



Table des matières

1. Objet	1
2. Moyens	1
3. Obligations de SYNCHRONONE	1
4. Responsabilité de SYNCHRONONE	2
5. Obligations et responsabilité du Client	2
6. Politique d'utilisation acceptable des ressources	3
6.1 Utilisation de scripts.....	3
6.2. Envois d'email commerciaux non-sollicités (SPAM)	4
6.3. Restrictions d'utilisation des ressources	4
7. Adresse IP Dédinée	5
8. Désignation du Serveur Mutualisé Partagé.....	5
9. Utilisation des Identifiants	5
10. Durée, prix, règlement et paiement (ou Durée du contrat)	6
11. Support technique	6
12. Nom de domaine.....	6
13. Résiliation.....	6

1. Objet

1.1. Les présentes Conditions Particulières sont applicables à toutes les commandes de service d'hébergement mutualisé fournis par la SPRL Synchronone (ci-après « **SYNCHRONONE** ») dont le siège social est établi Rue du Fort 5 à 4671 Barchon (Belgique), inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises (B.C.E.) sous le numéro BE0474.675.537.

1.2. Les présentes Conditions Particulières et les Conditions Générales de Vente doivent être interprétées et appliquées comme un seul et même instrument (le "Contrat").

1.3. En cas de contradiction entre les dispositions des présentes et les dispositions des Conditions Générales de Vente, les dispositions des présentes prévaudront.

1.4. Les termes commençant par une majuscule ont le sens défini dans le cadre des présentes Conditions Particulières ou aux Conditions Générales de Vente, ou, à défaut, dans le Glossaire SYNCHRONONE, accessible sur le Site de SYNCHRONONE.

2. Moyens

2.1. Les Serveurs de SYNCHRONONE sont accessibles au grand public par le réseau Internet.

2.2. SYNCHRONONE garantit un accès au site Internet dans les conditions d'une fréquentation raisonnable et un accès aux boîtes emails dans des conditions d'utilisation raisonnable.

3. Obligations de SYNCHRONONE

3.1. SYNCHRONONE 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.



Conditions particulières Service Hébergement mutualisé

Version 2.0, en vigueur à partir du 24 avril 2018

3.2. SYNCHRON s'engage à :

- assurer l'accès au Service 24h/24 tous les jours de l'année. SYNCHRON informera, dans la mesure du possible le Client, dans un délai raisonnable, par courrier électronique ou au travers de son site, d'une éventuelle interruption du service, afin que le Client prenne ses dispositions ;
- intervenir rapidement en cas d'incident ;
- assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils ;
- mettre à disposition du Client la possibilité de restreindre l'accès à son site (ou à une partie) ;
- protéger, dans la mesure du possible, sa plate-forme.

4. Responsabilité de SYNCHRON

4.1. SYNCHRON se réserve le droit d'interrompre le Service, notamment si ce Service constitue un danger pour le maintien de la sécurité de la plate-forme d'hébergement de SYNCHRON, 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. SYNCHRON s'engage à rétablir la connexion sur demande du Client, dès que les interventions de correction auront été effectuées par le Client.

4.2. SYNCHRON 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.

4.3. SYNCHRON 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.

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

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

5. Obligations et responsabilité du Client

5.1. Le Client reconnaît avoir vérifié que le service souscrit dont il a fait la demande ou le renouvellement est en adéquation avec ses besoins. Le Client reconnaît que le principe même de l'hébergement mutualisé oblige l'hébergeur à faire des choix de configuration globaux, non personnalisables. Dès lors, le Client déclare avoir choisi SYNCHRON en toute connaissance de cause, et s'être renseigné préalablement auprès de SYNCHRON afin de vérifier que la prestation lui convienne totalement.

5.2. Le Client s'engage à ne pas héberger de sites racistes ou illégaux et ceux ayant des liens hypertextes vers ce type de sites sont interdits.

5.3. Le Client s'engage à ne pas héberger de sites à caractère pornographique, tout site de ce genre pourra être suspendu de plein droit.

5.4. Le Client s'engage à ne pas héberger de sites ayant trait à tout prosélytisme relatif à des mouvements, ou considérés comme représentant un risque sectaire, ou reconnus comme tels par une décision de Justice ayant autorité de la chose jugée. Il s'engage également à ne pas faire de redirection vers ce type de sites.

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

5.6. Le Client est informé que les publications constituent notamment des œuvres de l'esprit protégées par les droits d'auteurs au sens du Code de la Propriété Intellectuelle.

5.7. Le Client est informé que les fichiers sons, vidéo ou d'autre nature (MP3, DIVX, ISO, ...) sont soumis aux droits d'auteurs et de propriété intellectuelle.



