Conditions générales de vente
Managed Flex Server

Les présentes conditions générales de vente (ci-après «CGV») s'appliquent à tous les services proposés par Hostpoint SA (ci-après «Hostpoint»). En utilisant nos services, vous acceptez les conditions suivantes dans leur intégralité et sans aucune modification.

1. Champ d'application et conclusion du contrat

1.1 Les présentes CGV régissent l'utilisation des services et produits fournis ou offerts par Hostpoint à ses clients (ci-après «client»).

1.2 L'utilisation des services et des produits concernés vaut acceptation des présentes CGV. En cas d'utilisation de services particuliers, il peut être demandé au client de renouveler son acceptation des CGV en activant une case correspondante. Lorsque Hostpoint soumet au client un contrat ou une offre personnalisée concernant ses produits et services, elle fait parvenir au client un exemplaire des présentes CGV en la forme écrite, par courrier postal ou électronique, avec les documents contractuels. Le client confirme dans ce cas son acceptation des CGV en signant et en renvoyant l'offre ou le contrat, ou encore en utilisant le service ou en payant la facture. Les CGV font partie intégrante du contrat avec le client.

2. Prestations et droits de hostpoint

2.1 Généralités

Hostpoint fournit des services gratuits et des services payants. Le client sélectionne les services à fournir par Hostpoint parmi l'offre de prestations disponible à la date de la demande. Tous les services sont soumis aux conditions publiées sur les sites web de Hostpoint ou sur le panneau de commande Hostpoint et, le cas échéant, aux conditions de l'offre personnalisée. Hostpoint peut modifier l'offre de prestations en tout temps et restreindre certains services et/ou cesser de les fournir.

2.2 Services d'hébergement

2.2.1 Dans le cadre de services d'hébergement, Hostpoint met à disposition du client, dans la mesure choisie par celui-ci, de l'espace de stockage et des services de serveur sur une infrastructure raccordée à internet.

2.2.2 Le calcul des services est basé sur l'utilisation moyenne des ressources de Hostpoint. Les ressources fournies pour l'hébergement Flex Server (notamment espace mémoire, trafic, utilisation vCPU/RAM) peuvent uniquement être utilisées pour le fonctionnement correct du site Web du client. L'espace de stockage pour des e-mails ou d'autres fichiers est mis à disposition du client pour une utilisation conforme à sa destination. Sauf accord contraire passé par écrit avec le client, la sous-location de l'espace de stockage n'est pas admise. L'offre est conçue pour être utilisée par des personnes privées ou des petites et moyennes entreprises. Hostpoint peut déterminer en tout temps des valeurs limites ou d'autres restrictions d'utilisation, en particulier en ce qui concerne la quantité mensuelle de données téléchargeables, la taille ou le genre admissibles pour les données téléchargeables ou encore le nombre admissible de boîtes de courrier électronique enregistrées (Fair Use Policy). Des offres individuelles peuvent être établies sur demande pour des institutions (comme p. ex. des écoles ou des universités) et des grandes entreprises qui ont besoin d'enregistrer un nombre de boîtes de courrier électronique qui va au-delà de l'usage normal pour les personnes privées et les petites et moyennes entreprises.

2.2.3 Hostpoint a en outre le droit, en ce qui concerne des utilisations du site web du client par le client lui-même ou par des utilisateurs de son site web qui impliquent une forte consommation des ressources (p. ex. téléchargement ascendant ou descendant de sons, de vidéos, de streaming, de jeux, d'images et de graphiques à haute résolution excédant l'exploitation normale, accès simultanés multiples au site web, stockage excessif de fichiers, en particulier de fichiers cache, sur le serveur, accès excessif aux disques durs (lecture et/ou écriture), etc.), de fixer en tout temps et à sa discrétion pour des clients ou des groupes de clients individuels des limites de consommation des ressources ou d'autres restrictions d'utilisation (Fair Use Policy) et de restreindre la fourniture de prestations au client en conséquence.

