

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

## PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Service ont pour objet de définir les conditions de mise à disposition et d'utilisation des Services de la société IN-CUBES.

Les présentes Conditions Générales de Service peuvent être complétées par des Conditions Particulières de Service, et constituent ensemble le Contrat de Service qui existe entre la société IN-CUBES et le Client.

### GLOSSAIRE :

Dans les présentes Conditions Générales de Service et les Conditions Particulières de Service, tous les termes commençant par une majuscule ont le sens défini au présent glossaire.

**Prestataire** : la société IN-CUBES.

**Client** : Le Client est la personne physique ou morale qui est liée à la société IN-CUBES par le Contrat de Services.

**Utilisateur** : L'Utilisateur est la personne mandatée par le Client pour utiliser les Services mis à sa disposition par la société IN-CUBES dans le cadre du Contrat de Services. L'Utilisateur(s) peut être le Client ou toute(s) autre(s) personne(s) accédant ou utilisant les Services mis à disposition par la société IN-CUBES sous la responsabilité du Client.

**Site de la société IN-CUBES** : Site Internet de la société IN-CUBES dont l'URL est <https://www.in-cubes.com/> ou tout autre Site Internet dérivé appartenant à l'une de ses Sociétés Apparentées.

**Site du Client** : Site Internet du Client hébergé par la société IN-CUBES.

**Offre de Service** : il s'agit de la proposition commerciale qui est effectuée par la société IN-CUBES sur son Site

**Infrastructure/Contenant** : Ensemble des moyens techniques physiques ou virtuels, détenus ou loués par le prestataire, et mis en œuvre dans le cadre du présent contrat. Cet ensemble est constitué notamment des serveurs, des logiciels, des composants, des moteurs de base de données. Désigne indifféremment les matériels ou logiciels utilisés par la société IN-CUBES pour mettre en place les Services dont le Client pourra bénéficier dans le cadre du Contrat de Services.

**Contenu** : Informations, données, fichiers, systèmes, applications, sites internet et autres éléments reproduits, hébergés, collectés, stockés, transmis, diffusés, publiés, et plus généralement utilisés et/ou exploités par le Client dans le cadre des Services.

**Extranet** : outil sécurisé mis à disposition du Client par le Prestataire, accessible par le biais de l'internet, pour permettre la communication entre le Prestataire et le Client d'informations confidentielles relatives au service du prestataire.

**Incidents** : Evénements causant une interruption ou un dysfonctionnement des Services mis à disposition du Client par la société IN-CUBES la société IN-CUBES.

**Panne bloquante** : Une panne est dite bloquante lorsqu'elle empêche le Client ou les utilisateurs de consulter normalement le Site du Client.

**Tiers autorisé** : Toute personne physique ou morale désignée par le Client en vue de lui permettre l'accès au contenu et/ou au contenu, et/ou aux informations destinées au Client au terme du présent contrat.

**Charte de l'Utilisateur** : Charte du bon comportement de l'utilisateur dans l'utilisation des Services de la société IN-CUBES. Cette charte est accessible sur le site internet de la société IN-CUBES.

**Commande Client** : Elle constitue la souscription du Client aux services qu'il aura choisis.

**Compte Client** : Compte référence/identifiant permettant au Client souscrire aux Services de la société IN-CUBES.

**Conditions Particulières de Service** : Ce document décrit les services spécifiques qui peuvent être fournis au Client en supplément des services communs.

**Contrat de Services** : Ensemble des termes et conditions de service applicables à une Commande, notamment les présentes Conditions Générales de Service et les Conditions Particulières, dans leurs dernières versions en vigueur et publiées sur le site internet la société IN-CUBES ou disponibles sur simple demande auprès du Support de la société IN-CUBES.

**Service Cloud Souverain par IN-CUBES « TECHNOLOGIE NEXTCLOUD »** : Il s'agit d'un service proposé par IN-CUBES, grâce auquel le Client va bénéficier d'une machine virtuelle dédiée qui dispose d'une ressource monitorée et limitée, dont les caractéristiques dépendront des choix effectués par le Client. Ce service Nextcloud est une solution qui est dite

« cloud souverain », permettant de garder la propriété de ses données et d'en maîtriser l'emplacement physique en Europe sur un serveur situé dans l'Union Européenne et plus généralement en FRANCE.

**Plan de Reprise d'Activité (PRA) :** Un plan de reprise d'activité permet le redéploiement de l'instance et la restauration des dernières données sauvegardées après un crash majeur. La société IN-CUBES offre la possibilité à ses clients de souscrire un service supplémentaire permettant la mise en œuvre du plan de reprise d'activité (PRA). L'anticipation d'un crash majeur par un plan, c'est-à-dire, une procédure explicite qui indique les choix retenus pour faire face au risque de panne majeur. Ex : La sauvegarde journalière des instances serveurs, des données et leur réplication sur différents sites physiques.

**Liste des Prestations de Services :** La société IN-CUBES indique sur son site la liste, le prix et les caractéristiques de toutes les prestations de services qu'elle propose. Certains services proposés par la société IN-CUBES nécessitent la mise en place d'une infrastructure logicielle spécifique.

## ARTICLE 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Service ont pour objet de préciser les conditions et modalités selon lesquelles la société IN-CUBES permet au Client de bénéficier des différents services qui sont proposés sur le Site de la société IN-CUBES.

Toute commande d'un service mis à disposition sur le site de la société IN-CUBES implique l'acceptation totale des présentes Conditions Générales de Service et le cas échéant des Conditions Particulières de Service, qui prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat, sauf accord dérogatoire exprès et du Prestataire.

Les présentes Conditions Générales de Service s'appliquent à toutes les ventes de services du Prestataire, sauf accord spécifique préalable à la commande convenu par écrit entre les parties.

Tout autre document que les présentes Conditions Générales de Service et notamment catalogues, prospectus, publicités, notices, n'a qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle.

Les présentes Conditions Générales de Service sont communiquées à tout Client qui en fait la demande, afin de lui permettre de passer commande auprès du Prestataire. De plus, elles sont accessibles et imprimables à tout moment par un lien direct en page d'accueil du Site.

Le Prestataire se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de Conditions Particulières de Service.

La société IN-CUBES exploite un Site en ligne, accessible à l'adresse [www.in-cubes.com](http://www.in-cubes.com) sur laquelle elle propose à ses Clients, des services d'hébergement de sites internet, des services communs ou optionnels, des prestations de services, et des ventes de produits informatiques.

Les Conditions Générales de Service expriment l'intégralité de l'accord des Parties et annulent et remplacent tout accord, lettre, offre ou autre document écrit ou oral antérieur ayant le même objet.

Le cas échéant, des Conditions Particulières de Service peuvent compléter les présentes Conditions Générales de Service et, en cas de contradiction, prévalent sur ces dernières.

En conséquence, la passation d'une commande par un Client emporte l'adhésion sans réserve, de ce dernier, aux présentes Conditions Générales de Service, sauf conditions particulières consenties par écrit par le Prestataire au Client.

Les Conditions Générales de Service en vigueur sont applicables dès la conclusion du contrat entre le Client et la société IN-CUBES. Le Client ayant la possibilité de résilier le Contrat de Services avec un préavis de trente (30) jours; en cas de modification des Conditions Générales de Service, ou des Conditions Particulières de Service, les nouvelles conditions seront applicables à compter du 1<sup>er</sup> jour du deuxième mois suivant la date de modification.

## ARTICLE 2 : Client

Le Client intervient en qualité de professionnel et bénéficie à ce titre du tarif professionnel, il ne pourra pas invoquer les Lois et règlements bénéficiant aux particuliers ou aux consommateurs, à cet égard, le Code de la Consommation est inapplicable aux présentes.

### 1) Compte Client

Tout Client qui souhaite commander des services à la société IN-CUBES doit créer un compte client sur le site de la société IN-CUBES.

Le Client doit renseigner tous les éléments demandés qui correspondent à sa situation, et doit fournir en ligne un RIB, un KBis s'il est inscrit au registre du commerce et des sociétés, ou une attestation Urssaf de travailleur indépendant, de micro-entrepreneur ou de profession libérale, s'il n'est pas inscrit au RCS.

A cet égard, le Client doit obligatoirement fournir une adresse électronique (e-mail) valide.

Le Client, s'il agit pour le compte d'une société doit être le représentant légal de celle-ci ou doit fournir un pouvoir lui permettant d'agir au nom de cette société.

Le Client garantit la véracité et l'authenticité de toutes les informations qu'il fournit, et s'engage à les mettre à jour tout au long de l'exécution du contrat.

La fourniture des informations du compte client étant de la responsabilité du Client, en conséquence, la suspension des prestations pour défaut d'information du compte client, ne fera l'objet d'aucune indemnisation par la société IN-CUBES.

