

# Conditions générales d'Hébergement

## Version du Lundi 19 février 2024 (Z-INDEX S.A.S. / tiers)

### 1. Définitions

« **Prestataire** » ou « **Z-INDEX** » : signifie la société Z-INDEX, société par actions simplifiée, au capital social de 44.100 Euros, immatriculée sous le numéro 795 094 945 RCS AURILLAC, dont le siège social est situé 14 AVENUE DU GARRIC 15000 AURILLAC (Numéro TVA intracommunautaire FR 42 795 094 945).

« **Client** » : désigne la personne physique ou morale, agissant dans le cadre de ses activités professionnelles, ayant plus de cinq (5) salariés, qui souhaite confier la réalisation de Prestations à Z-INDEX.

« **Conditions Générales** » : désigne les présentes conditions générales de prestations de services.

« **Commande** » : signifie toute commande de Prestations passées par le Client auprès de Z-INDEX.

« **Conditions Particulières** » : signifie tout document émanant de Z-INDEX précisant le détail des Prestations, tels que Commande, bon de commande, accusé de réception de commande signés par Z-INDEX, devis ou document intitulé « Conditions Particulières ».

« **Contenus** » : signifie l'ensemble des contenus hébergés par le Client et pouvant consister notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive, dans des Sites Web, des Outils Numériques, des images, vidéos, textes, photographies, schémas, slogans, logos, Données, des fichiers sources, des fichiers programmés et des fichiers moteurs et, d'une manière générale, tout type de contenu quel que soit le format.

« **Contrat** » : signifie, ensemble, les Conditions Générales et les Conditions Particulières.

« **Données** » : signifie tout type de données.

« **Données à Caractère Personnel** » ou « **DCP** » : signifie toutes les informations se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, telles que, sans que la liste ne soit exhaustive, nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, mais également adresse IP, habitudes de vie, etc.

« **Prestations** » : désigne les prestations de services réalisées par Z-INDEX, consistant en la fourniture d'une Infrastructure de stockage et d'hébergement des Contenus.

« **Site Web** » : désigne un ensemble de pages organisées, destinées à être diffusées sur le web sous un même nom de domaine, comprenant diverses interfaces graphiques et des programmes informatiques. Le Site Web comprend les codes sources et exécutables, sa documentation associée, ainsi que les éléments la composant, à savoir sa charte graphique, visuelle, éditoriale et de communication et, plus généralement, toutes les créations protégées par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle, réunissant des Contenus.

« **Outils Numériques** » : désigne l'ensemble des développements et des conceptions sur mesure réalisés par Z-INDEX, comprenant, sans que la liste ne soit exhaustive, les solutions métiers, les logiciels sur mesure, les applicatifs métiers, les logiciels et outils divers, les plateformes, les applicatifs collaboratifs. Les Outils Numériques comprennent les codes sources et exécutables, leur documentation associée ainsi que les éléments les composant à savoir leur charte graphique, visuelle, éditoriale et de communication et, plus généralement, toutes les créations protégées par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle, réunissant des Contenus et des Livrables.

« **Infrastructure** » : désigne les machines, logiciels et serveurs permettant de stocker des Contenus. La configuration et les caractéristiques techniques et fonctionnelles sont décrites dans les Conditions Particulières.

« **Partenaire** » : désigne tout fournisseur d'Infrastructure tiers, permettant l'hébergement de Données et Contenus, ayant conclu un contrat avec Z-INDEX.

### 2. Contrat

Toute demande de devis est précédée d'un entretien avec le Prestataire afin de déterminer les premiers besoins du Client. Il est ensuite demandé au Client de transmettre sa demande par écrit.

Toute demande de devis, pour être prise en compte, doit être formulée par écrit, dans l'une des formes suivantes :

- Par courrier postal : Z-INDEX S.A.S., 14 AV. DU GARRIC, BAT.2, ETAGE 2, 15000 AURILLAC
- Par email : [contact@zindex.fr](mailto:contact@zindex.fr)
- Ou dans l'onglet « contact » sur le Site Internet : [www.zindex.fr](http://www.zindex.fr)

La demande de devis doit mentionner toute information nécessaire à l'établissement d'un devis, notamment, sans que la liste ne soit exhaustive, la nature exacte de la Prestation commandée (et notamment capacité de stockage requis, type d'activité, localisation de l'Infrastructure...), le nom de la société, l'adresse de la société, l'adresse de facturation, la durée, et tout autre information que Z-INDEX sera amenée à demander. Z-INDEX est en droit de proposer, avant l'établissement de devis, d'effectuer un audit de l'entreprise du Client, de son/ses Site(s) Web et/ou de son/ses Outil(s) Numérique(s), ou un atelier avec ce dernier et les collaborateurs concernés afin d'affiner ses besoins et la capacité de stockage nécessaire et/ou les obligations de maintenance préalable nécessaires. Cet audit et/ou cet atelier sera facturé sur la base du taux horaire de Z-INDEX tel qu'indiqué dans les Conditions Particulières et/ou communiqué par email au Client préalablement à la visite. D'une manière générale, plus le Client sera précis, plus le devis sera complet. La communication d'informations incomplètes ou erronées peut entraîner une modification du coût des Prestations. Sur la base des informations communiquées ou celles éventuellement demandées en complément par Z-INDEX, cette dernière établira un ou plusieurs devis à destination du Client ayant une durée de validité de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires, comprenant la description de la Prestation et le coût et éventuellement les caractéristiques techniques et/ou limites. La Commande ne deviendra ferme et définitive qu'après envoi par le Client du devis signé, accompagné des pièces justificatives demandées après l'envoi par Z-INDEX, notamment par email, de l'accusé de réception de commande, signé par un représentant légal de Z-INDEX.

