

Conditions Spécifiques des Hébergements de BM Services

1. Objet

Les présentes Conditions Spécifiques (ci-après désignées « CS») s'appliquent, sans restriction, ni réserve, à toutes les offres d'hébergements proposées par la société BM Services. Elles complètent les Conditions Générales de Vente de BM Services.

Ces CS sont complétées par les devis et documents commerciaux remis au Client.

2. Définitions

Infrastructure : l'Infrastructure est l'ensemble des moyens techniques mis en œuvre par BM Services et nécessaires au fonctionnement des offres d'hébergement de BM Services.

Site : un Site est l'ensemble des pages, contenus et fonctionnalités mis à disposition par le Client à ses visiteurs et dont il souhaite héberger sur l'Infrastructure de BM Services.

Service : un Service est une fonctionnalité Web mise à disposition du client par BM Services.

3. Description des Services

BM Services propose au Client d'héberger son ou ses Sites Internet ainsi que toutes les données liées. BM Services propose également un ensemble de services annexes liés à cet hébergement.

3.1. Hébergement

BM Services met à disposition du Client un Service d'Hébergement à destination de son ou ses Sites.

Le Service d'Hébergement est spécifiquement conditionné pour accueillir les Sites réalisés par BM Services. Il se limite donc à l'hébergement des solutions proposées, élaborées et réalisées par BM Services. Il peut, avec l'accord explicite de BM Services, être utilisé pour héberger un Site ou un Service qui ne respecte pas la présente condition. Le cas échéant, le Client devra respecter les contraintes

de l'Infrastructure de BM Services telles que stipulées sur le contrat.

BM Services met à disposition du Client un espace prédéfini pouvant accueillir son Site, ses fichiers et ses données. BM Services met également à disposition du Client l'Infrastructure nécessaire à garantir l'accès du Site depuis le réseau Internet.

Le Site est hébergé sur un espace mutualisé, c'est-à-dire partagé avec d'autres Clients de BM Services. Les ressources mises à disposition par BM Services au Client restent la propriété de BM Services ou de son ou ses prestataires.

3.2. Nom de domaines

BM Services propose au Client de réserver et gérer un ou plusieurs noms de domaines. Ce ou ces noms de domaine restent la propriété du Client qui en conserve toutes les responsabilités légales. Il doit par exemple, mais pas uniquement, s'assurer le respect du ou des noms de domaine vis-à-vis des règles particulières de de son domaine d'activité, des bonnes mœurs, de la propriété intellectuelle ou de ses concurrents.

BM Services conserve tous les droits de gestion sur chaque nom de domaine durant toute la durée du contrat d'hébergement. Le Client ne peut intervenir directement sur celui-ci.

Lors de la dénonciation du contrat, BM Services transmettra la gestion de ce ou ces noms de domaine au Client. Si le Client souhaite transférer celle-ci à un tiers, il doit réaliser cette demande par écrit au moment de la dénonciation.

3.3. Messagerie électronique

BM Services propose au Client un Service de messagerie électronique associé à l'hébergement. Cette prestation consiste à la mise en place d'une plateforme de réception, stockage et envoi de courriels ainsi que la mise à disposition des protocoles traditionnels d'accès à une messagerie électronique.

La configuration du matériel et logiciel du Client afin d'utiliser cette plateforme reste à sa charge.

Tout comme l'hébergement, ce Service est mutualisé, c'est-à-dire partagé avec d'autres Clients des offres de BM Services.

4. Droits et obligations de BM Services

4.1. Evolutions de l'Infrastructure

BM Services se réserve le droit de substituer à tout moment son Infrastructure, notamment, mais pas uniquement, en cas de renouvellement du matériel informatiques de BM Services, de changement de prestataire, de mise en conformité, de réparation, maintenance, etc., de cette Infrastructure. BM Services s'engage dans la mesure du possible à informer préalablement le Client et à assurer, avec au besoin le concours de ce dernier, le transfert du ou des Services.

4.2. Disponibilité

BM Services s'engage à maintenir son Infrastructure fonctionnelle et à jour des dernières évolutions logicielles. BM Services s'engage à un taux de disponibilité annualisé de 99,9 %, soit moins de 43 minutes et 80 secondes par mois d'indisponibilité maximum.

Sont exclues de ce taux de disponibilité les coupures inférieures à 2 secondes par jour liées à la maintenance du serveur telles que l'amélioration de sa configuration ou la mise à jour de ses logiciels.

4.3. Interruption de service

Est considéré comme interruption de service toute défaillance de l'Infrastructure menant à une indisponibilité totale ou partielle des Services fournis par BM Services.

