



icodia

CONDITIONS
GÉNÉRALES
DES SERVICES

TABLE DES MATIÈRES

Article 1 : Définitions.....	2
Article 2 : Objet.....	3
Article 3 : Documents contractuels, Conditions Particulières et Annexes.....	3
Article 4 : Obligations et responsabilités d'Icodia.....	3
Article 5 : Obligations et responsabilités du Client.....	5
Article 6 : Support technique.....	6
Article 7 : Tarifs, paiement et exécution.....	8
Article 8 : Renouvellement des services.....	10
Article 9 : Modification d'abonnement.....	10
Article 10 : Résiliation, limitation et suspension de service.....	11
Article 11 : Propriété intellectuelle.....	12
Article 12 : Données personnelles.....	12
Article 13 : Cession des services.....	15
Article 14 : Assurances.....	15
Article 15 : Tolérance.....	15
Article 16 : Données numériques hébergées.....	16
Article 17 : Confidentialité, localisation et sécurité physique des infrastructures.....	16
Article 18 : Droit de rétractation.....	16
Article 19 : Divers.....	16
Article 20 : Attribution de compétence et loi applicable.....	16

Diffusion	Auteur	Version	Date
Public	Icodia	1.8	27/03/2023

Article 1 : Définitions

1.1. Fournisseur

Est appelé « Fournisseur », la SAS Icodia, société de droit français au capital de 10 455,00 €, sise au 22 rue de l'Erbonière 35510 Cesson-Sévigné, France et inscrite au RCS de Rennes sous le numéro B432 478 634, ci-après dénommée « Icodia ».

1.2. Client

Est appelé « Client », la personne physique ou morale signataire du Bon de Commande.

1.3. Parties

Désigne « Icodia » et le « Client ».

1.4. Internet

Est appelé « Internet », l'ensemble de réseaux interconnectés, situés à travers le monde.

1.5. Contrat

Désigne le présent document, les annexes attachées et les avenants futurs. Ce document est applicable pour l'ensemble des services ou prestations proposés par Icodia.

1.6. Conditions Générales de Service

Désigne le présent document. Ce document est applicable à l'ensemble des services ou prestations proposés par Icodia.

1.7. Conditions particulières

Désigne le ou les document(s) qui stipulent les conditions de souscription et d'utilisation particulières aux différents services proposés par Icodia. Les Conditions Particulières complètent les Conditions Générales de Service.

1.8. Service(s)

Le(s) service(s) commandé(s) par le Client sur un ou plusieurs bons de commande.

1.9. Bon de commande

Document détaillant la prestation ou le service fourni(s) par Icodia, stipulant la durée du service, le prix, le calendrier de paiement et toute disposition particulière convenue entre les Parties.

1.10. Redevance

Désigne tous les montants payables tels que spécifiés dans le(s) bon(s) de commande de service(s) ou prestation(s)

1.11. Espace Client

Espace réservé au Client accessible en ligne sur le site internet de la société Icodia (<https://www.icodia.com>). Le Client peut y consulter les informations relatives à ses données personnelles et aux services fournis par Icodia : abonnements

aux services, noms de domaine, bons de commande, factures, règlements, coordonnées, etc.

1.12. Adresse e-mail de Contact

Adresse e-mail de Contact fournie par un Client pour l'établissement de son compte Client.

1.13. Identifiants

Sont appelés « Identifiants », un couple nom d'utilisateur / mot de passe.

1.14. Identifiants de Compte Client

Sont appelés « Identifiants de Compte Client », le couple code client / code d'accès permettant au Client de s'identifier sur son Espace Client Icodia.

1.15. Feuille de paramètres techniques

Document transmis au Client au format PDF à son Adresse e-mail de Contact suite à la mise en place d'un service. Ce document comporte toutes les informations nécessaires à l'utilisation du service.

1.16. IcoAdmin / IcoAdminServeur

Interface de gestion technique d'un abonnement, accessible en ligne via l'adresse communiquée dans la Feuille de Paramètres Techniques dudit abonnement. Cette interface permet de gérer les paramétrages techniques de l'abonnement souscrit par le Client.

1.17. Identifiants IcoAdmin / IcoAdminServeur

Sont appelés « Identifiants IcoAdmin » ou « Identifiants IcoAdminServeur », le couple nom d'utilisateur / mot de passe permettant au Client de s'identifier sur l'Interface de Gestion Technique de son abonnement.

1.18. Espace de Stockage

Espace de Stockage fourni par Icodia au Client dans le cadre de son abonnement. L'Espace de Stockage, en fonction du ou des services souscrits, peut concerner l'hébergement de plusieurs types de données : e-mails, fichiers web, images, données stockées en bases de données, fichiers de journalisation, etc.

1.19. Plateforme Technique Icodia

Infrastructure technique qui regroupe tous les outils et systèmes physiques, matériels, électriques, réseaux et logiciels permettant à Icodia de faire fonctionner les services d'hébergement haute disponibilité qu'il propose à ses Clients.

1.20. Zone Sécurisée Icodia

Est appelée « Zone Sécurisée Icodia » la partie des locaux Icodia réservée aux services techniques d'Icodia : ateliers, salles techniques, salles blanches, zones de stockage.

1.21. Netiquette

Est communément appelée « Netiquette », l'ensemble des règles d'usage des utilisateurs d'Internet, parmi lesquelles :

- ne pas envoyer de courriers électroniques en masse à des personnes qui n'en ont pas fait la demande ("junkmail" ou "Spam"),
- ne pas poster un message dans un ou plusieurs groupes de discussion, avec un contenu sans rapport avec le thème de ces groupes,
- respecter les droits d'auteurs,
- ne pas aller à l'encontre de la RFC 185.

1.22. Contenu illicite

Est considéré comme contenu illicite, tout contenu hébergé sur les Espaces de Stockages fournis par Icodia à son Client non conforme à la loi française ou à la Netiquette.

1.23. Ticket de Support

Le Ticket de Support est une demande d'assistance numérotée que le Client peut ouvrir à partir de son interface IcoAdmin ou IcoAdminServeur.

1.24. Registre de noms de domaine (Registry)

Organisation (administration, société ou association) chargée de l'organisation, de l'administration et de la gestion d'une extension (.fr, .com, .net, .eu, etc.) et du maintien technique des informations whois. Le registre vend des noms de domaine directement ou indirectement (via des bureaux d'enregistrements) aux utilisateurs qui en font la demande, gère les accréditations des bureaux d'enregistrement et publie les informations administratives et techniques des noms de domaine sur les bases de données publiques (Whois).

1.25. Bureau d'enregistrement de noms de domaine (Registrar)

Société ou association prestataire de services accréditée par les Registres de noms de domaine (Registry) qui commercialise des noms de domaine. Il assure auprès des Registres de noms de domaine les formalités administratives et techniques au nom du Client pour ces noms de domaine (dépôt, renouvellement, transfert, modification de titulaire, suppression).

Article 2 : Objet

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions et les modalités selon lesquelles Icodia met ses services à disposition de son Client.

L'ensemble de l'offre Icodia se trouve détaillé à l'adresse <https://www.icodia.com>.

Le Bon de Commande disponible sur l'Espace Client du Client fait partie intégrante du présent contrat.

Toute commande d'un ou de plusieurs produits Icodia implique l'acceptation du présent contrat.

Le présent contrat est souscrit pour la période indiquée sur le Bon de Commande.