### 3. Modification de la Commande

Toute modification de la Commande devra être notifiée par écrit par le Client et, pour être opposable, faire l'objet d'un accord écrit et exprès par Z-INDEX, précisant les conséquences sur le prix et les délais. Les modifications de Commande pourront donner lieu à l'établissement d'une nouvelle offre de prix. Sera notamment considérée comme une modification de Commande, toute extension des Prestations, telles que l'extension des capacités de stockage, des besoins en bande passante ou de la localisation de l'hébergement ou toute modification des Conditions Particulières non imputables à Z-INDEX. Après l'acceptation du devis, toute nouvelle spécification transmise par le Client, qui s'avérerait en contradiction ou en inadéquation avec la spécification transmise au moment de la Commande, donnerait lieu à l'établissement d'une nouvelle offre de prix. Une fois que les Commandes sont devenues fermes et définitives, elles ne peuvent être annulées ou modifiées sans l'accord exprès, préalable et écrit de Z-INDEX. Par ailleurs et sauf disposition contraire indiquée dans les Conditions Particulières, Z-INDEX sera en droit de facturer au Client les frais afférents aux diligences effectuées, le paiement des prestations d'ores et déjà effectuées, mais également les frais de personnel et de matériel d'ores et déjà engagés. En tout état de cause, le montant des frais facturés par Z-INDEX ne pourra être inférieur à 35% du montant total de la Commande.

### 4. Délais de réalisation des Prestations

Sous réserve que le Client ait souscrit aux différentes Prestations, les conditions de réalisation desdites Prestations sont décrites ci-après. Le Client est informé que les Prestations d'Hébergement pourront être rendues par tout partenaire du choix de Z-INDEX. Dès lors, le Client est informé que les conditions d'hébergement, localisation de l'Infrastructure, limites techniques... peuvent varier au cours de l'exécution du contrat, sans que cela n'engage la responsabilité de Z-INDEX. La mise à disposition de l'espace dédié sur l'Infrastructure pour le Client sera effective au plus tard dans les quinze (15) jours calendaires suivant la confirmation de commande. Un email sera adressé au Client pour confirmer la mise en service de la Prestation d'Hébergement.

### 5. Description des Prestations d'Hébergement

#### 5.1. Contenus

Le Client ne doit pas héberger sur l'Infrastructure de Site Web ou Outils Numériques présentant des Contenus injurieux, diffamant, incitant à la haine raciale, au harcèlement ou faisant l'apologie du terrorisme, ou diffusant des images violentes ou pédophiles ou pornographiques. De même, il s'interdit tout hébergement de site sur des pages ayant trait à tout prosélytisme relatif à des mouvements sectaires tels que dénoncés sur le rapport parlementaire "Les sectes en France", ou considérés comme représentant un risque sectaire pour les services de l'Etat, 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. D'une manière générale, le Client ne doit pas héberger des Contenus portant atteinte aux bonnes mœurs. Le Client ne doit pas porter atteinte au droit à l'image et à la vie privée ou droit des tiers d'une manière générale. A ce titre, le Client s'engage à disposer de tous les droits de propriété intellectuelle aux fins de reproductions et de représentation et de diffusion des Sites Web, Outils Numériques et Contenus. Le Client ne doit pas utiliser l'Infrastructure pour des activités illicites, notamment pour adresser des communications non sollicitées et/ou mener des activités d'intrusion et/ou tentatives d'intrusion (à titre non exhaustif : scan de ports, sniffing, spoofing...), et plus généralement toute activité ou comportement litigieux tels qu'échanges de trafic (Hitleap, Jingle...), Black Hat SEO (Download, Reupload de vidéos sur les plateformes de vidéo en ligne...), Minage de Cryptomonnaies, Bots de jeux vidéo, etc. 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, et s'engage à respecter, à ce titre, le droit moral des auteurs. De la même manière, le Client n'est pas en droit d'héberger de Site Web ou Outils Numériques contenant des données de santé, sans accord exprès et préalable de Z-INDEX. Pour toute demande d'hébergement particulier (données de santé, pornographie...), le Client devra contacter au préalable Z-INDEX afin de déterminer la faisabilité et, le cas échéant, l'offre la plus adaptée. Le Client est informé que Z-INDEX se réserve le droit de mettre un terme aux Prestations d'Hébergement sans délai en cas de non-respect de ces dispositions. De même, le Client étant seul responsable des Contenus et des Contenus visés par les liens hypertextes mis en place sur son Site Web ou ses Outils Numériques, il s'engage à assurer, à ses frais, la défense de Z-INDEX et de ses Partenaires, dans le cas où ils feraient l'objet d'une action relative auxdits Contenus. Si le Client utilise l'Infrastructure afin de mettre à disposition du public des services de communication permettant aux destinataires de stocker, d'accéder ou de diffuser au public, notamment sur le réseau internet, des signaux, écrits, images, sons ou messages de toute nature, il doit être considéré comme un hébergeur au sens de l'article 6.1.2 de la loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique du 21 juin 2004. A ce titre, il lui appartient (a) en application de l'article 6.11 de la loi précitée, de détenir et conserver l'ensemble des données de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du contenu ou de l'un des contenus des services dont il est prestataire et ce pour une durée de 12 mois, sans que la responsabilité de Z-INDEX puisse être à cet égard engagée ; et (b) en application de l'article 6.1.7 de ladite loi, de mettre en place un dispositif facilement accessible et visible permettant à toute personne de porter à sa connaissance toute infraction constitutive d'apologie de crime contre l'humanité, d'incitation à la haine raciale, de pédopornographie, d'incitation à la violence, ainsi que d'atteinte à la dignité humaine, ou encore d'activités illégales de jeux d'argent. Le Client doit, en outre, apparaître en qualité

# Conditions générales d'Hébergement

## Version du Lundi 19 février 2024 (Z-INDEX S.A.S. / tiers)

d'hébergeur dans les mentions légales indiquées par ses cocontractants éditant un site Internet.

