CONDITIONS DE VENTE PARTICULIERES

SERVICES D'OPERATION ET D'HEBERGEMENT DE SITES WEB, E-MAILS, DOMAINES ET APPLICATIONS.

Date de dernière modification: 01/03/2025

1. Généralités

1.1. Toute vente ou mise à disposition de services d'hébergement web, de services e-mail ou de tout autre service d'application (ci-après les « Services d'Hébergement ») proposé par MUM S.A. (ci-après « l'Hébergeur », « nous » ou « MUM ») est soumise :

- Aux Conditions Générales de Vente (CGV) de MUM,
- Aux présentes Conditions Particulières,
- Ainsi qu'à tout autre document spécifique (tels que l'offre ou le bon de commande) éventuellement annexé.

La souscription par le client (ci-après « le Client ») à un bon de commande emporte acceptation sans réserve des CGV et des présentes Conditions Particulières.

1.2. En cas de contradiction entre les présentes Conditions Particulières et les CGV, les présentes prévalent pour tout ce qui concerne spécifiquement les Services d'Hébergement.

1.3. MUM se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment et sans préavis les présentes Conditions Particulières. Toute nouvelle version sera publiée sur le site www.mum.lu et s'appliquera aux nouvelles commandes.

2. Objet

2.1. Les présentes Conditions Particulières régissent la mise à disposition, au profit du Client, d'un espace disque et/ou d'une capacité de traitement informatique chez l'Hébergeur ou tout tiers partenaire (datacenter, registrar, etc.), afin d'héberger notamment des sites web, services e-mail, applications et/ou noms de domaine.

2.2. Dans la mesure où ces services impliquent un traitement de données à caractère personnel, le Client reconnaît qu'il demeure « responsable de traitement » au sens du RGPD et que MUM agit en qualité de « sous-traitant ». Un contrat de sous-traitance (Data Processing Agreement, DPA) pourra être conclu si nécessaire.

3. Obligations de l'Hébergeur

3.1. Services et disponibilité

3.1.1. L'Hébergeur s'engage à rendre disponibles les Services d'Hébergement 24 h/24 et 7 j/7, sous réserve des périodes de maintenance, des pannes éventuelles ou d'événements de force majeure.

3.1.2. L'Hébergeur est tenu à une obligation de moyens, et ne garantit pas un taux de disponibilité ou un temps de réponse minimum, sauf en cas de Service Level Agreement (SLA) spécifique conclu par écrit avec le Client.

3.1.3. En cas de panne, l'Hébergeur fera ses meilleurs efforts pour rétablir la disponibilité du service dans les meilleurs délais.

3.2. Sécurité

3.2.1. L'Hébergeur met en œuvre les mesures raisonnables pour assurer la sécurité et la confidentialité des données transitant par ses serveurs, mais ne peut garantir une sécurité absolue sur Internet.

3.2.2. L'Hébergeur ne saurait être tenu pour responsable d'intrusions malveillantes (hacking, virus, etc.) ou de cyberattaques (ddos,...) commises par des tiers non autorisés.

3.2.3. Le Client demeure responsable de la protection et de la sécurité de ses propres environnements, terminaux et logiciels.

3.3. Confidentialité

3.3.1. L'Hébergeur s'engage à respecter la confidentialité de toute information ou donnée que le Client lui confie ou dépose sur ses serveurs.

3.3.2. Lorsque MUM agit en tant que sous-traitant RGPD, il ne traite les données personnelles que selon les instructions du Client.

3.4. Support technique

3.4.1. L'Hébergeur assure une assistance technique de base (hotline ou e-mail) en cas de dysfonctionnement des Services d'Hébergement. Les modalités (horaires, délais de réponse) peuvent être précisées dans un contrat séparé ou un SLA.

3.4.2. L'Hébergeur n'est pas responsable du bon fonctionnement des équipements informatiques ou logiciels côté Client. Le Client doit veiller à leur configuration correcte.