2.2.4 Hostpoint se réserve en outre le droit de bloquer le compte utilisateur du client, ou l'accès au site web du client, si le comportement d'utilisation de celui-ci ou le comportement des utilisateurs du site web du client (p. ex. grand nombre d'accès simultanés au site de web du client avec une attaque DDoS) nuit d'une façon quelconque au fonctionnement du service, ou du site de web du client. Hostpoint informe le client du blocage nécessaire, respectivement effectué, (dans la mesure possible selon les ressources de l'entreprise et les circonstances concrètes), au préalable, ou dès que celui-ci a pris effet.

2.2.5 Hostpoint s'efforce, dans le cadre des ressources de l'entreprise, d'offrir ses services vingt-quatre heures sur vingt-quatre sans dysfonctionnement ni interruption. Les travaux d'entretien, de suppression de dysfonctionnements, d'amélioration des services, mesures de protection pour l'infrastructure de Hostpoint etc. peuvent requérir des interruptions provisoires de service. Le client sera informé de telles interruptions de service à l'avance, pour autant que les circonstances le permettent.

2.3 Services liés aux noms de domaine

Hostpoint offre à ses clients des services d'administration, d'enregistrement et de transfert de noms de domaines. En utilisant des services liés aux noms de domaines, le client accepte, outre les présentes CGV, les Conditions générales noms de domaines.

2.4 Applications et services complémentaires de Hostpoint et d'autres prestataires

2.4.1 Hostpoint offre au client, à travers le panneau de commande Hostpoint, des applications (p. ex. TYPO3, Joomla!, WordPress) et d'autres services complémentaires (p. ex. certificats SSL) de Hostpoint ou d'autres prestataires. En utilisant l'application ou

le service complémentaire, le client accepte en outre les conditions de licence, les conditions générales, les conditions d'utilisation et/ou les conditions de Hostpoint ou de l'autre prestataire décrites sur la page de l'offre correspondante ou dans le panneau de commande Hostpoint applicables aux applications ou aux services complémentaires en question.

2.4.2 Hostpoint peut restreindre l'utilisation d'applications ou d'autres services complémentaires en tout temps, sans préavis, et/ou retirer certaines applications ou services complémentaires de l'offre. Le client prend en outre connaissance et accepte qu'il ne jouisse, en ce qui concerne les applications, d'aucun droit à une assistance technique de la part de Hostpoint et qu'il est seul responsable de la sauvegarde de ses données en lien avec l'utilisation des applications (cf. ch. 4.1).

3. Droits et obligations du client

3.1 Généralités

3.1.1 Le client a le droit d'utiliser les services et les produits de manière licite et conformément à leur destination et il s'engage à respecter les présentes CGV ainsi que les éventuelles instructions de Hostpoint, en particulier en ce qui concerne l'entretien, la mise à jour ou la suppression de logiciels.

3.1.2 Le client a l'obligation de fournir des informations conformes à la vérité et compréhensibles lors de la passation de commandes, de l'inscription ou de l'utilisation des services. Hostpoint peut, en tout temps et sans indication de motif, exiger du client qu'il fournisse a posteriori des documents ou des renseignements au moyen desquels Hostpoint peut vérifier l'exactitude des indications communiquées par le client. Hostpoint est en droit de reporter l'acceptation de la commande ou de l'enregistrement, de suspendre la fourniture de services ou encore de résilier avec effet immédiat le contrat avec le client, si ce dernier omet de fournir a posteriori, dans le délai imparti par Hostpoint, des informations ou documents appropriés.

3.1.3 Le client s'engage à choisir des mots de passe adéquats, à les conserver soigneusement et à les protéger de l'accès par des tiers. Il assume l'entière responsabilité de leur utilisation. Si le client constate une utilisation abusive de son compte, il est tenu d'en informer Hostpoint immédiatement par écrit (par e-mail avec accusé de réception subséquent par Hostpoint).

3.1.4 Le client n'est pas en droit de mettre à disposition de tiers (gratuitement ou à titre onéreux) un service auquel il a souscrit. Si Hostpoint constate que les services souscrits par le client sont utilisés non par lui-même mais par un tiers, Hostpoint est en droit de suspendre la fourniture du service concerné jusqu'à la suppression de ce défaut. Le client reste dans un tel cas tenu de payer l'intégralité de la rémunération due pour ce service.

3.1.5 Le client s'engage à maintenir les applications et les logiciels (que ce soit du côté du serveur ou du client) à jour sur le plan technique, à les entretenir régulièrement et à exécuter des mises à jour régulières. Le client s'engage en outre à supprimer du serveur les applications et les logiciels dont il n'a plus besoin et qu'il n'utilise plus.