Conditions particulières Service Hébergement mutualisé

Version 2.0, en vigueur à partir du 24 avril 2018

5.8. Il assure SYNCHRONONE qu'il est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur l'intégralité des pages et données qu'il fait héberger, c'est-à-dire des droits de reproduction, de représentation et de diffusion relatifs au support Internet, pour une durée préalablement déterminée.

5.9. Le Client déclare en conséquence accepter pleinement toutes les obligations légales découlant de la propriété de ses services, SYNCHRONONE ne pouvant être recherchée ni inquiétée à cet égard pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de violation de lois ou règlements applicables aux services du Client. Le Client déclare avoir obtenu toutes les autorisations nécessaires en matière de droits d'auteur, notamment auprès des sociétés de répartition de droits d'auteur qui seraient requises. Le Client s'engage à faire figurer sur les pages Web de son site Internet l'identité et l'adresse du propriétaire ou de l'auteur des pages Web et à effectuer toutes les demandes nécessaires à la création de son site web, conformément à la loi en vigueur.

5.10. Le non-respect par le Client des points visés ci-dessus - que ce soit pour le site hébergé sur la plate-forme de SYNCHRONONE ou que cela concerne une redirection de son domaine vers ce type de sites - et notamment toute activité spécifiquement interdite à partir du Service de SYNCHRONONE et/ou tout contenu diffusé spécifiquement interdits sur le Service de SYNCHRONONE et/ou susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale et/ou susceptible de porter atteinte aux droits d'un tiers - entraînera le droit pour SYNCHRONONE de dé-câbler et/ou d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable les services du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages et intérêts auxquels SYNCHRONONE pourrait prétendre. Dans ces hypothèses, le Client ne pourra prétendre au remboursement par SYNCHRONONE des sommes déjà versées.

5.11. Le Client s'engage à régler directement à l'auteur de la réclamation toute somme que celui-ci exigerait de SYNCHRONONE. En outre, le Client s'engage à intervenir sur demande de SYNCHRONONE à toute instance engagée contre cette dernière ainsi qu'à garantir à SYNCHRONONE de toutes les condamnations qui seraient prononcées contre elle à cette occasion. En conséquence, le Client s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation et/ou procédure quelle qu'en soit la forme, l'objet ou la nature qui serait formée contre SYNCHRONONE et qui se rattacherait aux obligations mises à la charge du Client au titre du présent contrat.

5.12. Le Client, seul responsable du contenu du site, s'engage à assurer à ses frais la défense de SYNCHRONONE dans le cas où cette dernière ferait l'objet d'une action en revendication, relative aux données, informations, messages etc., qu'elle diffuse, et à prendre à sa charge l'indemnité due en réparation du préjudice éventuellement subi, à condition d'avoir toute liberté pour transiger et conduire la procédure.

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

6. Politique d'utilisation acceptable des ressources

6.1 Utilisation de scripts

6.1.1 SYNCHRONONE fournit des hébergements qui permettent l'utilisation des scripts CGI, ASP, PHP, SQL et d'autres programmes exécutables. Ces scripts utilisent beaucoup plus de ressources système que de simples pages, les restrictions ci-dessous s'appliquent donc à l'utilisation de ces fonctionnalités.

6.1.2. Le Client a la possibilité de créer et exécuter ses propres CGI, ASP, PHP ou/et SQL sur son propre compte.

6.1.3. Cette utilisation doit être raisonnable. Toutefois, dans le but de fournir un service de bonne qualité, SYNCHRONONE se réserve le droit d'arrêter l'exécution de certains CGI, ASP, PHP ou/et SQL du site s'ils prennent trop de puissance serveur et mettent en péril, indépendamment des restrictions citées ci-dessous, le bon fonctionnement de la plate-forme d'hébergement mutualisé de SYNCHRONONE.

6.1.4. SYNCHRONONE fera son possible pour aviser les clients qui utilisent des scripts utilisant un trop grand pourcentage de ressources système avant de suspendre ceux-ci. Par contre, si les scripts causent des problèmes aux autres clients ou que ceux-ci prennent beaucoup trop de ressources, ils pourront être stoppés sans préavis.

6.1.5. 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 site sur la plate-forme d'hébergement mutualisée de SYNCHRONONE, et exposer le site concerné à une suspension sans préavis afin de garantir une qualité de service acceptable à l'ensemble des clients de la plate-forme. Le Client sera alors incité à opter pour un contrat d'hébergement dédié.