### 5.2. Limitations

#### 5.2.1. Traffic

Le Client est responsable du respect du volume de trafic et de l'espace de stockage autorisé et défini dans les Conditions Particulières. A défaut de dispositions contraires, il est fixé à 2,5 Go pour les Site Web Vitrine et 5 Go pour les Site Web Marchands. Le Client s'interdit toute utilisation de l'Infrastructure à des fins de diffusion en flux (Streaming). L'utilisation de l'Infrastructure à des fins d'envoi de spams ou autre activité illicite est interdite. Le Client a la possibilité, par la montée en gamme de son offre, d'augmenter les ressources allouées à son Infrastructure. Z-INDEX rappelle à ce titre au Client que la qualité des Prestations dépend de la sélection de l'Infrastructure (localisation, capacité de stockage et volumétrie de trafic...). Z-INDEX ne pourra aucunement être responsable dans le cas de performances dégradées et/ou non optimales du fait d'une erreur du Client dans le choix de l'Infrastructure.

#### 5.2.2. Scripts

Z-INDEX fournit des Prestations d'hébergement par l'intermédiaire de Partenaires qui permettent l'utilisation de certains scripts et d'autres programmes exécutables. Le Client est informé que l'utilisation de tels scripts est de nature à réduire l'efficacité de l'Infrastructure. Dès lors, l'utilisation des scripts doit être raisonnable et pour faire l'objet de restriction d'utilisation (arrêt, blocage, suspension...) si cette utilisation présente un risque pour le bon fonctionnement de l'Infrastructure. D'une manière générale Z-INDEX fera ses meilleurs efforts pour avertir le Client, au préalable, d'une telle restriction d'usage. Mais, en cas d'atteinte importante au bon fonctionnement de l'Infrastructure, une suspension pourra être réalisée sans préavis afin de garantir une qualité de service acceptable à l'ensemble des clients utilisateurs de l'Infrastructure, et ce, sans que cela constitue un dommage réparable pour le Client. Les scripts ne doivent en aucun cas interagir avec la configuration de l'Infrastructure. A défaut, il s'agira d'une faute grave justifiant une résiliation du Contrat sans préavis. De même si les scripts causent des problèmes aux autres clients (notamment, mais non exclusivement, en cas de piratage ou d'attaque) ou que ceux-ci pénalisent l'Infrastructure dans sa globalité, ils pourront être stoppés sans préavis.

#### 5.2.3. Disponibilités

Le Client est informé que l'Infrastructure est disponible 7 jours sur 7 et 24h sur 24, sauf en cas d'opération de maintenance préventive ou corrective ou d'indisponibilités liées à un cas de force majeure. La responsabilité de Z-INDEX ne pourra aucunement être recherchée dans le cas où l'Infrastructure serait indisponible pour lesdites raisons. Z-INDEX fera ses meilleurs efforts pour prévenir, avec un préavis raisonnable, les périodes d'interruption, sauf en cas d'urgence.

### 5.3. Sauvegarde – PRA - PCA

Le Client s'engage à mettre en place les moyens de sauvegarde de ses Données nécessaires à la pérennité de son activité, notamment en effectuant des extractions et des sauvegardes régulières. Z-INDEX n'assure aucune prestation de sauvegarde des Données et Contenus au profit des Clients. Il appartient donc au Client d'effectuer ce type de sauvegarde de manière régulière (notamment sauvegarde sur ses propres serveurs, serveurs tiers ou autre, et ce dans le respect de la réglementation) et de s'assurer que lesdites sauvegardes sont efficaces. En particulier, le Client est informé que ces opérations sont d'autant plus importantes lors des mises à jour, opération de maintenance des Sites Web ou Outils Numériques ou résiliation du Contrat, compte tenu du risque de suppression des Données et Contenus. **De même, le présent Contrat n'a pas pour objet la mise en place d'un Plan de reprise d'Activité ou un Plan de continuité d'Activité. Il appartient au Client de souscrire ses propres options de PCA et PRA auprès de tout tiers de son choix.** Toutefois, en sa qualité de prestataire d'hébergement, Z-Index assure que les Sites Web et Outils Numériques du Client feront l'objet d'une sauvegarde hebdomadaire.

### 5.4. Sécurité

Z-INDEX et ses partenaires mettent en place des mesures de sécurité importantes. Néanmoins, compte tenu de la technicité, de la multitude de type d'attaques ou risques, Z-INDEX n'est soumis qu'à une obligation de moyen. Les mesures mises en œuvre par Z-INDEX et ses Partenaires, a priori et a posteriori, ne dispensent aucunement le Client de mettre en place ses propres mesures de sécurité. A l'inverse, le Client s'engage à mettre en place les mesures de sécurité minimales suivantes : **mise en place des outils de sécurité (pare-feu, etc.), mise à jour régulière de son système, sauvegarde de ses Données, sécurisation de ses programmes informatiques (scripts, codes, etc.).**

