

En achetant un hébergement, un nom de domaine ou tout autre service ou produit auprès de Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost), vous (le client) concluez un accord avec Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) qui est lié par les conditions de service décrites dans le présent document. Le présent accord doit être interprété à tous égards conformément aux lois en Suisse, applicables aux contrats exécutoires dans ce pays. En complétant le processus de commande, vous acceptez d'avoir lu, compris et être lié par ces conditions de service ainsi que les conditions générales de Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre.

1. DÉFINITIONS

1.1 Service d'hébergement – Tout espace mutualisé, revendeur, virtuel ou dédié utilisé pour stocker et diffuser du contenu sur le web.

1.2 Services additionnels – Tout produit ou service considéré comme un « addon » à un service d'hébergement principal, ou qui couvre les frais uniques pour le travail supplémentaire effectué par un membre du personnel de Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost).

1.3 Utilisation des ressources – Toutes les ressources allouées au client pour permettre le stockage et la livraison du contenu web au sein d'un service d'hébergement. Cela comprend, sans s'y limiter, l'espace disque, la mémoire, le processus et la bande passante.

1.4 Abonnement – La durée (mensuelle, trimestrielle, semestrielle, annuelle) applicable au service acheté.

1.5 Espace client – Une interface de gestion de compte pour gérer la facturation de l'hébergement, des noms de domaine ou des services supplémentaires achetés, y compris les factures, les coordonnées et les enregistrements de domaines.

1.6 PUA – Politique d'utilisation acceptable, elle permet de définir les limites d'utilisation de chaque service.

2. IDENTITÉ

- Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre
- Av du Rothorn 11
- 3960 Sierre
- Tel: 078 950 4171
- Directeur gérant: Raoul Baudlez

3. FRAIS

3.1 Paiement – L'activation de tout nom de domaine ou hébergement ou service supplémentaire dépend de la réception par Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) du paiement des frais indiqués sur le site web ou de toute autre documentation ou devis personnalisé fourni au client. Les paiements

ultérieurs sont dus à la date anniversaire chaque 30 septembre de chaque année de la période d'abonnement sauf disposition différente et conclue avec le client à l'avance pour le service de la période d'abonnement suivante. Tous les frais de service sont indiqués dans la description du produit ou seront communiqués au client avant que le paiement ne soit exigé pour tout devis personnalisé ou service commandé par téléphone.

3.2 Frais d'installation – Le client accepte de payer à l'avance et en totalité tout montant de nature non récurrente nécessaire au déploiement initial du service d'hébergement acheté. Ces frais sont indiqués comme frais d'installation dans la description du service ou seront divulgués dans tout devis personnalisé avant tout approvisionnement de serveur, acquisition d'équipement ou d'installation par Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost).

3.3 Frais récurrents – Tous les abonnements pour les services de noms de domaine et d'hébergement fournis par Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) sont récurrents par nature et le client s'engage à payer tous les frais récurrents énumérés dans la description du service à l'avance à chaque date anniversaire pour confirmer le renouvellement de son service.

3.4 Frais non remboursables – Certains frais payés à Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) sont considérés comme non remboursables en raison de la nature du produit ou du service acheté et cela comprend, mais n'est pas limité à ce qui suit :

3.4.1 Produits de tiers – Les produits fournis par Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) où Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) agit en tant que revendeur pour un autre fournisseur (par exemple, les enregistrements de domaines, les certificats SSL, les licences de messagerie Google et Microsoft, les licences de produits de tiers) sont fournis en tant que produits non remboursables et les remboursements ne peuvent pas être effectués une fois que le produit a été activé sur un compte.

3.4.2 Temps d'administration avancé – Les services pour lesquels un travail supplémentaire doit être effectué par le personnel de Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) ne sont pas remboursables une fois que le travail supplémentaire a été effectué.

3.5 Factures et relevés – les factures sont fournies au client par e-mail en utilisant l'adresse e-mail de contact attribuée au client ou tout autre contact de facturation supplémentaire dans le système de facturation de Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost). Si le client souhaite recevoir une copie originale de sa facture, il doit formuler sa demande au support clientèle en indiquant l'adresse postale à laquelle il souhaite recevoir la facture.

3.6 Relevés – Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) ne fournit pas de relevés écrits ou imprimés. Toutefois, l'historique des factures d'un compte est toujours disponible pour être consulté par le client sur son espace dédié.

