



Conditions Générales de Vente et d'utilisation ALLS HEBERG au 03/06/2017

SOMMAIRE DE NOS CONDITIONS GÉNÉRALES

- Article 1 : Objet
- Article 2 : Conditions d'inscription
- Article 3 : Mot de passe
- Article 4 : Droit de rétractation et de remboursement
- Article 5 : Livraison
- Article 6 : Disponibilité des services
- Article 7 : Obligations du client
- Article 8 : Contenu hébergé
- Article 9 : Non-respect du contrat
- Article 10 : Paiement et litige
- Article 11 : Remboursement
- Article 12 : Non-respect du contrat
- Article 13 : Modification du contrat
- Article 14 : Support et réclamation

ARTICLE 1 : OBJET

• Les présentes Conditions générales de vente et d'utilisation régissent le cadre dans lequel ALLS-HEBERG fournit au client le service auquel le Client a souscrit.

• Les présentes Conditions générales de vente et d'utilisation sont régies par la loi française.

• Les présentes Conditions générales de vente et d'utilisation peuvent être complétées par des Conditions Particulières.

• La souscription du client à une des offres proposées par ALLS-HEBERG implique la pleine compréhension et acceptation par le client des présentes Conditions générales de Vente et d'utilisation.

- Aucune tolérance de la part d'ALLS-HEBERG dans l'exécution des présentes conditions générales de vente et d'utilisation ne pourra être interprétée comme valant renonciation au terme des présentes ou des conditions particulières applicables.

ARTICLE 2 : CONDITIONS D'INSCRIPTION

- Une personne est titulaire d'un compte chez ALLS-HEBERG lorsqu'elle a rempli correctement le formulaire d'inscription de Compte et qu'elle a lu et approuvé les présentes conditions générales de vente et d'utilisation.
- Le client s'engage à fournir une identité et des coordonnées exactes. Suite à la création du Compte du Client, celui-ci reçoit un courrier électronique accusant réception de l'ouverture de son compte contenant les informations nécessaires à la connexion à son compte.
- ALLS-HEBERG se réserve le droit de procéder à des vérifications d'identités à n'importe quel moment en demandant des documents administratifs (Justificatif de domicile, pièce d'identité...).
- Dans le cas où le Client fournirait intentionnellement des informations d'identification fausses, inexactes, périmées ou incomplètes, ALLS-HEBERG pourra entraîner la suspension immédiate du/des service(s) du Client, sans préavis.

ARTICLE 3 : MOT DE PASSE

- Le Client est le seul responsable de l'utilisation de son mot de passe et s'engage à le conserver secret et à ne pas le divulguer.
- Nous ne sommes en aucun cas responsables des pertes de mot de passe ainsi que des piratages.

ARTICLE 4 : DROIT DE RÉTRACTATION

- Le Client ne pourra pas exercer son droit de rétractation, après un délai supérieur à 7 jours francs d'utilisation, et ce conformément aux dispositions prévues par l'article L121.20.2 du Code de la consommation.

ARTICLE 5 : LIVRAISON

- ALLS-HEBERG s'engage à livrer les services commandés dans un délai maximum de 48 heures ouvrées. Le client ne pourra contester à ALLS-HEBERG qu'après 48 heures ouvrées suivant la commande si celle-ci n'a pas été livrée à temps.