3.4.3. Toute intervention d'assistance technique plus avancée (télémaintenance, déplacement sur site, etc.) pourra faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

4. Obligations du Client

4.1. Obligations techniques

4.1.1. Le Client veille à ce que ses données et fichiers ne contiennent aucun virus ou élément susceptible de compromettre la sécurité des serveurs de l'Hébergeur.

4.1.2. Le Client est responsable de la mise à jour et de l'entretien de ses contenus (site, application) et de la qualité des logiciels utilisés.

4.1.3. Le choix et l'exploitation des équipements de connexion et la connexion elle-même (FAI, routeur, etc.) relèvent de la seule responsabilité du Client.

4.1.4. En cas de dommages causés aux serveurs de l'Hébergeur du fait d'un matériel incompatible ou d'un virus provenant du Client, celui-ci assumera l'intégralité du préjudice (frais de réparation, remplacements, etc.).

4.2. Respect de la nétiquette et des lois

4.2.1. Le Client respecte les usages communs d'Internet (Nétiquette) et les lois du Luxembourg. Il s'engage à ne diffuser aucun contenu illicite ou contraire aux bonnes mœurs.

4.2.2. S'il exploite un site de e-commerce, il se conforme à la législation applicable, notamment la loi du 14 août 2000 sur le commerce électronique et toute réglementation en matière de vente à distance, de protection des consommateurs, etc.

4.3. Utilisation de l'hébergement

4.3.1. Le Client s'interdit toute pratique de spamming (envois massifs non sollicités), mail bombing, ou de mise en place de scripts ou logiciels visant à mener ces activités.

4.3.2. Le Client s'assure que son utilisation de l'hébergement ne porte pas atteinte à la réputation ou au bon fonctionnement des serveurs de l'Hébergeur.

4.4. Confidentialité

4.4.1. Le Client est tenu, durant le contrat et après son expiration, de respecter la confidentialité de toute information commerciale ou technique communiquée par l'Hébergeur.

4.5. Sauvegardes et gestion des accès

4.5.1. Sauf stipulation contraire, le Client reste seul responsable de la sauvegarde de ses données (backups). MUM peut proposer un service de sauvegarde moyennant un coût supplémentaire, mais la responsabilité finale de la conservation des données incombe au Client.

4.5.2. Le Client assure la gestion et la confidentialité de ses identifiants et mots de passe (FTP, e-mail, CMS, etc.). Par défaut, MUM est autorisé à communiquer ces données à tout représentant du Client qui en fait la demande, sauf instruction écrite contraire.

5. Redevance

5.1. La signature du bon de commande ou l'acceptation de l'offre formalise la conclusion du contrat d'hébergement. Le Client s'engage à payer la redevance annuelle prévue, selon les modalités indiquées (facture, échéances, etc.).

5.2. Tout retard dans le paiement entraîne l'application d'intérêts de retard de 15 % l'an. Le non-paiement constitue un manquement grave justifiant la résiliation unilatérale du contrat par l'Hébergeur, sans préjudice de dommages et intérêts.

5.3. En cas de non-paiement dans les délais, l'Hébergeur peut suspendre ou interrompre définitivement les Services, après une mise en demeure restée sans effet.

5.4. La redevance peut être indexée annuellement, à la discrétion de l'Hébergeur, sur base de l'indice du coût de la vie au Luxembourg.

5.5. Les prestations complémentaires (assistance technique, interventions d'urgence, backup, etc.) peuvent être facturées en sus, selon le tarif en vigueur ou l'offre spécifique.

5.6. Outre l'indexation annuelle éventuellement prévue, MUM se réserve le droit d'ajuster de manière exceptionnelle la redevance en cas d'augmentation substantielle de ses propres coûts (coûts de sous-traitants, licences logicielles, énergie, etc.).

En cas de révision exceptionnelle, le nouveau tarif figurera directement sur la facture envoyée au Client au moins 15 jours avant la date de renouvellement automatique du contrat.

