



# ***Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation d'ALLS-HEBERG au 27/05/2018***

---

## **SOMMAIRE DE NOS CONDITIONS GÉNÉRALES**

- Article 1 : Objets
- Article 2 : Définitions des parties
- Article 3 : Conditions d'inscription
- Article 4 : Durée et renouvellement du contrat
- Article 5 : Responsabilité du client
- Article 6 : Droit de rétractation et de remboursement
- Article 7 : Livraison
- Article 8 : Disponibilité des services
- Article 9 : Contenu hébergé
- Article 10 : Modification des services
- Article 11 : Paiement et litige
- Article 12 : Non-respect du contrat
- Article 13 : Modification du contrat
- Article 14 : Support et réclamation
- Article 15 : Droit applicable

## **ARTICLE 1 : OBJETS**

• Les présentes Conditions générales de ventes 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. (Art 15)

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

• La création d'un compte client sur ALLS-HEBERG implique la pleine compréhension et acceptation par le client des présentes Conditions générales de Ventes 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.

- En application des articles 1316 et suivants du Code civil et, le cas échéant, de l'article L.110-3 du Code de commerce, les parties déclarent que les informations indiquées sur l'espace client et les présentes conditions générales de ventes font foi entre les parties.

## **ARTICLE 2 : DÉFINITIONS DES PARTIES**

- ALLS-HEBERG : Editeur, propriétaire et fournisseur des services concernés par ce contrat.

- Client : Personne physique ou morale titulaire d'un compte client, utilisateur (ou non) d'un (ou de plusieurs) service(s) proposé(s) par ALLS-HEBERG.

## **ARTICLE 3 : 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 ventes 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.

- Le client autorise pleinement ALLS-HEBERG à collecter ses données personnelles et à les exploiter conformément à la politique de confidentialité d'ALLS-HEBERG.

- Le client s'il est âgé de moins de 16 ans certifie avoir l'accord d'au moins l'un de ses responsables légaux avant d'ouvrir un compte sur ALLS-HEBERG. Son responsable légal autorise alors pleinement ALLS-HEBERG à collecter ses données personnelles et à les exploiter conformément à la politique de confidentialité d'ALLS-HEBERG.

- Le client peut à tout moment demander l'intégralité de ses données à ALLS-HEBERG afin d'en assurer la portabilité.

- 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...). Se référer à notre [politique de confidentialité](#) en ce qui concerne le traitement de ces données.

- 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.
- Un mineur peut ouvrir un compte client chez ALLS-HEBERG à la stricte condition qu'il possède l'accord explicite de ses responsables légaux. De ce fait, ALLS-HEBERG ne pourra être tenu pour responsable des achats effectués par un mineur.

## **ARTICLE 4 : DURÉE ET RENOUVELLEMENT DU CONTRAT**

•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 7 jours selon la date anniversaire du renouvellement. Le client recevra un e-mail de notification pour l'informer de l'effacement du service.

•ALLS-HEBERG suivra le calendrier suivant afin de mener à bien le renouvellement du service :

- Génération de la facture : 10 jours avant la date d'échéance du service.
- 1er rappel de paiement : 5 jours avant la date d'échéance du service.
- 1ère relance d'impayé : 1 jour après la date d'échéance du service.
- Suspension du service : 1 jour après la date d'échéance du service.
- Pénalités de retard de 10% : 2 jours après la suspension du service.
- 2ème relance d'impayé : 3 jours après la date d'échéance du service.
- Suppression du service : 7 jours après la date d'échéance du service.

•Toute demande de renouvellement après expiration d'un 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, correspondant aux variations du cours des devises (Euro / Dollars ; Euro / Livre Sterling ; Euro / Franc Suisse ...).

•ALLS-HEBERG se réserve le droit de dénoncer le contrat a sa date d'échéance s'il estime que celui-ci peut nuire au bon fonctionnement de sa structure.

## **ARTICLE 5 : RESPONSABILITÉ 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, 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 également de ce fait à la suspension de ses 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.
- 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.
- ALLS-HEBERG n'est en aucun cas responsables des pertes de mot de passe ainsi que des piratages. Dans ce cas, le client s'engage à faire le nécessaire dans les plus brefs délais.
- Dans le cas où le client fait appel à diverses personnes pour le financement de ses services, seul le client reste le propriétaire du service.