ARTICLE 6 : DISPONIBILITÉ DES SERVICES

- Le Client déclare et garantit qu'il connaît parfaitement les caractéristiques et les contraintes d'internet, et notamment que les transmissions de données et d'informations sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative. Celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui perturbent l'accès ou le rendent impossible à certaines périodes.
- ALLS-HEBERG s'efforce dans la mesure du possible de maintenir tous ses services 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, mais n'est tenu à aucune obligation d'y parvenir. ALLS-HEBERG peut donc interrompre l'accès, notamment pour des raisons de maintenance et de mise à niveau, ou pour toutes autres raisons, notamment techniques. ALLS-HEBERG n'est en aucun cas responsable de ces interruptions et des conséquences qui peuvent en découler pour le Client ou tout Tiers.
- ALLS-HEBERG informera, dans la mesure du possible le Client, dans un délai raisonnable, par courrier électronique d'une éventuelle interruption du service, afin que le Client prenne ses dispositions. Mais n'en a pas l'obligation. Les interventions seront misent en ligne sur allsheberg.info.
- ALLS-HEBERG se réserve le droit d'interrompre un service, notamment si le service en question constitue un danger pour le maintien de sa plateforme.
- ALLS-HEBERG exclut toute garantie expresse ou implicite, notamment toute garantie de valeur, de qualité, de correspondance à la description, ou d'adéquation du site ALLS-HEBERG à un usage particulier. ALLS-HEBERG ne garantit pas que l'utilisation ou le résultat de l'utilisation des éléments disponibles par l'intermédiaire de ALLS-HEBERG ou de sites tiers sera correct, précis, opportun, fiable ou d'une quelconque qualité.
- Alls-Heberg se réserve le droit de bloquer une personne de toute l'infrastructure en cas de DDOS, pour une durée limitée ou illimitée.
- En aucun cas ALLS-HEBERG ne sera tenu pour responsable d'une perte de données ou d'une détérioration liée à des données. Toute information ou conseil fournie par ALLS-HEBERG ne pourra être interprétés comme une quelconque garantie.
- ALLS-HEBERG met en place un service de sauvegardes. Cependant le client s'engage de son côté à faire ses propres sauvegardes. ALLS-HEBERG n'est en aucun cas obligé de mettre à la disposition du client les sauvegardes.

ARTICLE 7 : OBLIGATION DU CLIENT

- Le Client déclare accepter pleinement toutes les obligations légales découlant de la propriété de ses services. ALLS-HEBERG ne pouvant être recherché ni inquiété à cet égard pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de violation de lois ou règlements applicables aux services du Client.
- Le client s'engage à régler directement à l'auteur de la réclamation toute somme que celui-ci exigerait d'ALLS-HEBERG. En outre, le client s'engage à intervenir sur demande d'ALLS-HEBERG à toute instance engagée contre cette dernière ainsi qu'à garantir à ALLS-HEBERG de toutes les condamnations qui seraient prononcées contre elle à cette occasion.
- En conséquence, le client s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation et/ou procédure quelle qu'en soit la forme, l'objet ou la nature qui serait formée contre ALLS-HEBERG et qui se rattacherait aux obligations mises à la charge du client au titre du présent contrat.
- Le client, seul responsable du contenu hébergé, s'engage à assurer à ses frais la défense d'ALLS-HEBERG dans le cas où cette dernière ferait l'objet d'une action en revendication, relative aux données, informations, messages etc..., et à prendre à sa charge l'indemnité due en réparation du préjudice éventuellement subi, à condition d'avoir toute liberté pour transiger et conduire la procédure.
- Le client s'engage à respecter les personnes qui travaillent chez Alls-Heberg, du plus bas au plus haut poste. En cas de non-respect de l'équipe, le client sera interdit du support et ne pourra plus bénéficier d'aide de la part d'ALLS-HEBERG. Le client s'expose à la suspension de ces services sans préavis.
- Le client s'engage à ne pas se servir des fonctionnalités du service pour envoyer des messages en grand nombre (SPAM), à des personnes qui ne désirent pas en recevoir ou à des adresses erronées. A ce titre, ALLS-HEBERG se réserve le droit de mettre en place sur le service concerné des outils logiciels empêchant ces pratiques. Le Client s'engage à mettre en place les moyens de sauvegarde nécessaires à la pérennité de son activité.

ARTICLE 8 : CONTENU HÉBERGÉ

- ALLS-HEBERG n'est en aucun cas responsable des fichiers hébergés sur ses serveurs, seul le client étant responsable.
- ALLS-HEBERG n'accepte pas les sites à caractère pornographique, diffamatoires, contenant des données illicites, documents sous copyright, constituant des menaces ou attentatoires aux bonnes mœurs et à la bonne marche de ses serveurs.
- ALLS-HEBERG se réserve le droit de demander un dédommagement pour tout préjudice subi.

- ALLS-HEBERG n'est en aucun cas responsables des failles sur les fichiers hébergés.
- En cas de violations de copyright, ALLS-HEBERG se réserve le droit de modifier ou de supprimer les fichiers qui utilisent du contenu sous copyright.
- En cas de copie de site web signalée par le créateur de ce dernier, ALLS-HEBERG se réserve le droit de clôturer le service en question.

ARTICLE 9 : MODIFICATION DES SERVICES

- Il est rappelé que ALLS-HEBERG peut mettre fin ou modifier les caractéristiques de ses services à tout moment, et cela sans préavis pour n'importe quelle raison.
- ALLS-HEBERG se réserve le droit de clôturer à tout moment un compte gratuit sans raisons.

