



Conditions particulières d'hébergement mutualisé

Mise à jour : 05/01/2023

Entre :

Le « Client »,

Personne physique ou morale signataire du bon de commande en ligne.

Et :

Gigatik.com

16 rue du 4 aout 1944 86150 Le vigeant - France

joignable sur son site Internet <https://gigatik.com/> et par téléphone au 07 82 02 58 72 (appel gratuit depuis un poste fixe).

Ci-après dénommée « Gigatik ».

Préambule :

Le Contrat comprend les présentes Conditions Générales de Vente, le Formulaire d'ouverture de compte, et les caractéristiques de l'offre choisie décrites sur le site internet <https://gigatik.com/>; l'ensemble est ci-après dénommé le « Contrat » Gigatik.com se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment et sans préavis les présentes Conditions Générales de Vente.

1 Définitions

Internet : Réseau mondial d'échange de données constitué de réseaux et serveurs reliés entre eux par le biais d'une interconnexion de réseaux de communications électroniques mondiaux, accessible à tout utilisateur pourvu du matériel informatique adéquat.

Accès à Internet : Service permettant aux Clients d'accéder au réseau Internet et à ses différents services (courrier électronique, consultation et création de services en ligne, et plus généralement les échanges de données à travers le réseau).

Bande passante : Désigne la capacité de transmission d'une liaison de transmission reliant le réseau de Gigatik au réseau Internet. Elle détermine la quantité d'informations (en bits par seconde) qui peut être transmise simultanément.

Espace client : Désigne le site Internet mis à disposition du Client afin que celui-ci procède de manière autonome aux opérations courantes de maintenance et de gestion des Services fournis.



Conditions particulières d'hébergement mutualisé

Flood : Désigne un problème de sécurité provoquant une utilisation anormale de la Bande passante, susceptible d'impacter les autres Usagers de Gigatik et/ou les usagers d'autres réseaux interconnectés aux réseaux auxquels accède Gigatik.

Hébergeur : Désigne la personne physique ou morale assurant au sens de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 une activité de stockage de tout contenu destiné à être mis à disposition du public par des services de communication au public en ligne.

IP ou Adresse IP : Série de numéros permettant d'identifier de façon unique un ordinateur sur le réseau Internet.

Phishing : Consiste en une technique frauduleuse utilisée par les pirates informatiques pour récupérer des informations confidentielles (identifiants bancaires, internet...) auprès d'internautes en les dupant par le biais d'un courrier électronique semblant provenir d'une entreprise de confiance, typiquement une banque, un site de commerce en ligne, un opérateur de communications électroniques.

Services : Désigne l'ensemble des services fournis par Gigatik au client, qui comprend le Service d'hébergement mutualisé et le Service de réservation de noms de domaine et les différents services supplémentaires attachés dans les conditions définies au présent Contrat.

Site ou Site Internet de Gigatik : Site Internet disponible à l'adresse GIGATIK.com donnant accès notamment à l'Espace Client.

Spam : Courrier électronique non-sollicité au sens de l'article 34-5 du Codes des Postes et Communications Électroniques, dans sa rédaction issue de la loi n°2004-496 du 10 Juin 2004.

Client : Désigne toute personne physique majeure disposant de la pleine capacité juridique ou morale (dans ce dernier cas, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés) ayant procédé à une ouverture de compte Gigatik, ayant reçu un courrier électronique émanant de Gigatik contenant ses Identifiants pour accéder aux Services et à l'Espace Client.

Espace web : Espace de stockage mutualisé alloué par Gigatik au Client

Système d'exploitation ou OS: Désigne le logiciel principal installé sur le Serveur de l'Usager.



Conditions particulières d'hébergement mutualisé

Hébergement mutualisé : Service d'hébergement comprenant l'accès à une plateforme d'hébergement partagé par l'ensemble des Clients ayant souscrit au Service et la fourniture de la connectivité Internet associé.

Hébergement Dédié : Service d'hébergement comprenant la fourniture d'un serveur physique ou virtuel dédié à l'usage de l'Usager, son hébergement au sein des locaux Gigatik et la fourniture de la connectivité Internet associée.

Serveur Cloud VDS : Service d'hébergement comprenant la fourniture d'un serveur virtuel dédié à l'usage du Client, une Adresse IP unique et dédiée ainsi que la fourniture de la connectivité Internet associée.

2 Services d'hébergement mutualisé

Gigatik propose au Client l'hébergement dans ses DNS d'un nom de domaine, l'espace disque associé ainsi que l'hébergement de cet espace. Moyennant le paiement d'une location dont le coût est fonction de la formule choisie, le client pourra choisir l'adresse de son site Web. Il faudra néanmoins que celle-ci soit disponible et que le client remplisse les conditions nécessaires éventuelles et fournisse les documents adéquats.