3.7 Défaut de paiement – Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) peut temporairement refuser le service ou résilier le présent accord en cas de défaut de paiement par le client des frais d'abonnement applicables aux frais

récurrents lorsque les frais sont en retard de 10 jours. Cette résiliation ou ce refus ne libère pas le client de la responsabilité du paiement de tous les frais accumulés pour les services renouvelés, plus les intérêts raisonnables et les frais de recouvrement. Les comptes qui ne sont pas recouvrables par Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) peuvent être remis aux poursuites, ce qui peut entraîner des frais supplémentaires ou des amendes.

4. REMBOURSEMENTS, LITIGES ET ANNULATIONS

4.1 Garantie de remboursement – Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) offre une garantie de remboursement de 30 jours pour les services d'hébergement mutualisé ou revendeur sous certaines conditions entraînant des ruptures de service.

4.2 Remboursements – Tous les paiements effectués à Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) ne sont pas remboursables, sauf si la période de remboursement est applicable et que la demande de remboursement est faite dans les 30 jours suivant la date d'activation du service. Les frais uniques d'installation et les frais supplémentaires ne sont pas remboursables, sauf lorsqu'un hébergement commandé ou un service supplémentaire ne peut être fourni par Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost). Lorsqu'un service commandé ne peut pas être fourni mais qu'un service alternatif est fourni à sa place, tous les frais d'installation uniques applicables restent dus. Les remboursements ne sont pas fournis automatiquement et doivent être demandés par le client dans les 30 jours suivant la demande d'annulation.

Le remboursement des paiements effectués par PayPal ou carte bancaire internationale sont effectués sur compte PayPal émetteur ou le compte bancaire lié à la carte internationale utilisée pour le paiement.

Pour tous les autres moyens de paiement le remboursement est effectué au compte indiqué par le client.

4.3 Litiges – Tous les litiges relatifs aux surfacturations ou à la facturation doivent être signalés dans les 60 jours suivant le moment où le litige est survenu. Si vous contestez une charge à l'émetteur de votre carte de crédit qui, à la seule discrétion de Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost), est une charge valide en vertu des dispositions des présentes conditions de service, vous acceptez de payer à Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) des « frais administratifs » d'un minimum de CHF 150.

4.4 Annulation du service par le client – Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) fournit un service récurrent et continu qui restera actif jusqu'à sa date d'échéance. Si le client ne procède pas au paiement, le service est automatiquement suspendu. Le client peut à n'importe quel moment formuler une demande d'annulation avant la période de reconduction du contrat, il aura donc le choix entre l'annulation immédiate du service ou à la fin de son abonnement. Dans le cas où une demande d'annulation est formulée, aucune facture de renouvellement n'est envoyée et le compte est suspendu à échéance.

4.4.1 Pas de frais d'annulation – Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) ne facture pas de frais d'annulation et ne rembourse pas les frais prépayés, sauf si la garantie de remboursement est applicable.

4.4.2 Pas d'accès au compte – Si le client souhaite annuler un service et ne peut pas accéder à son espace client pour une raison quelconque, le client doit prendre contact avec Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) par téléphone ou par ticket de support pour obtenir les informations de connexion nécessaires ou les instructions pour procéder à la demande d'annulation.

4.4.3 Données du client – En cas d'annulation réussie d'un service d'hébergement, toutes les données stockées dans le service annulé seront supprimées. Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) ne fournit aucune garantie que les données du client seront récupérables une fois le processus d'annulation terminé.

4.5 Annulation du service par Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) – Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) peut annuler le service d'hébergement du client pour toute violation des présentes conditions de service ou les conditions d'utilisation sans notification préalable. Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) ne fournit aucune garantie que les données du client seront récupérables une fois le processus d'annulation terminé.

5. PROPRIÉTÉ DU COMPTE

5.1 Propriétaire du compte – L'email principal et les coordonnées du titulaire de l'espace client est considéré comme le propriétaire légal du compte. L'hébergement individuel ou les services supplémentaires qui sont associés à un compte sont contrôlés par le propriétaire du compte et les modifications et mises à jour des informations d'un compte ne peuvent être effectuées que par le propriétaire du compte ou son contact supplémentaire autorisé. Le propriétaire du compte est établi au moment de la création du compte. Les coordonnées d'un propriétaire de compte doivent être celles d'une personne réelle. Il n'est pas permis d'utiliser des noms fictifs ou « faux » pour les coordonnées d'un propriétaire de compte. Les comptes contenant des noms fictifs ou « faux » et des coordonnées qui ne reflètent pas les coordonnées d'une personne réelle peuvent être suspendus ou résiliés sans préavis.

Le titulaire légal d'un nom de domaine enregistré chez Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) est le propriétaire du compte par défaut ou le contact que le propriétaire du compte indique lors de l'enregistrement du nom de domaine.