Article 3 : Documents contractuels, Conditions Particulières et Annexes

La relation Client/Fournisseur pour la souscription aux services Icodia est régie par les documents suivants :

- Conditions Générales de Services : contrat ayant pour objet de définir les conditions et les modalités selon lesquelles Icodia met à disposition de son Client ses services ;
- Conditions Particulières : documents précisant, pour une gamme de services ou pour un service en particulier, les conditions de vente et d'utilisation de ces derniers ;
- Annexes : documents d'informations tarifaires ou d'informations complémentaires concernant un ou plusieurs services, qui peuvent être soumis à des modifications régulières (en fonction des normes ou législations en vigueur, évolution des conditions de services).

Le Client accepte, de par sa souscription, que l'ensemble de ces documents lui soient transmis sous forme numérique.

Article 4 : Obligations et responsabilités d'Icodia

4.1. Obligation de moyens

Icodia s'engage à apporter tout le soin nécessaire à la fourniture d'un service de qualité. Pour ce faire, Icodia n'est tenu qu'à une obligation de moyens.

4.2. Décharge de responsabilité sur les contenus Client

Icodia n'est pas responsable du contenu stocké par le Client sur les Espaces de Stockage souscrits auprès de ses services. En aucun cas Icodia ne saurait voir sa responsabilité engagée à la suite de toute action ou recours de tiers, notamment du fait :

- d'informations, de sons, d'images, de textes et de tout document multimédia contraires aux législations ou réglementations en vigueur, contenus ou diffusés sur son Espace de Stockage par le Client ;
- de la violation des droits de propriété intellectuelle relatifs aux œuvres contenues ou diffusées, en intégralité ou partiellement sur l'Espace de Stockage du Client.

4.3. Décharge de responsabilité sur la disponibilité des services depuis l'extérieur

Du fait des caractéristiques et limites d'Internet, que le Client déclare connaître, Icodia ne peut en aucune manière être tenu responsable des vitesses d'accès depuis d'autres sites dans le monde, de ralentissements, ou de difficultés d'accès au site du Client.

Icodia ne peut pas être tenu responsable du non-acheminement de courriers électroniques, de défauts d'enregistrement de contenu sur des logiciels hébergés sur son Espace de Stockage, du fait des mêmes limitations et caractéristiques de l'Internet.

Icodia se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accès à ses services pour des raisons de maintenance et/ou d'amélioration, sans droit à indemnités pour le Client. Cependant, Icodia s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour minimiser ce type d'interruption.

4.4. Sécurité

La responsabilité d'Icodia ne saurait être engagée en cas d'introduction malveillante sur l'Espace de Stockage du Client, ni sur les Interfaces de Gestion fournies par Icodia au Client, ni pour un piratage des boîtes aux lettres du Client, ni pour une utilisation frauduleuse de services fournis par Icodia au Client, et ce malgré toutes les mesures de sécurité prises par Icodia.

4.5. Déni de garanties

Le service d'Icodia est fourni sur une base de disponibilité. Icodia dément spécifiquement n'importe quelle autre garantie, y compris n'importe quelle garantie de valeur marchande ou de forme physique pour un but particulier.

En aucun cas Icodia ne sera tenu pour responsable des dommages consécutifs, indirects, spéciaux ou fortuits, et même si Icodia a été informé par le Client de la possibilité d'une telle perte ou dommages potentiels.

Si le service fourni par Icodia au Client était perturbé ou en défaut de fonctionnement, quel qu'en soit le motif, Icodia ne sera pas tenu pour responsable de la perte de revenus due à une interruption de service (perte de commandes, de chiffre d'affaires, de bénéfice ou de clientèle) et le Client ne pourra prétendre à aucune indemnisation de la part d'Icodia à ce titre.

4.6. Force majeure

Icodia n'est pas responsable pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution serait due à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence, des dégradations volontaires subies par Icodia ou des erreurs ou manquements d'un tiers indépendant d'Icodia. Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Cependant, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à 30 jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par

l'une ou l'autre des parties huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiant cette décision, sans que le Client puisse prétendre à un dédommagement ou à un remboursement total ou partiel des sommes versées.

4.7. Indemnité

Le Client convient de défendre, garantir et tenir le Fournisseur innocent contre toute perte, dommage ou réclamation (y compris mandataire honoraire) relié à l'usage du service fourni par Icodia au Client sous cet accord, y compris mais non limité à : fausse publicité, responsabilité réclamée pour produit ou service vendu par le Client, « copyright » ou marque déposée, interruption ou défaut du fonctionnement du service ou pour tout contenu soumis par le Client.

4.8. Audit des services

Le Client dispose à tout moment du droit de procéder ou de faire procéder par tout tiers de son choix (ci-après un « Auditeur Tiers ») à un audit du Fournisseur en vue de vérifier ou faire vérifier le respect par ce dernier de ses obligations au titre du présent Contrat. Le Fournisseur comprend et accepte que les opérations d'audit mises en œuvre en application du présent paragraphe justifieront l'accès à toutes informations, et ce compris des informations confidentielles, requises pour procéder aux vérifications visées (dans le respect du droit, du RGPD, et de la propriété intellectuelle).

Le Fournisseur s'engage, à ce titre, à permettre et à faciliter la réalisation de ces audits, notamment par la mise à disposition du personnel et de toute la documentation nécessaire et utile à la bonne mise en œuvre des opérations d'audit.

Les audits visés au présent article ne pourront être mis en œuvre qu'à des horaires d'ouverture des bureaux normaux, via un protocole de facturation mis en place entre le Client et le Fournisseur, et sous réserve d'un préavis de deux (2) semaines adressé par écrit au Fournisseur et comprenant la désignation des personnes ou entités missionnées par le Client pour procéder à l'audit. Dans le cas où l'audit serait réalisé par un Auditeur Tiers, le Client s'engage à ce que ce dernier présente des garanties de confidentialité suffisantes au regard de la nature des informations auxquelles il pourrait accéder dans le cadre de l'audit.

Le Fournisseur disposera de la faculté de s'opposer à la désignation d'un Auditeur Tiers spécifique si, pour des raisons impérieuses tenant à sa situation spécifique (par exemple si l'Auditeur Tiers est un concurrent du Sous-traitant), la réalisation de l'audit par cet Auditeur Tiers présente manifestement un risque de lui causer un dommage.

Le Client reconnaît et accepte que l'audit fera l'objet d'une facturation complémentaire par le Fournisseur suivant les ressources mobilisées pour la réalisation de l'audit.

Article 5 : Obligations et responsabilités du Client

5.1. Informations de contact

Le Client s'engage à fournir des informations exactes à son sujet (coordonnées de facturation, de contact administratif ainsi que de contact technique) lors de la création de son compte client.

En cas de modification de coordonnées, le Client s'engage à mettre à jour ses coordonnées depuis son Espace Client, ou à contacter Icodia pour demander la modification de ses coordonnées.

Le Client s'engage également à se connecter aux différentes interfaces techniques dès réception de ses paramètres de connexion à ces dernières, afin d'y renseigner, si cela lui est demandé à la première connexion, ses coordonnées de contact. Le Client s'engage également à maintenir à jour ces informations.

Si ces différentes informations venaient à ne pas être à jour, Icodia ne sera pas tenu pour responsable de la non réception de communications, bons de commande, factures ou avertissements sur l'état des services et abonnements, ainsi que de tout préjudice relatif (interruption ou coupure de services suite à non-paiement, non-exécution d'une action suite à une demande de précision ou d'intervention de la part d'Icodia à l'un des contacts représentant le Client).

5.2. Adéquation du service

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins, et avoir pris les renseignements auprès d'Icodia si besoin était.

5.3. Compétences techniques

Le Client s'engage à connaître les caractéristiques et le fonctionnement du réseau Internet et des services proposés par Icodia (hébergement e-mail, web, etc.)