Le contenu de l'espace Web est réalisé par le client sous sa seule responsabilité. Il en est l'éditeur au sens de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 modifiée par la loi n° 2000-719 du 1er août 2000.

Ainsi, le client dispose d'une totale liberté quant au contenu de son espace Web, dans la mesure où celui-ci est conforme aux lois et réglementations en vigueur, nationales comme internationales, notamment en matière de propriété intellectuelle, littéraire et artistique, et ne contient aucune information qui pourrait être considérée comme dénigrante, diffamatoire ou injurieuse, ou portant atteinte à la vie privée, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public. Le client s'engage à mettre en ligne les coordonnées de Gigatik et plus généralement à se conformer aux dispositions de la loi n° 2000-719 du 1er août 2000.

Gigatik met à la disposition du client des adresses email, des alias emails et des redirections d'emails dont le nombre est défini dans l'offre souscrite par le Client. Le Client pourra choisir ses adresses dans la mesure où elles sont disponibles et acceptées par. Gigatik se réserve le droit, à tout moment et sans préavis, de supprimer une ou l'ensemble des adresses emails, alias et redirections, si l'usage qui en est fait n'est pas conforme aux règles d'usage de l'Internet. Un certain nombre d'adresses techniques sont réservées (comme par exemple abuse@, postmaster@, ...).



Conditions particulières d'hébergement mutualisé

Le Service d'hébergement mutualisé ne peut se substituer aux besoins techniques qui nécessiteraient des ressources dédiées au client pour le bon fonctionnement de son espace web. Par conséquent, si les hébergements mutualisés du client utilisent en moyenne plus de 5% des ressources techniques totales, Gigatik pourra suspendre les Services du Client pour préserver la qualité de service des autres utilisateurs.

3 Mise à disposition de l'hébergement mutualisé

En cas d'achat de nom de domaine par Gigatik pour le client, Gigatik sera inscrit comme *technical contact* et *billing contact*. En cas de transfert, le client s'engage à inscrire Gigatik comme *technical contact* dans les informations du domaine.

Gigatik ne pourrait être tenu responsable du dysfonctionnement d'un nom de domaine lié à des données techniques erronées.

L'achat et le transfert de noms de domaine sont soumis à des conditions imposées par les organismes d'enregistrement (BOOKMYNAME, AFNIC.FR,...).

Concernant l'enregistrement d'un nouveau nom de domaine, Gigatik informera le client que les coordonnées nécessaires à la création du domaine seront transmises aux organismes d'enregistrement, AFNIC, BOOKMYNAME, et autres.

4 Conditions particulières liées aux noms de domaine

Gigatik ne joue qu'un rôle intermédiaire entre le Client et l'autorité d'attribution et de gestion des noms de domaine sur Internet. Les extensions gérées par Gigatik sont indiquées sur le site Internet.

Les noms de domaines sont déposés à compter du paiement effectif du Service et de la transmission des éventuels documents administratifs complémentaires de dépôt.

Certaines extensions demandent des documents complémentaires, qui doivent être adressés par courriel : contact@gigatik.com.



Conditions particulières d'hébergement mutualisé

Les modalités administratives de dépôt, gestion et transfert des noms de domaine sont indiqués dans la documentation du Site Internet de Gigatik et/ou dans l'Espace Client.

À l'issue de l'expiration du nom de domaine, malgré les multiples relances, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer pour le renouveler tardivement. Ces frais sont indiqués dans la fiche tarifaire disponible sur le Site Internet de Gigatik et/ou dans l'Espace Client.

Le délai de rétractation ne sera pas applicable pour l'achat d'un nom de domaine étant donné que toute commande d'un nom de domaine sera automatiquement traitée et facturée par le registre.

5 Moyens – Conditions d'exploitation

L'Infrastructure d'hébergement Web de Gigatik est accessible pour le grand public par le réseau Internet au moyen de stations connectées au réseau Internet.

Gigatik garantit un accès au service d'hébergement Web du Client dans les conditions d'une fréquentation raisonnable et un accès au service de messagerie électronique dans des conditions d'utilisation raisonnable.

Dans l'hypothèse où l'accès au Service ne pourra être maintenu en raison d'un trafic excédant les capacités du Service, les parties se concerteront afin d'envisager des modifications techniques et financières des conditions d'hébergement du Client.

6 Obligations de Gigatik

Gigatik s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. Il ne répond que d'une obligation de moyens.

