



88 rue d'Eaubonne  
95100 ARGENTEUIL  
FRANCE  
Tél : +33.(0)1.34.11.20.97  
Fax : +33.(0)1.34.10.13.74  
contact@derternet.com  
<http://www.derternet.com>

## **Conditions Générales de Vente**

[Hébergements web mutualisés « D »](#)  
(hébergements web avec hits illimités)

## **Article 1 : Offres et tarifs**

Pendant la durée du contrat, le client s'acquitte des sommes suivantes, incluant l'installation du compte web, les frais de location, d'électricité, de trafic et de sécurité.

<b>Hébergements web mutualisés DERTERNET</b>			
<b>Plan</b>	<b>Caractéristiques</b>	<b>Prix</b>	<b>Règlement</b>
D25B	Espace disque 25 Mo redondants 250 Mo de trafic par mois	0,93 € HT/mois	Suivant la période choisie
D50B	Espace disque 50 Mo redondants 500 Mo de trafic par mois	1,85 € HT/mois	Suivant la période choisie
D100B	Espace disque 100 Mo redondants 4000 Mo de trafic par mois	3,70 € HT/mois	Suivant la période choisie
D300B	Espace disque 300 Mo redondants 6144 Mo de trafic par mois	4,99 € HT/mois	Suivant la période choisie
D1000B	Espace disque 1000 Mo redondants 8192 Mo par mois	6,49 € HT/mois	Suivant la période choisie

### **Inclus en standard**

Bande passante non-bridée (100 Mbps)  
Hébergement d'un site web (multidomaine)  
Système RAID1 (redondance disque)  
PHP/MySQL (bases illimitées) /Perl  
Serveur de qualité allemande hébergé en France  
Statistiques détaillées, interface web d'administration, webFTP, webmail simple  
Comptes POP (50 Mo), adresses emails, autorépondeurs, redirection mails : illimités  
Antivirus et antispam professionnels  
Sous-domaines illimités  
Hits illimités  
Support technique de premier niveau par email ou fax

*Attention ! Le plan D25B ne comporte pas de bases de données MySQL et de sous-domaines.*

### **Anciennes offres**

Les clients ayant souscrits à une ancienne offre (D10, D25, D50, D100, D300 ou D1000) seront automatiquement renouvelés selon les conditions des nouvelles offres à partir du lundi 20 février 2006.

## **Article 2 : Définition de l'hébergement mutualisé**

L'hébergement web mutualisé est un hébergement pour petits sites web (car les ressources du serveur sont partagées entre plusieurs dizaines de comptes). Par conséquent, les comptes web sont standardisés. Ce type d'hébergement convient à 95% des sites web.

Un hébergement mutualisé ne contient pas d'accès root.

## **Article 3 : Configuration par défaut et support technique de premier niveau**

1) Le compte web est livré au client en état de marche avec la configuration par défaut de DERTERNET.

2) La configuration par défaut de DERTERNET convient à 95% des sites web.

3) Le client reconnaît par le fait de souscrire à un hébergement mutualisé chez DERTERNET que cette configuration lui convient au moment de l'installation du compte. Le client ne pourra pas tenir DERTERNET pour responsable si cette configuration ne lui convient plus par la suite ou s'il désire faire un changement qui entre dans le cadre du support technique de troisième niveau. Le client a conscience que le compte est livré tel quel et que DERTERNET ne peut garantir que ses comptes mutualisés fonctionnent avec 100% des sites web. C'est pourquoi DERTERNET offre une semaine d'essai gratuite pour que le client puisse vérifier par lui-même si la configuration par défaut lui convient.

4) Un support technique de premier niveau est assuré gratuitement tous les jours par email et fax. Cela inclut toutes les demandes techniques standards de configuration via Confixx, le paramétrage FTP et messagerie, conseils pour les noms de domaine, conseils de base pour l'exploitation de l'hébergement, etc. L'adresse email du support technique de premier niveau est [support@derternet.com](mailto:support@derternet.com)

DERTERNET se réserve le droit de ne pas répondre à la demande si le mail est envoyé à une autre adresse.