### 6. Modalités d'exécution des Prestations

Les Prestations proposées par Z-INDEX nécessitent une participation active et constructive du Client. Le Client devra donc collaborer avec Z-INDEX à la réalisation des Prestations. Le Client s'engage à communiquer toutes les informations nécessaires à Z-INDEX pour la réalisation des Prestations, y compris la réglementation applicable à son activité pouvant avoir une incidence sur la réalisation des Prestations. Le Client s'engage à accuser réception et répondre aux demandes de Z-INDEX sans délai. En cas de nécessité d'intervention dans les locaux du Client, ce dernier s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour autoriser et faciliter Z-INDEX à intervenir, notamment en lui communiquant tous les plans et codes

d'accès de même que toutes les informations utiles et nécessaires afin d'effectuer les Prestations en toute sécurité. Le Client assure la sécurité du personnel intervenant dans ses locaux et s'engage à remettre à Z-INDEX toutes les informations utiles et nécessaires relatives aux règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement ainsi que tous les documents relatifs à la sécurité. Z-INDEX ne pourra d'aucune manière être responsable des personnels du Client et/ou des entreprises tierces pouvant être dans les locaux du Client. Le Client mettra à disposition de Z-INDEX des vestiaires, réfectoires et sanitaires pour le personnel de Z-INDEX intervenant dans ses locaux. Z-INDEX s'engage à exécuter les Prestations dans le cadre d'une obligation de moyen, sa responsabilité ne pouvant être recherchée que dans le cas où Z-INDEX n'aura pas mis en œuvre les moyens nécessaires pour réaliser les Prestations. Le Client est seul responsable i) des Contenus qu'il transmet à Z-INDEX dans le cadre de la réalisation des Prestations et ii) des Contenus et/ou Livrables qu'il valide ou accepte (tels que, sans que la liste ne soit exhaustive, mots clefs, graphismes, photographies, images, user tests ou autres). A ce titre, Z-INDEX ne pourra en aucun cas être responsable des photographies, images, vidéos et autres contenus fournis par le Client. Ce dernier s'engage à vérifier que les Contenus soient libres de droit, et ne portent atteinte, en aucune manière, aux droits des tiers (droit de propriété intellectuelle, droit à l'image des biens et des personnes...) et à justifier à Z-INDEX, sur simple demande, de tous les droits, autorisations, licences permettant de justifier desdits droits. En conséquence, le Client s'engage à indemniser Z-INDEX contre tout recours à son encontre.

### 7. Prix

#### 7.1. Prix de la Prestation

Les prix sont fixés dans les Conditions Particulières. Ils sont valables pour la durée indiquée dans les Conditions Particulières. En tout état de cause, le Prestataire sera en droit de modifier ses prix à tout moment, moyennant le respect d'un préavis de deux (2) mois. En cas de désaccord, le Client sera en droit de dénoncer le Contrat, moyennant le respect d'un préavis de trente (30) jours. Le Client est toutefois informé qu'il devra supporter toute hausse de tarif, en cas d'augmentation soudaine et sans préavis des prix par les Partenaires. Toute intervention et/ou demande supplémentaire du Client ne figurant pas sur les Conditions Particulières sera facturée en plus, sur la base des tarifs en vigueur. Il sera ajouté, au prix proposé, le taux de TVA en vigueur au jour de la passation de la commande. Tout changement du taux légal de TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des Prestations.

#### 7.2. Modalités de paiement - monnaie de paiement

Sauf disposition contraire indiquée dans les Conditions Particulières, les prix sont payables d'avance mensuellement en euros. Toute période commencée est due en entier. Les paiements s'effectueront par prélèvement bancaire, sauf disposition contraire indiquée dans les Conditions Particulières. Pour les Prestations réalisées pour un Client dont le siège social est hors France Métropolitaine, le paiement s'effectuera comptant, net et sans escompte. Z-INDEX se réserve le droit de demander des garanties bancaires supplémentaires. En cas de difficulté de paiement lors d'une Commande antérieure, Z-INDEX se réserve, outre le droit de refuser toute commande supplémentaire, le droit de demander un paiement anticipé et comptant pour toute commande ultérieure. Aucun escompte n'est accordé pour paiement comptant. En aucun cas, les paiements qui sont dus à Z-INDEX ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque réduction ou compensation sans accord écrit de la part de Z-INDEX. Tout paiement qui est fait à Z-INDEX s'impute sur les sommes dues quelle que soit la cause, en commençant par celles dont l'exigibilité est la plus ancienne. Dans le cas où le Client exige de Z-INDEX, pour l'exécution des Prestations, une caution bancaire ou toute autre garantie de paiement, les frais et coût de mise en place d'une telle garantie sont supportés par le Client.

#### 7.3. Pénalités pour retard de paiement

En cas de retard de paiement, le montant hors taxe des factures sera majoré à titre de pénalité d'une somme calculée sur la base de dix pourcent (10%) du montant hors taxe exigible, sans que ce taux ne puisse être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal, dès le premier jour de retard et sans qu'un rappel soit nécessaire. Tout Client en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, à l'égard de Z-INDEX, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, dont le montant est égal à 40 euros. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Z-INDEX est en droit de demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

### 8. Durée du Contrat

Le présent contrat entre en vigueur à la date indiquée dans les Conditions Particulières pour une durée de douze (12) mois, sauf disposition contraire indiquée dans les Conditions Particulières. Le Contrat est prorogé tacitement par périodes successives de douze (12) mois à chaque date d'anniversaire, sauf dénonciation par l'une des Parties respectant un préavis écrit (par email et confirmé par lettre recommandée avec demande d'avis réception) d'au moins trois (3) mois avant la date anniversaire du Contrat.

# Conditions générales d'Hébergement

## Version du Lundi 19 février 2024 (Z-INDEX S.A.S. / tiers)

### 9. Résiliation anticipée

#### 9.1. Résiliation motivée

Chacune des Parties au Contrat pourra résilier de plein droit le Contrat en cas de manquement(s) contractuel(s) par l'autre Partie, auquel il n'aura pas été remédié dans les trente (30) Jours suivant la mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception par la Partie non contrevenante notifiant le manquement en question. En cas de manquements graves, notamment, sans que la liste ne soit exhaustive, en cas d'atteinte à l'Infrastructure, non-respect des règles de sécurité, violation des droits des tiers, des clauses de confidentialité, non sollicitation, propriété intellectuelle, Z-INDEX sera en droit de résilier le contrat immédiatement sans préavis, compte tenu de la gravité du manquement. Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité dans pareil cas. Sans préjudice de la possibilité pour Z-INDEX de constater la résiliation du Contrat, cette dernière peut suspendre le Contrat, en cas de retard de paiement, sans que cela ne puisse engager sa responsabilité. En cas d'extension du délai de réalisation des Prestations, non imputable à Z-INDEX, ce dernier se réserve la possibilité de résilier le Contrat et/ou d'exiger le paiement intégral du solde du Contrat.