## **ARTICLE 6 : RÉTRACTATION ET REMBOURSEMENT**

- Le Client renonce expressément à exercer son droit de rétractation conformément aux dispositions de l'article L.121-28 du code de la consommation.
- Cependant, ALLS-HEBERG s'accorde le droit de procéder à un remboursement sous 7 jours après la commande. Au-delà de ce délai, il ne sera plus possible d'y prétendre. Afin d'en bénéficier, le client devra contacter ALLS-HEBERG par ses moyens de support officiels. (Hors noms de domaines)
- En cas de remboursement vous acceptez que ceux-ci soient faits sous forme d'avoir. ALLS-HEBERG ne

rembourse en aucun cas par le moyen de paiement utilisé dans le cas de la démarche ci-dessus.

- Les noms de domaines ne sont ni remboursables, ni échangeables quelque soit la situation rencontrée.

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

## **ARTICLE 7 : LIVRAISON**

- ALLS-HEBERG s'efforce à livrer les services commandés dans un délai maximum de 48 heures ouvrées après le paiement de la facture. Cependant, de nombreux facteurs peuvent entraîner des retards sur la livraison des services indépendamment de la volonté d'ALLS-HEBERG.

## **ARTICLE 8 : 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 le biais du système [alls-heberg.info](https://alls-heberg.info) d'une éventuelle interruption du service, afin que le Client prenne ses dispositions. Mais n'en a pas l'obligation.

- 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.

- 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 gratuitement.

## **ARTICLE 9 : 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 défaillances des fichiers hébergés par le client.

- En cas de violations d'atteinte aux droits d'auteurs, ALLS-HEBERG se réserve le droit de suspendre le service en question.

## **ARTICLE 10 : MODIFICATION DES SERVICES**

- Il est rappelé qu'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 11 : 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](mailto:contact@alls-heberg.fr).

- 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 n'aboutit pas 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 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.

- Si le client n'est pas en accord avec les modifications des présentes conditions, il devra envoyer un Email à [administration@alls-heberg.fr](mailto:administration@alls-heberg.fr) mais accepte que son compte client soit résilié sans préavis pour 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, ticket (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.

## **ARTICLE 15 : DROIT APPLICABLE**

- Les sites internet et les services d'ALLS-HEBERG, leurs modalités et conditions générales d'utilisation et de ventes sont régis par le droit français, quel que soit le lieu d'utilisation.

- En cas de contestation éventuelle, et après l'échec de toute tentative de recherche d'une solution amiable, les tribunaux français seront seuls compétents pour reconnaître et traiter ce litige.

# ***Conditions Particulières ALLS HEBERG au 21/01/2018***

## **SOMMAIRE DE NOS CONDITIONS GÉNÉRALES**

- Article 1 : Objets
- Article 2 : Moyens d'exploitation
- Article 3 : Serveur VPS, VDI et VPN
- Article 4 : Nom de domaine
- Article 5 : Renouvellement
- Article 6 : Responsabilités
- Article 7 : Attaques DDOS

## **ARTICLE 1 : OBJETS**

- 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.

## **ARTICLE 2 : 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.

## **ARTICLE 3 : 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.

- 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) ainsi que les disques durs des serveurs VPS seront communiqués aux autorités compétentes en cas de besoin. Cependant, ces historiques ne seront en aucun cas diffusés sans requête judiciaire.

## **ARTICLE 4 : 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](mailto: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.

## **ARTICLE 5 : 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.

## **ARTICLE 6 : 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 du code pénal : 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 75000 euros d'amende.

©Tous droits réservés

[www.all-s-heberg.fr/cgv.pdf](http://www.all-s-heberg.fr/cgv.pdf)



220 ch. de gabardie 31200 Toulouse

Tél. : 09 72 57 36 46

Mail : [contact@allsgroup.fr](mailto:contact@allsgroup.fr)

Siret : **824 614 416 00017**

R.N.A : **W313025584**