3.1.6 Le client est tenu de signaler immédiatement à Hostpoint les dysfonctionnements et interruptions éventuels des services qu'il utilise et de prêter à Hostpoint tout le concours possible pour remédier au dysfonctionnement. Le client assume les frais de la limitation et de la suppression des dysfonctionnements par Hostpoint lorsque l'analyse a été demandée par le client et que le dysfonctionnement est imputable au comportement du client ou aux équipements utilisés par celui-ci ou au comportement des utilisateurs du site web du client.

3.2 Responsabilité du client pour le contenu

3.2.1 Le client est responsable du contenu des informations (textes, images, sons, programmes informatiques, bases de données, fichiers audio/vidéo, etc.) que lui-même ou les tiers communiquant avec lui transmettent ou traitent, diffusent ou tiennent à disposition pour être consultés via Hostpoint. Le client est également responsable des références à de telles informations (en particulier des liens). Hostpoint n'est soumis à aucun devoir de surveillance par rapport aux contenus rendus accessibles par les clients.

3.2.2 Le client s'engage à ne donner accès, à travers l'utilisation des produits et services de Hostpoint, qu'à des contenus licites. Sont notamment illicites les contenus violant ou portant atteinte aux droits de Hostpoint ou de tiers, en particulier les droits de propriété immatérielle au sens large (p. ex. les droits d'auteur ou des marques) ou de la personnalité, aux dispositions de la loi contre la concurrence déloyale (LCD), y compris l'obligation du client d'afficher les mentions légales au sens de l'art. 3 al. 1 let. s LCD, ou à leur réputation commerciale ; sont en outre illicites tous les contenus constitutifs d'infractions pénales (notamment dans les domaines de la pornographie, de la représentation de la violence, du racisme, des secrets d'affaires, de l'atteinte à l'honneur et de l'escroquerie ; ci-après collectivement «contenus illicites»). En utilisant les services d'hébergement, le client s'engage en outre à respecter les directives d'utilisation des services d'hébergement.

3.2.3 Hostpoint se réserve le droit d'examiner les contenus rendus accessible par le client en utilisant les services d'hébergement après avoir reçu un Notice dans le sens du Code of Conduct – Hosting (ci-après «CCH») ou sur l'ordre des tribunaux ou autorités. Hostpoint demeure autorisé de faire des contrôles aléatoires aussi sans présence d'un Notice.

3.2.4 Les éventuels différends entre le client ou les cotitulaires de son compte et des tiers concernant l'utilisation du compte ou des informations diffusées à travers le compte ou le site web du client concernent exclusivement le client ou le cotitulaire du compte, respectivement. Si Hostpoint reçoit des demandes/ plaintes de certains cotitulaires de comptes ou de tiers en lien avec un compte ou les contenus mis à disposition à travers un compte ou le site web du client, Hostpoint transmettra la demande/plainte à l'autre ou aux autres cotitulaires ou au client, respectivement, aux fins de règlement. Le droit de Hostpoint de divulguer l'identité du client à des tiers sur injonction d'un tribunal ou d'une autorité demeure réservé (cf. ch. 9.2).

3.2.5 La transmission des plaintes des tiers se passe selon la procédure de Notice-and-Notice décrit dans le CCH (ci-après «procédure de Notice-and-Notice»). Le client est obligé de se renseigner sur la procédure de Notice-and-Notice et la procédure de Notice-and-Takedown selon le CCH (ci-après «procédure de Notice-and-Takedown»).

3.2.6 Hostpoint est en droit de bloquer complètement ou partiellement l'accès au site web du client et de suspendre les services d'hébergement, (i) si les conditions de la procédure de Notice-and-Takedown sont remplies, (ii) si une autorité ou un tribunal l'ordonne ou (iii) s'il se rend, d'une autre manière, juridiquement responsable ou punissable ou (iv) si une contrôle aléatoire fait surgir des indices concrets ou un soupçon fondé de violation des directives d'utilisation ou de mise à disposition de contenus illicites (cf. ch. 3.2.1). Hostpoint se réserve en outre le droit de rejeter les e-mails porteurs de virus.