La société IN-CUBES se réserve le droit :

- de contrôler les informations indiquées dans le compte client, et d'en demander la justification au Client ;
- d'annuler toute création de compte client qui ne répondrait pas aux éléments demandés pour la création de celui-ci;
- de suspendre le compte client, dont les informations ne pourraient pas être vérifiées par la société IN-CUBES, et tant que le client ne fournit pas des documents officiels confirmant ces informations ;
- de suspendre tout compte client dont les éléments ne correspondraient pas aux informations figurant sur les documents officiels.

La création d'un compte client entraîne l'acceptation sans réserve par le Client, des présentes Conditions Générales de Service et des Conditions Particulières de Service qui seront applicables selon les services commandés.

Un compte client est considéré comme actif, lorsque des services payants sont en cours d'utilisation avec ce compte client.

Un compte client est considéré comme inactif, lorsqu'il n'y a aucun service payant en cours d'utilisation avec ce compte client.

Le Client qui a résilié et payé tous ses services auprès de la société IN-CUBES peut clôturer son compte client devenu inactif. Dans cette hypothèse, toutes les informations inscrites dans son compte client seront effacées à l'issue d'un délai de 30 jours, et le compte client sera supprimé définitivement.

Dans l'hypothèse où un compte client est inactif depuis plus d'un an, la société IN-CUBES peut envoyer un email au Client l'informant qu'à défaut de commande de services dans un délai de 30 jours, le compte client sera supprimé de ses bases de données.

Dans le respect de la réglementation du RGPD, la société IN-CUBES pourra garder certaines informations concernant le Client.

## 2) Commandes Client

Seul le Client qui dispose d'un compte client, peut commander des services auprès de la société IN-CUBES.

Le Client, qui est le seul responsable du choix de l'Offre de Services, doit s'assurer que celle-ci correspond à ses besoins, et qu'elle permet l'exécution des activités qu'il doit réaliser. Il appartient au Client de vérifier que l'Offre de Services correspond aux exigences légales applicables à son activité.

Le Client est l'unique responsable des modalités d'accès à son compte client, il lui appartient de sécuriser la confidentialité des identifiants et des mots de passe lui permettant d'accéder à son compte client. Il est expressément indiqué que la société IN-CUBES ne connaît pas le mot de passe du Client et ne peut pas le reconstituer.

Toutes les commandes de services ne peuvent être passées que par le compte client, et sont considérées, par la société IN-CUBES, comme étant passées par le Client et pour son compte.

En aucun cas la société IN-CUBES ne peut être tenue pour responsable de la passation de commandes de services grâce au compte client, par une personne qui n'aurait pas le droit d'engager le Client dans un contrat commercial.

Sauf application exceptionnelle du droit de rétractation, toute commande de services effectuée par le Client est définitive.

## ARTICLE 3 : Services

La Société IN-CUBES est susceptible de mettre à disposition du Client différents Services dont l'utilisation et les modalités sont régies par les présentes Conditions Générales de Service et éventuellement des Conditions Particulières de Service.

La société IN-CUBES propose les différents Services qui sont listés ci-dessous, il appartient au Client de choisir le ou les Services qui correspondent à ses besoins.

### 3-1) LE SERVICE CLOUD IN-CUBES : NEXTCLOUD

Dans le cadre du Service **Nextcloud**, le Client dispose d'une instance privée et dédiée.

Le service **Nextcloud** est constitué des éléments suivants :

- Une machine virtuelle reposant sur une architecture constituée d'un ou plusieurs serveurs physiques dont les ressources sont mutualisées entre les instances ;
- Un espace disque variable dont la taille dépend de la demande du Client.

Dans des conditions normales, c'est-à-dire hors incident, le service **Nextcloud** est un service disponible sur internet accessible sans interruption.

La société IN-CUBES fait ses meilleurs efforts pour que ce service **Nextcloud** reste accessible sans interruption 99% du temps.

Le service **Nextcloud** dispose d'une sauvegarde journalière permettant un Plan de Reprise d'Activité (PRA).

Le service **Nextcloud** est une solution dite Cloud Souverain, permettant au Client de garder la propriété de ses données, sur des serveurs physiques qui restent en Europe (Union Européenne), principalement en FRANCE.

Pour bénéficier pleinement du service **Nextcloud**, le Client doit télécharger, installer et configurer correctement le logiciel client lourd mis à disposition par l'éditeur, sur tous les postes sur lesquels le Client souhaite installer le service **Nextcloud**. Le Client, qui choisit le service **Nextcloud**, est responsable du maintien de son instance à jour pour bénéficier des sauvegardes et du Plan de Reprise d'Activité (PRA),

La société IN-CUBES propose un service optionnel de maintenance, permettant la mise à jour de l'instance du Client. La société IN-CUBES propose un service de support informatique, pour accompagner le Client au quotidien sur l'utilisation de **Nextcloud**. Lui remonter des fichiers supprimés, l'aider dans l'organisation de son « cloud » ou autres besoins liés à l'utilisation de **Nextcloud**.

### 3-2) Le Service d'Archivage des Courriels

Le Client peut souscrire à ce service permettant le stockage des courriels sans limite de temps, et tant que la souscription au service est active.

Dans le cadre de ce Contrat de Service d'Archivage des Courriels le Client choisit la taille de l'espace de stockage ; la société IN-CUBES propose des offres qui démarrent à 500 Go puis qui augmentent par palier d'un Tera Octets.

Le Client indique lors de la souscription au service, les personnes qui ont un accès de consultation aux archives. Les mails pourront être consultés et téléchargés, mais il ne sera pas possible de les supprimer.

La maintenance du Service d'Archivage des Courriels est assurée par la société IN-CUBES, qui prend en charge la mise à jour des versions utilisées pour le serveur, la virtualisation et les outils nécessaires au bon fonctionnement du service.

Il appartient au Client de configurer correctement ses mails afin qu'une copie de ceux ci soit envoyés vers le système d'archivage.

Lorsque le Client décide de mettre fin au Service d'Archivage des Courriels, les nouveaux courriels ne sont plus sauvegardés, et le Client dispose d'un délai de 30 jours pour récupérer ses courriels archivés « Archive » au format EML; Au delà de ce délai « l'Archive » sera définitivement détruite et non récupérable.

### 3-3) Le Service de Support Informatique

Le Service de Support Informatique permet de mettre à la disposition du Client, un ou plusieurs techniciens informatiques.

Les techniciens informatiques sont susceptibles de résoudre des problèmes ou des incidents de plusieurs types survenant chez le Client, à savoir :

- Avarie logicielle sur un poste client ;
- Indisponibilité d'un service fourni par un serveur hébergé localement ou en datacenter ;
- Problème matériel sur des équipements type imprimante, nas etc...
- Problème de connectivité réseau sur box FAI, switch, firewall etc...

Ils peuvent aussi gérer des demandes ou des tâches ponctuelles telles que :

- Commande de matériel informatique (Ordinateurs, Firewall, switch, caméras etc..)
- Préparation de matériel pour l'arrivée/départ d'un collaborateur ;
- Création de boites mails ou de comptes utilisateurs ;
- Achat et installation de licences logicielles diverses ;
- Installation/configuration de matériel et logiciel (Client mail, imprimantes etc..)
- Conseil sur le choix de matériel ou de logiciel ;
- Audit des communications semblants suspects (type phishing).

Dans le cadre du Service de Support Informatique, la Société IN-CUBES peut être amenée à vendre du matériel, des solutions logicielles ou du consommable informatique, en conséquence, les Conditions Générales de Vente seront également applicables.

Nous apportons nos conseils et nos recommandations au Client. Le Client reste seul donneur d'ordre.

Le technicien à pour mission :

- L'analyse : étape où il va à partir des éléments et accès fournis par le client, prendre le temps d'analyser la situation ;
- De conseil et de résolution, après l'analyse : le technicien peut proposer un conseil d'usage, de comportement, d'action à mener, de matériel à remplacer ou à acquérir pour résoudre le problème rencontré.
- D'action, via la mise en place ou le déploiement d'actions correctives, de solutions logiciel, outils, matériels, protocoles...

Le support est réalisé par des techniciens de niveaux différents pouvant entraîner une escalade du ticket entre les différents niveaux en fonction de la complexité du problème rencontré.

Le support est un service réalisé par les équipes internes d'IN-CUBES. Il est possible que sur certaines missions de support, nous soyons dans l'obligation d'avoir recours à des prestataires externes. Les prestataires externes sont utilisés pour un apport en compétences technologiques.

Nous sous-traitons à des sociétés sélectionnées par IN-CUBES les travaux d'aménagements dit du Bâtiment. Passage de câbles, modification électrique, maçonnerie, cloisonnement, etc...

Ouverture d'un ticket : Le Client ouvre un ticket en écrivant à l'adresse courriel :

support@in-cubes.com  
ou via le portail <https://support.in-cubes.com>

L'équipe du support réceptionne l'ensemble des demandes et les affecte aux différents techniciens pour répondre dans un délai maximum de 24H lors des jours ouvrés.

Les tickets tracent les différents échanges entre le client et l'équipe du support.

