



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ARTWHERE

### ARTICLE 1 – OBJET

1.1 - ArtWhere s.a, société sise à l'adresse Rue de l'Eglise 23/101 à Blanmont Belgique sous le numéro d'entreprise BE0477937410 fournit un service d'hébergement de sites WEB sur serveurs virtuels, service comportant plusieurs catégories respectivement dénommées "abonnement hosting ", ainsi que diverses options.

1.2 - L'ensemble de ces plans et options font l'objet d'une description en ligne sur le site d'ArtWhere s.a.

1.3 - Le présent contrat a pour objet de permettre au client la mise en ligne sur les réseaux de l'Internet, et sous sa seule responsabilité, d'un site WEB lui appartenant.

### ARTICLE 2 - ACCÈS AU SERVEUR

2.1 - ArtWhere s.a. s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des services qu'elle propose, souscrit à ce titre une obligation de moyens et ne répond que de son dol ou de sa faute lourde.

2.2 - ArtWhere s.a. se réserve cependant la faculté de suspendre exceptionnellement et brièvement l'accessibilité aux serveurs pour d'éventuelles interventions de maintenance ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement de ses services.

2.3 Artwhere s.a. garantit une accessibilité annuelle de 99.8% à ses serveurs.

2.4 Artwhere s.a. garantit une bande passante de 200 Mb/s sur son cloud.

2.5 Artwhere s.a. s'engage à ne pas mettre plus de 300 sites par SDV.

2.6 Artwhere s.a. ne peut être tenu responsable d'un problème survenu sur un autre réseau que le sien.

### ARTICLE 3 - ASSISTANCE

3.1 ArtWhere s.a. met à la disposition du client une assistance technique par le biais de l'adresse mail [techsupport@artwhere.be](mailto:techsupport@artwhere.be)

3.2 Pendant les heures de bureau (du lundi au jeudi de 8h00 à 18h00 et le vendredi de 8h00 à 17h00 sauf jours fériés légaux), un support téléphonique est disponible au 02/ 318 01 60, mais UNIQUEMENT SI UN TICKET A ÉTÉ ENVOYÉ PAR E-MAIL.

En cas de problème urgent (serveur non accessible) nous garantissons une réponse dans les 2 heures maximum. Dans tous les autres cas, nous garantissons une réponse dans les 24 heures.



L'assistance technique comprise dans l'hébergement comprend une gestion en bon père de famille ce qui inclus toutes les mises à jours de sécurité. Artwhere se réserve le droit de ne pas faire certaines mises à jour. En aucun cas il ne sera compris l'intervention sur les ordinateurs du client, même pour la gestion des mails. Artwhere pourra intervenir, mais ce sera au tarif de 80 euros de l'heure avec une mise en service minimale de 100 EUR.

Toute intervention sur une attaque de type DDos ou hacking par des boites mails mal protégées ou par tout types de programme installés par le client ne fera pas partie du support inclus dans l'hébergement et sera facturé au tarif horaire de 80 EUR/heure.

Parallèlement, nos serveurs sont monitorés 24h24 7J/7 et 365 Jours/an.

3.2 Le support concernant les CMS implémentés par Artwhere uniquement (payant) comprend:

Le support et les mises à jour du CMS. La résolution des bugs d'affichage et de Fonctionnements dans les 3 premiers mois de fonctionnement du site. Il ne comprend pas les demandes de modifications graphiques et de fonctionnements. Toutes les demandes complémentaires seront facturées au tarif horaire.

Le support est donné exclusivement aux clients ayant suivi une formation préalable par ArtWhere.

Le support comprend également l'intervention technique sur le serveur pour autant que l'hébergement soit sur nos serveurs.

Tout CMS ou autre développement installé par le client ne fera pas partie du support CMS et sera donc facturé au tarif horaire en vigueur au moment de l'intervention.

Le support CMS sera fourni uniquement aux personnes ayant reçu une formation préalable par l'équipe d'Artwhere.