#### 9.2. Conséquences de la résiliation

La résiliation du présent Contrat, n'aura aucun effet sur les clauses qui, par leur nature, survivent à la cessation du présent Contrat, notamment la clause de confidentialité, la clause de propriété intellectuelle, la clause de non-sollicitation. En cas de résiliation du Contrat du fait d'un manquement du Client, ce dernier devra toutefois payer à Z-INDEX l'intégralité du prix fixé dans les Conditions Particulières, à titre d'avance sur les dommages et intérêts du fait de ses manquements et notamment le prix annuel de l'hébergement. En cas de résiliation du Contrat par le Client ou par le Prestataire et quelle que soit la cause, les Données du Client seront sauvegardées pour une durée de 30 jours à compter de la résiliation. Ce délai de trente jours est de nature à permettre au Client de pouvoir récupérer ses Données par ses propres moyens. Passé ce délai, le Prestataire n'aura plus aucune obligation quant aux Données. Si le Client en fait la demande expresse, le Prestataire s'engage à effacer et supprimer les Données appartenant au Client, avant le délai de 30 jours.

### 10. Réversibilité

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, Z-INDEX s'engage, au choix du Client et sous réserve que cette option soit compatible avec les droits de propriété intellectuelle de Z-INDEX, à la première demande de celui-ci formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de dix (10) Jours ouvrés à la date de réception de cette demande :

- Soit à transférer le Site Web et/ou les Outils Numériques concernés sur le serveur au choix du Client au tarif en vigueur au moment de la notification de réversibilité,
- Soit à restituer l'ensemble des Données lui appartenant sous un format standard lisible sans difficulté dans un environnement équivalent (format .csv) au tarif en vigueur au moment de la notification de réversibilité. Il est toutefois précisé que le Client, pendant toute la durée du Contrat, est en mesure de faire lui-même ses propres exports de données. Il est donc de sa responsabilité d'anticiper toutes les conséquences d'une fin de contrat et de procéder à l'export de données, sous sa seule responsabilité et à ses frais,
- Soit à les détruire dans un délai de trente jours à compter de la notification de cessation du contrat, à charge pour le Client de s'assurer seul de la récupération de ses Données,
- Le Client collaborera activement avec Z-INDEX afin de faciliter la récupération des Données.

A la demande du Client et après l'établissement d'un devis accepté par le Client, Z-INDEX pourra effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires au Client et/ou au tiers désigné par lui, dans le cadre de la réversibilité. Le Service de réversibilité, tel que décrit ci-dessus, sera facturé au tarif de Z-INDEX en vigueur au moment de la notification de la réversibilité.

### 11. Force majeure

Chacune des Parties ne sera pas responsable et ne sera pas réputée avoir manqué à ses obligations, si ce manquement est dû à un événement de force majeure. Est considéré comme événement de force Majeure, tout événement de caractère imprévisible, irrésistible et extérieur à la volonté d'une ou des Parties, empêchant, en tout ou partie, l'exécution par l'une des Parties de ses obligations, ou qui rend l'exécution de ses obligations si difficile ou coûteuse qu'elle rend cette exécution commercialement déraisonnable. Sont notamment des cas de force majeure au sens des présentes, l'émeute, l'incendie, les dégâts des eaux de toutes natures, les accidents, les mouvements sociaux avec occupation des lieux, les décisions gouvernementales, réglementaires ou législatives ou toute autre restriction, catastrophes naturelles, l'interruption des voies de communication, lockouts, piratage informatique, la pénurie d'énergie ou toute autre cause qui échapperait au contrôle de l'une des Parties telle que les pandémies et crises sanitaires ou, plus généralement, tout autre événement de force majeure présentant les caractéristiques définies par la jurisprudence des tribunaux français. Il est rappelé qu'une pandémie ne peut être considérée comme un cas de force majeure pour les obligations de paiement de sommes d'argent, les clauses de confidentialité ou de propriété intellectuelle.

### 12. Publicité - Référence

Le Prestataire sera en droit d'utiliser les dénominations, marques, logos du Client quels qu'en soit la forme et le support (oral, site internet, presse, brochure institutionnelle, brochure technique, brochure commerciale...), notamment dans le cadre de référence commerciale, sans accord écrit et préalable du Client.