Le technicien est appelé à récupérer des données personnelles durant sa mission. Les données sont stockées dans les courriels et l'application de gestion des tickets.

Déplacement et prise de main à distance :

Le technicien peut être amené à se déplacer pour intervenir directement chez le client.

Le technicien se déplace avec du matériel adapté au mieux de ce qu'il pense nécessaire pour résoudre la problématique énoncée par le client.

Le Client est informé expressément que dans le cadre du Service de Support Informatique, la Société IN-CUBES n'est débitrice que d'une obligation de moyens, ainsi le technicien fait ses meilleurs efforts pour résoudre la problématique, sans que cela constitue une obligation de résultat.

Il est évident que le technicien s'attend à être accueilli correctement dans les locaux du client et que l'ensemble des accès nécessaires pour résoudre la problématique lui soit accordés et communiqués.

Le technicien avec l'accord au préalable du Client peut décider de prendre la main sur le matériel du Client à distance via un logiciel installé ou à installer sur la ou les machines du client. Le Client s'engage à faire le nécessaire pour protéger ses données de la vue du technicien qui n'a que pour objectif de répondre à la demande du Client.

Clôture d'un ticket :

Le technicien qui estime que la mission est terminée ferme le ticket ou marque le ticket comme résolu s'il estime que le Client peut encore revenir vers nous pour cette demande.

Lors de la clôture d'une demande ou quand celle-ci est marquée comme résolue, le Client reçoit un rapport automatique par courriel récapitulant les éléments suivants :

- Le numéro du ticket
- La date d'ouverture du ticket
- La date de première prise en charge du ticket
- Le temps passé par le technicien à la résolution du ticket et qui sera facturé
- La date de clôture prévue ou effective du ticket.  
(L'un ou l'autre si le ticket est marqué comme résolu ou directement clôturé)

Que le ticket soit marqué comme résolu ou clôturé, le client peut toujours revenir vers nous pour ré-ouvrir le ticket s'il estime que celui-ci n'est pas complètement résolu.

Le technicien peut également au moment de la clôture ou de la résolution transmettre une synthèse qui remonte au client :

- La solution proposée et déployée ;
- Les indications de prise à distance du matériel client, les déplacements, les éléments modifiés ou installés.

Si le client ne répond pas, notre équipe fermera le ticket automatiquement dans un délai de 3 jours.

### **3-4) Le Service d'Hébergement Web Drupal**

Dans le cadre du Service d'Hébergement Web Drupal, le Client dispose d'une instance privée et dédiée pour chacun de ses projets Drupal.

Le Client peut créer et déployer ses projets Drupal, grâce à notre interface en ligne simplifiée qui sécurisent et automatisent toutes les étapes de la création des projets Drupal.

Le Client peut sur cette instance privée :

1. Créer un projet Drupal dit de production : celui-ci crée tout seul un espace, déploie un Drupal et les modules à jour préalablement sélectionnés par le client ou clonés depuis le git dev.  
Le Drupal est préconfiguré en mode "page en construction".

2. Créer un espace miroir de développement, pensé et optimisé pour les développeurs. Un accès à la machine est disponible via SSH permettant d'utiliser les commandes Drush. L'interface propose de relier le projet du développeur à son espace GIT chez INCUBES.

3. Créer un espace dit de recette afin que des utilisateurs testeurs puissent valider le bon fonctionnement du projet, et ensuite pousser en quelques clics son travail réalisé sur l'espace de production.

4. Une interface permet de basculer les projets d'un environnement à un autre, (Production, Recette, Développement) d'exporter la base de données et les fichiers sous format d'archive de n'importe quel environnement. (Production, Recette, Développement, git)

5. L'interface permet de surveiller facilement l'état de sécurité des projets créés et hébergés par notre plateforme (versions du noyau et des modules, mises à jour de sécu disponibles). Mais également les performances techniques. (Bande passante, espace disque, clé ssh, info pour les zones dns, nombre de requêtes servies)

6. Les backup ainsi que leur fraîcheur sont remontés sur l'interface pour permettre au client de restaurer une version ou de la télécharger.

7. Chaque espace (production, recette, développement) a une adresse fournie par la Société IN-CUBES propre et sécurisée par une clé SSL.

L'infrastructure est naturellement pensée et optimisée pour être sécurisée au maximum, réactive (Disques ssd, ram, processeurs) et une couche de service pour améliorer les performances du Drupal est déployée.

### 3-5) Le Service de Solution de Sauvegarde

Dans le cadre du Service de Solution de Sauvegarde, la Société IN-CUBES réalise pour ses clients deux types de sauvegardes en même temps :

- Une sauvegarde dite à chaud, qui est une sauvegarde réalisée sur des données en cours d'utilisation, c'est à dire une machine virtuelle en cours de fonctionnement, un logiciel, des bases de données.

- Une sauvegarde dite à froid, qui est une sauvegarde réalisée à partir d'une donnée qui n'est pas en cours d'utilisation, telle qu'un export de base de données, une copie de disque, de fichiers "plats".

Notre équipe technique met en place à la demande du Client une sauvegarde. Il peut s'agir d'une machine complète, de machines virtuelles ou de fichiers ou groupes de fichiers.

Les sauvegardes sont dé-dupliquées et compressées, celles-ci ne sont pas chiffrées. Nous ne procédons à aucune analyse de répertoire, ni de contenu, ni infection. Nous archivons et considérons que la donnée Client est d'ordre privée.

Nous sommes sur un système de sauvegarde en 3,2,1:

- 3 copies des données existent au minimum (prod, backup, réplication du backup) ;

- 2 supports différents sont utilisés au minimum afin de stocker les données (ex: des disques physiques différents) ;

- 1 copie au moins est située sur un emplacement géographique différent

Les sauvegardes sont journalières et sont conservées 14 jours, cette durée peut être étendue à la demande du Client via une option payante. A cet égard, un contrat de spécifique peut-être mis en place pour maintenir la solution à jour et garantir davantage de sécurité, aussi d'autres options sont également disponibles sur demande du Client.

Nos données sont stockées en France, Union Européenne.

Lorsqu'il est mis fin au Service de Solution de Sauvegarde, le Client dispose d'un délai de 30 jours pour récupérer ses données avant leur destruction. La Société IN-CUBES propose un service payant de restitution des sauvegardes sur un support externe.

Il appartient au Client d'organiser des vérifications de l'état des sauvegardes réalisées par IN-CUBES régulièrement, afin de se prémunir d'un risque de mauvaise sauvegarde ou d'une sauvegarde inexploitable. Les tests s'organisent avec l'équipe IN-CUBES et sont facturés aux temps passés.

### ARTICLE 4 : Durée et Tacite reconduction

Les présentes Conditions Générales de Service s'appliquent pendant toute la durée de l'Abonnement au Contrat de Services.

Les Parties conviennent expressément que l'Abonnement au Contrat de Services est souscrit par le Client pour une durée d'un mois renouvelable par tacite reconduction.

En cas de suspension ou d'arrêt anticipé de l'utilisation des Services, le Client reste tenu de s'acquitter du montant prévu par le contrat dans son intégralité et ne peut prétendre à aucun remboursement à ce titre

Sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec avis de réception moyennant un préavis d'un (1) mois avant son échéance ; l'Abonnement au Contrat de Services se renouvelle par tacite reconduction pour des périodes successives de même durée, aux mêmes termes et conditions, sauf modification des tarifs dont le Client est informé au moins trente (30) jours avant l'échéance de son Abonnement.

## **ARTICLE 5 : Propriété intellectuelle**

Tous les systèmes, logiciels, structures, infrastructures, bases de données, codes, documents techniques, produits, photographies et contenus de toute nature (textes, images, visuels, logos, marques, bases de données, etc) exploités par la Société IN-CUBES sur ses Infrastructures, sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur, et demeurent la propriété exclusive de la Société IN-CUBES, ou le cas échéant, du titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces éléments.

Tous désassemblages, décompilations, décryptages, extractions, réutilisations, copies et plus généralement, tous actes de reproduction, représentation, diffusion et utilisation de l'un quelconque de ces éléments, en tout ou partie, sans l'autorisation de la Société sont strictement interdits et pourront faire l'objet de poursuites judiciaires.

Les éléments (documents et produits numériques) qui sont mis à disposition du Client demeurent la propriété exclusive de la Société IN-CUBES, ou le cas échéant, du titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces éléments, et doivent lui être rendus à sa demande.

Le Client s'engage à ne faire aucun usage de ces éléments, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle de la Société IN-CUBES, ou du titulaire de ces droits, et s'engage à ne les divulguer à aucun tiers.

Le Client s'engage à ne pas déprécier ni porter atteinte, de quelque façon que ce soit, aux marques, logos et autres signes distinctifs portés sur ces éléments, documents techniques, produits, photographies qui lui ont été remis, ou dont il a eu connaissance dans le cadre du Contrat de Services.