Le Client dispose des compétences nécessaires à la bonne utilisation des services. Si cela n'est pas le cas, il s'engage à s'entourer du ou des prestataires qui pourront l'accompagner dans cette dernière (web-agency, webmaster, prestataire informatique).

5.4. Identifiants de connexion aux outils et services Icodia

Le Client est responsable entier et exclusif des Identifiants qui lui sont fournis par Icodia dans le cadre des services ou prestations : Identifiants de connexion à l'Espace Client, Identifiants de connexion aux services IcoAdmin ou IcoAdminServeur, ou tout autre type d'identifiants.

Si le Client communique ses identifiants à un collaborateur ou à un tiers, il supportera seul les conséquences d'un défaut de fonctionnement ou d'utilisation du service.

Icodia décline toute responsabilité pour toute utilisation frauduleuse ou illicite des Identifiants du Client, et ne saura être tenu pour responsable de tout préjudice subi suite à une telle utilisation.

En cas de perte de ses Identifiants, le Client en est tenu pour responsable, il s'engage par ailleurs à en avertir Icodia.

5.5. Utilisation des services

Le Client s'engage à utiliser les services d'Icodia de façon raisonnable.

Le Client s'engage à ne pas se livrer à des tentatives de piratage de la plateforme technique Icodia.

Dans le cas où le Client découvrirait ou suspecterait la présence d'une faille de sécurité de la plateforme technique Icodia, il s'engage à en avertir sans délai les services techniques d'Icodia.

Le Client s'engage à ne pas utiliser les services fournis par Icodia à des fins malhonnêtes ou contrevenant à la loi ou à la netiquette (relais de spam, utilisation des services fournis par Icodia pour des tentatives de piratage, etc.)

5.6. Note au sujet des enregistrements de noms de domaine

Dans le cas où le Client confie l'enregistrement et la gestion d'un nom de domaine aux services d'Icodia, il reconnaît désigner Icodia « agent registrar désigné » pour ce dernier.

5.7. Forensic : en cas de piratage ou d'incident de sécurité

En cas de piratage ou de tout autre incident de sécurité sur l'hébergement du Client, le Client s'engage à procéder immédiatement à la sécurisation de son forfait d'hébergement et des données hébergées, ainsi qu'à l'application des correctifs nécessaires.

Si les données et/ou les applicatifs hébergés par le client sur les services fournis par Icodia subissent un piratage ou tout autre incident de sécurité, le Client s'engage à mettre à la disposition des services d'Icodia tout élément de preuve permettant d'auditer l'incident de sécurité.

Par conséquent, le Client s'engage à :

- bloquer immédiatement l'accès au site(s) ou applicatif(s) concerné(s) par l'incident de sécurité ;
- isoler les fichiers de journalisation (logs) et les fichiers corrompus **sans modification de leurs attributs** (date, heure, réglages de permissions d'accès (chmod)) ;
- mettre ces preuves à disposition des services d'Icodia, soit par le biais d'un répertoire protégé et sécurisé sur son espace d'hébergement, soit par e-mail.
- procéder aux correctifs de sécurité

Si le Client ne dispose pas des compétences en interne ou d'un prestataire afin d'effectuer ces opérations, il peut

faire appel aux services d'Icodia qui pourront l'accompagner dans le cadre d'une prestation d'analyse et de remise en service du ou des site(s) et/ou applicatif(s) concerné(s).

5.8. Principe d'entente cordiale

Le Client s'engage à ne pas dénigrer Icodia publiquement. En cas de différend ou de désaccord avec Icodia, il s'engage à contacter Icodia directement afin d'exprimer son désaccord ou son insatisfaction.

Article 6 : Support technique

6.1. Domaine d'application

Il est entendu que les services de support technique d'Icodia n'interviennent que dans le cadre des services fournis par Icodia au Client, comme l'utilisation des services fournis et les diagnostics et résolution de dysfonctionnement sur ces services.

Le service de support technique Icodia n'intervient pas sur l'accompagnement utilisateur ou la résolution de dysfonctionnement de services ou produits édités et ou fournis par des tiers, sauf souscription de la part du Client auprès d'Icodia d'un abonnement d'infogérance et d'assistance spécifique incluant ce support technique.

6.2. Outils de vérification de l'état des services et de documentation

L'état de fonctionnement des services de la plateforme technique d'Icodia est consultable à l'adresse :

<https://www.icodia.com/fr/services/etat-services.html>

Icodia met à la disposition du Client un site de documentation accessible à l'adresse :

<https://docs.icodia.com>

Si le Client observe un dysfonctionnement des services, il s'engage à consulter dans un premier temps la page d'état de fonctionnement de la plateforme Icodia à l'adresse précitée.

Si les services sont indiqués en état de fonctionnement, il appartient au Client de consulter la documentation sur le site de documentation et d'effectuer les tests et réglages proposés par Icodia.

À défaut de résolution du dysfonctionnement observé suite à la consultation de ces outils, le Client peut ouvrir un Ticket de Support auprès des services d'assistance Icodia.

6.3. Ouverture d'un Ticket de Support

Pour ouvrir un Ticket de Support, le Client doit contacter Icodia par le biais de son interface IcoAdmin ou IcoAdminServeur.

Dans cette communication, le Client doit indiquer un maximum d'informations pour décrire le dysfonctionnement observé (système d'exploitation utilisé, navigateur web ou logiciel de messagerie concerné, versions des outils logiciels utilisés, etc.), ceci afin que les services techniques disposent de

suffisamment d'indications pour pouvoir procéder à un diagnostic technique.

Une fois sa problématique exposée, les services techniques d'Icodia peuvent être amenés à demander au Client des précisions sur le dysfonctionnement observé. Dans ce cas, le Client s'engage à apporter une réponse à toute demande de précisions, ou de contacter son ou ses prestataires concernés s'il n'est pas en mesure de le faire, afin d'apporter à Icodia la précision demandée par ses services techniques.

À défaut de fourniture des précisions demandées ou à défaut de réponse de la part du Client, les services techniques d'Icodia considéreront le ticket de support en attente, et ce dernier ne pourra pas faire l'objet d'un diagnostic ni d'une prise en charge.

6.4. Établissement d'un diagnostic et prise en charge de la résolution du ticket de support

Une fois l'ensemble des informations nécessaires aux recherches de la cause du dysfonctionnement en sa possession, le service technique d'Icodia établira un diagnostic.

6.4.1. Si le dysfonctionnement soumis par le Client s'avère relever de la responsabilité des services Icodia

L'établissement du diagnostic ainsi que la résolution du dysfonctionnement seront intégralement pris en charge par Icodia, sans que cela ne donne lieu à facturation.

6.4.2. Si le dysfonctionnement observé par le Client ne relève pas de la responsabilité d'Icodia ou ne peut pas être confirmé

Icodia pourra (selon le cas, cf article 15 - Tolérance) facturer au Client le temps passé par ses services pour l'établissement de ce diagnostic.

Icodia établira dans ce cas une proposition commerciale au Client en vue de la prise en charge de la résolution du dysfonctionnement.

6.5. Service de support technique téléphonique

6.5.1. Rôle du support technique joignable par téléphone

Le service téléphonique de l'équipe de support technique Icodia a pour vocation :

- de permettre au Client de signaler ponctuellement une problématique ou un dysfonctionnement liés aux services fournis par Icodia ;
- de faire connaître au Client les procédures à suivre pour obtenir une assistance ;
- d'accompagner le Client dans sa demande d'assistance.

6.5.2. Modalités de contact téléphonique

Le Client peut contacter les services du support technique Icodia par téléphone au numéro dédié au support, indiqué

sur le site Icodia. Toute demande de support effectuée sur un numéro de téléphone Icodia autre que celui dédié au support technique ne pourra pas être prise en compte.