5.2. Informations sur le compte – Le client garantit que toutes les informations fournies à Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) sont véridiques, correctes, exactes et à jour et que la personne désignée comme propriétaire du compte est âgée de 18 ans ou plus et est légalement habilitée à agir et à conclure le présent contrat en tant que client ou au nom du client.

5.2.1 Maintien des informations du compte – Le client est responsable du maintien des informations de contact renseignées sur son compte et le défaut de maintien à jour des

informations de contact ne garantit pas l'exonération des frais, des frais en retard ou des avertissements émis par Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost).

5.3 Contact supplémentaire autorisé – Le propriétaire du compte peut ajouter et autoriser une ou plusieurs personnes de contact supplémentaires pour agir en son nom.

Pour que tout contact supplémentaire ajouté à un compte puisse demander des modifications de compte, le contact supplémentaire autorisé doit être configuré comme un sous-compte avec ses propres informations de connexion et avoir les autorisations appropriées. Si le contact supplémentaire autorisé n'est pas activé en tant que sous-compte, le contact n'aura que des autorisations limitées pour prendre en charge un service et ne pourra pas demander de modifications de la configuration de l'hébergement ou du nom de domaine.

5.4 Transfert de compte – Le rôle de propriétaire de compte peut être transféré à un autre contact supplémentaire autorisé ou à un client Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) en contactant notre équipe de support.

5.5 Fermeture de compte – Un compte sera automatiquement marqué comme inactif lorsqu'aucun hébergement actif ou nom de domaine ou service supplémentaire n'est exploité sous le compte. Le client garde l'accès à ce compte et peut l'utiliser à tout moment pour consulter son historique de commandes ou de services, ou pour commander un nouveau service.

6. ENREGISTREMENT, TRANSFERT ET RENOUELEMENT DE DOMAINES

6.1 Enregistrements de domaines – les enregistrements de noms de domaine réussis qui ont terminé la procédure d'enregistrement et sont considérés comme actifs par le bureau d'enregistrement de domaines sont définitifs et ne peuvent être annulés ou remboursés. Certaines extensions de domaine peuvent nécessiter des informations supplémentaires pour compléter l'enregistrement et Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) ne fournit aucune garantie qu'un enregistrement de domaine commandé sera confirmé par le bureau d'enregistrement. Il est de la seule responsabilité du client de vérifier quelles informations sont nécessaires pour enregistrer un domaine particulier avant de passer une commande d'enregistrement de domaine.

Dans le cas où des informations supplémentaires sont requises par le bureau d'enregistrement pour valider l'enregistrement d'un nom de domaine, Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) contactera le client pour les lui demander. Si le client ne répond pas dans les délais ou si le bureau d'enregistrement refuse de valider le domaine, les frais sont remboursés selon la politique de remboursement décrite ci-haut.

6.2 Transferts de domaines – Les transferts de domaines prennent généralement de 5 à 7 jours une fois que l'autorisation finale a été reçue par le bureau d'enregistrement de domaine. Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) n'a pas le pouvoir d'accélérer un transfert de domaine et ne peut donner aucune garantie quant au temps nécessaire pour effectuer un transfert. Le client doit s'assurer que toutes les informations de contact sont à jour avec le registraire de domaine actuel et que les codes de transfert appropriés ont été obtenus avant de passer une commande de

transfert de domaine à Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost).

6.3 Renouvellement de domaine – Les domaines doivent être renouvelés avant leur date d'expiration pour éviter leur suspension. De multiples notifications sont envoyées au client pour l'informer des prochains renouvellements de domaines à partir de 60 jours avant la date d'expiration indiquée. Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) n'a aucun contrôle sur le maintien d'un nom de domaine actif une fois qu'il a atteint sa date d'expiration et n'assume pas la responsabilité de l'inaccessibilité d'un site web parce que le client n'a pas renouvelé son nom de domaine.

6.4 Conditions particulières liées à la réservation des noms de domaines .ch

6.4.1 Obligations et droits du demandeur/titulaire

Le Demandeur ou le Titulaire reconnaît qu'il a lu les dispositions de la loi suisse concernant l'application de celle-ci sur les noms de domaine.

Le Titulaire bénéficie d'un usage exclusif et personnel du nom de domaine enregistré pendant sa période de validité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

Au moment de l'enregistrement ou du renouvellement d'un nom de domaine, tout Demandeur ou Titulaire est censé avoir accepté la collecte, le stockage et le traitement des données ainsi que la publication des données « WHOIS ». Les données mentionnées lors de l'enregistrement seront visibles sur les bases de données WHOIS publiques. Le Titulaire ne peut pas cacher ces informations.