5) *Le support technique de premier niveau est par email et fax uniquement. Le client bénéficiera uniquement du support par téléphone s'il a pris l'option Gold.*

## **Article 4 : Support technique de second et troisième niveau**

1) Le support technique de second niveau comporte tout ce qui concerne le traitement de questions ou conseils à propos de programmation HTML/PHP/MySQL/Perl (webmastering) ou installation de scripts nécessitant des connaissances dans ces langages informatiques.

2) Le support technique de troisième niveau, également appelé « administration Linux », comporte toutes les tâches suivantes :

- Programmation/installation/correction de scripts HTML, PHP, MySQL, Perl, ...
- Modification des chmods
- Les mises à jour de programmes ou une modification du php.ini
- La configuration de programmes ou ajout de modules
- L'installation de tâches cron ou une modification du safe mode

Et d'une manière générale toute opération nécessitant un accès SSH sur le serveur.

3) Le support technique de second ou troisième niveau coûte 25 euros HT par quart d'heure.

4) 95% des sites web hébergés sur des comptes mutualisés n'ont pas besoin de ce type de support.

5) DERTERNET se réserve le droit de refuser une demande de support technique de deuxième ou troisième niveau.

6) Si le client souscrit à l'option « Gold » (3 € HT/mois), il bénéficiera :

- D'un traitement de ses questions relatives à la programmation HTML, PHP, MySQL, ... (webmastering)
- De conseils pour l'installation de ses scripts
- D'un traitement en priorité de ses demandes.

Cette option permet également d'obtenir un support technique (tous niveaux) par téléphone sur ligne non-surtaxée (01.34.11.20.97) du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00 (sauf jours fériés français). Attention, si votre demande concerne une tâche de support technique de 2<sup>ème</sup> ou 3<sup>ème</sup> niveau, le temps de traitement de la tâche sera facturé suivant les conditions indiquées dans l'article 4-3 des présentes conditions.

7) Le client convient de ne pas abuser de cette option.

8) L'option Gold est prise pour 6 mois minimum.

### **Article 5 : Temps de réponse**

1) DERTERNET s'engage à fournir un support technique/commercial/comptable tous les jours par email et fax (voir article 3-5 et 4-6 pour les conditions concernant le téléphone).

2) Le temps de réponse aux demandes dépend de la disponibilité de DERTERNET. Le client a conscience que même si DERTERNET répond tous les jours (week-ends, nuits et jours fériés compris) aux demandes, le temps de réponse peut être légèrement plus long le week-end, les nuits et les jours fériés en raison d'un fonctionnement en équipe très réduite.

### **Article 6 : Ressources/trafic/requêtes**

Ressources : ressources informatiques (CPU, RAM) nécessaires pour traiter une tâche (affichage d'une page web ou d'une image, exécution d'un script PHP, exécution d'une requête MySQL, ...)

Trafic : total du poids des données qui ont transitées via un compte web. Par exemple si votre page d'accueil fait 2 Ko et que dessus il y a une image de 5 Ko, alors à chaque fois que quelqu'un visitera cette page, cela générera 7 Ko de trafic.

Requête (hit) : appel d'un élément de votre site. Par exemple si un visiteur visite votre page d'accueil qui contient 2 images, alors cela générera 3 hits (1 pour la page, 1 pour chaque image)

- Le client a droit à des requêtes illimitées.
- Le client a droit à un forfait de trafic chaque mois. En cas de dépassement, DERTERNET le préviendra. Si cela se reproduit, le compte sera suspendu le temps que le client passe sur une offre mieux adaptée à sa consommation de trafic (upgrade). Il en est de même en cas de dépassement du quota d'espace disque.
- Le client a droit à 5% des ressources du serveur (sur une période maximale de 5 secondes par élément). Si DERTERNET intercepte un appel à un élément (process http ou mysql) qui dépasse ce cadre d'utilisation des ressources, le client recevra un email pour le prévenir (avec copie d'écran de la requête interceptée). Si cela se reproduit à nouveau sur le même élément, le compte sera suspendu et le client devra envisager une solution contenant un droit à l'utilisation des ressources plus élevé (serveur semi-dédié ou virtuel).