ARTICLE 10 : PAIEMENTS ET LITIGE

- Avant d'ouvrir un litige auprès de la société de paiement, le client s'engage à contacter ALLS-HEBERG par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@alls-heberg.fr. Le client pourra ouvrir un litige si aucune réponse n'est donnée dans un délai de 30 (trente) jours ouvrés.
- Lors de l'ouverture d'un litige auprès de la société de paiement par le client, ALLS-HEBERG se réserve le droit de facturer des frais de dossier à la charge du client et d'un montant de 35€00 (trente-cinq euros).
- Lors d'une opposition sur paiement, ALLS-HEBERG se réserve le droit de facturer des frais de dossier à la charge du client et d'un montant de 35€00 (trente-cinq euros), ainsi que d'ouvrir un dossier de recouvrement et/ou une procédure en justice afin de récupérer les fonds.
- En cas de litige, ALLS-HEBERG se réserve le droit de couper l'intégralité des services du client sans préavis. De plus, si ce litige ne mène à rien l'accès au(x) service(s) restera restreint et ne pourra pas être remis en service.
- En cas de litige paypal depuis une banque, ALLS-HEBERG se réserve le droit de retranscrire les frais de dossiers de la banque au client (16€ par transactions).
- ALLS-HEBERG se réserve le droit de faire appel à une société de recouvrement. Les frais de recouvrement seront à la charge du client.

ARTICLE 11 : REMBOURSEMENT

- Le remboursement est possible sous 7 jours après votre commande. Au-delà de ce délai, il ne sera plus possible d'obtenir un remboursement. Afin de bénéficier du remboursement, il vous faudra contacter ALLS-HEBERG par ses moyens de support officiels.

- En cas de remboursement vous acceptez que ceux-ci soient faits grâce au système de crédit sur votre compte client. ALLS-HEBERG ne rembourse en aucun cas par le moyen de paiement utilisé.

- Les noms de domaines ne sont ni remboursables, ni échangeables. Ainsi, le client renonce donc à exercer son droit de rétractation sur les noms de domaines.

- Aucun remboursement ne pourra accordé pour mauvaise utilisation du produit ou suite à la suspension du produit par l'équipe d'ALLS-HEBERG.

ARTICLE 12 : NON-RESPECT DU CONTRAT

- En cas de non-respect des présentes conditions, ALLS-HEBERG se réserve le droit de suspendre l'accès du client à son compte en le résiliant définitivement. Le compte du client se trouvant ainsi automatiquement résilié de plein droit sans délai et sans aucune formalité, sans préjudice de tous dommages et intérêts pour ALLS-HEBERG.

- ALLS-HEBERG se réserve le droit de mettre fin immédiatement au service fourni notamment si le comportement du client est incompatible avec les termes des conditions générales.

- Le client s'engage à agir avec diligence pour répondre à toute réclamation. Il tiendra ALLS-HEBERG indemnisé à tout moment à première demande contre toute action, procédure, plainte, demande, frais d'avocats, d'expertise, frais fiscaux, sommes jugées, dommages et intérêts quelle que soit leur origine, directe ou indirecte, et toutes avances effectuées, liés au non-respect par le Client de l'un quelconque des engagements définis aux présentes et/ou à l'utilisation des Services.

- En cas d'attaque DDOS grâce aux services mis à disposition par ALLS-HEBERG, celui-ci se réserve le droit de clôturer l'accès aux services utilisés définitivement et sans préavis.

ARTICLE 13 : MODIFICATION DU CONTRAT

- ALLS-HEBERG se réserve la possibilité de modifier les présentes conditions. Les modifications sont présentées sur le site ALLS-HEBERG et il appartient alors au client d'aller en prendre connaissance, ce qu'il accepte expressément. Un courrier électronique avertira le client pour tout changement de celles-ci.

- Si le client n'est pas en accord avec les modifications, celui-ci peut envoyer un Email à contact@alls-heberg.fr mais vous acceptez que vos/votre service(s) soit/soient suspendu suite à un non respect du contrat.