Gigatik s'engage à :

- Assurer l'accès au Service 24 h/24 tous les jours de l'année
 - o Gigatik informera le Client, dans la mesure du possible, dans un délai raisonnable, par courrier électronique ou au travers de l'Espace Client, d'une éventuelle interruption du service, afin que le Client prenne ses dispositions.



Conditions particulières d'hébergement mutualisé

- Intervenir rapidement en cas d'incident
 - o En cas d'incident grave portant atteinte au bon fonctionnement de la plateforme d'hébergement Web de Gigatik, Gigatik s'efforcera de prendre toute mesure nécessaire au maintien du Service. À cette fin, Gigatik pourra procéder au basculement du Service vers une nouvelle plateforme d'hébergement Web pour la durée de l'incident ou de la maintenance. Pendant cette période, le Client reconnaît que les performances du Service peuvent être partiellement dégradées.
- Assurer le maintien au meilleur niveau de qualité de ses outils.
- Protéger, dans la mesure du possible, sa plateforme d'hébergement Web

7 Responsabilité de Gigatik

Gigatik se réserve le droit d'interrompre le Service, notamment si ce Service constitue un danger pour le maintien de la sécurité de la plateforme d'hébergement Web de Gigatik, que ce soit suite à un piratage dudit Service, ou à la suite d'une non- installation de mise à jour d'application ayant pour conséquence la détection d'une faille dans la sécurité du système.

Gigatik s'engage à rétablir la connexion sur demande du Client, dès que les interventions de correction auront été effectuées par le Client. Toutefois, au regard de la gravité des faits, Gigatik se réserve la possibilité de procéder à la résiliation du Service.

Gigatik ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les sites hébergés sur le Service du Client, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit.

Gigatik ne saurait être tenu pour responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et, en particulier, de son ou ses fournisseurs d'accès.

Gigatik ne pourra être tenu responsable envers le Client de l'introduction d'un virus informatique sur le Service du Client.

Gigatik ne saurait être tenu responsable d'une défaillance ayant pour origine une mauvaise utilisation du Service par le Client.



Conditions particulières d'hébergement mutualisé

En conséquence, Le Client s'engage à conserver une copie des données transmises et stockées sur le service d'hébergement.

8 Obligations et responsabilité du Client

8.1 CONTENU

Dans le cas où l'Espace web mis à disposition du Client :

- Est piraté ou attaqué,
- Est utilisé pour héberger des outils du type « Topsites »,
- Est utilisé pour héberger des outils du type « Autosurf » (site visant à faire gagner des crédits, points convertibles en visites afin de faire augmenter le trafic d'un site),
- Est utilisé pour héberger des outils du type partage de fichiers (tel que Owncloud, ...),
- Est utilisé pour héberger des données n'ayant pas pour finalité d'être publiées sur internet (tels que sauvegardes, backups, archivage de données privées ou professionnelles, ...),
- Est utilisé comme miroir de téléchargement,
- Contient des programmes ou services relatifs au protocole IRC (notamment Bots, Proxy, Bouncers, ircd...),
- Permet de relayer des requêtes internet par un serveur mandataire «Proxy», en particulier les réseaux «TOR», «FreeNet», «Hacktivismo» et «A4Proxy»,
- Contient des logiciels piratés,
- Contient des logiciels de partage de photos, vidéos, images, documents (tels Photobucket ou Tinypic),
- Contient des outils ou programmes permettant de réaliser du scan d'adresses IP,
- Contient des outils ou services relatifs aux méthodes utilisées en cryptanalyse pour trouver un mot de passe ou une clé de chiffrement (Force Brute),
- Contient des sites internet de détournement (Phishing),
- Contient des outils et/ou programmes permettant de réaliser des actions répréhensibles (notamment « Flood »),



Conditions particulières d'hébergement mutualisé

- Est utilisé pour héberger des salons de discussion de type « CAMFrog » ou équivalent,
- Est utilisé afin d'exécuter des programmes côté serveur (tels IRC, portes dérobées ou autres),
- A fait l'objet d'une réquisition de la part des autorités administratives et/ou judiciaires,

Gigatik se réserve la possibilité d'interrompre sans préavis les Services mis à disposition du Client. En outre, le Client ne pourra prétendre obtenir d'indemnisation pour les éventuelles pertes de données et/ou interruptions de service qui en résulteraient.

À l'issue de cette suspension, le client aura le choix entre résilier le Service définitivement sans pénalités, ou demander une prestation spécifique de diagnostic de l'incident et de réactivation du Service facturé au prix de 20 € hors taxes.