Pour toute demande de support technique par téléphone, le Client devra impérativement se munir de son code support qui permettra aux techniciens du support technique Icodia de l'identifier.

Le Client peut retrouver ce code support à tout moment :

- sur ses factures d'abonnement ;
- dans son espace client Icodia ;
- dans l'interface IcoAdmin de ses abonnements ;
- sur les feuilles de paramètres techniques de ses abonnements.

Si les techniciens de l'équipe de support technique Icodia ne sont pas en mesure d'identifier le Client par le biais de ce code support, la demande du Client ne sera pas prise en compte.

6.5.3. Prise en charge d'un appel par l'équipe du support technique

Le contact téléphonique ne peut pas se substituer à une ouverture de Ticket de Support depuis l'interface de gestion technique du Client.

Dans tous les cas, dans un souci de traitement optimal de la demande du Client, les techniciens de l'équipe de support technique peuvent demander au Client de reformuler sa demande via l'ouverture d'un Ticket de Support.

Le technicien de l'équipe du support technique est le seul à même de juger si la demande du Client peut être satisfaite par le biais d'un appel téléphonique, dans la mesure où parfois la technicité de la question, la précision des éléments à collecter, permet un meilleur suivi par le biais d'un échange écrit.

6.6. Limitations de l'accompagnement du support technique

Le Client s'engage à ne pas solliciter de façon abusive ou inappropriée les services du support technique Icodia afin de préserver le fonctionnement optimal du support technique.

Le Client s'engage à ne pas relancer par téléphone une ouverture de ticket effectuée par e-mail ou via l'Interface Technique, afin de ne pas perturber le bon fonctionnement des services techniques qui ont dans ce cas déjà pris en charge sa demande.

Il s'engage également à adopter dans ses échanges avec les services techniques Icodia un discours correct et courtois.

Icodia se réserve le droit de ne pas prendre en charge une demande de support émanant d'un Client, si cette dernière ne relève pas d'une responsabilité d'Icodia, si l'utilisation du service faite par le Client contrevient à la loi ou à la netiquette, aux Conditions Générales de Services ou aux Conditions Particulières, ou si enfin Le Client

adopte un comportement inapproprié ou incorrect à l'égard d'un collaborateur Icodia.

Article 7 : Tarifs, paiement et exécution

7.1. Tarifs

Les prix des redevances et prestations proposées sont ceux mentionnés sur le Bon de Commande et/ou factures acceptés par le Client.

Ces tarifs figurent également sur le site internet d'Icodia <https://www.icodia.com>.

Ils s'entendent hors taxes (HT) et sont payables d'avance en euros pour une période définie dans le Bon de Commande.

Icodia pourra modifier ses prix catalogues à tout moment sans préavis.

Les hausses ou baisses de tarifs sur les produits présents au catalogue Icodia ne sont pas imputées sur les abonnements en cours de validité, excepté si mentionné dans les Conditions Particulières du service souscrit auprès d'Icodia.

Les prix des prestations et services payés d'avance sont garantis pour la période définie dans le Bon de Commande et/ou les factures, excepté si mentionné dans les Conditions Particulières du service souscrit auprès d'Icodia.

Selon les services, Icodia peut facturer des frais de mise en service, d'installation ou de réactivation.

Icodia se réserve le droit de répercuter sans délai toute nouvelle taxe ou toute augmentation du taux des taxes existantes, ainsi que toute augmentation significative de ses fournisseurs (électrique, réseau/peering, noms de domaines, certificats SSL, SMS, maintenance).

Licences logicielles : le prix des licences pourra à tout moment être révisé proportionnellement à la hausse effectuée par un éditeur.

7.2. Modes de paiements acceptés

Le paiement d'un service peut s'effectuer par carte bancaire, par chèque, par virement bancaire, par l'intermédiaire d'un Mandat Administratif ou d'un Mandat International ou par prélèvement bancaire.

Dans le cas où les partenaires financiers d'Icodia factureraient des frais de traitement liés au mode de règlement adopté par le client (par exemple dans le cas où l'établissement bancaire d'Icodia facturerait des frais pour un mandat international) Icodia pourra refacturer ces frais aux Client.

7.3. Paiement

7.3.1. Modalités de paiement

Tout service souscrit auprès d'Icodia est intégralement payable à l'avance, sauf accord exprès indiqué dans le Bon

de Commande ou dans des accords commerciaux signés entre Icodia et le Client.

Une prestation est considérée comme payée lorsque le moyen de paiement est réceptionné par Icodia (réception du chèque, crédit du virement bancaire, du paiement par carte bancaire, du Mandat International ou du Mandat Administratif ou du prélèvement bancaire sur le compte bancaire Icodia).

7.3.2. Règlements par prélèvement automatique

Le Client peut demander à s'acquitter de ses factures par prélèvement automatique sur son compte bancaire. Il doit alors fournir à Icodia un mandat de prélèvement, téléchargeable depuis son Interface de Compte Client, accompagné d'un RIB/IBAN du compte à débiter.

Le montant des factures sera alors prélevé automatiquement selon le calendrier suivant :

Pour une création :

- le 10 ou le 25 suivant la validation de la commande. La mise en place sera effectuée à réception du règlement.

Pour un renouvellement :

- le 25 du mois précédant celui de l'expiration du forfait pour les renouvellement dont la période commence avant le 10 inclus ;
- le 25 du mois d'expiration du forfait pour les renouvellement dont la période commence après le 25 ;
- le 10 du mois d'expiration du forfait pour les renouvellement dont la période commence entre le 10 et le 25.

7.3.4. Paiement irrégulier

Tout paiement irrégulier, c'est-à-dire partiel, ou ne comprenant pas les références du ou des bon(s) de commande ou factures concernés, ou effectué dans un mode de paiement non convenu aux présentes CGS ne sera pas pris en compte. Icodia ne pourra donner suite à la commande du Client.

Le traitement des paiements irréguliers fera l'objet d'une facturation de frais de gestion de dossier de la part d'Icodia, selon la [grille tarifaire en vigueur](#).

7.4. Modalités de paiement pour les renouvellements de services

Pour les renouvellements d'abonnements, les paiements doivent être réceptionnés au plus tard 15 jours avant l'échéance de l'abonnement en cours, excepté pour les règlements par prélèvement bancaires, qui sont effectués selon le calendrier décrit dans le point 7.3.2. Paiement - Règlements par prélèvement automatique.

Concernant les renouvellements mensuels d'abonnements, les paiements doivent être réceptionnés au plus tard 5 jours avant l'échéance de l'abonnement en cours.

7.5. Retard ou défaut de paiement

En cas de retard ou défaut de paiement, Icodia se réserve le droit de suspendre les services ou résilier le contrat en cours. Se référer aux Conditions Particulières des services concernés afin de consulter les délais de suspension et de suppression de ces derniers.

7.6. Pénalités pour retard de paiement

Conformément à l'Article L441-6 du Code de commerce, un retard de paiement entraînera de plein droit l'application d'un intérêt de 8,05 %.

Ces pénalités seront exigibles sans qu'un rappel ne soit nécessaire.

7.7. Indemnité pour frais de recouvrement

Une indemnité forfaitaire de 40€ (non soumis à TVA) pour chaque facture accusant un retard de paiement sera due par le Client à Icodia pour frais de recouvrement.

Si les frais engagés pour le recouvrement d'une de ces factures sont supérieurs à ce montant forfaitaire, une indemnisation complémentaire pourra être demandée au Client par Icodia, sur justification.

L'indemnité est due dès le lendemain de la date d'échéance.

7.8. Frais de remise en service

En cas de suspension du service pour défaut ou retard de paiement, Icodia facturera au Client des frais de remise en service, selon la [grille tarifaire en vigueur](#).