Le client a conscience que l'utilisation d'un CMS ou d'un forum génère beaucoup de requêtes qui généralement sont plus lourdes que la moyenne (en nombre et en ressources nécessaires pour leur exécution).

### **Article 7 : Durée du contrat / résiliation / renouvellement**

1) Le contrat est valable pour la période choisie par le client (3, 6, 12 ou 24 mois) et démarre le jour de l'envoi des codes d'accès par DERTERNET.

2) Le client sera contacté par email (environ 15 jours avant la date d'échéance) à l'adresse email qu'il a communiquée à DERTERNET afin de savoir s'il désire renouveler pour 3, 6, 12 ou 24 mois.

3) Le contrat est résilié automatiquement à la prochaine date d'échéance (sauf si le client indique à DERTERNET qu'il désire renouveler suite au mail qui lui sera envoyé).

4) En cas de demande de résiliation avant échéance (faite par email, fax ou courrier en recommandé), aucun remboursement ne sera effectué sur les mois restants.

## **Article 8 : Obligations et devoirs du client**

- 1) Le client s'engage à fournir des informations justes et sincères lors de la commande.
- 2) Il s'engage à prévenir DERTERNET de tout changement concernant les données fournies et serait seul responsable des éventuels problèmes qui pourraient résulter d'informations erronées (en particulier adresse email plus valide ou plus consultée).
- 3) Le client est seul responsable de sa commande. En aucun cas DERTERNET ne pourra être tenue responsable d'une erreur de commande provoquée par le client.
- 4) En outre, le client reconnaît avoir pris connaissance de toutes les informations nécessaires et avoir posé toutes les questions nécessaires avant son achat et ne pourra tenir DERTERNET responsable d'un manque d'information une fois la commande payée.
- 5) Le client s'engage à faire lire le présent contrat à toute personne à qui il donnerait un accès à l'interface Confixx du serveur.
- 6) Le client a pour obligation de ne pas faire de politique extrémiste, de fanatisme religieux et de ne pas proposer un contenu contraire à la structure démocratique libérale de l'accord.
- 7) Le client est en particulier obligé de respecter les droits d'auteur, de considérer les règlements relatifs au droit de la concurrence et le respect du droit privé, ainsi que tout texte issu du droit français ou recommandation fournie par email par DERTERNET.
- 8) Le client s'engage à payer, après réception de la facture correspondante, les frais indiqués dans les conditions générales de vente du produit qu'il a choisi. Celles-ci peuvent être modifiées sans préavis. C'est pourquoi le client s'engage à les relire avant chaque commande. Conformément à la législation en vigueur, toute facture payée signifie que le client a lu et accepté les CGV de DERTERNET présentes en ligne au moment de la commande.
- 9) Si le client ne respecte pas ses obligations, DERTERNET pourra suspendre le compte suite à un préavis par email, exiger le remboursement des dommages/frais éventuellement causés de ce fait, ainsi que des dommages et intérêts concernant les tiers qui ont été touchés par cet irrespect et tout frais de procédure d'huissier.
- 10) En cas de litige, DERTERNET et le client s'engagent à trouver au préalable une solution à l'amiable.
- 11) Le client a conscience que la lecture des documentations et newsletters mensuelles DERTERNET peut lui apporter des informations utiles pendant toute la durée de son abonnement. En cas d'information publiée dans une documentation, note d'information par email, sur le site web ou blog d'entreprise ou une newsletter, DERTERNET ne pourra pas être tenue pour responsable si le client n'en a pas pris connaissance.
- 12) *Le fait de payer une facture DERTERNET signifie l'acceptation intégrale des présentes conditions générales de vente.*