Le choix, l'utilisation et l'exploitation d'un nom de domaine, ainsi que les sous domaines y afférents, relèvent de la responsabilité du Titulaire. Ce dernier utilise le nom de domaine enregistré et les sous domaines y afférents pour son propre besoin, sans porter atteinte aux droits et aux intérêts des tiers.

Le Titulaire est représenté par une personne physique, dite contact administratif, dûment mandatée à cet effet et établie au Maroc. Au cas où le Titulaire est une personne physique, il peut être lui-même le contact administratif.

Le Titulaire reconnaît et convient que le contact administratif est autorisé par ses soins à agir à titre de mandataire du Titulaire dans le cadre de l'enregistrement et de la gestion du nom de domaine. En cas de différence entre le Titulaire et son contact administratif lors d'une opération de gestion d'un nom de domaine, la position du Titulaire prévaudra.

Le Titulaire doit fournir au Prestataire des adresses postale et électronique effectives le concernant, ainsi que des adresses postale et électronique effectives de son contact administratif.

Le Titulaire doit s'assurer que tous les renseignements relatifs à l'enregistrement d'un nom de domaine, communiqués à son Prestataire, sont à jour, complets et exacts. Il est tenu d'en assurer la mise à jour immédiate en cas de changement les affectant. Le Titulaire est tenu de vérifier que les données publiées sur le « WHOIS » sont complètes et exactes, et de procéder sans délai aux mises à jour nécessaires auprès du Prestataire.

Le Titulaire peut renouveler à tout moment son nom de domaine conformément à la décision de nommage. A l'expiration du nom de domaine, le Titulaire est tenu de renouveler son nom de domaine durant la période de grâce de renouvellement s'il souhaite le maintenir.

A l'expiration d'un nom de domaine, le Prestataire peut le résilier au cas où le Titulaire ne procède pas au paiement des frais de renouvellement y afférent.

Le Titulaire peut résilier son nom de domaine avant sa date d'échéance. Le nom de domaine dispose d'une période de grâce de résiliation durant laquelle le Titulaire peut procéder à son réenregistrement.

Le Titulaire a le droit de demander le changement du Prestataire à tout moment, sous réserve du respect des dispositions de la décision de nommage et du présent contrat.

Le Titulaire a le droit de transférer son nom de domaine à une autre personne, sous réserve du respect des termes de la décision de nommage et du présent contrat.

Le Titulaire s'engage à se soumettre à la procédure alternative de résolution de litiges, et à toute décision des autorités suisses compétentes.

6.4.2 Obligations et droits de Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost)

Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) doit procéder aux modifications relatives aux noms de domaine et aux Titulaires sur le Registre, à chaque fois que lesdites modifications lui sont communiquées par le Titulaire.

A la résiliation du nom de domaine, Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) est tenu d'en informer le Titulaire, en lui précisant la période de grâce de résiliation durant laquelle il peut récupérer le nom de domaine résilié à tout moment.

Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) est tenu de mettre à la disposition des Titulaires un site web comprenant impérativement ses coordonnées complètes et à jour. Il doit publier, également, sur ce site, toutes les modifications apportées par l'ANRT aux dispositions réglementaires et aux procédures d'enregistrement et de gestion des noms de domaine.

Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) doit informer sans délai le Titulaire concerné de tout gel, blocage ou suppression d'un nom de domaine.

A tout moment, et à la demande du Titulaire, Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) est tenu de lui fournir gratuitement le(s) code(s) d'autorisation, aussi appelés codes d'autorisation de transfert (EPP) d'un ou de plusieurs noms de domaine, dans un délai d'un (5) jours ouvrables à la réception de ladite demande.

Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) est tenu d'assister les Titulaires pour l'enregistrement, le renouvellement, la résiliation et le

transfert des noms de domaine, ainsi que la mise à jour des informations y afférentes. Il est tenu d'apporter tout support nécessaire aux Demandeurs et Titulaires des noms de domaine en vue de renseigner correctement les informations requises.

Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) ne doit collecter, utiliser ou communiquer aucune donnée, personnelle ou autre, relative à un Titulaire, à des fins autres que celles prévues par l'enregistrement et la gestion des noms de domaine du Titulaire et ce, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur. L'utilisation de ces données doit se faire en conformité avec la réglementation sur la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

CONDITIONS GÉNÉRALES ET LIMITES DE SUPPORT

7.1 Limites d'assistance – Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) fournit une assistance technique à ses clients directs uniquement et le fait conformément aux limites de support qu'elle a définies. L'assistance de Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) est conçue pour aider les clients à utiliser et à se connecter au service d'hébergement et ne s'étend pas au diagnostic ou à la résolution des problèmes liés au codage d'un site web ou d'une application web hébergés dans le service d'hébergement du client. L'assistance technique se fait par les moyens de support affichés sur le site, à savoir : par téléphone durant les horaires de travail ou par email. Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) ne peut fournir aucun service de télé-assistance et l'équipe de support ne peut en aucun cas se connecter à distance au poste du client.