#### ARTICLE 4 - PRIX DES SERVICES, FACTURATION, RÈGLEMENTS

4.1 - Les prix des abonnements et des prestations proposés sont ceux mentionnés dans le bon de commande ; ils sont payables en euros, à 30 jours de la date de la facture .

4.2 - Les prix des support, hébergement et noms de domaines sont garantis pour la période concernée.

4.3 Toute facture impayée à son échéance portera immédiatement de plein droit sans mise en demeure un intérêt au taux de 12% l'an, ainsi que la facturation de l'ensemble des frais financiers, de dossier, de mise en demeure et de recouvrement correspondant, sans préjudice de la suspension et/ou de la résiliation du présent contrat.



Sans préjudice des intérêts de retard, le simple défaut de paiement à l'échéance de l'intégralité de la facture entraînera, de plein droit et sans mise en demeure, le débit d'une somme égale à 20% des montants facturés avec un minimum de 100 EUR.

4.4 Si une ristourne spécifique a été consentie, elle sera annulée de plein droit par le simple défaut de paiement à l'échéance. Ces montants seront ajoutés aux autres préjudices et intérêts de retard.

4.5 - ArtWhere s.a. se réserve la faculté de modifier ses prix et les caractéristiques techniques de ses abonnements à tout moment.

4.6 - En cas de refus de cette modification, le client devra solliciter, par courrier, la résiliation du présent contrat. À défaut, les nouveaux tarifs seront réputés acceptés de façon irrévocable et seront appliqués à la facturation qui suit le mois d'annonce des changements de tarifs.

4.7 - ArtWhere s.a. se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

## ARTICLE 5 – RESPONSABILITÉ

5.1 - ArtWhere s.a. ne pourrait être tenue responsable de l'inadéquation des services qu'elle fournit aux objectifs particuliers que le client peut envisager ou poursuivre, dès lors qu'avant toute décision celui-ci a accès non seulement aux informations mises en ligne sur le site [www.artwhere.be](http://www.artwhere.be), mais également au service technique par email d'ArtWhere s.a.

5.1.bis - ArtWhere ne pourrait être tenu responsable des décisions prises par OVH - hébergeur du Cloud d'ArtWhere - dont le siège social se situe à la rue Kellermann, 2 - 59100 Roubaix - France.

5.2 - En aucun cas ArtWhere s.a. ne pourrait voir sa responsabilité engagée à la suite de toute action ou recours de tiers, notamment du fait :

- d'informations, d'images, de sons, de textes, de vidéos contraires aux législations et réglementations en vigueur, contenus et/ou diffusés sur le ou les sites du client

- de la violation des droits de propriété intellectuelle relatifs aux œuvres diffusées, en intégralité ou partiellement, sur le ou les sites du client sans accord exprès de leur auteur

- de la suspension et/ou de la résiliation des comptes, notamment à la suite du nonrèglement des sommes dues en exécution du présent contrat, et plus généralement du fait de l'inexécution de l'une quelconque des obligations du client telles que fixées par les présentes.



5.3 - Le client devra garantir ArtWhere s.a. de toute condamnation éventuelle à ce titre.

5.4 - En outre, du fait des caractéristiques et limites de l'Internet, que le client déclare parfaitement connaître, ArtWhere s.a. ne pourrait voir sa responsabilité engagée pour, notamment :

- Les difficultés d'accès au site hébergé du fait de la saturation des réseaux à certaines périodes.
- La contamination par virus des données et/ou logiciels du client, dont la protection incombe à ce dernier.
- Les intrusions malveillantes de tiers sur le site du client, malgré les mesures raisonnables de sécurité mises en place par ArtWhere s.a.
- Les dommages que pourraient subir les équipements connectés au Centre Serveur, ceux-ci étant sous l'entière responsabilité du client.
- Les détournements éventuels des mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le client.
- L'inaccessibilité aux serveurs pour d'éventuelles interventions de maintenance ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement de ses services.

