de paiement par le client à l'échéance prévue ou lors d'un paiement d'un montant erroné, incomplet, ne comportant pas les références requises ou lors d'un paiement effectué par un moyen ou une procédure non acceptés par le prestataire, le service peut être bloqué puis résilié sans aucune indemnité ni remboursement.
11. En cas de blocage suite à une facture non soldée, le service pourra être débloqué dès réception de la preuve de paiement électronique uniquement (confirmation de notre banque, règlement en ligne par carte de crédit, etc.). Aucune autre indication de paiement ne sera prise en compte. Aucun remboursement ou crédit ne sera octroyé pour la période de suspension.
12. Le client peut demander à tout moment la non reconduction du contrat. Aucun remboursement ou crédit ne sera octroyé pour les mois partiellement utilisés ou pour les mois inutilisés.

## **Disposition générales**

### **Article 13. Cession, transfert et mise en gage**

1. Le présent contrat ne peut faire l'objet d'une cession partielle ou totale de la part du client sans accord préalable écrit du prestataire.
2. Cet accord ne sera pas refusé sans juste motif.

### **Article 14. Demeure**

1. Lorsque les parties n'observent pas un délai impératif, elles sont en demeure sans autre avis.

2. Elles ne sont en demeure pour les autres délais qu'après avoir été interpellées et s'être vu fixer par écrit, par l'autre partie, un délai convenable pour s'exécuter.