7.9. Exécution

La mise en place de tout service se fait lorsque l'abonnement est payé dans son intégralité, dans le délai précisé dans les Conditions Particulières liées au service souscrit.

La mise en place effective du service souscrit prend effet au moment de l'envoi d'un e-mail adressé par Icodia au Client, contenant la Feuille de Paramètres Techniques du service souscrit.

Article 8 : Renouvellement des services

Les services Icodia ne font pas l'objet d'une reconduction tacite.

Afin de valider le renouvellement des services qu'il a souscrit auprès d'Icodia, le Client doit passer une nouvelle commande pour la période suivant l'échéance du contrat en cours.

Dans ce but, Icodia fera parvenir au Client un e-mail d'avis d'échéance à l'adresse de contact comptable de son compte Client, comprenant un Bon de Commande concernant la période suivant l'abonnement en cours.

Le Client devra alors valider le Bon de Commande et s'acquitter du paiement du service pour la nouvelle période.

Si le Client ne valide pas un nouveau Bon de Commande de renouvellement, et/ou ne s'acquitte pas du règlement correspondant avant l'échéance du contrat en cours, Icodia ne pourra pas garantir la continuité du service.

Article 9 : Modification d'abonnement

9.1. Modification d'abonnement à échéance du service en cours

9.1.1. Procédure de demande de modification d'un abonnement à son échéance :

Le Client peut demander à tout moment que les services souscrits soient modifiés à échéance de son contrat en cours, il suffit pour cela qu'il le fasse savoir 30 jours avant l'échéance de son contrat.

Il peut en faire la demande :

- en répondant à l'e-mail d'avis de renouvellement contenant son nouveau Bon de Commande ;
- en ouvrant un ticket depuis l'interface de gestion technique du service concerné (IcoAdmin ou IcoAdmin.Serveur) ;
- en contactant le support technique par e-mail en prenant soin de préciser ses identifiants de compte Client ;
- par courrier postal, en prenant soin de préciser ses identifiants de compte Client.

9.1.2. Traitement de la demande de modification d'abonnement à échéance des services :

À réception de la demande identifiée du Client, Icodia procède à l'enregistrement de la demande sous un délai de 7 jours ouvrés et confirme la prise en compte de demande de modification au Client par le biais d'un e-mail envoyé à l'adresse de contact comptable du Client.

Dans le cas où un Bon de Commande pour le renouvellement du service ait déjà été établi, Icodia renvoie au Client un nouveau Bon de Commande correspondant à sa demande de modification.

Si le Bon de Commande pour le renouvellement du service en cours n'a pas encore été établi, le Client recevra un Bon de Commande pour le nouveau service lors de l'envoi de l'avis d'échéance du service en cours.

9.2. Modification d'abonnement en cours d'abonnement

9.2.1. Procédure de demande de modification d'un abonnement en cours de validité :

Le Client peut demander à tout moment que les services souscrits soient modifiés en cours d'abonnement. Il peut en faire la demande :

- en répondant à l'e-mail d'avis de renouvellement contenant son nouveau Bon de Commande ;
- en ouvrant un ticket depuis l'interface de gestion technique du service concerné (IcoAdmin ou IcoAdmin.Serveur) ;
- en contactant le support technique par e-mail en prenant soin de préciser ses identifiants de compte Client ;
- par courrier postal, en prenant soin de préciser ses identifiants de compte Client.

9.2.2. Migration rétrograde de services :

Si la demande de modification de service concerne un passage sur un service au tarif inférieur de la même gamme ou d'une gamme au tarif inférieur, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement ou dédommagement.

9.2.3. Migration vers un service au tarif supérieur :

Si le Client souhaite migrer le service souscrit vers un service au tarif supérieur d'une même gamme ou d'une gamme différente : des remises prorata peuvent être appliquées sur le nouveau service souscrit dans certains cas. Afin de savoir si la migration de service est éligible à une remise prorata, se référer aux Conditions Particulières du service concerné.

9.3. Implications et modalités techniques d'une demande de modification d'abonnement

Pour connaître les modalités et implications techniques d'une modification de service, se référer aux Conditions Particulières applicables pour ce dernier.

Article 10 : Résiliation, limitation et suspension de service

10.1. Résiliation de plein droit à échéance du contrat

Le contrat est résilié de plein droit à son échéance. Le contrat peut être renouvelé aux conditions décrites dans l'article 8 - Renouvellement des services

10.2. Résiliation en cas de force majeure de plus de 30 jours

Le contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des parties dans en cas de force majeure d'une durée supérieure à 30 jours, sans que le client puisse prétendre à un dédommagement ou à un remboursement, total ou partiel ou total des sommes versées.

10.3. Résiliation anticipée

Le Client peut demander la résiliation anticipée d'un abonnement et la suppression des services de façon anticipée.

Le Client ne pourra pas prétendre à ce titre à un dédommagement ou à un remboursement, total ou partiel des sommes versées.

10.4. Résiliation pour non-paiement ou non-reconduction du contrat

Si le Client ne valide pas un nouveau Bon de Commande de renouvellement, et ne s'acquitte pas du règlement correspondant avant l'échéance du contrat en cours, le contrat sera résilié et le service suspendu.

10.5. Remise en service

À partir de la date d'échéance du contrat, des frais de remise en service seront facturés selon la [grille tarifaire en vigueur](#) en cas de retard de paiement si le Client souhaite réactiver son abonnement.

La durée durant laquelle le Client pourra prétendre à une remise en service de ses abonnements est établie en fonction du service concerné, se référer aux Conditions Particulières du service ou consulter Icodia.

Les conditions de remises en service (restauration ou non des données, etc.) dépendent également des services concernés, consulter les Conditions Particulières du service ou consulter Icodia pour connaître ces conditions.

10.6. Limitation des services

En fonction des différents services, le non-respect des CGS peut entraîner la limitation temporaire de tout ou partie d'un service contenu dans un abonnement (exemple : blocage temporaire d'un service, mise hors ligne d'un site internet corrompu...)

Dans la mesure du possible, Icodia avertit le Client en cas de limitation, en lui indiquant les raisons de la limitation mise en place sur ses services à l'Adresse e-mail de Contact technique fournie par le Client. Cette prestation sera facturée selon la [grille de tarifs en vigueur](#).

La levée d'une limitation se fait sous les conditions décrites dans les Conditions Particulières du service souscrit.

10.7. Interruption de services

10.7.1. Pour maintenance ou intervention d'urgence

Icodia se réserve le droit d'interrompre les services de façon temporaire dans les cas suivants :

- Interruption pour maintenance ou modifications des services (mises à jour techniques de composants logiciels, remplacement matériel, améliorations...);
- Intervention d'urgence.

Dans la mesure du possible, Icodia préviendra le Client de l'interruption, mais ce dernier ne pourra prétendre à aucune forme de dédommagement si cela n'est pas le cas. Toute situation d'urgence concernant la stabilité ou le bon fonctionnement de la plateforme technique Icodia est prioritaire.

10.7.2. En cas de mise en danger du bon fonctionnement de la plateforme Icodia

Icodia se réserve le droit de suspendre le service si les données et programmes hébergés ou leur exploitation par le Client constituent une menace pour la sécurité ou la stabilité de l'infrastructure Icodia.

Icodia en informera le Client au préalable, dans la mesure du possible.

10.7.3. En cas de non-respect des Conditions Générales de Service, des Conditions Particulières

Icodia pourra procéder à l'interruption des services :

- si le Client, de quelque manière que ce soit, contrevient aux Conditions Générales de Service, ou aux Conditions Particulières du service souscrit ;
- dans le cas où les coordonnées du Client ne seraient pas à jour.