ARTICLE 14 : SUPPORT ET RÉCLAMATION

- Pour toute question, le client peut contacter ALLS-HEBERG par tous les moyens de supports mis en place, à savoir le support LiveTchat, tickets (depuis l'espace client) ou encore téléphonique (disponible au 09 72 57 36 46, appel non surtaxé)
- En cas d'insulte et/ou de harcèlement sur le support d'ALLS-HEBERG, celui-ci se réserve le droit de suspendre l'accès au support au client, de ne plus lui fournir d'aide et de lui suspendre ses services temporairement ou indéfiniment.

Conditions Particulières ALLS HEBERG au 03/06/2017

OBJET

- Les présentes conditions ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles ALLS-HEBERG s'engage à héberger sur sa plateforme le service du client
- Le client reconnaît expressément qu'ALLS-HEBERG ne participe aucunement au sens des présentes à la conception, au développement, à la réalisation et à la mise en place du site Internet du client et de ses outils informatiques de gestion et d'administration.

MOYENS D'EXPLOITATION

- La plateforme d'ALLS-HEBERG est accessible pour le public par le réseau Internet dans le monde entier.
- ALLS-HEBERG garantit un accès au site Internet dans les conditions d'une fréquentation raisonnable et un accès aux boîtes d'emails dans des conditions d'utilisation raisonnable.

SERVEURS VPS, VDI ET VPN

- ALLS-HEBERG met à la disposition du client une infrastructure virtuelle d'hébergement VPS et un raccordement à Internet dont les caractéristiques techniques sont décrites en ligne sur le site Internet d'ALLS-HEBERG pour un montant total mensuel défini, permettant au client de bénéficier d'une plateforme technique haut-débit, multi usages et connectée au réseau internet de manière

permanente.

- Le client profite d'un panel de gestion lui permettant de gérer le service, il est disponible uniquement sous le système d'exploitation Window et Linux. Le client ne pourrait pas engager la responsabilité d'ALLS-HEBERG dans le cas où son système d'exploitation ne serait pas compatible.
- Le serveur VPS WINDOWS est préinstallé avec une version d'évaluation de 180 jours fournie par Microsoft.
- ALLS-HEBERG n'est pas tenu de fournir un support technique sur le système d'exploitation du serveur VPS, ni sur les logiciels.
- Les offres de VDI sont mises en place sur une plateforme mutualisé. Si l'utilisation de ce service par le client comporte un danger pour l'infrastructure d'ALLS-HEBERG, le service se verra clôturé sans préavis.
- ALLS-HEBERG n'est en aucun cas responsable des faits et gestes du client depuis le réseau VPN.
- Les historiques de navigations liées aux VPN (Virtual Private Network) seront communiquées aux autorités compétentes en cas de besoin. Cependant, ces historiques ne seront en aucun cas diffusées sans requête judiciaire.

NOM DE DOMAINE

- Le client procède à son inscription détaillée sur le site d'ALLS-HEBERG. Il fournit à cette occasion tous les éléments susceptibles de procéder à l'enregistrement du nom de domaine sollicité. Il fournira en outre les adresses des serveurs primaires et éventuellement secondaires pour le nom de domaine choisi. Le renseignement de l'intégralité du formulaire conditionne la recevabilité de la procédure d'enregistrement. Tout renseignement lacunaire du formulaire entraînera l'échec de l'enregistrement.
- Le Client assure avoir reçu mandat de toutes les personnes dont il divulgue les coordonnées, visant non seulement l'enregistrement et la communication des noms et coordonnées, mais aussi leur collecte et leur publication sur le réseau Internet.
- L'indication par ALLS-HEBERG de la disponibilité du nom de domaine sur son site est purement indicative. Il en est de même de la confirmation de réservation faite par courrier électronique dès les formalités d'enregistrement remplies et le règlement enregistré.
- Seule la validation d'ALLS-HEBERG après vérification et enregistrement effectif par le registre ou par l'autorité de tutelle vaudra enregistrement. Cette validation est faite 2 jours ouvrés maximum après confirmation, sauf difficulté particulière. Les demandes seront transmises par ALLS-HEBERG au registre ou à l'autorité de tutelle.
- Il appartient au client de procéder régulièrement à la vérification de la disponibilité ou non des noms de domaines souhaités, laquelle disponibilité ne peut être établie en temps réel par les

banques de données, notamment celles du “Whois”.

- ALLS-HEBERG n'est en aucune façon responsable ni des données contenues dans la banque de données Whois ou de toute banque de données équivalente, ni de leurs mises à jour.