Conditions particulières Service Hébergement mutualisé

Version 2.0, en vigueur à partir du 24 avril 2018

6.1.6. Les scripts ne doivent en aucun cas interagir avec la configuration du Service ou du matériel. L'exécution de scripts de ce genre pourra entraîner l'annulation immédiate du compte client. En conséquence, pour apprécier le caractère raisonnable de l'utilisation des scripts au regard d'une plate-forme d'hébergement mutualisé, seront utilisés les critères suivants :

- trafic quotidien ;
- nombre de requêtes web par jour (html, asp, 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 (SYNCHRONONE vous recommande d'établir des connexions courtes et de les fermer après utilisation) ;
- pour d'autres raisons non définies par les présentes mais qui, selon l'appréciation de SYNCHRONONE, risqueraient de mettre en péril le système informatique de SYNCHRONONE. Le client sera tenu de faire connaître la raison précise pour laquelle il utilise les scripts.

6.1.7. 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 SYNCHRONONE. Si le client ne valide pas cet e-mail dans les 12 heures, SYNCHRONONE se réserve le droit de fermer le site sans préavis.

6.2. Envois d'email commerciaux non-sollicités (SPAM)

6.2.1. L'utilisation des serveurs ou réseaux de SYNCHRONONE pour l'envoi d'email commerciaux non-sollicité (SPAM) est strictement interdit. En aucun cas ce type d'envoi ne sera toléré.

6.2.2. Le client s'engage à ne pas se servir des fonctionnalités du Service pour envoyer des messages en grand nombre ou à des personnes qui ne désirent pas en recevoir (SPAM) ou à des adresses erronées. A ce titre, SYNCHRONONE se réserve le droit de mettre en place sur son Service des outils logiciels empêchant ces pratiques.

6.2.3. SYNCHRONONE se réserve le droit de suspendre sans préavis les services de messagerie du Client, lorsque des envois massifs d'emails depuis l'offre du Client portent atteinte à l'intégrité et/ou à la sécurité du réseau de SYNCHRONONE ou en cas de plainte de quiconque (client ou non client) concernant un email envoyé à partir des installations de SYNCHRONONE ou comportant les URL des sites hébergés chez SYNCHRONONE.

6.2.5. En cas de non-respect de cet engagement, le client reconnaît que SYNCHRONONE est en droit de limiter, de restreindre, d'interrompre ou de suspendre définitivement tout ou partie du service mis en cause pendant une durée de cinq (5) jours minimum sans préavis, voire rompre définitivement le contrat en cas de non-respect des avertissements pour spamming envoyés par e-mail au client.

6.3. Restrictions d'utilisation des ressources

6.3.1 Processus

Tout processus invoqué par le serveur Web, Cron, Shell ou autre ne devrait pas dépasser les limites suivantes :

- Consommer plus de 500 Mo de mémoire-vive
- Utiliser le processeur central (CPU) à plus de 50% pendant plus de 5 minutes consécutives et à plus de 10% pendant plus de 60 minutes consécutives

6.3.2 Bases de données

- Tout utilisateur est limité à 100 connexions à la base de donnée simultanées.
- Les accès à distance aux bases de données ne sont permis qu'à des fins administratives ; il est donc interdit d'utiliser une base de données présente sur les serveurs de SYNCHRONONE avec des scripts ou pages web hébergés ailleurs.

6.3.3 Web

- L'accès à certaines fonctions PHP est désactivé par mesure de sécurité



Conditions particulières Service Hébergement mutualisé

Version 2.0, en vigueur à partir du 24 avril 2018

6.3.4 Email

- Des fichiers de plus de 25 Mo ne devraient pas être envoyés par email ; il est suggéré de les transférer sur le serveur et d'envoyer plutôt un lien vers ces fichiers.
- Des processus ne devraient pas envoyer d'email à plus de 100 destinataires à la fois
- Il est interdit d'envoyer plus de 1000 emails par heure à partir de votre compte
- Il est interdit d'effectuer des envois à une liste de diffusion (mailing list) de plus de 1.500 participants, pour cela un serveur dédié ou un service commercial d'envoi vous est nécessaire.

7. Adresse IP Dédinée

7.1. Toutes les adresses IP dédiées qui vous sont assignées doivent être entretenues en conformité avec les normes et règlements du RIPE (<http://www.ripe.net/lir-services/ncc/legal>) et doivent être utilisées à 80% dans les 30 jours suivant leur assignation.

7.2. Au début, à moins d'indications contraires, vous vous verrez assigner une adresse IP partagée.

7.3. Par la suite, si c'est justifié, vous pourriez obtenir une adresse IP dédiée par compte d'hébergement, à des frais additionnels. La seule raison valide pour une adresse IP dédiée est l'installation d'un certificat SSL.