7.1.1 Assistance aux clients du client – Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) ne fournit pas d'assistance technique directe aux clients du client. Les revendeurs, les affiliés, les clients des serveurs, et les clients qui ont plusieurs comptes d'hébergement individuels sous un seul compte client ne doivent pas conseiller à leurs clients de contacter Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) directement et doivent plutôt contacter Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) au nom de leur client. Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) est heureux de vous aider pour toutes les questions de support qui entrent dans le cadre de nos limites de support lorsqu'il est demandé par le client direct.

7.2 Assistance avancée – Lorsque Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) peut et accepte de fournir une assistance avancée au client, des frais de service supplémentaires pourraient être requises pour cette intervention. Les frais d'assistance avancée sont payables à l'avance en fonction du temps estimé par Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) pour la tâche supplémentaire à effectuer. Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) ne garantit pas qu'un problème ou une tâche sera résolu dans le temps estimé, et si un temps supplémentaire est nécessaire, le temps d'assistance avancée supplémentaire devra être payé avant que tout travail supplémentaire ne soit effectué.

7.3 Responsabilité du contenu et de l'activité du compte – Le client est seul responsable du contenu stocké et servi par le service d'hébergement acheté et de l'activité de tout script ou service de courrier électronique créé dans le cadre du service

d'hébergement. Le client doit maintenir la sécurité de tous les mots de passe des comptes et des applications ou des scripts et s'assurer que tous les scripts dans le cadre du service d'hébergement sont exempts de contenu malveillant qui pourrait nuire à toute partie de l'infrastructure de Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost), d'autres comptes clients hébergés par Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost), ou les systèmes externes des visiteurs visualisant le contenu hébergé.

7.3.1 Utilisation acceptable – Le client doit s'assurer à tout moment qu'il se conforme à la Politique d'utilisation acceptable de Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) et ne doit pas héberger de contenu ou permettre toute activité de compte qui enfreint la PUA. Les violations de la PUA sont régies par les conditions suivantes :

7.3.1.1 Première violation – Lorsque Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) détermine qu'un service d'hébergement a violé un élément quelconque de la PUA, le client reçoit un avertissement par courrier électronique l'informant de la violation. Le service d'hébergement peut, à la discrétion de Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost), faire l'objet d'une suspension temporaire en attendant que le client accepte par écrit de s'abstenir de toute autre violation.

7.3.1.2 Deuxième violation – Lorsque Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) détermine qu'un service d'hébergement a commis une deuxième violation de tout élément de la PUA, le service d'hébergement sera soumis à une suspension immédiate ou à une résiliation sans aucun autre avis.

7.3.1.3 Suspension du service ou annulation – Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) se réserve le droit de suspendre l'accès au service d'hébergement du client si, selon le jugement de Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost), le service du client est la source ou la cible de la violation de l'une des conditions de la PUA ou des présentes conditions de service. Si une activité inappropriée est détectée, tous les comptes du client en question seront désactivés jusqu'à la fin de l'enquête. La notification préalable au client n'est pas assurée et dans des cas extrêmes, les forces de l'ordre seront contactées au sujet de l'activité. Le client ne sera pas crédité pour la durée de la suspension du service d'hébergement.

7.3.2 Applications web – Le client doit s'assurer que toutes les applications web utilisées sur le service d'hébergement sont sécurisées, patchées et mises à jour. Les applications open source sont vulnérables aux attaques via des exploits dans le logiciel, et les développeurs du logiciel fournissent généralement des mises à jour lorsque des vulnérabilités ont été détectées. Il est de la responsabilité du client d'installer toutes les mises à jour/rappels pour maintenir la sécurité de l'application. Si le client n'a pas les compétences requises pour effectuer les mises à jour, il devra faire appel aux services d'un développeur web capable de l'aider.

7.3.3 Maintien de la compatibilité – La nature des environnements d'hébergement partagé et des applications de serveur telles que Apache, PHP et MySQL est qu'ils sont constamment mis à jour pour maintenir la stabilité, la performance et la sécurité. Le fait de maintenir les applications web patchées et mises à jour garantit à la fois la sécurité du site web et des données, et est également essentiel pour maintenir la compatibilité avec

les changements des applications serveur. Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) met régulièrement à jour toutes les applications serveur et il est de la responsabilité du client de maintenir les applications web installées pour assurer la compatibilité avec les dernières versions stables et supportées de toutes les applications serveur.

