



## Conditions de Vente Particulières

### Services d'hébergement de sites web, e-mails, domaines et applications

Date de dernière modification: 12/03/2013

#### 1. Généralités

1.1. Toute vente de services d'hébergement web, de services e-mail ou autre service d'application de la société MUM S.A., ci-après dénommée « l'Hébergeur », est soumise aux conditions générales de vente, à toutes éventuelles conditions particulières applicables et toutes autres conditions spécifiées dans notre offre. La souscription du bon de commande emporte acceptation sans réserve des Conditions Générales de Vente et des présentes Conditions de Vente Particulières.

1.2. Un contrat est automatiquement réputé conclu au moment de la réception par l'Hébergeur du bon de commande signé par le client, qui déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente et des présentes Conditions de Vente Particulières.

1.3. MUM S.A. se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment et sans préavis les présentes conditions. Toute nouvelle version de celles-ci sera publiée préalablement sur notre site web [www.mum.lu](http://www.mum.lu).

#### 2. Objet

2.1. Les présentes conditions s'appliquent aux services d'hébergement, c'est-à-dire, plus techniquement, la mise à disposition au profit du client d'un espace disque et/ou d'une capacité de traitement informatique auprès du fournisseur d'hébergement.

#### 3. Obligations de l'Hébergeur

##### 3.1. Services et disponibilité

3.1.1. L'Hébergeur s'oblige à rendre disponible les services 24h/24h et sept jours sur sept, sous réserve des périodes de maintenance et des pannes éventuelles, mais ne garantit pas en particulier les taux de transfert et les temps de réponse des informations circulant à partir des serveurs vers Internet.

3.1.2. L'Hébergeur s'engage à effectuer toutes les diligences nécessaires, afin de mettre à la disposition du Client le service 24/24 heures et 7/7 jours, mais n'est tenu à aucune obligation de résultat.

##### 3.2. Sécurité

3.2.1. L'Hébergeur s'engage à mettre en œuvre toutes diligences nécessaires afin d'assurer la sécurité des informations et données du Client sur Internet et transitant par ses serveurs, mais il n'est tenu à aucune obligation de résultat.

3.2.2. L'Hébergeur ne peut cependant pas être tenu responsable d'éventuelles intrusions frauduleuses ou malveillantes dans les serveurs par des personnes non autorisées.

3.2.3. L'Hébergeur ne pourra pas non plus être tenu comme responsable des contenus, qui par hypothèse échappent à sa maîtrise et/ou à son contrôle.

##### 3.3. Confidentialité

3.3.1. L'Hébergeur s'engage à respecter la confidentialité de toutes données quelconques que le Client sera amené à lui communiquer d'une façon ou d'une autre.

##### 3.4. Support

3.4.1. L'Hébergeur s'engage à fournir une assistance technique téléphonique ou par messagerie électronique en cas de dysfonctionnement technique des services offerts. L'Hébergeur n'a toutefois aucune obligation d'assurer le bon fonctionnement de ces services au niveau de



l'informatique côté utilisateur. Seul le Client est responsable de la bonne configuration de ses services, ordinateurs, appareils ou de son réseau, suivant les éventuelles instructions communiquées par l'Hébergeur.

3.4.2. En cas d'interventions d'assistance technique (hotline, télémaintenance ou prestation sur place) dans le contexte du parc informatique du Client, ces prestations peuvent faire l'objet d'une facturation supplémentaire, conformément aux conditions précisées dans l'offre.

## **4. Obligations du Client**

### **4.1. Les obligations techniques du Client**

4.1.1. Le Client devra utiliser les moyens techniques appropriés pour pouvoir s'assurer, avant toute transmission de données, que celles-ci soient exemptes de tout virus ou bogue susceptibles d'infecter les serveurs de l'Hébergeur.

4.1.2. Le Client s'engage à mettre à jour, développer et assurer la mise à jour de tous les contenus du site de façon à garantir un service de qualité conforme aux standards de l'Hébergeur.