10.7.4. En cas de non-respect de la législation française

Icodia peut être amené à interrompre les services souscrits par le Client dans les cas suivants :

- Commission rogatoire imposant l'interruption des services ;
- Non-respect de la loi LCEN ;
- Suite à la notification d'existence avérée de contenu manifestement illicite sur l'Espace de Stockage du Client ;
- Suite à la notification d'existence avérée d'un piratage sur l'Espace de Stockage du Client.

Article 11 : Propriété intellectuelle

Tous les services, logiciels, développement effectués par Icodia sont la propriété d'Icodia. Leur utilisation est réservée au Client dans le cadre strict de son abonnement.

Article 12 : Données personnelles

12.1. Collecte de données personnelles du Client par Icodia

Dans le cadre de l'exécution du contrat liant les Parties, Icodia collecte des données personnelles concernant le Client. Dans ce cadre, Icodia est alors responsable du traitement des données personnelles du Client.

12.1.1. Respect des lois et règlements

La collecte de ces données a fait l'objet de la déclaration N° 1553635 auprès de la CNIL.

Ces données sont utilisées dans le cadre de la relation Client-Fournisseur, dans le respect de la loi « Informatique et libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978, les modifications de cette dernière par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, la loi pour la confiance dans l'économie numérique 2004-575, ainsi que du règlement Européen 2016/679, dit règlement général sur la protection des données (RGPD) à compter de sa date d'entrée en vigueur.

12.1.2. Finalités des traitements des données personnelles du Client par Icodia

Icodia collecte les données personnelles du Client qui sont nécessaires à la bonne exécution du contrat dans le cadre :

- de sa gestion commerciale et technique (gestion commerciale, administrative et comptable, fourniture des services et assistance) ;
- des obligations légales lui incombant en sa qualité d'hébergeur (conservation des données de connexion et d'identification aux interfaces et services)

En aucun cas Icodia n'utilise les données personnelles du Client pour d'autres finalités.

12.1.3. Nature des données collectées et temps de conservation

Dans le cadre de la gestion commerciale et technique, Icodia collecte des données telles que les noms, prénoms, adresse postale, adresses e-mail, numéros de téléphone du Client et éventuellement de ses collaborateurs.

Dans un souci de minimisation des données collectées, Icodia ne collecte que les données nécessaires à la bonne exécution du contrat.

Icodia s'engage à ne conserver ces données que durant une période limitée, correspondant à la durée du contrat et aux 5 années suivant le terme de ce dernier (conformément à l'article L110-4 du code du commerce).

Les données de connexion et d'identification aux interfaces et services, ainsi que les autres données à caractère personnel collectées par Icodia dans le but de remplir les obligations légales lui incombant en sa qualité d'hébergeur sont conservées selon les délais impartis par la loi applicable.

12.1.4. Modification et portabilité des données

Le Client dispose d'un droit d'accès et de modification de ses données personnelles. Pour exercer ce droit, il peut :

- Modifier ses données personnelles depuis son Espace Client ;
- demander la modification de ses données par e-mail à l'adresse dpo@icodia.com ;
- demander la modification de ses données par courrier postal à l'adresse :
Icodia
Délégué à la protection des données personnelles
22, rue de l'Erbonière
35510 Cesson-Sévigné.

Pour toute demande de modification de ces données, le Client devra s'identifier auprès des services Icodia à l'aide des Identifiants d'accès à l'Espace Client ou tout justificatif d'identité, afin qu'Icodia puisse s'assurer de la légitimité de cette demande.

Étant donné qu'Icodia met à la disposition du client les outils nécessaires à la modification de ses données personnelles, toute demande manuelle par e-mail ou courrier pourra faire l'objet d'une facturation.

Dans le cadre du droit à la portabilité des données, le Client peut télécharger ses données personnelles à partir de son Espace Client.

12.1.5. Suppression des données

Le Client peut faire valoir son droit à la suppression des données personnelles le concernant auprès des services d'Icodia à tout moment.

Dans le cas où le Contrat établi entre les parties serait en vigueur, la suppression des données personnelles du Client rendrait l'exécution du contrat impossible. Cela mettrait donc fin de plein droit au Contrat établi entre Icodia et le Client, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'aucune contrepartie ou remboursement des sommes engagées.

12.1.6. Moyens de protection des données

Icodia s'engage à mettre en œuvre les moyens physiques, techniques et organisationnels nécessaires à la protection des données personnelles du Client.

Icodia a mis en place une politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI) stricte, tant au niveau matériel, qu'au niveau logiciel ou humain, comprenant notamment les mesures suivantes :

- Protection physique des locaux et lieux de stockage des données ;
- Contrôle des accès aux locaux et zones de stockage des données ;
- Politique de sécurisation matérielle et logicielle des supports de stockage des données ;
- Politique de sécurisation des postes des salariés ;
- Politique d'habilitation d'accès aux données ;
- Politique de sécurisation des sites et des interfaces ;
- Politiques de « Protection de la vie privée par défaut » et de « protection de la vie privée dès la conception »

mises en place sur toutes les nouvelles technologies ou services développés et mis en place par Icodia ;

- Chiffrement des données.

12.1.7. Transmission des données

Dans le cadre de la bonne exécution du contrat, de la mise en place et de l'utilisation du service, le Client reconnaît et accepte qu'Icodia peut être amené à transmettre les données personnelles du Client à des organismes tiers, toujours dans le respect des lois et règlements précités.

Le Client reconnaît et accepte également que dans le cadre de la procédure de circularisation réalisée par son commissaire aux comptes, Icodia peut être amené à transmettre ses données personnelles à ce dernier, afin de se conformer à ses obligations légales.

Le Client reconnaît qu'Icodia peut également être amené à transmettre les données personnelles du Client aux services administratifs à la demande des autorités judiciaires dans le cadre d'une réquisition judiciaire émise par les autorités compétentes.

En aucun cas Icodia ne revend les données personnelles collectées à des tiers.

12.1.8. Cas particulier : transfert des données dans le cadre du dépôt de noms de domaine

Dans le cadre de ses offres commerciales, Icodia propose à ses Clients de souscrire à la réservation annuelle de noms de domaine, et propose un choix parmi de nombreuses extensions de noms de domaine (.fr, .eu, .com, .net., .org, .be, .de, etc.)

Ces extensions sont distribuées par des organisations appelées registres de noms de domaine qui commercialisent et administrent les noms de domaine.

Les registres de noms de domaine sont accrédités et placés sous la coordination de l'ICANN, organisation internationale qui coordonne la gestion des noms de domaine.

12.1.8.a. Publication dans les bases Whois :

Conformément aux règles édictées par l'ICANN, certains registres de noms de domaine publient certaines informations concernant les noms de domaine qu'ils administrent dans des bases de données publiques (Whois) :

Date de création, d'expiration, bureau d'enregistrement, coordonnées de l'entité titulaire du nom de domaine, des contacts administratifs, techniques et de facturation, noms des serveurs DNS, etc.

Le Client reconnaît avoir été informé de cet état de fait et accepte que certaines de ses données personnelles puissent être publiées dans ces bases de données.

12.1.8.b. Transfert des données en France, en Europe ou en dehors de l'Union Européenne :

Certaines extensions dépendent de Registres de noms de domaine basés administrativement en France (.fr, .asso.fr, .re), en Europe (.eu, .be, .de, .es, .it, etc.) ou encore en dehors de l'Union Européenne (.com, .net, .info, .cn, .us, etc.).