7.4 Utilisation des ressources – Tous les services d’hébergement achetés ont une variété de limitations de ressources appliquées conformément au plan applicable associé au service. Il est de la responsabilité du client de s’assurer que son service d’hébergement ne dépasse pas les ressources allouées et de mettre à niveau son service s’il est déterminé que plus de ressources sont nécessaires pour garantir le bon fonctionnement d’un service d’hébergement.

7.4.1 Utilisation abusive des ressources (à l’exclusion des clients de serveurs dédiés) – Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) met en place des restrictions de ressources par compte sur tous les services d’hébergement partagés, revendeurs et VPS qui varient d’un plan à l’autre. En plus de ces restrictions, les clients ne doivent pas :

- Utiliser 50 % ou plus des ressources CPU allouées pendant plus de 60 secondes.
- Exécuter des processus autonomes et non surveillés côté serveur à tout moment sur le serveur. Cela inclut tous les démons, tels que IRCD.
- Exploiter un compte sur tout serveur partagé ou revendeur dans le but de stocker des fichiers dont le contenu n’est pas lié à l’exploitation et à la livraison de leurs applications web ou qui pourrait violer la PUA de Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost).
- Exécuter tout type de logiciel d’indexation sur tout serveur partagé ou revendeur.
- Exécuter tout logiciel qui s’interface avec un réseau IRC (Internet Relay Chat).
- Exécuter tout type d’application de torrent binaire ou de tracker ou participer à toute activité illégale de partage de fichiers.
- Exécuter des tâches cron sur un serveur partagé ou revendeur avec des intervalles de moins de 5 minutes.
- Exécuter des bases de données MySQL excessivement volumineuses sur des serveurs partagés ou des comptes de revendeurs. Les bases de données avec un nombre excessif de tables MySQL (plus de 1000) ou d’une taille supérieure à 1 Go peuvent affecter négativement les performances du serveur et sont strictement interdites.
- Exécuter toute requête MySQL de plus de 15 secondes sur des serveurs partagés ou des serveurs de revendeurs. Les tables MySQL doivent être indexées de manière appropriée et régulièrement mises à jour afin de garantir que les tables individuelles ne contiennent pas un nombre excessif de lignes.
- Stocker plusieurs sauvegardes d’un compte d’hébergement sur un serveur d’hébergement partagé. Les archives de sauvegarde créées par les outils de sauvegarde d’un serveur sont conçues pour être téléchargées hors du serveur afin de maintenir des sauvegardes hors site. Faire des sauvegardes qui contiennent d’autres archives de sauvegarde peut entraîner une forte charge sur les matrices de stockage et est strictement interdit. Tout service d’hébergement qui dispose de plusieurs sauvegardes sur le serveur peut être suspendu par Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) jusqu’à ce que les sauvegardes soient supprimées.

- Stocker des fichiers dont la taille dépasse 100 Mo et qui ne sont pas utilisés pour le besoin du site web. L'espace d'hébergement ne doit en aucun cas être utilisé comme un système de stockage ou d'archivage des fichiers. Tout le contenu qui y figure doit être utilisé sur le site web.
- Générer des sauvegardes sur l'hébergement partagé ou chez un revendeur pour les comptes consommant plus de 15 Go d'espace disque. Vous devez d'abord contacter le support technique, puis une sauvegarde sera générée pour vous.
- Conserver les emails dans la corbeille pendant plus de 30 jours. Les emails qui ont été conservés dans la corbeille pendant plus de 30 jours seront automatiquement supprimés.
- Utiliser des ressources VPS excessives en raison d'une mauvaise configuration. Lorsqu'un client dispose d'un VPS autogéré ou géré, nous pouvons apporter des modifications mineures à la configuration sans préavis si la configuration de ce serveur affecte négativement les autres serveurs VPS sur le même hôte.
- Stocker les fichiers dans la corbeille du cPanel. Lorsque les fichiers sont supprimés via le gestionnaire de fichiers du cPanel, ils sont temporairement stockés dans le dossier Corbeille. Ce dossier contenant les fichiers supprimés sera automatiquement effacé tous les 30 jours.

7.4.2 Inodes – Chaque fichier et répertoire hébergé sur les serveurs de Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) utilise 1 inode et les comptes considérés comme utilisant un nombre excessif d'inodes sur les serveurs partagés ou revendeurs devront mettre à niveau leur service d'hébergement ou supprimer des fichiers. Pour les services d'hébergement mutualisé et revendeur, un nombre d'inodes de 250 000 ou plus est considéré comme excessif et cause de problèmes de performances au niveau de l'environnement. Nous recommandons de maintenir un nombre d'inodes inférieur à 100 000 par compte pour une performance optimale. Pour l'hébergement en VPS, un nombre d'inodes de 4 000 000 ou plus est considéré comme excessif.