Lorsque le Contrat de Services aura pris fin, le Client s'engage à restituer, et/ou à détruire tous les éléments qui lui ont été confiés dans le cadre du Contrat de Services.

Toute utilisation de ces éléments, documents ou technologies protégés par droits de propriété industrielle ou intellectuelle, sans l'autorisation de la Société IN-CUBES est de plus constitutive d'un acte de contrefaçon répréhensible à tout moment sur les plans pénal et/ou civil.

## **ARTICLE 6 : Assurances**

Chacune des Parties garantit l'autre Partie avoir souscrit les polices d'assurance nécessaires pour assurer et garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle au cas où elle serait engagée, de manière à couvrir les conséquences pécuniaires des dommages dont elle aurait à répondre.

Chacune des Parties s'engage à maintenir ces polices d'assurance pendant toute la durée d'exécution des présentes.

Chacune des Parties s'engage à produire à la première demande de l'autre Partie les attestations d'assurance correspondantes.

Toute modification, suspension ou résiliation des polices d'assurance par l'une ou l'autre des Parties devra être portée à la connaissance de l'autre Partie, sans délai, par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse de l'autre Partie telle qu'indiquée en tête des présentes.

Nos prestations professionnelles sont couvertes par la compagnie d'assurances Hiscox, Hiscox SA – Hiscox France, 38 avenue de l'Opéra à Paris 75002.

## **ARTICLE 7 : Conditions financières**

### **7.1 Prix des services**

L'accès aux Services est payant, sous la forme d'un abonnement mensuel ou annuel.

Les prix des services en vigueur à la souscription de l'abonnement figurent en annexe A « Tarifs des Services », tels que publiés sur le Site Internet de la Société IN-CUBES, ils sont calculés nets, en Euros, hors taxes et sans escompte.

La Société IN-CUBES propose au Client différentes formules d'Abonnement aux Services en fonction du volume de stockage nécessaire à l'hébergement du site internet du Client.

Les caractéristiques et le barème des prix applicables pour chaque formule d'Abonnement sont détaillés sur le site de Société IN-CUBES.

Le tarif en vigueur des services peut être révisé à tout moment, après information préalable de nos clients. Toute modification tarifaire sera automatiquement applicable à la date indiquée sur le nouveau tarif, à l'échéance de l'abonnement en cours.

En cas d'augmentation de prix d'un service qui est en cours d'utilisation, le Client est informé par courrier électronique qu'il dispose d'un délai de trente (30) jours pour résilier sans pénalités le service dont le prix a été augmenté, par courrier recommandé avec accusé de réception. A défaut de résiliation par le Client, celui-ci est réputé avoir accepté le nouveau prix.

La taxe sur la valeur ajoutée (TVA) ainsi que toute autre taxe applicable aux Services s'ajoutent aux prix des services.

## 7.2 Dérogations au contrat et situations d'urgence

La Société IN-CUBES, en cas de demande urgente du Client, comme dans le cas de pointes de fréquentation exceptionnelles, reste à la disposition du Client afin de lui fournir toutes prestations et tous matériels susceptibles de se rattacher à l'exécution du contrat et non prévus aux présentes, sous réserve de leur disponibilité, et à la condition supplémentaire que le périmètre du contrat, reste le même. Après analyse des besoins du Client, la Société IN-CUBES fait connaître ses disponibilités et son prix. Le Client confirme son acceptation ou son refus par retour, dans les meilleurs délais.

## 7.3 Facturation

Le Client accepte expressément que les factures soient émises à terme à échoir, par courrier électronique, selon l'abonnement mensuel choisi, et ne fassent pas l'objet de compensations ou de déductions.

La première facture est émise à la signature du Contrat de Services et comprend les frais initiaux de mise en place ainsi que le coût de la prestation rattachée à la périodicité définie ci-dessus. Les factures de prestations établies au temps passé (ex. : prestations accessoires) sont établies dès l'intervention effectuée.

## 7.4 Modalités de paiement

Le prix de l'Abonnement mensuel est dû en totalité à la date de souscription aux Services pour la Période initiale et à la date de renouvellement de l'Abonnement mensuel pour les Périodes de reconduction.

Le Client reconnaît et accepte que le paiement soit effectué par prélèvement bancaire, aux coordonnées indiquées par la Société IN-CUBES sur chaque facture. La Société adressera une facture au Client à la date de souscription de l'Abonnement et à chaque date de renouvellement.

Le Client garantit la Société IN-CUBES qu'il dispose des autorisations nécessaires pour procéder au paiement du prix, et des fonds nécessaires au paiement des prestations pendant toute la durée du contrat.

Tous les paiements doivent être effectués par virement ou carte bancaire.

Le paiement s'effectuera par virement maximum à trente (30) jours. Tout changement de domiciliation bancaire devra être notifié par écrit (courrier électronique, fax ou courrier) à la société IN-CUBES au moins quinze (15) jours avant l'échéance la plus proche.

## 7.5 Retard de paiement

Conformément au Code de Commerce, tout retard ou défaut de paiement à l'échéance d'une facture entraîne de plein droit sans mise en demeure préalable, et sans préjudice des dispositions de l'article « Clause Résolutoire » :

- des pénalités de retard au taux annuel de 20%;

- une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement (Code de Commerce art D.441-5).

Dans l'hypothèse où une facture ne serait pas réglée dans les trente (30) jours suivant la date d'échéance, la Société IN-CUBES sera habilitée à suspendre l'exécution des présentes, après envoi d'une mise en demeure par email, courrier simple ou lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet pendant huit (8) jours, sans que cette suspension puisse être considérée comme une résiliation du contrat du fait de la Société IN-CUBES.

## 7.6 Indexation

Les différents montants figurant aux conditions particulières pour les prestations réalisées sont indexés sur l'indice SYNTEC et seront automatiquement révisés à chaque date annuelle d'anniversaire du contrat par application de la formule suivante :

$$P = P_0 \times (SI/S_0)$$

Dans laquelle :

P = montant révisé

P<sub>0</sub> = montant initial

S<sub>0</sub> = valeur de l'indice SYNTEC en vigueur à la date où le présent contrat a été établi

SI = valeur de ce même indice pour le mois considéré.

Si l'indice ci-dessus venait à disparaître, les parties lui substitueront un indice de remplacement. A défaut, un nouvel indice sera choisi par le tribunal de commerce de Bobigny statuant à la requête de la partie la plus diligente.



## 7.7 Licences

Le prix des Services comprend le coût d'acquisition des licences et droits d'utilisation des outils, logiciels et Systèmes d'exploitation utilisés par la Société IN-CUBES et/ou le cas échéant mis à disposition du Client par la Société IN-CUBES dans le cadre des Services.

Il appartient au Client d'acquiescer et de s'acquiescer de toute licence ou droit d'utilisation nécessaire à l'exploitation des Contenus qu'il utilise dans le cadre des Services.

### ARTICLE 8 : Confidentialité et Sécurité des Contenus

La société IN-CUBES garantit le Client qu'elle met en œuvre l'ensemble des mesures nécessaires, notamment sur le plan technique, pour préserver la confidentialité des Contenus.

Dans le cadre de l'Offre de Services proposée par la Société IN-CUBES, le Client peut installer un protocole de chiffrement HTTPS, quelle que soit la finalité de la connexion et notamment aux fins de lecture, transfert, partage, téléchargement.

Le Client est informé que les Sites et leurs Contenus stockés sur les Infrastructures de la société IN-CUBES et de ses sous-traitants sont strictement partitionnés de manière à n'être accessibles que par le Client.

Le Client est informé que la société IN-CUBES ou ses sous-traitants peuvent durant les opérations de maintenance ou de support être amenés à voir le contenu des Sites du Client, aussi la société IN-CUBES, ses techniciens et ses sous-traitants et s'engagent sur la confidentialité liée au secret des affaires.

La Société IN-CUBES n'assume en aucun cas la maintenance corrective des Sites du Client hébergés sur ses Infrastructures, entendue comme le diagnostic et la correction de toute anomalie affectant leur fonctionnement des Sites du Client, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

La Société IN-CUBES s'engage à donner accès audit Site Internet du Client à tout tiers, habilité expressément par le Client, pour réaliser les opérations de maintenance corrective et/ou évolutive du site internet.

La Société IN-CUBES s'engage également à ne pas intervenir sur les Sites et leurs Contenus du Client en dehors de la duplication desdits Sites sur les serveurs de la Société IN-CUBES et/ou du prestataire d'hébergement de son choix, aux seules fins de garantir la redondance du Service en cas d'interruption éventuelle.

La Société IN-CUBES considèrera comme strictement confidentiel, et s'interdit de divulguer, toute information, document, donnée ou concept, dont il pourra avoir connaissance à l'occasion du Contrat de Service. Pour l'application de la présente clause, la Société IN-CUBES répond de ses salariés et de ses sous-traitants comme de lui-même. La Société IN-CUBES, toutefois, ne saurait être tenue pour responsable d'aucune divulgation si les éléments divulgués étaient dans le domaine public à la date de la divulgation, ou s'il en avait déjà connaissance antérieurement à la date de signature du Contrat de Services, ou s'il les obtenait de tiers par des moyens légitimes.