Le Client dispose d'un délai d'un (1) mois à compter de la date de la facture pour exercer un droit de rétractation / résiliation du présent contrat, sans indemnité, en notifiant son refus par écrit à MUM. À défaut de résiliation reçue dans ce délai, le Client est réputé accepter le nouveau tarif et le contrat se poursuit aux conditions modifiées.

6. Limitation de responsabilité

6.1. Le Client est seul responsable du contenu de son site ou application hébergé et de son exploitation. Il garantit et indemnise l'Hébergeur contre toute réclamation liée à ce contenu ou à ses activités (atteinte aux droits d'auteur, contenu illicite, etc.).

6.2. L'Hébergeur ne peut être tenu responsable qu'en cas de faute lourde, à l'exclusion de tout dommage indirect ou immatériel (perte de données, perte de chiffre d'affaires, préjudice commercial, etc.).

6.3. L'Hébergeur agit comme prestataire technique (hébergeur), non comme éditeur de contenus. Il ne saurait être poursuivi du fait d'un contenu ou d'un usage qu'il ne maîtrise pas.

6.4. Le Client reste seul responsable de la sécurité et de la confidentialité de ses identifiants d'accès.

6.5. L'Hébergeur ne saurait être tenu responsable en cas de cyberattaques visant le service du Client, et notamment d'attaques par déni de service (DDoS).

En vue de protéger son infrastructure ou celle de ses autres clients, l'Hébergeur se réserve le droit de suspendre ou d'interrompre immédiatement les Services affectés, sans préavis, dès lors qu'il existe un risque sérieux pour la sécurité ou la stabilité des systèmes. Aucune indemnité ne sera due au Client à ce titre.

7. Durée et résiliation

7.1. Le contrat prend effet à la date de signature du bon de commande ou à la mise à disposition effective du Service.

7.2. Il est conclu pour une durée indéterminée (sauf mention contraire), avec tacite reconduction annuelle et facturation de la redevance correspondante.

7.3. Chacune des parties peut y mettre fin à tout moment, moyennant un préavis de trois (3) mois notifié par lettre recommandée.

7.4. En cas de manquement grave (notamment non-paiement ou diffusion de contenus illicites), la résiliation peut être immédiate et sans indemnité.

8. Sanctions

8.1. Sans préjudice de toute action en dommages et intérêts, chacune des parties peut résilier sans préavis le contrat en cas de manquement grave de l'autre partie à ses obligations légales ou contractuelles.

8.2. L'Hébergeur peut suspendre ses prestations immédiatement si le Client viole les règles légales ou les stipulations relatives à la nétiquette, au spam ou à la diffusion de contenus illicites.

9. Données personnelles et RGPD

9.1. Dans la mesure où le Client confie des données personnelles à l'Hébergeur, les parties se conformeront au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la législation nationale luxembourgeoise applicable. Un accord de sous-traitance (DPA) peut être conclu à la demande de l'une ou l'autre partie.

9.2. Le Client reste seul responsable du respect des obligations légales relatives à la collecte et au traitement des données qu'il confie à l'Hébergeur.

10. Force Majeure

10.1. Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement à ses obligations contractuelles qui résulterait d'un événement de force majeure.

10.2. Sont considérés comme cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative, les catastrophes naturelles, les incendies, les inondations, les guerres, les émeutes, les grèves, les pannes ou blocages durables des réseaux de télécommunications, les épidémies ou pandémies, ainsi que toute décision gouvernementale ou légale rendant impossible l'exécution du contrat.

10.3. La partie affectée par un cas de force majeure doit en informer l'autre partie par tout moyen écrit dans les meilleurs délais et fera ses meilleurs efforts pour limiter la durée et les effets de la force majeure.

11. Litiges et loi applicable

11.1. Les présentes Conditions Particulières sont régies par la loi luxembourgeoise.

11.2. Tout différend relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux luxembourgeois du ressort de Diekirch, sans préjudice du droit pour MUM de saisir tout autre tribunal compétent.