### 13. Confidentialité

Z-INDEX pourra être amenée à divulguer certaines Informations Confidentielles, sans que cela ne constitue pour elle une obligation. Sont considérées comme des Informations Confidentielles, toutes les informations, quel qu'en soit le support (écrit, oral, numérique), communiquées dans le cadre des Prestations, ou dont le Client a pu prendre connaissance pendant la même période se rapportant à l'activité de Z-INDEX, notamment, et sans que cette liste ne soit exhaustive : savoir-faire, produits, noms des fournisseurs, prestataires et sous-traitants, fichiers clients, business plans, études, rapports, calculs, projets, informations techniques, commerciales, financières, administratives, légales, maquettes, idées, projets. Le Client s'engage à ne pas communiquer ou divulguer à des tiers à quelque titre que ce soit les Informations Confidentielles en provenance de ou concernant Z-INDEX, à ne pas reproduire ni utiliser directement ou indirectement ces Informations Confidentielles à d'autres fins que l'exécution du présent Contrat. Le Client prendra toutes les précautions raisonnables pour assurer efficacement la protection des Informations Confidentielles. En particulier, il ne communiquera les Informations Confidentielles qu'aux membres de son personnel qui ont besoin de les connaître pour l'exécution du présent Contrat, après les avoir informés de leurs obligations résultant du Contrat. Il s'engage, en outre, à tenir à jour les listings des noms des personnes ayant accès aux informations confidentielles. Les dispositions du présent article resteront en vigueur pendant la durée du Contrat et tant que les Informations Confidentielles ne seront pas tombées dans le domaine public par une action ou inaction fautive du Client et pendant une durée minimum de 10 ans à compter de l'expiration du Contrat. De même, Z-INDEX s'engage à tenir pour strictement confidentielles les informations dont il aura pu disposer dans l'exécution du Contrat et à ne les divulguer à quiconque, ni lors de l'exécution du Contrat ni après sa résiliation. Z-INDEX, toutefois, ne saurait être tenue pour responsable d'aucune divulgation si les éléments divulgués sont dans le domaine public ou si elle en a eu connaissance ou les a obtenus de tiers par des moyens légitimes.

### 14. Limitation de Responsabilité

Toute réclamation devra être adressée par écrit par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Elle comportera les griefs détaillés et les dispositions contractuelles visées, dans un délai de six (6) jours calendaires à compter du fait générateur, sous peine d'être forclos. Z-INDEX ne pourra être tenu responsable en cas de force majeure, du fait d'un tiers ou du fait du Client. Par ailleurs, les Parties conviennent que la responsabilité de Z-INDEX ne pourra être recherchée :

- lorsque le Client n'aura pas suivi les instructions/recommandations ou prérequis de Z-INDEX et/ou,
- lorsque le Client aura imposé certaines prestations à Z-INDEX malgré les recommandations et mises en garde de Z-INDEX et/ou,
- en cas d'abstention ou de non communication ou de communication erronée par le Client d'informations et/ou de données et/ou de contenus nécessaires à la bonne exécution des Prestations,
- du fait de Contenus illicites ou portant atteinte à des tiers,
- du fait d'un mauvais fonctionnement et/ou une inadéquation des équipements matériels et/ou logiciels du Client, qu'elle qu'en soit la cause,
- du fait d'une perte de Données ou frais d'acquisition d'équipements de remplacement,
- du fait de la configuration, la gestion, la supervision de la maintenance des équipements du Client et à leurs conséquences,
- en cas de mauvaise utilisation par le Client et/ou ses contacts techniques des équipements,
- en cas de perturbation ou d'interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées l'Infrastructure, et notamment en cas de dysfonctionnement du réseau de l'opérateur local.

La responsabilité de Z-INDEX ne pourra être engagée que pour faute dûment prouvée. En tout état de cause, Z-INDEX ne pourra être responsable que des dommages directs personnels et certains à l'exclusion de tout dommage indirect et immatériel tels que, sans que la liste ne soit exhaustive, perte de chiffre d'affaires, perte de client, préjudice d'image, préjudice de désorganisation, arrêts des Sites Web et/ou Outils Numériques. Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et, par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation. Enfin, le montant total de responsabilité que peut encourir Z-INDEX sera limitée au montant payé à Z-INDEX au cours des douze derniers mois par le Client au titre de la Prestation concernée par le litige. Au cas où Z-INDEX serait poursuivie par un utilisateur des équipements, des Contenus du Client ou par un tiers à quelque titre que ce soit en raisons des équipements ou Contenus du Client, celui-ci s'engage à assumer la défense de Z-INDEX, à l'indemniser, à première demande, des éventuels frais d'avocats, sommes engagées à quelque titre que ce soit, et de tous dommages et intérêts dont il serait redevable au titre de toute action, plainte, procédure, demande, expertise ou autre, engagées par un tiers à l'encontre de Z-INDEX.

# Conditions générales d'Hébergement

## Version du Lundi 19 février 2024 (Z-INDEX S.A.S. / tiers)

### 15. Engagement de non débauchage

Pendant la durée du Contrat, et pendant les douze (12) mois suivant son expiration ou sa résiliation, le fait, pour le Client, de solliciter ou faire travailler, directement ou indirectement, sans l'accord préalable de Z-INDEX, tout collaborateur de cette dernière participant, devant participer et/ou ayant participé à l'exécution des Prestations, donnera lieu au paiement sans délai, par le Client, d'une indemnité forfaitaire égale aux douze (12) derniers mois de rémunération brute du collaborateur concerné, et ce même si la sollicitation initiale est formulée par ledit collaborateur.

### 16. Divers

#### 16.1. Intuitu Personae

Le Contrat est conclu « Intuitu personae » en considération de la personne du Client. Le Client ne pourra transférer ou céder par fusion, scission, apport partiel d'actifs, cession et/ou location-gérance de fonds de commerce ou toute opération ayant pour objet un transfert de patrimoine, tout ou partie de ses droits et obligations lui incombant au titre des présentes, sauf accord exprès, écrit et préalable de Z-INDEX.

#### 16.2. Relation entre les Parties

Aucune disposition des présentes Conditions Générales et/ou des Conditions Particulières n'a pour objet de créer une relation de subordination et/ou de joint-venture. Ainsi, aucune des Parties n'est habilitée à s'engager, négocier pour le compte de l'autre Partie, ni même engager l'autre Partie, sans l'accord exprès et préalable de cette Partie.