### ARTICLE 9 : Obligations du Client

Sans préjudice des autres obligations prévues aux présentes, le Client s'engage à respecter les obligations qui suivent.

- Il s'engage, dans son usage des Services, à respecter les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte aux droits de tiers ou à l'ordre public.
- Il est en outre seul responsable du bon accomplissement de toutes les formalités notamment administratives, fiscales et/ ou sociales et de tous les paiements de cotisations, taxes ou impôts de toutes natures qui lui incombent le cas échéant en relation avec son utilisation des Services.
- Il reconnaît avoir pris connaissance des caractéristiques et contraintes, notamment techniques, de l'ensemble des Services. Il déclare avoir reçu de la Société IN-CUBES, préalablement à la signature des présentes, tous conseils, instructions et précisions qui lui sont nécessaires pour souscrire aux présentes en toute connaissance de cause, qu'il dispose ainsi d'une connaissance suffisante des caractéristiques et fonctionnalités des Services, telles qu'indiquées dans le devis adressé par la Société IN-CUBES, et qu'il a préalablement suffisamment échangé avec la Société IN-CUBES pour s'assurer que la prestation d'hébergement correspond à ses attentes, besoins et contraintes.
- Il s'engage à fournir à la Société IN-CUBES tous les documents, éléments, données et informations nécessaires à la bonne exécution des Services. Plus généralement il s'engage à coopérer activement avec la Société IN-CUBES en vue de la bonne exécution des présentes et à l'informer de toutes difficultés liées à cette exécution.

Le Client est seul responsable de l'exploitation des Sites hébergés sur les Infrastructures de la société IN-CUBES. Il est notamment seul responsable :

- De l'exactitude des Contenus et des données intégrés dans le Site du Client, ainsi que de leur disponibilité et de leur mise à jour ;
- De ses relations avec ses propres clients et du respect des engagements contractuels qu'il a pris auprès d'eux ;

Il est en outre expressément convenu entre les Parties que le Client sera seul responsable de la collecte des données, notamment à caractère personnel, dans le cadre de l'exploitation de son Site et de leur intégration dans le Site hébergé sur la Plateforme. La Société assure uniquement le stockage desdites données.

Le Client étant le seul responsable du contenu de toutes les informations hébergées sur les Site du Client ainsi que de la diffusion de ces informations. En aucun cas la société IN-CUBES ne saurait être tenue responsable d'un manquement aux lois françaises ou autres que le Client aurait éventuellement enfreintes.

## **ARTICLE 10 : Comportements prohibés**

Il est strictement interdit d'utiliser les Services aux fins suivantes :

- l'exercice d'activités illégales, frauduleuses ou portant atteinte aux droits ou à la sécurité des tiers ;
- l'atteinte à l'ordre public ou la violation des lois et règlements en vigueur ;
- l'intrusion dans le système informatique d'un tiers ou toute activité de nature à nuire, contrôler, interférer, ou intercepter tout ou partie du système informatique d'un tiers, en violer l'intégrité ou la sécurité ;
- l'aide ou l'incitation, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, à un ou plusieurs des actes et activités décrits ci-dessus ;
- et plus généralement toute pratique détournant les Services à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été conçus.

Il est strictement interdit à tout Client de copier et/ou de détourner à ses fins ou à celles de tiers le concept, les technologies ou tout autre élément des Infrastructures de la société IN-CUBES.

Sont également strictement interdits :

- tous comportements de nature à interrompre, suspendre, ralentir ou empêcher la continuité des Services ;
- toutes intrusions ou tentatives d'intrusions dans les systèmes de la Société IN-CUBES ;
- tous détournements des ressources système des Infrastructures de la société IN-CUBES ;
- toutes actions de nature à imposer une charge disproportionnée sur les Infrastructures de la société IN-CUBES ;
- toutes atteintes aux mesures de sécurité et d'authentification ;
- tous actes de nature à porter atteinte aux droits et intérêts financiers, commerciaux ou moraux de la Société IN-CUBES ;
- et enfin plus généralement tout manquement aux présentes Conditions Générales de Service.

L'envoi de courriers électroniques (email) par l'intermédiaire des Services de la société IN-CUBES est limité, pour éviter tout abus, à vingt mille envois (nombre de courriers électroniques) par jour dans le cas de l'usage d'un quelconque mécanisme d'envoi automatisé.

L'envoi de courriers non sollicités (SPAM) par l'intermédiaire des Services de la société IN-CUBES est strictement interdit et sanctionné.

Cela pourra entraîner la fermeture immédiate et sans préavis du Compte Client et des Sites du Client concernés.

Tous les envois de courriers électroniques groupés doivent être effectués avec l'accord préalable des destinataires. Tous les envois de courriers électroniques de démarchage sont proscrits, quelque soit la nature de l'expéditeur, du moment que le destinataire n'en ait pas sollicité la réception. Dans tous les cas cités ci-dessus, la société IN-CUBES pourra interrompre le Contrat de Services concerné sans préavis et sans versement d'indemnité.

## **ARTICLE 11 : Contenus des Sites du Client**

Le Client garantit la Société IN-CUBES qu'il dispose de tous les droits et autorisations nécessaires à l'utilisation et/ou à la diffusion des Contenus de toute nature dans le cadre de l'utilisation des Services. Il s'engage à ce que lesdits Contenus soient licites, ne portent pas atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou aux droits de tiers, n'enfreignent aucune disposition législative ou réglementaire et plus généralement, ne soient aucunement susceptibles de mettre en jeu la responsabilité civile ou pénale de la Société.

Le Client s'interdit ainsi de diffuser, notamment et sans que cette liste soit exhaustive :

- des contenus diffamatoires, injurieux, violents, racistes, xénophobes ou révisionnistes ;
- des contenus contrefaisants ;
- des contenus attentatoires à l'image d'un tiers ;
- des contenus mensongers, trompeurs ou proposant ou promouvant des activités illicites, frauduleuses ou trompeuses ;
- des contenus nuisibles aux systèmes informatiques de tiers (tels que virus, vers, chevaux de Troie, etc) ;
- des sites web à caractère pornographique ;
- Les fichiers soumis aux lois sur la propriété intellectuelle et dont le client n'a pas l'accord nécessaire à la diffusion ;
- Les liens P2P dont le contenu est soumis aux lois sur la propriété intellectuelle et dont le client n'a pas l'accord nécessaire à la diffusion ;
- et plus généralement tout contenu susceptible de porter atteinte aux droits de tiers ou d'être préjudiciable à des tiers, de quelque manière et sous quelque forme que ce soit.
- et s'engage à ne pas inclure de redirection de son domaine vers des sites diffusant des contenus correspondants à ce qui est indiqué ci-dessus.

En conséquence, le Client garantit la Société IN-CUBES contre toute plainte, revendication et/ou action de tout tiers soutenant que les Contenus constitueraient une violation de ses droits, quels qu'ils soient et notamment ses droits de propriété intellectuelle, droit à l'image et à la protection de la vie privée.

En conséquence, le Client s'engage à indemniser la Société IN-CUBES de tout préjudice qu'elle subirait et à prendre à sa charge tous les dommages-intérêts, ainsi que les frais, charges et dépens auxquels la Société IN-CUBES pourrait être condamnée, ou qui seraient prévus par un accord transactionnel signé par la Société IN-CUBES après avoir obtenu l'accord préalable du Client.

En tout état de cause, le Client est le seul et l'unique responsable des contenus hébergés sur ses Sites, ainsi que de toute diffusion des informations à partir de ses Sites.

La violation de l'une de ces obligations par le Client constitue un motif valable d'interruption immédiat et sans préavis du contrat d'hébergement aux torts de Client.

## **ARTICLE 12 : Protection des Infrastructures de la société IN-CUBES**

Le client s'engage, dans le cadre du Contrat de Services à respecter les règles suivantes, afin d'éviter la saturation des serveurs, ainsi le Client ne doit pas :

- Faire fonctionner tout processus demandant plus 2.9ghz de ressources CPU, plus de 48go de mémoire vive, plus de 420 secondes consécutives d'utilisation du CPU, ou utilisant plus de 95% de toutes les ressources d'un serveur physique à n'importe quel moment ;
- Faire fonctionner des programmes en mode server-side sur le serveur. Cela inclut toutes sortes de daemons, comme IRCD.
- Faire fonctionner tous programmes binaires autres que ceux mis à disposition par la société IN-CUBES.
- Faire tout usage autre que les requêtes POST, GET, OPTIONS, PUT, PROPFIND, DELETE nécessaires au bon fonctionnement d'un site internet ;
- Faire tout usage autre des API nécessaires au bon fonctionnement de l'hébergement Drupal;
- Consommer plus de 10000pps, au même moment, sur l'interface réseau du serveur hébergeant le Site du Client ;
- Stocker ou héberger un fichier dont la taille unique est supérieure à 50go.
- Créer un répertoire contenant, à lui seul, plus de 20000 fichiers (c'est notamment le cas des systèmes de cache incontrôlés qui induisent l'écriture massive de petits fichiers, saturant et réduisant les performances d'un disque dur).
- Utiliser plus de 500000 inodes sur un même espace d'hébergement web.
- Faire fonctionner des softwares (eggdrops par exemple) ayant une connexion avec un réseau IRC (Internet Relay Chat).
- Faire usage des Services mis à disposition par la société IN-CUBES comme solution de sauvegarde directe, indirecte, ou d'un service tiers.