7.4.3 Surveillance de la bande passante et du transfert de données – La bande passante et le transfert de données sont surveillés de différentes manières dans notre gamme de services. Ci-dessous, les détails :

Les plans d'hébergement et de revendeurs partagés qui incluent une bande passante « illimitée » ne sont surveillés que pour une utilisation élevée. Ceci est fait pour s'assurer que les services utilisant de grandes quantités de bande passante le font conformément à nos conditions de service.

Toute la bande passante est surveillée sur un cycle de mois calendaire et peut ne pas correspondre au cycle de facturation exact du service.

Les alertes aux clients sont envoyées à l'adresse électronique de contact enregistrée dans le dossier avant que tout quota de bande passante fixe ne soit atteint. Il est de la responsabilité du client de contacter Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) pour appliquer une mise à niveau ou un add-on approprié pour le service concerné afin de couvrir toute utilisation supplémentaire au-delà du quota du plan fixe.

Pour les plans d'hébergement du revendeur avec des quotas de bande passante fixes, le dépassement du quota attribué entraînera la suspension du service du revendeur et de tous les sous-comptes jusqu'à ce que le plan soit mis à niveau avec une bande passante

supplémentaire. Pour acheter une bande passante supplémentaire, le service doit être mis à niveau vers le plan suivant qui fournit une bande passante suffisante pour répondre aux besoins du revendeur.

Pour les plans VPS avec des quotas de bande passante fixes, le dépassement du quota attribué entraînera la suspension du service jusqu'à ce que le plan soit mis à niveau avec une bande passante supplémentaire. Pour acheter une bande passante supplémentaire, le service doit être mis à niveau vers le plan suivant qui fournit une bande passante suffisante pour répondre aux besoins du revendeur.

7.4.4 Abus de bande passante – Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) se réserve le droit de façonner, suspendre ou mettre fin au service de tout client qui cause des problèmes de stabilité ou des problèmes de performance pour les autres clients sur le réseau Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost). Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) se réserve le droit, dans une situation où le trafic d'un client entraîne des coûts non viables pour son entreprise, soit de facturer le client à un tarif viable (changement de plan/taux), soit de suspendre/interrompre le service.

7.5 Streaming média – Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) n'autorise pas le streaming média sur aucun de ses plans d'hébergement. Les clients qui souhaitent fournir des services de diffusion en continu de médias doivent utiliser nos plans de serveurs dédiés. Les services qui ne respectent pas cette clause sont immédiatement suspendus sans notification préalable.

7.6 Offres obsolètes – Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) se réserve le droit de mettre à niveau le compte d'un client si l'offre contractée est devenue obsolète et n'est plus listée sur le site de Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost). Le client est avisé par email et la modification s'applique dès la date d'échéance qui suit la mise à niveau du compte.

8. OUTILS, APPLICATIONS ET LICENCES DE TIERS

8.1 Applications et licences de tiers – Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) peut fournir l'accès à des logiciels et/ou services supplémentaires de tiers (« Produits de tiers ») par le biais de revendeurs ou d'autres accords commerciaux que Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) a établis avec certains fournisseurs (« Fournisseurs de tiers »). Sauf indication contraire, le client comprend que l'assistance technique pour les produits tiers est fournie par Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) et non par le fournisseur tiers. Ni Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) ni aucun fournisseur tiers ne fait de déclaration ou de garantie, expresse ou implicite, concernant les produits tiers. Le client reconnaît et accepte expressément que l'utilisation de produits tiers est à ses propres risques et que ces produits tiers sont fournis « tels quels » et sans représentation ou garantie d'aucune sorte de Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) ou d'un fournisseur tiers, y compris, sans limitation, toute garantie implicite de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier, d'exactitude ou d'exhaustivité des réponses ou des résultats, de correspondance à la description ou de non-violation des droits des tiers. Dans la mesure maximale permise par la loi applicable, ni Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) ni aucun fournisseur

tiers ne sera légalement responsable de tout dommage, qu'il soit direct, indirect ou consécutif, découlant de l'utilisation ou de l'incapacité d'utiliser un produit tiers. Le client s'engage à respecter les termes de toute licence et/ou contrat d'abonnement d'utilisateur final applicable pour les produits tiers et le client sera entièrement responsable envers les fournisseurs tiers et/ou Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) en ce qui concerne toute utilisation inappropriée de ces produits tiers ou la violation des contrats de licence avec eux et/ou des contrats d'abonnement d'utilisateur final applicables.