Le Client reconnaît que dans le cas où il demande à Icodia de réserver un nom de domaine (en qualité de personne physique ou morale) dont l'extension est gérée par un Registre de noms de domaine qui ne dépendrait pas de l'Union Européenne, Icodia devra transmettre ses données personnelles en dehors de l'Union Européenne, vers des pays qui pourraient ne pas avoir fait l'objet d'une décision d'adéquation avec le règlement européen 2016/679 ou de garanties appropriées.

Le Client consent donc explicitement à ce que les données qu'il communique afin de réserver ce nom de domaine soient transférées au Registre de noms de domaine qui gère l'extension concernée, en accord avec l'article 49 du Règlement général sur la protection des données (Article 49, 1.a. : la personne concernée a donné son consentement explicite au transfert envisagé, après avoir été informée des risques que ce transfert pouvait comporter pour elle en raison de l'absence de décision d'adéquation et de garanties appropriées. Article 49, 1.b. : le transfert est nécessaire à l'exécution d'un contrat entre la personne concernée et le responsable du traitement ou à la mise en œuvre de mesures précontractuelles prises à la demande de la personne concernée.).

12.1.9. Délégué à la protection des données

Icodia a désigné un Délégué à la protection des données (DPO) en charge du suivi des traitements des données.

Le Client peut le contacter à l'adresse dpo@icodia.com.

12.2. Collecte de données personnelles par ou pour le Client

12.2.1. Responsabilités des traitements

Les données personnelles collectées et traitées par le Client ou pour son compte par le biais du service fourni par Icodia sont la propriété du Client et par conséquent sont sous sa responsabilité.

Le Client est alors responsable du traitement de ces données.

Icodia, en tant qu'hébergeur et dans le cadre des différents services qu'il propose au client (hébergement web, hébergement e-mail, filtrage Antivirus-Antispam, stockage cloud, infogérance, prestations de développement, support technique, etc.) agit en tant que sous-traitant au sens du règlement européen sur la protection des données n°2016/679 (RGPD).

12.2.2. Respect des lois et règlements

Icodia et le Client s'engagent à respecter la loi « Informatique et libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978, les modifications de cette dernière par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, la loi pour la confiance dans l'économie numérique 2004-575, la loi pour la confiance dans l'économie numérique 2004-575, ainsi que du règlement Européen 2016/679, dit règlement général sur la protection des données (RGPD) à compter de sa date d'entrée en vigueur pour la protection des données qu'il collecte.

Les Clients traitant des données relatives à la santé s'engagent à disposer d'un agrément, conformément à la loi N°2002-303 du 4 mars 2002.

12.2.3. Traitement des données

Icodia s'engage à ne traiter les données dont le Client est responsable qu'à des fins de bonne exécution des services fournis par Icodia. En aucun cas Icodia ne traite les informations à d'autres fins.

Icodia tient à jour un registre du sous-traitant, qui liste notamment les catégories d'activités de traitement effectuées pour ses Clients.

12.2.4. Localisation des données

Les données stockées sur les serveurs d'hébergement fournis par Icodia sont localisés en France.

Icodia s'engage à ne pas transférer les données du client en dehors de son Data Center propriétaire, sauf demande expresse du Client lui-même, pour des raisons techniques, organisationnelles ou commerciales.

12.2.5. Moyens de protection des données mis en œuvre par Icodia

Icodia s'engage à mettre en œuvre les moyens physiques, techniques et organisationnels nécessaires à la protection des données personnelles collectées par le Client.

Icodia a mis en place une politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI) stricte, tant au niveau matériel, qu'au niveau logiciel ou humain, comprenant notamment les mesures suivantes :

- Protection physique des locaux et lieux de stockage des données ;
- Contrôle des accès aux locaux et zones de stockage des données ;
- Politique de sécurisation matérielle et logicielle des supports de stockage des données ;
- Politique de sécurisation des postes des salariés ;
- Politique d'habilitation d'accès aux données ;
- Politique de sécurisation des sites et des interfaces ;
- Politiques de « Protection de la vie privée par défaut » et de « protection de la vie privée dès la conception » mises en place sur toutes les nouvelles technologies ou services développés et mis en place par Icodia ;
- Chiffrement des données.

12.2.6. Transmission des données

Dans le cadre de la bonne exécution du contrat, de la mise en place et de l'utilisation du service, le Client reconnaît et accepte qu'Icodia peut être amené à transmettre les données personnelles du Client à des organismes tiers, toujours dans le respect des lois et règlements précités.

Le Client reconnaît qu'Icodia peut également être amené à transmettre les données personnelles du Client aux services administratifs à la demande des autorités judiciaires dans le cadre d'une réquisition judiciaire émise par les autorités compétentes.

En aucun cas Icodia ne revend les données personnelles collectées à des tiers.

12.2.7. Information de tout recours à un sous-traitant

Si toutefois dans le cadre de la fourniture de services d'hébergements Icodia devait avoir recours à un sous-traitant qui pourrait intervenir sur les données que le Client stocke sur les serveurs d'Icodia :

- Icodia s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que tout sous-traitant qui serait amené à intervenir pour son compte agisse dans le respect des obligations légales et de la conformité au Règlement Général pour la Protection des Données ;
- Icodia s'engage à demander au client son autorisation écrite pour l'intervention d'un tiers sous-traitant.

12.2.8. Notification en cas de violation des données

Icodia s'engage à avertir le Clients dans les plus brefs délais en cas de constat de violation de données stockées sur ses services.

12.2.9. Cas particulier : transfert des données dans le cadre du dépôt de noms de domaine

Dans le cadre de ses offres commerciales, Icodia propose à ses clients de souscrire à la réservation annuelle de noms de domaine et propose un choix parmi de nombreuses extensions de noms de domaine (.fr, .eu, .com, .net., .org, .be, .de, etc.)

Ces extensions sont distribuées par des organisations appelées registres de noms de domaine qui commercialisent et administrent les noms de domaine.

Les registres de noms de domaine sont accrédités et placés sous la coordination de l'ICANN, organisation internationale qui coordonne la gestion des noms de domaine.

12.2.9.a. Publication dans les bases Whois :

Certains Registres de noms de domaine publient dans des bases de données publiques (Whois) certaines informations concernant les noms de domaine qu'ils administrent : Date de création, d'expiration, bureau d'enregistrement, coordonnées de l'entité titulaire du nom de domaine, des contacts administratifs, techniques et de facturation, noms des serveurs DNS, etc.

Le Client reconnaît avoir été informé de cet état de fait et accepte que certaines de ses données personnelles puissent être publiées dans ces bases de données.

12.2.9.b. Transfert des données en France, en Europe ou en dehors de l'Union Européenne :

Certaines extensions dépendent de Registres de noms de domaine basés administrativement en France (.fr, .asso.fr, .re), en Europe (.eu, .be, .de, .es, .it, etc.) ou encore en dehors de l'Union Européenne (.com, .net, .info, .cn, .us, etc.).

Le Client reconnaît que dans le cas où il demande à Icodia de réserver un nom de domaine (en qualité de personne

physique ou morale) dont l'extension est gérée par un Registre de noms de domaine qui ne dépendrait pas de l'Union Européenne, Icodia devra transmettre ses données personnelles en dehors de l'Union Européenne, vers des pays qui pourraient ne pas avoir fait l'objet d'une décision d'adéquation avec le règlement européen 2016/679 ou de garanties appropriées.

Le Client consent donc explicitement à ce que les données qu'il communique afin de réserver ce nom de domaine soient transférées au Registre de noms de domaine qui gère l'extension concernée, en accord avec l'article 49 du Règlement général sur la protection des données (Article 49, 1.a.: la personne concernée a donné son consentement explicite au transfert envisagé, après avoir été informée des risques que ce transfert pouvait comporter pour elle en raison de l'absence de décision d'adéquation et de garanties appropriées. Article 49, 1.b. : le transfert est nécessaire à l'exécution d'un contrat entre la personne concernée et le responsable du traitement ou à la mise en œuvre de mesures précontractuelles prises à la demande de la personne concernée.).