L'Offre de Services proposée par la société IN-CUBES représente un service d'hébergement de sites internet, qui ne doit pas servir à d'autres usages que d'héberger des sites internet ou tout service lié (comme la messagerie). Tout autre usage est proscrit par les présentes Conditions Générales de Service.

Le Client ne peut pas faire usage de tout ou partie des Services mis à disposition par la société IN-CUBES en complément de prestations d'hébergement assurées par un tiers. Il est précisé que la sous-location d'un espace d'hébergement grâce au Site du Client est strictement interdite et entraîne la suspension immédiate du Site du Client.

En principe, le Client sera averti de la surconsommation 24 heures avant que le Site du Client ne soit désactivé, toutefois en cas d'activité du site du Client entraînant soit une diminution des performances des autres utilisateurs, soit un dysfonctionnement du service d'hébergement mis en place par la société IN-CUBES, les opérateurs de cette dernière pourront désactiver le site immédiatement, ou d'arrêter les processus fautifs. Il appartiendra au Client d'effectuer les corrections nécessaires pour que son site respecte les règles édictées par les présentes Conditions Générales de Service, afin que la société IN-CUBES autorise sa réactivation.

La société IN-CUBES se réserve le droit de suspendre immédiatement et sans préavis tout Site du Client qui serait susceptible d'entraîner une instabilité des Infrastructures de la société IN-CUBES.

## **ARTICLE 13 : Obligations de la société IN-CUBES**

### **1) Principes généraux**

La société IN-CUBES n'est soumise qu'à une obligation de moyens à l'encontre du Client.

La société IN-CUBES s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour mettre à disposition les Services commandés par le Client et effectuer les interventions dans les meilleures conditions.

La société IN-CUBES apportera au Client tous renseignements et conseils techniques utiles pour l'entretien courant et le bon fonctionnement du matériel informatique, à cet égard il est indiqué en Annexe II les règles de base afin de maintenir les matériels informatiques et logiciels dans le meilleur état possible.

### **2) Délais d'intervention**

La société IN-CUBES s'engage à intervenir, sur demande du Client effectuée uniquement par courrier électronique à [support@IN-CUBES.com](mailto:support@IN-CUBES.com), dans un délai inférieur à 36 heures sur jours ouvrés à compter de la demande.

Le service est assuré, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00, du lundi au jeudi et jusqu'à 17h30 le vendredi, hors jours fériés.

La société IN-CUBES ne pourra être tenue responsable de l'immobilisation d'un matériel le temps de sa réparation et ne garantit pas le manque à gagner ou les pertes résultant d'une panne ou d'un arrêt de fonctionnement.

La société IN-CUBES ne pourra pas être tenue pour responsable de tout dommage direct ou indirect, à quelque titre que ce soit, notamment en cas de perte de données et d'informations ou de perte d'exploitation qui résulteraient d'une mauvaise utilisation ou manipulation de la part du Client, de l'Utilisateur ou d'un tiers.

### 3) Garantie et niveau de services

La Société IN-CUBES s'engage à assurer la permanence, la continuité et la qualité de l'accès aux Services pendant toute la durée de l'Abonnement.

A ce titre, la Société IN-CUBES fera ses meilleurs efforts pour maintenir un accès aux Services qu'elle met à disposition 24h/24H, 7j/7j et garantit la disponibilité des Services à 99% sauf cas de force majeure.

En outre, eu égard à la complexité d'internet, l'inégalité des capacités des différents sous-réseaux, l'afflux à certaines heures, aux différents goulots d'étranglement sur lesquels la Société IN-CUBES n'a aucune maîtrise, la responsabilité de la Société IN-CUBES sera limitée au fonctionnement de ses serveurs, dont les limites extérieures sont constituées par les points de raccordement.

La Société ne saurait être tenue pour responsable (i) des vitesses d'accès à ses serveurs, (ii) des ralentissements externes à ses serveurs, et (iii) des mauvaises transmissions dues à une défaillance ou à un dysfonctionnement de ces réseaux.

En cas de nécessité, la Société IN-CUBES se réserve la possibilité de limiter ou de suspendre l'accès à son infrastructure pour procéder à toute opération de maintenance et/ou d'amélioration. Dans cette hypothèse, la Société IN-CUBES s'engage à informer le Client, au minimum 24h à l'avance par tout moyen utile de ces opérations de maintenance et/ou d'amélioration.

La Société IN-CUBES fera ses meilleurs efforts afin que lesdites opérations de maintenance n'excèdent pas 8h et s'effectuent en dehors des heures ouvrées, soit du lundi au vendredi de 8h à 19h, heure de Paris, France.

Dans le cadre de ces opérations de maintenance et/ou d'évolution, la Société IN-CUBES s'engage à faire ses meilleurs efforts pour effectuer les sauvegardes des Sites et des Contenus stockés sur la Plateforme.

Le Client reconnaît et accepte que la présente garantie de niveau de services ne couvre pas toute panne ou interruption des Services intervenant du fait des opérateurs télécoms ou fournisseurs d'accès à internet et au web mobile.

En cas de défaillance technique des infrastructures de la société IN-CUBES, non imputable à une mauvaise utilisation par l'Utilisateur, générant une indisponibilité des Services dont le Client bénéficie dans le cadre de son Contrat de Services, entraînant un manquement de la Société IN-CUBES à son obligation de garantir la disponibilité des Services telle que définit aux présentes, la Société IN-CUBES s'engage soit à indemniser le Client sur la base du coût de l'Abonnement mensuel au prorata du temps d'immobilisation des Services, soit à prolonger gratuitement l'Abonnement mensuel pour la durée d'immobilisation des Services qui a été subie par le Client.

### ARTICLE 14 : Droit de rétractation

Le client étant un professionnel achetant dans le cadre et pour les besoins de sa profession, il n'y a pas lieu d'appliquer le droit de rétractation prévu par le code de la consommation.

Toutefois, dans le cadre de la Loi Hamon, les professionnels bénéficient d'un droit de rétractation lorsque le contrat est conclu hors établissement, qu'il n'entre pas dans le champ d'activité principale du professionnel sollicité et que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à cinq, conformément à l'article L.221-3 du code de la consommation.

Lorsque le droit de rétractation est applicable, le client dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour.

Le droit de rétractation peut être exercé en contactant le Prestataire de la manière suivante :

- En cas d'exercice du droit de rétractation, seul le prix du ou des produits achetés et les frais d'envoi correspondant, seront remboursés, les frais de retour restant à la charge du client.

- Le client doit exprimer sa volonté de se rétracter sans aucune ambiguïté, en mentionnant la commande concernée par cette rétractation obligatoirement par mail ou courrier au Prestataire avant l'échéance du délai de rétractation. Le client peut également télécharger le formulaire de rétractation sur notre site et l'envoyer par mail à :

[administration@in-cubes.com](mailto:administration@in-cubes.com).

ou par courrier à : Société IN-CUBES  
15 jardin fatima Bedar  
93200 Saint-Denis - FRANCE

En tout état de cause, la preuve de la rétractation pèse sur le client.

- Le Client dispose d'un délai de 15 jours pour retourner les produits, matériels, et logiciels, à compter de la notification de son droit de rétractation.

- Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur re-commercialisation à l'état neuf. En cas de dépréciation du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit, la responsabilité du client peut être engagée.

- En cas d'exercice du droit de rétractation, le Prestataire procédera au remboursement des sommes versées (y compris les frais de livraison) au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle le Prestataire est informé de la décision de rétractation du Client, sous réserve de la réception des produits par le Prestataire. Le Prestataire remboursera le Client par Virement ; en conséquence, le Client doit fournir obligatoirement un RIB lors de sa rétractation.

Le Client est informé que l'exercice du droit de rétractation provoque la clôture totale et définitive des services souscrits, ainsi que la destruction totale et définitive de toutes les données hébergées.

Le Client est informé, que dans l'hypothèse où il a commandé une offre incluant l'achat d'un nom de domaine, ce service correspond aux dispositions de l'article L 221-28 du code de la consommation et ne peut pas bénéficier du droit de rétractation.