8.2 Licences Microsoft – Lorsque des licences pour les logiciels Microsoft ont été achetées par Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost), le client s'engage à respecter les conditions de licence Microsoft, et si des licences d'utilisation sont achetées, il est de la responsabilité du client de s'assurer qu'il rapporte avec précision et obtient le niveau approprié de licences d'utilisation pour ses utilisations comme indiqué dans les conditions de licence Microsoft.

8.3 Licences Google – Lorsque des licences pour les logiciels Google ont été achetées par Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost), le client s'engage à respecter les conditions de licence Google, et si des licences d'utilisation sont achetées, il est de la responsabilité du client de s'assurer qu'il rapporte avec précision et obtient le niveau approprié de licences d'utilisation pour ses utilisations comme indiqué dans les conditions de licence Google.

8.4 Disponibilité des fonctions – Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) ne garantit pas que toutes les fonctions disponibles dans un produit tiers seront prises en charge ou mises à la disposition du client. Il est à la seule discrétion de Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) de déterminer quelles fonctions sont activées et si Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) fournira une assistance pour l'utilisation des fonctions activées.

9. INFORMATIONS JURIDIQUES COMPLÉMENTAIRES

9.1 Divulgence aux forces de l'ordre – Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) interdit spécifiquement l'utilisation de notre service pour des activités illégales et le client accepte que Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) puisse divulguer toute information sur le client, y compris les numéros IP attribués, l'historique du compte, l'utilisation du compte, etc. à tout agent des forces de l'ordre qui en fait la demande par écrit sans autre consentement ou notification au client. Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) se réserve le droit de mettre immédiatement fin à tout service d'hébergement dont il s'avère qu'il héberge du contenu et exerce des activités de nature illégale.

9.2 Sécurité du système et du réseau – Il est interdit aux utilisateurs de violer ou de tenter de violer la sécurité du réseau Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost). Les violations de la sécurité du système ou du réseau peuvent entraîner une responsabilité civile ou pénale. Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) enquêtera sur les événements qui peuvent impliquer de telles violations et peut impliquer, et coopérer avec les autorités chargées de l'application des lois pour poursuivre les utilisateurs qui sont impliqués dans ces violations. Ces violations comprennent, sans limitation :

L'accès à des données non destinées à cet utilisateur ou la connexion à un serveur ou un compte, auquel cet utilisateur n'est pas autorisé à accéder.

Tenter de sonder, de scanner ou de tester la vulnérabilité d'un système ou d'un réseau ou de violer les mesures de sécurité ou d'authentification sans autorisation appropriée.

Tenter d'interférer avec le service à tout utilisateur, hôte ou réseau, y compris, sans limitation, par des moyens de surcharge, "d'inondation », de « mail bombing » ou de « crash ».

Falsifier l'en-tête d'un paquet TCP/IP ou une partie des informations de l'en-tête d'un courrier électronique ou d'un message envoyé à un groupe de discussion.

Entreprendre toute action afin d'obtenir des services auxquels cet utilisateur n'a pas droit.

9.3 Limitation de responsabilité – Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) ne garantit pas que tout hébergement ou service supplémentaire fourni sera exempt d'erreurs ou d'interruptions. Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) n'acceptera aucune responsabilité pour les coûts ou les pertes encourus par le client qui résultent de :

l'utilisation ou l'incapacité d'utiliser un service de Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost);

de toutes erreurs, fautes, omissions, interruptions, défauts ou retards de fonctionnement ou de livraison;

l'accès non autorisé aux données ou aux services de Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost);

la suspension ou la cessation des services en raison de violations;

la suspension ou la cessation de services en raison d'obligations légales.

9.4 Indemnisation – Le client s'engage à indemniser Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) de toutes les demandes, responsabilités, pertes, coûts et réclamations, y compris les frais juridiques raisonnables revendiqués contre Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost), qui peuvent survenir ou résulter de l'utilisation de tout service d'hébergement fourni.

9.5 Modification des présentes conditions – Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost) se réserve le droit de modifier, mettre à jour ou changer les présentes conditions de service sans notification préalable. Lorsque des modifications sont apportées qui peuvent avoir un impact sur l'utilisation par le client d'un service de Zeste international société anonyme (SYC) succursale de Sierre (Zestehost), le client sera informé par e-mail en utilisant les principales coordonnées de courriel au sein d'un compte et la poursuite de l'exploitation par le client de tout hébergement ou de services supplémentaires constitue une acceptation des présentes conditions de service.