5.5 - S'agissant d'une œuvre de commande, ArtWhere cédera tous les droits de propriété intellectuelle sur toutes les composantes (littéraires, graphiques, etc.) de l'application commandée et de ses accessoires (logo, etc.).

À la demande du client, ArtWhere fournira les codes sources de l'application ou du site Web développé, de même que tous les fichiers nécessaires à une jouissance pleine et entière de l'application et de ses accessoires dès versement complet de toutes les factures.

Concernant la propriété intellectuelle, il est établi que :

- Tout élément fourni par le client reste sa propriété.
- Tout élément fourni par Artwhere (photos, dessins, animations, graphiques...) devient la propriété du client après le paiement de la facture de solde. Cependant, en ce qui concerne les éléments de programmations, Artwhere offre une licence d'utilisation au client et se réserve le droit d'utiliser ces éléments par ailleurs, excepté si des conditions spéciales sont fixées dans le devis.
- Tout élément fourni par une tierce personne reste sa propriété.



En cas de transmission de l'entreprise du client, le client s'engage à faire poursuivre son

contrat par son successeur. Au cas où le site serait livré et non payé, celui-ci ne peut pas faire l'objet d'une intégration dans le patrimoine de l'entreprise. Jusqu'au complet paiement du prix, le site appartient à Artwhere.

#### ARTICLE 5bis - LIMITATIONS

##### 5bis.1 - Utilisations abusives de nos serveurs

a./ La pornographie, la nudité, et tout commerce ou présentation relatifs au sexe est interdit sur nos serveurs. Cela inclut des liens vers d'autres sites relevant des mêmes matières. Tout site ayant pour objet la promotion de toute activité illégale de quelque nature qu'elle soit ou tout site contenant du matériel susceptible d'abîmer nos serveurs ou tout autre serveur sur le réseau Internet est strictement prohibé. Les liens vers de tels sites sont également interdits.

De plus, toute opération dite de "Bulk email" c'est-à-dire d'envoi massif d'emails transitant par nos serveurs est également interdite.

Nous nous réservons le droit d'être seul juge pour juger du caractère interdit de ces matières sur nos serveurs.

##### b./ Publicité commerciale par Email

Nos serveurs ne peuvent en aucun cas être l'adresse source, intermédiaire ou de destination de toute opération dite de "spam" ou "spamming", c'est-à-dire d'envoi d'emails non sollicités, de campagnes d'emails de dénigrement, ou encore de " mail bomb " c'est-à-dire d'emails destinés à troubler la marche normale d'un serveur ou d'un site. Votre domaine ne peut en aucun cas être référencé comme l'origine, l'intermédiaire, ou la destination finale des emails mentionnés ci-dessus. Toute opération indirecte menée à partir d'autres serveurs avec d'autres adresses email, mais qui en définitive servent à rabattre des prospects ou visiteurs vers un site hébergé sur nos serveurs est interdite. Nous considérons comme opération dite de " spam ", tout envoi d'emails non sollicités vers une adresse email ou vers les groupes de discussion appelés génériquement " newsgroups ". S'il s'avère que vous avez participé à des activités de spam en relation directe ou indirecte avec un site hébergé sur nos serveurs, nous nous réservons le droit de désactiver immédiatement, et sans préavis votre compte, sans vous rembourser le prix de l'abonnement en cours, et de vous imposer à ce titre une pénalité de 125.00 EUR HTVA. Nous nous réservons le droit de refuser l'accès à nos services aux " spammers ", c'est-à-dire aux personnes connues sur le réseau Internet comme étant coutumières de ce type d'opération. Nous nous réservons le droit d'être les seuls et uniques juges pour juger du caractère abusif de toute opération directe ou indirecte d'email mentionnée ci-dessus.

##### 5bis.2 - Limitations techniques

##### a./ Trafic sur nos serveurs



Certaines configurations de sites et certains types de procédés entraînant une utilisation excessive de nos serveurs et une saturation de la bande passante nous reliant au réseau Internet, nous nous réservons le droit de limiter le trafic que nous acceptons sur ces types de sites.