4.1.3. Le choix et l'exploitation des équipements de connexion, ainsi que la connexion elle-même, sont de la seule responsabilité du Client, l'Hébergeur ne pouvant garantir ou assurer que le matériel du Client soit compatible avec les services proposés.

4.1.4. Dans le cas où l'utilisation d'un matériel incompatible ou la transmission d'une donnée entachée de virus ou de bug endommagerait les serveurs de l'Hébergeur ou toute autre installation technique appartenant à ce dernier, le Client sera tenu de réparer intégralement le préjudice subi par l'Hébergeur.

### **4.2. Le respect de la netiquette**

4.2.1. Le client s'engage à respecter les règles et usages en vigueur sur Internet, notamment la « Netiquette » et le code de déontologie, accessible sur le site de l'Hébergeur.

### **4.3 Le respect des lois et règlements en vigueur au Luxembourg**

4.3.1. Le client s'engage à respecter sur son site les lois et règlements en vigueur au Luxembourg, notamment en s'interdisant de diffuser toute information présentant les caractéristiques suivantes :

- contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs, à caractère injurieux, diffamatoire, raciste, xénophobe, révisionniste ou portant atteinte à l'honneur ou la réputation d'autrui,
- incitant à la discrimination, à la haine d'une personne ou d'un groupe de personnes à raison de leur origine ou de leur appartenance ou de leur non-appartenance à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée,
- menaçant une personne ou un groupe de personnes, à caractère pornographique ou pédophile,
- incitant à un délit, au crime et aux actes de terrorisme ou faisant l'apologie des crimes, des actes de terrorisme, des crimes de guerre ou des crimes contre l'humanité,
- incitant au suicide,
- protégées par le droit d'auteur, le droit des marques et la propriété intellectuelle en général.

4.3.2. Pour le cas où le Client exploitait un site représentant une « boutique virtuelle », il s'engage à ne pas commercialiser ou proposer dans sa boutique des produits qui seraient de nature à heurter certaines sensibilités ou à contrevenir gravement à l'esprit de la galerie.

4.3.3. Plus particulièrement et pour le cas où le site du client est constitué d'une « boutique virtuelle », il s'engage à respecter les dispositions de la loi du 14 août 2000 sur le commerce électronique.

### **4.4. Le respect de l'image de marque**

4.4.1. Le Client s'engage à respecter scrupuleusement dans l'utilisation du site et le choix de son contenu, l'image de marque et la politique commerciale de l'Hébergeur.

### **4.5. Confidentialité**



4.5.1. Le Client s'engage à respecter aussi bien pendant la durée du contrat qu'après sa résiliation, le secret et la confidentialité de toute information technique ou commerciale qui lui a été communiquée par l'Hébergeur.

#### 4.6. Limites et responsabilités

4.6.1. Le Client déclare bien connaître Internet, ses caractéristiques, ses limites et reconnaît:

- qu'il s'est assuré que le Service est apte à répondre à son besoin;
- que les transmissions de données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée ;
- que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre des détournements éventuels, et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement, de toute information à caractère sensible est effectuée par le Client à ses risques et périls;
- qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données;
- qu'il connaît bien les codes de conduite, usages et règles de comportement qui sont, de temps à autre diffusés sur Internet à cette fin, comme les notices d'utilisations, avertissements, reproduits ou mentionnés par l'Hébergeur dont la violation peut avoir pour effet de bloquer provisoirement l'accès à un, plusieurs ou la totalité des services et de résilier, à terme, unilatéralement le contrat d'hébergement si l'utilisateur diffuse des contenus illicites ou en permet la consultation;

4.6.2. Les pratiques suivantes sont strictement interdites sur les serveurs de l'Hébergeur:

- Le spamming ou mail bombing;
- Les mailings électroniques, c.à.d. la constitution des listes d'envoi de destinataires e-mails et l'envoi en masse de messages à cette liste;
- La génération et l'envoi, au travers des systèmes de l'Hébergeur, de messages e-mail à partir d'une application web, sauf en cas d'autorisation l'Hébergeur;
- La mise en place de logiciels ou autres méthodes destinées aux pratiques ci-dessus sur les système de l'Hébergeur;

#### 5. Redevance

5.1. Dès la clôture du contrat d'hébergement moyennant signature du bon de commande, le Client s'engage à payer à l'Hébergeur une redevance annuelle telle que spécifiée dans l'offre de l'Hébergeur.