- Dans l'hypothèse où ALLS-HEBERG ne serait pas en mesure de réaliser la prestation commandée par le client (changement de bureau d'enregistrement, de propriétaire...) en raison d'un manquement du client quel que soit la nature (fourniture de document justificatif, correction d'informations erronées ...), ALLS-HEBERG se réserve la possibilité d'annuler la commande.

- Le Client déclare les informations transmises à ALLS-HEBERG comme étant exactes et le dispense de toute vérification sur ce point.

- Il s'engage, en cas de changement de l'une des données préalablement transmises à l'occasion de l'enregistrement ou du renouvellement d'un nom de domaine, à notifier à ALLS-HEBERG de cette modification dans un délai de deux jours ouvrés à partir de sa survenance, par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@alls-heberg.fr , ou par l'intermédiaire de son espace client.

- ALLS-HEBERG se réserve le droit de suspendre à tout moment le nom de domaine dont les coordonnées lui apparaîtraient comme fausses.

RENOUVELLEMENT

- A défaut de l'entier paiement du prix du renouvellement avant son expiration, ALLS-HEBERG ne pourra effectuer le renouvellement demandé par le client. Celui-ci recevra un e-mail de notification d'arrêt du service à la date d'anniversaire de celui-ci. ALLS-HEBERG pourra entreprendre l'effacement du service à partir de 3 jours selon la date anniversaire du renouvellement. Le client recevra un e-mail de notification pour l'informer de l'effacement du service.

- Toute demande de renouvellement après expiration du nom de domaine pourra entraîner des retards dans la mise en ligne effective du service ainsi que des frais.

- Le client reconnaît le droit d'ALLS-HEBERG de modifier le prix du renouvellement de son domaine acheté hors zone Euro, correspondant aux variations du cours des devises (Euro / Dollars ; Euro / Livre Sterling ; Euro / Franc Suisse ...)

RESPONSABILITÉS

- La fourniture d'informations personnelles erronées, notamment dans le but de tenter d'obtenir un nom de domaine de façon quasi anonyme, est interdite et entraînera iso facto la résiliation du compte et du ou des noms de domaine y afférents.

- Le client prendra à sa charge l'intégralité des conséquences, de quelque que nature qu'elles soient, y compris pécuniaires, au cas où il n'aurait pas reçu mandat des personnes dont il transmet les noms et coordonnées aux fins d'enregistrement d'un nom de domaine.

•Le client demeurera de même responsable de tous les faits et actes relatifs au nom de domaine enregistré, au cas où une licence d'utilisation serait octroyée à un tiers. Il appartient donc au client d'opérer lui-même toute vérification utile quant à l'utilisation du nom de domaine conformément aux règles de l'ICANN, de l'autorité de tutelle, et aux règles contractuelles édictées par ALLS-HEBERG. Le client s'engage, le cas échéant, à respecter la procédure extrajudiciaire de règlement des litiges applicable au domaine litigieux.

ATTAQUES DDOS SUR OU DEPUIS NOS SERVEURS

•ALLS-HEBERG se réserve en outre le droit de bloquer le compte utilisateur du client, ou à l'accès au site web de celui-ci, si son comportement d'utilisation ou le comportement des utilisateurs du site web du client (comme un grand nombre d'accès simultanés au site web du client avec une attaque DDOS*) nuit d'une façon quelconque au fonctionnement du service, ou du site de web du client.

•ALLS-HEBERG informe le client du blocage nécessaire, respectivement effectué (dans la mesure du possible selon les ressources de l'entreprise et les circonstances concrètes) au préalable, ou dès que celui-ci a pris effet.

* Article 323-2 Le fait d'entraver ou de fausser le fonctionnement d'un système de traitement automatisé de données est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 150 000 € d'amende. Lorsque cette infraction a été commise à l'encontre d'un système de traitement automatisé de données à caractère personnel mis en œuvre par l'Etat, la peine est portée à sept ans d'emprisonnement et à 300 000 € d'amende.

Fichier officiel du site alls-heberg.fr

Pour toutes réclamations, vous pouvez nous contacter à contact@alls-heberg.fr

©Tous droits réservés

www.alls-heberg.fr/cgv.pdf



220 ch. de gabardie 31200 Toulouse

Tél. : 09 72 57 36 46

Mail : contact@allsgroup.fr

Siret : **824 614 416 00017**

R.N.A : **W313025584**