#### b./ Script CGI

Chaque compte dispose de son propre répertoire CGI-bin. Le client est libre d'utiliser les scripts CGI qu'il désire. Néanmoins, nous nous réservons le droit de désactiver tout script CGI qui pourrait affecter les opérations normales de nos serveurs.

#### c./ Autres

Nous nous réservons le droit de refuser et de suspendre tout abonnement relatif à tout site utilisant un procédé technique entraînant une utilisation excessive de nos serveurs et de la bande passante nous reliant au réseau Internet.

#### d./ Contenu

Nous nous réservons le droit de refuser, de suspendre ou d'annuler tout abonnement en fonction du contenu des pages du site web qu'il concerne.

### ARTICLE 6 - CAS DE FORCE MAJEURE

6.1 - Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation née du présent contrat consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence.

6.2 - Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois, 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 notifiant cette décision.

### ARTICLE 7 - PRISE D'EFFET DU CONTRAT

7.1 - Le contrat est réputé conclu à la date de réception par ArtWhere s.a. d'une part du bon de commande par email dûment rempli et signé par le client, d'autre part du premier paiement.

7.2 - En l'absence du premier paiement, le contrat ne pourra être réputé conclu.

### ARTICLE 8 - DURÉE, RENOUVELLEMENT ET DÉNONCIATION DU CONTRAT

8.1 - Le contrat est conclu pour une durée indiquée sur la facture qui commence à courir à compter de la date de sa conclusion telle que fixée à l'article 7.

8.2 - Le contrat est renouvelé par tacite reconduction, pour une durée identique à celle fixée lors de sa conclusion, sauf autre accord signifié par écrit et agréé par les deux parties, selon



les tarifs et conditions d'ArtWhere s.a. à la date de son renouvellement, sauf dénonciation par l'une des parties dans les conditions et délais ci-après.

8.3 - Toute dénonciation devra être faite par e-mail 2 mois et un jour avant la date anniversaire du contrat. Toute dénonciation intervenant moins de 2 mois avant cette date entraînera l'exigibilité d'une pénalité fixée forfaitairement à un mois de loyer.

#### ARTICLE 9 – SUSPENSION

En cas d'inexécution par le client d'une quelconque de ses obligations, ArtWhere s.a. se réserve le droit de suspendre, sans préavis, l'ensemble des services fournis, sans que cette suspension puisse ouvrir droit à quelle indemnité que ce soit.

#### ARTICLE 10 – RÉILIATION

10.1 - En cas d'inexécution par l'une ou l'autre des parties, de l'une quelconque des obligations stipulées par le présent contrat, celui-ci sera résilié de plein droit quinze jours après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse adressée à la partie défaillante par lettre.

10.2 - En cas de résiliation à l'initiative du client pour l'un des cas envisagés à l'alinéa précédent, celui-ci ne pourra qu'obtenir remboursement des sommes payées d'avance pour la période postérieure à l'inexécution non intentionnelle reprochée, à l'exclusion de toute autre indemnité.

#### ARTICLE 11 - CESSIBILITÉ DU CONTRAT PAR ArtWhere s.a.

ArtWhere s.a. se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent contrat.

#### ARTICLE 12 - EXÉCUTION DU CONTRAT

Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une des stipulations du présent contrat ne pourra être interprété comme une renonciation à faire valoir ultérieurement cette même stipulation.

#### ARTICLE 13 - OBLIGATION D'INFORMATION

Le client s'engage à informer, par écrit, ArtWhere s.a. de toute modification concernant sa situation (notamment changement d'adresse, modification de son équipement, modification de sa domiciliation bancaire, etc.).



## ARTICLE 14 - LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

14.1 - Le présent contrat est régi par la loi belge.

14.2 - Sous réserve de la qualité de commerçant du client, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive des Tribunaux de Nivelles.

La souscription du bon de commande emporte acceptation sans réserve des présentes conditions générales, qui s'appliquent quelles que soient les options, le plan souscrit et les modalités d'ouverture de l'hébergement.