8.2 SECURITE ET INSTALLATION DES MISES A JOUR

Il est rappelé que le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de l'ensemble des logiciels et services utilisés et/ou hébergés sur son Espace Web.

À ce titre, afin de maintenir le niveau de sécurité de la plate-forme technique Gigatik, il est rappelé que le Client doit procéder sans délai excessif aux mises à jour des logiciels pour lesquelles un défaut de sécurité a été relevé par le Client et/ou l'éditeur dudit logiciel et/ou Gigatik.

Les données circulant sur le réseau Internet sont susceptibles d'être détournées, la communication par le Client de données confidentielles est faite à ses risques et périls.

Le Client autorise Gigatik, dans le cadre d'un service de maintenance à distance, à accéder à son Espace Web et à y opérer les opérations de maintenance structurelle nécessaires.

8.3 ENVOI DE COURRIER ELECTRONIQUE

Le Client s'engage à ne pas se servir des fonctionnalités du Service pour envoyer des courriers électronique non-sollicités (Spam).

En cas de non-respect de cet engagement, le Client reconnaît que Gigatik est en droit de limiter, de restreindre, d'interrompre ou de suspendre définitivement tout ou partie des Services mis à disposition du Client pendant une durée indéfinie, voire de rompre définitivement le Contrat en cas de non-respect des avertissements envoyés par e-mail au Client.



Conditions particulières d'hébergement mutualisé

8.4 UTILISATION DE SCRIPTS (PHP, ...)

Gigatik fournit des offres d'hébergement Web qui permettent l'utilisation de scripts CGI, PHP et d'autres programmes exécutables. Ces scripts utilisant beaucoup plus de ressources système que de simples pages, leur utilisation doit donc être raisonnable.

Dans le but de fournir un service de bonne qualité à tous ses Clients, Gigatik se réserve le droit d'arrêter l'exécution de scripts CGI et PHP si ceux-ci prennent trop de puissance serveur et mettent en péril, indépendamment des restrictions citées ci-dessous, le bon fonctionnement de la plateforme d'hébergement Web de Gigatik.

Gigatik fera son possible pour aviser les Clients qui utilisent des scripts utilisant un trop grand pourcentage de ressources système avant de suspendre ces derniers.

Le client est averti que l'utilisation non-conforme à ce qui est indiqué ci-dessus peut être de nature à rendre incompatible le fonctionnement du Service sur la plateforme d'hébergement Web de Gigatik, et exposer le Service concerné à une suspension sans préavis afin de garantir une qualité de service acceptable à l'ensemble des clients de la plateforme.

Les scripts ne doivent en aucun cas interagir avec la configuration du Service ou du matériel. L'exécution de scripts de ce type pourra entraîner la suspension immédiate des Services mis à disposition du Client. En conséquence, pour apprécier le caractère raisonnable de l'utilisation des scripts au regard d'une plateforme d'hébergement Web, seront utilisés les critères suivants :

- Trafic quotidien,
- Nombre de requêtes Web par jour (html, php, cgi, jpg, gif et autres),
- Utilisation du processeur de la machine ("CPU"),
- Utilisation de la mémoire RAM,
- Accès à un serveur SQL limité en nombre de requêtes simultanées (Gigatik vous recommande d'établir des connexions courtes et les fermer après utilisation),
- Pour d'autres raisons non définies par les présentes mais qui, selon l'appréciation de Gigatik, risqueraient de mettre en péril le système informatique de Gigatik. Le Client sera tenu de faire connaître la raison précise pour laquelle il utilise les scripts.



Conditions particulières d'hébergement mutualisé

Les alertes sont envoyées lorsque l'un des critères est atteint, et le client est alors tenu de valider la bonne réception de cette alerte par un e-mail en retour, et la bonne compréhension de la demande formulée par Gigatik.

Si le client ne valide pas cet e-mail dans les 12 heures, Gigatik se réserve le droit de suspendre le Service.

En revanche, si les scripts causent des problèmes aux autres clients (notamment en cas de piratage ou d'attaque) ou que ceux-ci pénalisent le service dans sa globalité, ils pourront être stoppés sans préavis.

Le Client reconnaît qu'au regard de l'utilisation soutenue de ces fonctionnalités, il peut être incité à opter pour une offre d'hébergement Web supérieure ou une plateforme supérieure (VDS, serveur dédié, etc).