7.4. SYNCHRON se réserve le droit d'évaluer la pertinence de toute demande d'adresse IP dédiée, et de refuser de telles demandes si elles ne se plient pas aux règlements du RIPE. SYNCHRON reste propriétaire de toute adresse IP ou adresse utilisée par le Client et garde en tout temps le plein contrôle et les droits aux adresses IP qui vous sont assignées, et se réserve le droit de modifier ou d'enlever des adresses assignées sans avis préalable.

7.5. Un changement d'adresse IP dédiée peut causer jusqu'à 24 heures de temps d'indisponibilité de votre site web, dû à la propagation DNS.

8. Désignation du Serveur Mutualisé Partagé

8.1. SYNCHRON se réserve le droit de modifier à tout moment le serveur attribué au Client, notamment en cas de changement du parc de Serveurs informatiques de SYNCHRON, de mise en conformité, de réparation, maintenance des équipements, etc.

8.2. SYNCHRON s'engage à faire ses meilleurs efforts afin d'en informer préalablement le Client.

8.3. Le Client est informé qu'en cas de nécessité, SYNCHRON pourra migrer le Service du Client sur un nouveau serveur autre que celui antérieurement affecté. La reconfiguration technique et la réinstallation complète du Serveur demeurent à la charge de SYNCHRON.

8.4. Toutefois le Client s'engage à procéder à toute opération sollicitée par SYNCHRON dans les meilleurs délais, y compris la reconfiguration et réinstallation de ses services sur le serveur et plus généralement son Site Internet.

8.5. Il est entendu que SYNCHRON ne se charge d'aucune des opérations décrites ci-dessus pour le compte du Client, ni ne prend à sa charge aucun des frais afférents à ces opérations de réinstallation de ses services et données sur le serveur.

9. Utilisation des Identifiants

9.1 Les identifiants d'administration de l'espace d'hébergement sont transmis par courrier électronique à l'adresse spécifiée par le Client.

9.2 Le Client est seul responsable de la garde et de l'utilisation de ces derniers. Le Client s'engage à conserver secret le mot de passe et ses identifiants et à ne pas les divulguer à des tiers de quelque manière que ce soit.

9.3 En cas de perte ou de vol ou, plus généralement, de détournement des Identifiants par des tiers, le Client s'engage à avertir SYNCHRON dans les 24 heures.



Conditions particulières Service Hébergement mutualisé

Version 2.0, en vigueur à partir du 24 avril 2018

9.4 En cours d'exécution du Contrat, SYNCHRONE pourra modifier ou changer tout ou partie des identifiants, pour des motifs réglementaires, technique ou de sécurité. Les nouveaux identifiants seront transmis au Client sans délais excessif.

10. Durée, prix, règlement et paiement

10.1. Le contrat débute au moment où SYNCHRONE reçoit le bon de commande signé par le Client ou, en cas de commande électronique, lorsque la commande arrive chez SYNCHRONE.

10.2. Tous les paiements doivent être effectués d'avance.

10.3. Le contrat est conclu pour une période de 12 mois.

10.4. Sous réserve de l'envoi d'un préavis dans les 30 jours calendrier au moins avant la fin du contrat, ce dernier est prolongé systématiquement et tacitement d'une nouvelle période de 12 mois. Le contrat prolongé de manière tacite tombe sous l'application des Conditions Générales de vente en vigueur à ce moment-là.

11. Support technique

11.1. SYNCHRONE met à la disposition du Client une assistance technique dans les conditions prévues aux Conditions Générales de Vente.

11.2. Le service se limite à la fourniture d'informations techniques sur les caractéristiques de l'hébergement du Client. Les renseignements techniques communiqués le sont sur la foi des indications et des demandes formulées par le Client et ne peuvent engager la responsabilité de SYNCHRONE en cas de dommage subi par le Client.

12. Nom de domaine

12.1. Le Client comprend et accepte que le service d'hébergement mutualisé nécessite d'être associé à un Nom de domaine pour être fonctionnel.

12.2. Le Nom de domaine est soumis aux Conditions Particulières « Service Noms de domaine » et fait l'objet d'un contrat indépendant du présent accord.

13. Résiliation

13.1. Le Client peut demander à tout moment la résiliation du service d'hébergement mutualisé. Cette résiliation se fera par l'envoi d'une demande écrite par courrier recommandé à SYNCHRONE, à l'adresse spécifiée à l'article 1 des Conditions Générales de Vente, moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois.

13.2. Le Client comprend et accepte que la résiliation du service d'hébergement mutualisé rende inaccessible toutes les fonctionnalités et services fournis ou disponibles dans le cadre de ce service, et inclue également la suppression du Contenu et informations liées à ce service.