5.2. Tout retard dans le paiement de la redevance ou de la redevance additionnelle encourra de plein droit des intérêts de retard de 15%. En outre, tout retard dans le paiement de la redevance ou de la redevance additionnelle constitue un motif grave, justifiant la résiliation unilatérale du contrat par l'Hébergeur, sans préjudice des dommages et intérêts.

5.3. En cas de non-paiement dans le délai de la facture, l'Hébergeur se réserve le droit de mettre en suspens ou d'interrompre de manière permanente les services. Une telle mise en demeure n'exempt en aucun cas du paiement de la somme due, et ne correspond en aucun cas à une annulation du contrat.

5.4. La redevance sera, suivant la décision de l'Hébergeur, indexée tous les ans suivant le barème de l'indice du coût de la vie en vigueur au Grand-Duché de Luxembourg.

5.5. Les éventuelles prestations d'assistance technique (hotline, télémaintenance ou prestation sur place) seront, suivant la décision de l'Hébergeur, facturées comme supplément à la redevance annuelle, et sur base des conditions tarifaires spécifiées dans l'offre de l'Hébergeur.



## 6. Clauses limitatives de responsabilité

- 6.1. Le Client est seul responsable du contenu de son site hébergé et de son utilisation.
- 6.2. Le Client s'engage à tenir l'Hébergeur quitte et indemne de toute condamnation qui pourrait intervenir à son égard en relation avec le contenu ou l'utilisation des services mis à disposition du Client.
- 6.3. Dans le cadre de l'exécution de ses obligations découlant du présent contrat et de la loi, l'Hébergeur ne peut être tenu responsable des préjudices causés au Client qu'en cas de faute lourde équipollente au dol.
- 6.4. L'Hébergeur agit en tant que fournisseur de service et non en tant qu'éditeur et de ce fait le Client assume l'entière responsabilité du contenu de son site et s'engage à prendre en charge les frais si la société MUM S.A. devait être poursuivie du fait du contenu de son site ou de ses agissements.
- 6.5. Le client est seul responsable de la gestion et de la confidentialité des données d'accès aux services d'hébergement ou autre (e-mail, hébergement web, CMS, applications,...). Sauf contre-ordre, MUM est autorisé par défaut à communiquer ces données techniques à tout représentant du client qui en fait la demande (administrateurs, collaborateurs, informaticien désigné, etc.). Si toutefois, le client souhaite restreindre cette communication à une ou plusieurs personnes spécifiques, il est tenu d'en informer MUM par voie écrite.

## 7. Durée et résiliation

- 7.1. Le présent contrat entrera en vigueur à la date de sa signature.
- 7.2 Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de son entrée en vigueur conformément à l'article 7.1.
- 7.3 Le présent contrat pourra à tout moment et sans motif spécifique être résilié par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée, en respectant un préavis minimal de 3 mois.

## 8. Sanctions

- 8.1 Chacune des parties est en droit de mettre unilatéralement et sans préavis, fin au présent contrat en cas de non-respect par l'autre partie de l'une ou de plusieurs de ses obligations découlant tant du présent contrat que de la loi.
- 8.2 En outre, la partie qui n'aura pas exécuté, ou qui aura mal exécuté l'une ou plusieurs de ses obligations découlant tant du présent contrat que de la loi sera assignée en dédommagement.
- 8.3 Au cas où l'Hébergeur aurait été conduit à connaître ou constater une violation manifeste par le Client des règles légales et/ou des usages en vigueur sur Internet, il serait en droit de suspendre ses prestations immédiatement sans préjudice des dommages et intérêts qu'il pourrait être amené à réclamer au Client fautif.

## 9. Litiges

- 9.1. Tout différend susceptible de naître à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution du présent contrat sera de la compétence exclusive des juridictions luxembourgeoises. La loi applicable au présent contrat est la loi luxembourgeoise.