12.2.9.c. Dans le cas où le Client sollicite auprès des services d'Icodia l'enregistrement d'un nom de domaine pour le compte d'un tiers

Le client s'engage expressément à informer ce tiers (Client, partenaire, autre relation, personne physique ou personne morale) des modalités de transfert de ces données aux Registres de nom de domaine décrites au présent article (12.5. Cas particulier: transfert des données dans le cadre du dépôt de noms de domaine)

Le client s'engage expressément à recueillir le consentement explicite du tiers pour le transfert de ses données personnelles au Registre de nom de domaine concerné par le dépôt et pour la publication de ses données personnelles dans les bases Whois, en accord avec l'article 49 du Règlement général sur la protection des données (Article 49, 1.a.: la personne concernée a donné son consentement explicite au transfert envisagé, après avoir été informée des risques que ce transfert pouvait comporter pour elle en raison de l'absence de décision d'adéquation et de garanties appropriées. Article 49, 1.b.: le transfert est nécessaire à l'exécution d'un contrat entre la personne concernée et le responsable du traitement ou à la mise en œuvre de mesures précontractuelles prises à la demande de la personne concernée.).

Article 13 : Cession des services

Si le Client souhaite céder un service à un tiers, il doit en faire préalablement la demande auprès des services d'Icodia.

En cas d'accord de la part d'Icodia pour une cession de service, le Client doit fournir à Icodia toutes les informations nécessaires à la création d'un nouveau

compte Client pour le repreneur, ainsi que les pièces justificatives de cession.

L'intégralité des frais engendrés par cette cession, notamment pour modification de l'entité titulaire de licences logicielles ou de noms de domaine, seront à la charge du Client ou de son repreneur. Icodia établira un Bon de Commande lié à ces opérations.

Aucune cession de services ne pourra être effectuée si toutes les factures émises sur le compte du Client ne sont pas soldées.

Article 14 : Assurances

Icodia déclare avoir souscrit une assurance professionnelle auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable (contrat APRIL Police n°RCPINF000352).

Le Client peut demander à Icodia une lettre de couverture d'assurance des risques liés au présent contrat. Icodia facturera au Client les frais de traitement et de dossier pour la fourniture par e-mail de ce document pour un montant forfaitaire de 150 € HT

Le Client s'engage à souscrire, sur toute la période de validité du contrat, une assurance pour ses responsabilités aux termes du contrat ainsi qu'en matière de responsabilité civile, de dommages matériels et de dommages résultant d'une interruption de l'activité de l'entreprise.

Cette police d'assurance doit couvrir l'intégralité de la période de validité du contrat et assurer la couverture de l'ensemble des responsabilités du Client survenant au titre du Contrat qui seraient généralement couvertes par les polices d'assurance, quel que soit le moment de la demande invoquant ladite responsabilité. Cette assurance doit être souscrite auprès d'un assureur de notoriété publique et notoirement solvable, et comprendre une renonciation à la subrogation au profit d'Icodia.

Le Client s'engage à fournir sur demande d'Icodia les justificatifs de l'existence de cette police d'assurance des risques liés au présent contrat.

Article 15 : Tolérance

Dans un souci d'accompagnement de sa Clientèle et de volonté commerciale, Icodia peut, à titre exceptionnel, être amené à faire preuve de tolérance et ne pas se prévaloir des présentes CGS en cas de manquement de la part du Client.

Cela ne signifie en aucun cas qu'Icodia renonce aux accords conclus entre les parties dans le cadre du contrat.

Icodia pourra se prévaloir par la suite, dans toute autre situation de manquement, des conditions du présent contrat.

Article 16 : Données numériques hébergées

16.1. Responsabilité des données Client

Le Client est responsable des données numériques hébergées sur son Espace de Stockage ainsi que de leur sauvegarde.

En cas de résiliation de forfait, il doit notamment s'assurer de sauvegarder l'intégralité de ses données avant expiration du forfait.

16.2. Conservation des données techniques et fichiers de journalisation

Le Client doit conserver tous les fichiers de journalisation relatifs à son forfait en cours ou expiré, pendant une période d'un an, conformément aux exigences du droit français.

Avant expiration, le Client s'engage à récupérer les fichiers de journalisation relatifs à son abonnement. Icodia peut, sur demande, les fournir directement au Client dans le cadre d'une prestation facturée au [tarif en vigueur](#).

Afin de connaître le protocole de récupération des données de journalisation reliées à un service, se reporter aux Conditions Particulières correspondantes ou contacter le support technique Icodia.

16.3. Destruction des données

Pour toute destruction des données, une procédure stricte visant à assurer la confidentialité des données du Client est mise en place par les services techniques Icodia.

Par exemple, les disques de stockage qui ne sont plus en état de fonctionnement ne sont jamais confiés aux services de collecte des déchets.

Afin de connaître le protocole de destruction des données reliées à un service, se reporter aux Conditions Particulières correspondantes.

Article 17 : Confidentialité, localisation et sécurité physique des infrastructures

17.1. Confidentialité

Les informations échangées entre les parties sont confidentielles.

Le personnel Icodia est soumis contractuellement à une clause de confidentialité.

Il fait également d'objet d'un contrôle par le Ministère de l'intérieur afin d'assurer un comportement adéquat et responsable vis-à-vis de vos données et échanges.

Chacune des parties s'engage à assurer la confidentialité des données qu'elle communique à ses employés, préposés, sociétés mères ou filiales, ainsi qu'aux prestataires à qui elle pourrait être amenée à les communiquer dans le cadre de l'exécution du contrat ou de l'utilisation du service.

17.2. Localisation

Le Datacenter propriétaire d'Icodia est situé en France (Cesson-Sévigné - Bretagne)

17.3. Sécurité

Icodia s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose afin de permettre une bonne tenue des systèmes de l'information et la préservation de vos données.

Son datacenter certifié ISO 27001 est protégé contre les incendies (Certificat APSAD de conformité N4 numéro 3511833-001) et contre les intrusions physiques et logiques.

Pour la préservation du matériel et le maintien des services, Icodia utilise un système de supervision continu et redondant.

Article 18 : Droit de rétractation

Conformément à la loi Hamon, liée au Code de consommation, le Client accepte que la prestation soit mise en place dès enregistrement de son règlement, et reconnaît renoncer à son droit de rétractation.

Article 19 : Divers

Le Client professionnel accepte d'être mentionné, ainsi que les noms commerciaux de son entreprise dans les documents commerciaux Icodia.

Dans le cas contraire, il doit en faire la demande expresse au moment de la commande de services ou de prestation.

A noter qu'Icodia peut mettre en place, si le Client le souhaite, un accord de non divulgation (NDA, non-disclosure agreement).

Article 20 : Attribution de compétence et loi applicable

20.1. Attribution de compétences

Si un différend s'élève entre les parties, relatif à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat, les parties s'engagent à s'efforcer de le résoudre de façon raisonnable.

Toutefois, si la procédure de conciliation n'aboutit pas à un résultat satisfaisant pour les deux parties, tout litige né du présent contrat ou de son interprétation avec un Client non considéré comme un consommateur au sens du Code de la Consommation, sera porté devant le tribunal de commerce de Rennes, nonobstant pluralité de défendeur ou appel en garantie, y compris pour les mesures d'urgence, conservatoires en référé ou sur requête.

20.2. Loi applicable

Le présent contrat est régi par la loi française.