## **Article 9 : Disponibilité**

- 1) Dans sa configuration par défaut, DERTERNET garantit une disponibilité serveur de 99% par an. Le pourcentage restant correspond à la maintenance et aux éventuelles pannes matérielles qui peuvent arriver sur n'importe quelle machine.
- 2) La responsabilité de DERTERNET est exclue lors des incidents techniques liés au dérangement de l'infrastructure par les opérateurs réseaux nationaux et internationaux ou liés à une erreur du client.
- 3) Du fait des caractéristiques et des limites techniques imposées par l'Internet, que le client déclare connaître, DERTERNET ne peut en aucun cas être tenue responsable des vitesses d'accès depuis d'autres sites ou dans le monde, de ralentissements et/ou de difficultés d'accès via tel ou tel fournisseur.
- 4) DERTERNET ne peut non plus être responsable du non-acheminement de courriers électroniques.

5) DERTERNET s'engage toutefois à mettre tous les moyens en œuvre pour garantir la fiabilité de son réseau et à remettre le serveur en ligne le plus vite possible en cas de panne matérielle.

### **Article 10 : Communication électronique**

Il est porté à la connaissance du client que la communication électronique n'est pas en principe confidentielle. Le client a donc conscience du risque d'espionnage des données lors de l'utilisation de ce moyen de communication.

### **Article 11 : Copies de sauvegarde**

- 1) Le client fera, chaque mois, une copie de sauvegarde des données présentes sur son compte.
- 2) Les copies de sauvegarde ne peuvent pas être stockées sur le serveur.
- 3) Le client a conscience qu'un serveur est soumis aux lois de l'informatique et de l'électronique et que le risque zéro n'existe pas, en particulier au niveau de la sauvegarde de données informatiques. Il peut toutefois contacter DERTERNET afin d'augmenter ce niveau de sécurité par différents moyens (backup automatique, ...).
- 4) En cas de crash ou piratage du serveur, DERTERNET ne pourra pas être tenue responsable de la non-récupération/perte des données, c'est pourquoi le client aura toujours une copie (site, base de données, ...) prête à être re-uploadée.
- 5) DERTERNET s'engage toutefois à mettre tous les moyens en œuvre pour éviter les crashes et piratages.

### **Article 12 : Procédure en cas de crash disque, piratage, attaque DOS, ...**

- 1) Les serveurs DERTERNET sont équipés d'un système RAID1 (redondance disque) ce qui permet de réduire considérablement le risque de crash disque.
- 2) En cas de crash disque, DERTERNET s'engage à changer le disque défectueux et à reconstruire l'array.
- 3) En cas de crash des 2 disques en même temps (cas extrêmement rare), DERTERNET s'engage à remonter un système RAID1 sur le serveur. Le client a conscience que cela peut prendre du temps et que ses données seront perdues (voir article 11).
- 4) En cas de piratage, DERTERNET s'engage à proposer au client dans les meilleurs délais un compte de remplacement dans les mêmes conditions que son compte précédent. Le client a conscience que ses données seront perdues (voir article 11).
- 5) En cas d'attaque DOS, DERTERNET s'engage à rebooter le serveur dans les meilleurs délais possibles. Le client a conscience qu'en cas d'une telle attaque, l'accès au serveur peut être extrêmement ralenti voir nul.
- 6) En cas d'abus de ressources par un autre client présent sur le même serveur, DERTERNET s'engage à agir le plus vite possible pour rétablir un service correct.

### **Article 13 : Obligations, modalités de règlement et échéance**

- 1) Toutes les prestations sont calculées d'après la liste de prix valable au moment du passage de la commande. Le règlement est effectué après chaque établissement de facture et avant la date d'échéance indiquée sur celle-ci sauf accord contraire. Le client doit payer l'intégralité de la facture en prenant en compte les crédits éventuels.
- 2) En cas de rejet bancaire du paiement du client, DERTERNET refacturera les coûts de cette opposition majorés de 10%.
- 3) En cas de non-paiement (ou de paiement partiel) le lendemain de la date d'échéance indiquée sur la facture, DERTERNET peut suspendre le compte. Le rétablissement ne se fera qu'à réception du règlement complet.