8.5 UTILISATION DES BASES DE DONNEES

L'accès aux bases de données SQL n'a pas pour vocation à être utilisé en dehors de la plateforme d'hébergement Web de Gigatik. Toutefois, dans le cadre de certaines offres ou d'options spécifiques, un accès extérieur à la plateforme d'hébergement Web de Gigatik peut être activé (« Accès externe aux bases de données »), celui-ci doit être utilisé à des fins d'administration et de maintenance des bases de données SQL. Il n'a pas pour vocation à utiliser les bases de données SQL fournies par Gigatik dans le cadre du Service souscrit pour le fonctionnement de programmes (jeux, applicatifs métiers, ...), de sites internet (sur des serveurs ne faisant pas partie de la plateforme d'hébergement Web de Gigatik) ou de toute autre utilisation spécifique pour laquelle ce service n'est pas destiné.

En cas de non-respect de ces conditions d'utilisation, le Client reconnaît que Gigatik est en droit de limiter, de restreindre, d'interrompre ou de suspendre définitivement l'accès externe aux bases de données SQL du Client.

Les serveurs de base de données SQL étant par nature limités en nombre de requêtes simultanées, et afin de préserver la qualité de service des autres utilisateurs de la plateforme d'hébergement Web de Gigatik, une limitation de requêtes par heure et de connexions simultanées sont appliquées. Ces limites sont fonction de l'offre souscrite par le Client et consultables sur le Site Internet de Gigatik et/ou dans l'Espace Client.



Conditions particulières d'hébergement mutualisé

Les connexions persistantes aux bases de données SQL sont interdites.

8.6 UTILISATION DE LA MESSAGERIE

Le Client s'engage à mettre en place les moyens de sauvegarde nécessaires à la pérennité de son activité.

Le Client s'engage à conserver sur son ordinateur personnel une copie des données transmises.

8.7 TAILLE ET ESPACE DE STOCKAGE

Le Client est responsable du respect du volume de trafic et de l'espace de stockage autorisé par l'offre d'hébergement et options auxquelles il a souscrit.

Le stockage d'un grand nombre de fichiers pouvant nuire considérablement aux performances de la plateforme d'hébergement Web l'espace Web mis à la disposition du Client est limité à 200 000 fichiers.

Si le Client dépasse cette limite, une restriction de l'accès FTP pourra être établie et le Client recevra des alertes de Gigatik. Si rien n'est fait par le Client pour diminuer le nombre de fichiers, Gigatik se réserve le droit de suspendre l'Espace Web du Client sans qu'aucune réclamation ne puisse être effectuée.

Le Client s'engage à mettre en place les moyens de sauvegarde nécessaires à la pérennité de son activité.

Le Client s'engage à conserver une copie sur son ordinateur personnel des données transmises.

8.8 BANDE PASSANTE / TRAFIC

Lorsque l'offre d'hébergement souscrite par le Client est limitée en terme de bande passante, tout dépassement de cette limite entraînera une coupure des Services sans préavis, ni recours possible à l'encontre de Gigatik.

Lorsque l'offre d'hébergement souscrite par le Client prévoit une bande passante non limitée, le Client s'engage à maintenir une certaine normalité et à faire en sorte que le trafic généré sur son site Internet ne soit pas de nature à perturber le Service vis-à-vis des autres clients. Si les flux de données d'un client gênent ceux d'autres clients, Gigatik se réserve le droit de stopper les Services du Client sans notification ou/et de facturer de supplément.



Conditions particulières d'hébergement mutualisé

Gigatik se réserve le droit absolu de décider si les flux sont excessifs ou non.

9 Durée du contrat

Les Services d'hébergement mutualisé sont souscrits pour une période au choix du Client, dans la limite minimale de 1 mois. Le Client effectuera le renouvellement de ses hébergements mutualisés à partir de son Espace Client en validant un paiement par carte bancaire, par Paypal, par chèque ou virement. Le client sera tenu informé de la reconduction du contrat par courrier électronique à l'adresse email de contact administrative.

Gigatik adressera au Client des rappels par courrier électronique, à partir de 30 jours avant l'expiration du Service, en vue de renouveler ses Services.

Les services d'hébergement mutualisés Gigatik s'arrêtent à leur date d'expiration ; par conséquent, les sites Internet associés seront suspendus jusqu'au paiement effectif du renouvellement.

En cas de renouvellement des Services d'hébergement mutualisé au-delà de leur date d'expiration, des frais supplémentaires seront facturés au titre de remise en ligne de l'Espace web du Client, dont les coûts associés sont indiqués dans la Brochure Tarifaire.

À défaut de règlement dans les 15 jours suivant la date d'expiration des Services, Gigatik supprimera l'ensemble des données stockées sur sa plateforme d'hébergement Web sans que le client ne puisse prétendre à la fourniture d'une sauvegarde de ses données.