#### 16.3. Notifications

Toute notification effectuée en application du Contrat en vue de la résiliation du contrat et/ou de réclamation relative au contrat (Ci-après « Notifications ») sera adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et/ou acte extrajudiciaire au siège social (pour les personnes morales) ou au domicile (pour les personnes physiques) respectif de chacune des Parties. Les Notifications seront réputées avoir été effectuées à la date du cachet de la Poste et/ou la date de première présentation de l'acte extrajudiciaire.

#### 16.4. Abandon de clause et renonciation

Si une quelconque clause des présentes Conditions Générales s'avérait nulle ou inapplicable en vertu d'une loi ou d'un règlement ou à la suite d'une décision exécutoire d'une juridiction ou d'une autorité compétente, les Parties conviendraient expressément que le présent Contrat ne serait pas affecté par la nullité de la clause précitée. Le fait, pour l'une ou l'autre des Parties, de ne pas exiger, à un moment quelconque, l'exécution stricte par le Client d'une disposition ou condition quelconque des présentes Conditions Générales et/ou des Conditions Particulières ne sera pas réputé constituer une renonciation définitive à cette disposition ou condition. En conséquence, cette Partie pourra, à tout moment, demander l'exécution stricte et intégrale par le Client des dispositions et conditions du présent Contrat.

### 17. Protection des données à caractère personnel

#### 17.1. Données collectées par Z-INDEX, en qualité de responsable et/ou de co-responsable

Le Client reconnaît et accepte expressément que Z-INDEX pourra être amenée, au cours de l'exécution du présent Contrat, à collecter des données personnelles le concernant, au sens du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen du 27 avril 2016 et de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par l'Ordonnance n°2018-1125 du 12 décembre 2018. Ces données seront traitées par Z-INDEX, en qualité de responsable du traitement et seront collectées aux fins exclusives d'assurer la gestion et le suivi des commandes et des contrats en résultant. La base juridique du traitement est le contrat. Le Client est également informé que Z-INDEX se réserve le droit d'utiliser lesdites données aux fins d'adresser, par email exclusivement, des newsletters, lettres d'information toujours en rapport avec les produits et services de Z-INDEX. Ces données seront conservées pendant la durée de la relation contractuelle, augmentée des durées de prescription légale applicables. Ces données sont transmises exclusivement aux personnes ayant besoin de les connaître, à savoir les salariés de Z-INDEX et les éventuels sous-traitants, experts comptables, conseils et autorités judiciaires et éventuellement les potentiels auditeurs, acquéreurs/investisseurs de Z-INDEX le cas échéant. Les données sont stockées sur les serveurs de Z-INDEX et ne font l'objet, à la connaissance de Z-INDEX, d'aucun transfert en dehors de l'Union Européenne ou dans le cadre de transfert respectant la réglementation sur les données personnelles. Il est rappelé que toute personne bénéficie, dans les conditions prévues par la loi, d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, d'effacement des données, d'un droit à la portabilité, à la limitation du traitement et d'un droit d'opposition au traitement de ses données pour raisons légitimes. Les personnes dont les données sont collectées bénéficient également du droit de définir des directives relatives au sort de leurs données après leur mort. Ces personnes peuvent exercer les droits dont elles disposent et/ou obtenir davantage d'informations sur leurs droits en s'adressant à Z-INDEX par courriel à l'adresse mail suivante [rgpd@zindex.fr](mailto:rgpd@zindex.fr). Toute personne peut, en cas de contestation, former une réclamation auprès de la CNIL dont les coordonnées figurent à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr>. La non communication de ces informations peut entraîner l'impossibilité d'exécuter le Contrat et/ou les commandes. Aucune prise de décision automatisée n'est effectuée sur la base des données ainsi collectées.

#### 17.2. Obligations du Client s'agissant de ses propres données

#### 17.2.1. Obligations générales :

Le Client est responsable du traitement des données de ses propres clients et/ou utilisateurs des Sites Web et/ou les Outils Numériques, Z-INDEX n'ayant que la qualité de sous-traitant dans pareil cas.

Le Client garantit à Z-INDEX :

- avoir procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent aux termes de la Règlementation sur les Données Personnelles, notamment, sans que la liste ne soit exhaustive qu'il a :
  - effectué toute déclaration et/ou autorisation auprès de la CNIL, pour les traitements antérieurs au 25 mai 2018,
  - tenu et maintenu à jour des registres de traitements,
  - effectué toute analyse d'impact requise,
  - désigné, si nécessaire, un délégué à la protection des données ou, le cas échéant, justifié les raisons de l'absence de désignation,
  - informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait desdites données personnelles.
- s'engager à collecter les données dans le respect de la Règlementation sur les Données Personnelles, notamment que les données soient :
  - traitées de manière licite, loyale et transparente au regard de la personne concernée (licéité, loyauté, transparence), collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne seront pas traitées ultérieurement d'une manière incompatible avec ces finalités,
  - adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées (minimisation des données),
  - exactes et, si nécessaire, tenues à jour; toutes les mesures raisonnables doivent être prises pour que les données à caractère personnel qui sont inexactes, eu égard aux finalités pour lesquelles elles sont traitées, soient effacées ou rectifiées sans tarder (exactitude),
  - conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées,
  - traitées de façon à garantir une sécurité appropriée des données à caractère personnel, y compris la protection contre le traitement non autorisé ou illicite et contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle, à l'aide de mesures techniques ou organisationnelles appropriées (intégrité et confidentialité),
- s'engager à informer les personnes concernées conformément à la Règlementation sur les Données Personnelles,
- communiquer à Z-INDEX des instructions claires et précises sur la sous-traitance des données.