Les Clients sont informés que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les produits et services listés à l'article L. 221-28 du Code de la consommation. En conséquence, les logiciels, qui auraient été ouverts par le Client, ne peuvent pas bénéficier du droit de rétractation. De même, la mise à disposition d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du client constitue un renoncement exprès à son droit de rétractation.

## **ARTICLE 15 : Sous-traitance**

La société IN-CUBES se réserve le droit de céder tout ou partie de l'exécution des prestations à des prestataires tiers répondant aux mêmes exigences de qualification.

Le sous-traitant interviendra alors sous la seule responsabilité de la société IN-CUBES et s'engagera à conserver confidentielles toutes les informations dont il aura connaissance à l'occasion des prestations.

La société IN-CUBES reste responsable vis-à-vis du Client du respect de l'ensemble des engagements décrits dans le contrat. Il garantit le Client que le sous-traitant a souscrit à son égard exactement les mêmes engagements notamment en ce qui concerne tous les aspects techniques et confidentiels.

## **ARTICLE 16 : Données à caractère personnel**

### **1) Données collectées et traitées par la Société**

Dans le cadre de l'exécution et de la gestion des Services, la Société IN-CUBES est amenée à collecter et traiter des données à caractère personnel relatives au Client, à l'Utilisateur et/ou aux membres de son personnel aux fins de gestion de sa clientèle.

La Société IN-CUBES pratique une politique de protection des données personnelles dont les caractéristiques sont explicitées dans le document intitulé « Charte relative à la protection des données à caractère personnel », accessible sur la page d'accueil du site de la Société IN-CUBES et dont le Client est expressément invité à prendre connaissance.

La Société IN-CUBES déclare notamment respecter toutes les obligations et réglementaires qui lui incombent en matière de protection des données à caractère personnel visant à garantir notamment la sécurité et la confidentialité des données collectées et traitées. Elle s'engage notamment à effectuer toutes les déclarations obligatoires auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

### **2) Traitement des données collectées par le Client**

La Société IN-CUBES n'est en aucun cas responsable de tout traitement de données à caractère personnel réalisé par le Client au titre des activités et des transactions réalisées par l'intermédiaire de son Site, et auxquelles la Société IN-CUBES est strictement étrangère. Il appartient au Client, le cas échéant de respecter toutes les obligations réglementaires qui lui incombent à ce titre.

Le Client reconnaît et accepte en outre qu'au titre des présentes, il confie à la Société IN-CUBES, en qualité de sous-traitant, les opérations de stockage et conservation desdites données.

Le Client garantit notamment expressément la Société IN-CUBES avoir respecté toutes les obligations légales et réglementaires qui lui incombent en matière de protection des données à caractère personnel relatives à la collecte et au traitement des données.

Le Client garantit en conséquence la Société IN-CUBES contre toutes plaintes, réclamations et/ou revendications quelconques de tout tiers que la Société pourrait subir du fait de la violation des garanties ci-dessus.

Le Client s'engage à indemniser la Société IN-CUBES de tout préjudice qu'elle subirait et à assurer à ses frais la défense de la Société IN-CUBES, à intervenir volontairement à toute procédure qui serait engagée contre elle, à prendre à sa charge tous les frais, dépens, charges et/ou condamnations auxquels la Société IN-CUBES pourrait être condamnée ou qui seraient prévus par un accord transactionnel signé par la Société IN-CUBES et approuvé par le Client.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les Parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et notamment au Règlement européen sur la protection des données n°2016/679 du 27 avril 2016.

## **ARTICLE 17 : Publicité - Référencement - Liens**

### **1) Publicité**

La Société IN-CUBES se réserve la faculté d'insérer, sur toute page de ses Infrastructures et dans toute communication au Client tous messages publicitaires ou promotionnels sous une forme et dans des conditions dont la Société IN-CUBES sera seule juge.

### **2) Références commerciales**

Les Parties sont seules propriétaires de leurs noms, marques, logos, signes, dessins. Chacune des Parties s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle de l'autre Partie sur ces signes distinctifs et notamment, s'interdit de susciter toute analogie et/ou confusion dans l'esprit du public à quelque fin que ce soit et par quelque mode que ce soit, et par quelque mode que ce soit, notamment, chacune des Parties s'engage à ne pas :

- utiliser le nom de l'autre Partie dans son nom ou dans tout autre nom commercial ou raison sociale sans limitation ;
- enregistrer ou faire enregistrer, pendant la durée et après la fin de la relation contractuelle entre les Parties, aucune marque, nom, logo, signe et dessin utilisé par l'autre Partie.

Les présentes n'emportent donc aucune cession des droits de propriété intellectuelle détenus par les Parties sur leurs signes distinctifs au profit de l'autre Partie, ce que cette dernière reconnaît expressément aux termes des présentes.

Les Parties s'autorisent réciproquement à faire usage du nom, de la marque, du logo, et des références, de l'autre Partie, à titre de références commerciales, sur tout support et sous quelque forme que ce soit, pendant la durée des présentes et trois (3) ans suivant la fin des relations entre les Parties.

### **3) Liens et sites tiers**

La Société IN-CUBES ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de la disponibilité technique de sites web exploités par des tiers (y compris ses éventuels partenaires) auxquels le Client accéderait par l'intermédiaire de ses Infrastructures.

La Société IN-CUBES n'endosse aucune responsabilité au titre des contenus, publicités, produits et/ou services disponibles sur de tels sites tiers dont il est rappelé qu'ils sont régis par leurs propres conditions d'utilisation.

La Société n'est pas non plus responsable des transactions intervenues entre le Client et un quelconque annonceur, professionnel ou commerçant (y compris ses éventuels partenaires) vers lequel le Client serait orienté par l'intermédiaire des Infrastructures et ne saurait en aucun cas être partie à quelques litiges éventuels que ce soit avec ces tiers concernant notamment la livraison de produits et/ou services, les garanties, déclarations et autres obligations quelconques auxquelles ces tiers sont tenus.

## **ARTICLE 18 : Intuitu personae**

Le Contrat de Services est conclu intuitu personae en considération de la personne du Client.

En conséquence, le Client s'interdit, sauf accord express, préalable et écrit du Prestataire de céder, d'apporter ou de transmettre ce Contrat de Services à un tiers.

A défaut, le Contrat de Services pourra être résilié par anticipation, par le Prestataire, aux torts du Client ; ce dernier devant acquitter la totalité du coût des prestations pour la durée du Contrat de Service restant à courir.

En cas de transmission autorisée, le Client demeurera garant, à l'égard du Prestataire, du respect par le cessionnaire de l'ensemble des droits et obligations résultant du Contrat de Services, pour la durée restant à courir de celui-ci.

## **ARTICLE 19 : Clause de non-sollicitation du personnel**

Le Client s'engage à ne pas engager ou faire engager même indirectement, ni chercher à engager ou faire engager un salarié du Prestataire pendant la durée du Contrat de Services et dans les douze mois qui suivront la cessation des relations contractuelles.

En cas de non-respect de cet engagement par le Client, celui-ci s'oblige à dédommager le Prestataire en lui versant une indemnité égale à la rémunération annuelle brute du collaborateur sollicité sur la base des douze mois précédant son départ, sauf accord contraire écrit des parties.

## **ARTICLE 20 : Clause limitative de responsabilité**

L'entière responsabilité du Prestataire et celle de ses collaborateurs relatifs à tout manquement, négligence ou faute, relevé à l'occasion de l'exécution des prestations, sera plafonnée au montant des sommes versés au cours de l'année au titre des prestations mises en cause, afin de couvrir les réclamations de toute nature (intérêts et frais inclus) et ce, quel que soit le nombre d'actions, de fondements invoqués, ou de parties aux litiges.

Cette stipulation ne s'appliquera pas à une responsabilité pour décès ou blessure corporelle, ni à toute autre responsabilité que la loi interdit d'exclure ou de limiter.

Par ailleurs, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- suite à un manquement ou à une carence d'un service dont la fourniture ne lui incombe pas, ni à ses sous-traitants éventuels ;
- pour des faits et/ou données qui n'entrent pas dans le périmètre des prestations et/ou qui n'en sont pas le prolongement ;
- en cas d'utilisation des résultats des prestations, pour un objet ou dans un contexte différent de celui dans lequel il est intervenu, de mise en œuvre erronée des recommandations ou d'absence de prise en compte des réserves du Prestataire.

Le Prestataire ne répond ni de ses assureurs, ni des dommages indirects, ni du manque à gagner ou de la perte de chance ou de bénéfices escomptés, ni des conséquences financières des actions éventuellement intentées par des tiers à l'encontre du Client.

Ces stipulations qui répartissent le risque entre les parties ont pour le Prestataire un caractère essentiel, les prix proposés et convenus reflétant cette répartition du risque et la limitation de responsabilité qui en résulte.

## **ARTICLE 21 : Force majeure**

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties survenant après l'entrée en vigueur du Contrat de Services, ayant les caractéristiques de la force majeure et empêchant l'exécution du Contrat de Services dans des conditions normales, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent la suspension du Contrat de Services.