BM Services s'engage à réaliser à ses frais toutes opérations de maintenance dans le cas où l'interruption de service lui incomberait. Sont exclus de la garantie tous dommages résultant notamment d'une mauvaise utilisation, d'une utilisation abusive des services ou d'une négligence du Client, du non-

respect des instructions d'installation ou d'exploitation, d'une intervention effectuée par un tiers non agréé expressément par BM Services. Sont également exclues les demandes d'évolution.

Les interventions sont réalisées par le service d'intervention de BM Services joignable 24h/24, 7j/7, par téléphone au 04 66 42 68 31 ou par courrier électronique à support@bm-services.com.

Lorsque les interruptions de service trouvent leur origine dans un dysfonctionnement imputable à BM Services, elles sont traitées dans le délai suivant :

- niveau rouge (indisponibilité des services publics), analyse et solution en 24 heures ;
- niveau orange (tout autre dysfonctionnement), analyse et solution en 72 heures.

Ces délais s'entendent à partir de la première constatation. Dans le cas où le Client constate le dysfonctionnement, il doit en avertir au plus tôt le service d'intervention de BM Services.

Les interruptions de service trouvant leur origine dans un dysfonctionnement imputable au Client sont effectuées sur devis.

Le Client s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers, sauf si BM Services était dans l'impossibilité de remédier à la dite interruption de service dans un délai de 15 jours.

4.4. Restauration de service

BM Services s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la restauration de tout service défaillant. BM Services s'engage également, en cas de défaillance de l'Infrastructure, à assurer une restauration intégrale des données du Client telle quelles étaient au plus à J-1, c'est-à-dire de restaurer les données du Client avec au plus une perte d'un (1) jour de modifications, et ce dans les délais indiqués au 4.3.

4.5. Devoir de conseil

BM Services accompagne le Client dans le choix de ses noms de domaine. Toutefois, le Client est seul responsable des choix opérés.

Dès le choix du Client arrêté, BM Services s'engage à réserver les noms de domaine choisis sous 48 heures ouvrés à condition que ceux-ci soient disponibles.

5. Conditions financières et de durée

5.1. Durée

En souscrivant au Service ou en le renouvelant, le Client s'engage pour les douze (12) prochains mois.

5.2. Prix

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la signature du contrat.

Les Services commandés sont mentionnés sur le contrat.

BM Services se réserve la faculté de modifier ses prix lors du renouvellement du contrat selon les conditions en vigueur à ce moment-là. Les contrats sont reconductibles par tacite reconduction.

BM Services se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

5.3. Modalités de paiement

Le paiement s'effectue annuellement pour les douze (12) prochains mois

BM Services informera le Client de l'arrivée à échéance de ses Services trois (3) mois avant la date anniversaire et proposera au Client de renouveler les Services pour les douze (12) prochains mois en émettant la facture correspondante. Le paiement de cette facture au plus tard à son échéance entraîne la reconduction des services. Dans le cas où les factures ne seraient pas acquittées à échéance BM Services ne pourrait renouveler les prestations et décline toute responsabilité quant à la gestion des domaines et hébergements.

5.4. Cessation du contrat

5.4.1. Avant terme

Dans le cas où le Client souhaite récupérer la gestion de ses noms de domaine et de son hébergement, il doit en informer BM Services par courrier au plus

tard 15 jours avant la date d'échéance du contrat. BM Services transférera les domaines suivant les indications fournies par le Client et fournira une copie des données du Site sur le support le plus approprié.

Toute demande d'assistance du Client pour procéder au transfert de son site sera facturée suivant le taux horaire en vigueur. Ces factures étant payables d'avance.

Aucun remboursement total ou partiel de la prestation d'hébergement ne pourra être demandé par le Client dans le cas d'une résiliation en cours d'année.

5.4.2. A terme

Dans le cas où les factures ne sont pas acquittées, le contrat n'est pas reconduit. BM Services attire particulièrement l'attention du Client sur les risques de rachat du ou des noms de domaines par un tiers sans que le Client en soit averti.

Si le paiement arrivait après échéance, BM Services essaiera dans la mesure du possible de récupérer les noms de domaine et les données du Site. Cette intervention sera facturée suivant le taux horaire en vigueur.

6. Responsabilité

BM Services ne peut en aucun cas être tenu responsable de tous dommages subis par suite d'un dysfonctionnement ou de panne de la solution d'hébergement de BM Services.

BM Services décline systématiquement toute demande de dommages indirects causés par une panne des prestations fournies.