Le Client garantit qu'il est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des données et contenus transmis aux fins de la réalisation des Prestations. Il garantit, en outre, être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les Contenus. Plus généralement, le Client est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via le Site Web et/ou les Outils Numériques. A ce titre, le Client garantit Z-INDEX contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient utilisées via le Site Web et/ou les Outils Numériques, sans respecter les prérequis ci-dessus. **En particulier, il est rappelé que, de base, les Prestations ne sont pas proposées pour héberger des Données dites « sensibles » au sens de la Règlementation sur les Données Personnelles, en particulier des Données de santé. Dès lors, tout recueil de ce type de données, sans accord préalable et écrit de Z-INDEX est interdit et ne pourra faire l'objet de demande indemnitaire auprès de Z-INDEX.**

#### 17.2.2. Obligations générales de Z-INDEX en tant que Sous-Traitant

Z-INDEX, en sa qualité de sous-traitant, s'engage à :

- ne pas traiter ces DCP sur des serveurs en dehors de l'Union Européenne ou, à défaut, en informer le Client afin que ce dernier puisse réaliser les déclarations et diligences nécessaires,
- respecter les instructions écrites du Client quant aux DCP, étant précisé qu'à défaut d'instructions écrites du Client, le Client reconnaît que les éléments, objet de la présente clause, sont considérés comme suffisants,
- traiter les DCP **uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s)** qui fait/font l'objet de la sous-traitance,
- traiter les DCP **conformément aux instructions documentées** du Client figurant dans les Conditions Particulières,
- **garantir la sécurité** des DCP traitées dans le cadre du présent Contrat,
- **aider le Client, dans la mesure du possible**, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des DCP, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage). Lorsque les personnes concernées exercent, auprès de Z-INDEX, des demandes d'exercice de leurs droits, cette dernière les transmet sans délai au Client,
- notifier au responsable de traitement toute violation de DCP dont il aura connaissance dans un délai maximum de soixante-douze (72) heures après en avoir pris

# Conditions générales d'Hébergement

## Version du Lundi 19 février 2024 (Z-INDEX S.A.S. / tiers)

connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente,

- mettre à disposition du Client les documents requis permettant de démontrer le respect, par Z-INDEX, de la Règlementation sur les Données Personnelles,

Au terme du Contrat, le Prestataire s'engage, sur demande expresse du Client, à :

- détruire toutes les DCP ou,
- à renvoyer toutes les DCP au responsable de traitement ou,
- à renvoyer les DCP au sous-traitant désigné par le responsable de traitement.

Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information de Z-INDEX, sauf conservation à des fins de preuves pendant la durée de prescription.

### 17.2.3. Obligations en termes de sécurité des Données

Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des DCP. Les mesures de sécurité mises en place par Z-INDEX sont décrites en Annexe des Conditions Particulières et comprennent :

- la configuration matérielle machine,
- les procédures simples de sécurité.

Les procédures explicites et détaillées mises à jour se trouvent sur le site Internet de Z-INDEX et/ou sur celui du Partenaire en charge de l'Hébergement. Le Client s'engage à mettre en œuvre, sur ses outils informatiques, tout système de protection, tels que, sans que la liste ne soit exhaustive, antivirus, firewall, afin d'éviter tout dysfonctionnement dû à des malveillances internes, attaques ou infections par des virus ou des pourriels informatiques.

### 17.2.4. Sauvegarde des Données

Z-INDEX ne s'engage aucunement sur la sauvegarde des Données. Il appartient au Client de s'assurer de cette sauvegarde.

### 17.2.5. Audit relatif à la sécurité des Données

Le Client, en sa qualité de responsable du traitement des Données, après en avoir avisé Z-INDEX par écrit avec un préavis minimum de deux (2) semaines, pourra faire procéder, à ses frais, dans la limite d'une fois par an et sous réserve que la durée de l'audit ne soit pas supérieure à une (1) semaine, à un audit des conditions de sécurité des Données et du respect par Z-INDEX de la Règlementation sur les Données Personnelles. La date de l'audit devra être acceptée au préalable par Z-INDEX, afin d'éviter toute perturbation de l'activité et des services de Z-INDEX. L'audit sera mené durant les heures ouvrées de Z-INDEX et hors jours fériés ou congés. Z-INDEX sera en droit de reporter la date d'audit pour des raisons organisationnelles (période de congé, surcharge de travail...). Pour ce faire, le Client désignera un auditeur indépendant non concurrent de Z-INDEX, disposant de compétences en matière de Données Personnelles et de solutions web, qui devra être agréé par Z-INDEX, et qui devra signer un engagement de confidentialité. A ce titre, les auditeurs, y compris le Client ne pourront avoir accès aux codes sources de Z-INDEX, aux tarifs et noms des autres clients et/ou fournisseurs, aux secrets d'affaires et/ou aux informations confidentielles de tiers. En cas de discussion sur le caractère confidentiel ou non des éléments, le litige sera tranché par le tribunal compétent du ressort de la cour d'appel de Riom, saisi par la partie la plus diligente. L'audit en cours se poursuivra toutefois sur les sujets ne concernant pas lesdits éléments. Z-INDEX s'engage à collaborer de bonne foi avec l'auditeur et à lui faciliter son audit en lui procurant toutes les informations nécessaires et en répondant à l'ensemble de ses demandes afférentes à cet audit. Le temps passé par Z-INDEX dans le cadre de l'audit sera facturé sur la base d'un taux horaire de 125 euros HT. Un exemplaire du rapport d'audit rédigé par l'auditeur sera remis à chaque Partie et sera examiné conjointement par les Parties, qui s'engagent à se rencontrer à cet effet.

### 18. Loi-Applicable - Juridictions compétentes

Les présentes Conditions générales sont soumises à la loi française, à l'exclusion de toute autre convention internationale applicable. Toute action judiciaire relative à la conclusion, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du présent Contrat sera de la compétence des juridictions compétentes du ressort du siège social de Z-INDEX.