## **Article 14 : Responsabilités de DERTERNET**

- 1) DERTERNET s'engage à envoyer au client les codes d'accès de son compte web. Toutefois le client est informé que si DERTERNET n'a pas le modèle en stock, le serveur sera monté au Centre Technique à Düsseldorf puis importé ensuite en France. Cette procédure dure 1 mois environ.
- 2) DERTERNET ne répond que des dommages naissant d'un manque à ses devoirs, prévus par les présentes conditions générales de vente, causés négligemment ou délibérément par elle-même, ses représentants ou personnes servant dans la relation commerciale. La responsabilité résultant de cas imprévisibles est exclue. Elle est limitée aux cas prévisibles à hauteur maximum de 100 euros.
- 3) DERTERNET ne sera pas tenue responsable pour tout retard ou inexécution lorsque la cause du retard ou de l'inexécution serait due à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence. Le cas de force majeure suspend les obligations nées à l'occasion de la souscription du service pendant toute la durée de son existence. Cependant si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à 30 jours consécutifs, il ouvrirait droit à une résiliation de plein droit du service par l'une ou l'autre des parties huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiant cette décision.
- 4) Indemnités : Le client convient, pendant toute la durée de son contrat, de défendre, garantir et tenir DERTERNET innocente contre toute perte, dommage ou réclamation, (y compris geste commercial) reliées à l'usage du service fourni par DERTERNET, y compris mais non limité à : fausse publicité, responsabilité réclamée pour produit ou service vendu par le client, "copyright" ou marque déposée, interruption ou défaut du fonctionnement du service ou pour tout contenu soumis par le client. DERTERNET ne pourra pas être tenue pour responsable des éventuels problèmes que vous pourriez avoir avec vos clients, membres, visiteurs, ... Le client s'engage à faire le nécessaire pour protéger DERTERNET au cas où un de ses clients, membres ou visiteurs citerait DERTERNET de manière négative.
- 5) DERTERNET s'occupe de l'installation des serveurs, de leur configuration standard, de leurs mises à jour, de leur surveillance logicielle, de leur sécurité physique et de leur remise en service en cas de crash, piratage, problème matériel ou abus de ressources.
- 6) DERTERNET s'engage à publier chaque mois sur son site web une newsletter contenant les dernières informations utiles pour le client.
- 7) *DERTERNET s'engage à mettre les moyens humains, matériels et financiers pour garantir une qualité de service maximum à ses clients.*

## **Article 15 : Loi applicable et juridiction compétente**

Les présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française. Toutes contestations qui pourraient s'élever entre les parties à l'occasion de leur interprétation et/ou de leur exécution seront soumises aux juridictions compétentes dont relève le siège social de DERTERNET.

## **Article 16 : Evolution des technologies et antivirus/antispam**

- 1) Le client a conscience que les technologies évoluent et que DERTERNET doit mettre à jour ses serveurs pour des raisons de sécurité ou d'évolution des programmes informatiques. C'est pourquoi si DERTERNET met à jour un programme sur le serveur et que cela crée un problème pour le client, ce dernier devra adapter son site à cette nouvelle technologie. DERTERNET s'engage toutefois à faire les meilleurs choix pour causer le moins de désagréments possibles lors de l'utilisation de nouvelles technologies ou versions.
- 2) DERTERNET s'engage à mettre à jour régulièrement son antivirus et son antispam. Toutefois le client a conscience que même mis à jour un antivirus et un antispam ne peuvent pas tout bloquer.

### **Article 17 : avance comptable**

- 1) Le client a la possibilité de créer une avance comptable. Il peut à cette occasion contacter le service comptable par email ([contact@derternet.com](mailto:contact@derternet.com)), pour tout complément d'information.
- 2) Le client est informé qu'une avance comptable créée ne peut pas être remboursée (même en cas de résiliation ou fin de contrat).
- 3) L'avance comptable permet uniquement de payer des factures DERTERNET.

### **Article 18 : Indépendance des clauses**

La nullité ou la non-opposabilité de toute disposition des présentes conditions générales de vente ne devra pas affecter les autres dispositions, et celles-ci devront être interprétées comme si la disposition nulle ou inopposable avait été omise.