On entend par force majeure des événements de guerre déclarés ou non déclarés, de grève générale de travail, de maladies épidémiques, de mise en quarantaine, d'incendie, de crues exceptionnelles, d'accidents, (panne de courant secteur) ou d'autres événements indépendants de la volonté des deux parties. Sont également considérées comme cas de force majeure, les hypothèses habituellement reconnues par la jurisprudence et les tribunaux français.

Aucune des deux parties ne sera tenue responsable du retard constaté en raison des événements de force majeure. La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, dans un délai de huit (8) jours, ainsi que de leur disparition.

Si les circonstances qui obligent l'une des parties à suspendre l'exécution du contrat se prolongent pendant plus de trois (3) mois, chaque partie pourra demander la résiliation du contrat de plein droit, sans formalité judiciaire, sans préavis et sans droit à indemnités de quelque nature que ce soit, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception ayant effet immédiat.

Les délais prévus pour la mise en place d'un Service seront automatiquement décalés en fonction de la durée de la force majeure.

Les Parties ne peuvent voir leur responsabilité engagée sur le fondement d'une défaillance dont la cause a les caractéristiques de la force majeure.

## **ARTICLE 22 : Clause pénale**

Le défaut de paiement total ou partiel, à la date de paiement indiquée sur la facture ou le contrat de maintenance, entraînera pour le Prestataire :

- a) la possibilité d'exiger le règlement immédiat de toutes les sommes restantes dues quel que soit le mode de règlement prévu. Ces sommes pourront être majorées de pénalités et de frais bancaires le cas échéant. Ces pénalités seront calculées sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.
- b) la possibilité d'exiger une indemnité égale à quinze pourcents (15%) des sommes dues et non payées y compris les frais judiciaires et extrajudiciaires éventuels, notamment les pénalités et frais bancaires le cas échéant.
- c) le droit de procéder à la compensation, à due concurrence de sa créance en principal comme en intérêts, frais et accessoires, avec tous les avoirs, crédits, remboursements, ristournes, rabais ou remises et de façon plus générale toutes sommes que le Prestataire pourrait devoir à quelque titre que ce soit au Client.
- d) le droit de suspendre tous les Services jusqu'à complet paiement.
- e) la possibilité de résilier le contrat de maintenance, tout marché, ou commande en cours après mise en demeure de payer effectuée, par lettre recommandée avec accusé de réception.

La présente clause pénale s'appliquera sans que le Prestataire ait à justifier de l'importance et de la nature de son préjudice.

### **ARTICLE 23 : Clause résolutoire**

En cas de manquement grave de l'une quelconque des parties soussignées à ses obligations contractuelles constaté par courrier recommandé avec demande d'avis de réception valant mise en demeure d'y remédier sous un délai de préavis de trente (30) jours, l'autre partie aura la faculté de notifier à l'issue dudit délai si le manquement subsiste, par courrier recommandé avec demande d'avis de réception, sa décision de résilier le présent contrat sans préjudice des dommages et intérêts auxquels cette dernière pourra prétendre du fait des manquements constatés. Cette résiliation interviendra alors de plein droit et sans formalité à la date de réception de ladite notification de résiliation.

En cas de non-paiement par le Client d'une somme due au Prestataire en vertu du présent contrat et dans le cas où le Client n'aurait pas remédié à ce manquement dans les trente (30) jours, à compter de la notification écrite de ce manquement, le Prestataire pourra résilier le Contrat de Services par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation aura lieu de plein droit et sans formalité, le Client sera tenu irrémédiablement, à titre d'indemnité ayant droit de clause pénale, au paiement d'une somme correspondant aux mensualités qu'il aurait dû acquitter, en application du présent contrat jusqu'à son terme.

Sous réserve et conformément aux dispositions de l'article L.622-13 code de commerce ou toute autre législation applicable localement, le Prestataire pourra résilier le Contrat de Services après notification écrite à l'autre partie ou le cas échéant à l'administrateur judiciaire, en cas de survenance de l'un des événements suivants :

- une procédure est engagée à l'égard du Client, en vertu des dispositions légales sur la faillite ;
- le Client est déclaré en redressement ou liquidation judiciaire ou en faillite
- un administrateur ou un liquidateur judiciaire est désigné par le tribunal pour gérer tout ou partie des biens du Client;
- le Client est en état de cessation des paiements ou suspend ses activités;
- le Client entreprend une cession de ses biens au bénéfice de ses créanciers.

La résiliation aura alors lieu de plein droit et sans formalité.

La résiliation du Contrat de Services sera sans préjudice de tous dommages-intérêts auxquels la Partie ayant prononcé la résiliation pourrait prétendre du fait du manquement de l'autre Partie et de toute pénalité qui lui serait éventuellement due.

En cas de résiliation du Contrat de Services par la Société IN-CUBES en raison du manquement du Client à ses obligations, le Client reconnaît et accepte que l'intégralité des sommes versées au titre de la rémunération des Services resteront acquises à la Société et que il ne pourra en demander la restitution.

En cas de résiliation du Contrat par le Client en raison du manquement de la Société IN-CUBES à ses obligations, le Client reconnaît et accepte qu'il ne pourra obtenir que le remboursement des sommes versées au titre de la rémunération des Services sur la période au cours de laquelle les services n'étaient pas disponibles. S'agissant d'un abonnement mensuel, ce remboursement est plafonné au montant de l'Abonnement mensuel.

Le Prestataire peut résilier le Contrat par courriel et sans mise en demeure préalable, dans l'un des cas suivants :

Utilisation frauduleuse, contraire à l'ordre public, ou illicite par le Client des Services mis à disposition par le Prestataire;

Utilisation par le Client des Services mis à disposition par le Prestataire, faite en violation des droits d'un tiers.

### **ARTICLE 24 : Réversibilité - Conséquences de la fin du contrat**

Le Client est expressément informé et accepte que les données hébergées soient supprimées du service souscrit 30 jours après dépassement de sa date d'échéance.

Il appartient par conséquent au Client de procéder à toutes les sauvegardes nécessaires.

Le Client peut demander une destruction plus rapide des données en formulant la demande auprès du Prestataire.

En fin de contrat quelle qu'en soit la cause, le prestataire :

- s'engage à communiquer au Client, les informations et les éléments qui lui sont nécessaires pour lui permettre de procéder à la réversibilité du site ;
- s'engage à assister gratuitement le Client dans l'opération de réversibilité du site afin de permettre de reprendre ou de faire reprendre par un tiers désigné par le Client les prestations d'hébergement du site.

Il mettra à disposition du Client, sans frais pour ce dernier :

- les développements spécifiques qui sont la propriété du Client ;
- les données stockées au titre de la sauvegarde du contenu du site, ainsi que les fichiers et résultats des traitements effectués au titre des prestations ;
- la documentation opérationnelle dans sa dernière version et l'ensemble des documentations de maintenance ;
- et, plus généralement, tout document et/ou élément qui présente un intérêt au titre de la réversibilité.

Le Prestataire s'engage à ne pas conserver de copies de l'ensemble de ces documents, et à ne plus les utiliser sauf, le cas échéant, pour permettre les opérations d'extraction visées dans cet article ou en vertu des stipulations relatives au contrôle fiscal des comptabilités informatisées.



Il devra extraire tous les applicatifs ainsi que toutes les données importantes concernant le Client et le site de ses systèmes informatiques, et les transférer au Client sur un support agréé par les parties.

#### **ARTICLE 25 : Conciliation**

Les parties s'engagent, en cas de difficultés dans l'exécution du contrat et préalablement à toute procédure judiciaire, à soumettre leur différend à une procédure amiable de conciliation.

A ce titre, la partie qui souhaite mettre en jeu la procédure amiable de conciliation devra notifier à l'autre partie, par lettre recommandée avec demande d' accusé de réception, son intention de mettre en jeu ladite procédure en précisant les difficultés d'application rencontrées ou les manquements constatés. Cette lettre vaut mise en demeure de réparer les manquements constatés.

Toutefois, si dans les trente (30) jours calendaires suivant la première notification, les parties n'ont pas abouti à un accord amiable, chacune d'entre elles recouvrera sa pleine liberté d'action.

#### **ARTICLE 26 : Permanence des clauses**

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

#### **ARTICLE 27 : Non validité partielle**

Si une ou plusieurs clauses du présent contrat de maintenance sont tenues pour non valides par une loi ou un règlement, ou déclarées telles par décision définitive d'une juridiction compétente, elles seront réputées non écrites. Les autres clauses du contrat garderont toutefois toute leur force et leur portée.

#### **ARTICLE 28 : Droit applicable et attribution de compétence**

Le présent contrat et tous les litiges y afférents sont soumis au droit français.

A défaut d'accord amiable entre les parties, le Tribunal de Commerce de Bobigny sera seul compétent en cas de différend ou litige né des présentes, qu'il y ait ou non pluralité de défendeurs ou appel en garantie.