3.2.7 Hostpoint est en droit de facturer au client les frais occasionnés par les mesures prises selon les ch. 3.2.3–3.2.6. Le droit de faire valoir du dommage supplémentaire est réservé. Hostpoint peut demander une sûreté du client pour la couverture préventive des frais et du dommage supplémentaire. Si la sûreté n'est pas fournie ou si le client ne suit pas les appels faits dans le cadre des mesures prises, Hostpoint peut suspendre les services ou résilier le contrat avec effet immédiat.

HOSTPOINT

4. Sauvegarde des données

4.1 Le client est seul responsable de prendre les mesures de sécurité nécessaires et appropriées lui permettant de restaurer ses informations et données en cas de perte ou de modification non autorisée ou involontaire. Les mesures que doit prendre le client varient en fonction du besoin de protection ainsi que de la probabilité de survenance et de la gravité du risque. De manière générale, Hostpoint recommande à ses clients de sauvegarder leurs données régulièrement. Le client peut télécharger ses données web et ses bases de données dans le panneau de commande ou par le biais d'un lien généré par Hostpoint, p. ex. afin de créer sa propre sauvegarde (backup). Hostpoint recommande l'utilisation d'un client de messagerie pour la sauvegarde des données de courrier électronique.

4.2 En ce qui concerne les services d'hébergement (cf. ch. 2.2), Hostpoint propose à titre complémentaire différents paquets de prestations pour la protection de bases de données, de fichiers et d'e-mails du client. La fréquence des sauvegardes et la durée de disponibilité des copies de sauvegarde créées par Hostpoint varient en fonction du paquet de données choisi par le client (p. ex. Flex S ou Flex L). Les paquets actuellement disponibles, l'étendue des prestations comprises dans chaque paquet ainsi que les prix et les autres conditions de l'offre de prestations sont décrits sur le site web de Hostpoint.

4.3 Les paquets de prestations selon le ch. 4.2 viennent compléter les mesures de sécurité prises par le client lui-même, en particulier les propres copies de sauvegarde effectuées par le client (cf. ch. 1.1). Hostpoint décline toute garantie concernant la sauvegarde des données enregistrées sur son serveur et attire l'attention de ses clients sur le fait que la sauvegarde des données a lieu à une heure différente et à des intervalles différents à chaque fois en fonction du genre de données ou du paquet de prestations choisi par le client. Une éventuelle perte de données ne peut par conséquent pas être exclue dans un cas particulier. Dans des cas exceptionnels, il est en outre possible que Hostpoint ne soit pas en mesure d'effectuer de sauvegarde ou de restauration de données certains jours ou à certaines heures, pour des raisons techniques, p. ex. en raison de travaux d'entretien, de dysfonctionnements du système ou du remplacement nécessaire de parties de l'infrastructure du serveur. Sont en tous les cas exclues de la restauration les données volatiles telles que les fichiers temporaires ainsi que les e-mails que le filtre anti-pourriels a placés dans une mémoire spéciale réservée aux pourriels. Cette mémoire n'est pas sauvegardée, mais régulièrement effacée.

5. Facturation et conditions de paiement

5.1 L'obligation de paiement pour les services et les produits payants naît à la conclusion du contrat ou à la première utilisation du service.

5.2 Hostpoint établit ses factures au client en règle générale à l'avance pour la durée de contrat choisie. La facture est payable jusqu'à l'échéance indiquée sur le formulaire de facturation.

5.3 En cas de non-respect des conditions de paiement susmentionnées par le client, Hostpoint est en droit de percevoir des intérêts moratoires de 8 % et, en sus, dès le 2e rappel, des frais de rappel couvrant les coûts. Hostpoint est par ailleurs en droit de résilier le service conformément au chiffre 11.2.3. De surcroît, Hostpoint est en droit de suspendre ses prestations après la 1ère sommation infructueuse au client.

5.4 Toute compensation de créances réciproques des parties est exclue.

6. Garantie

6.1 Hostpoint s'efforce de fournir le service d'hébergement de manière diligente et professionnelle. Elle ne peut cependant garantir que le site web du client soit disponible sur internet de manière ininterrompue et que les données requises par le client soient transmises par internet correctement et sans retard. Hostpoint ne garantit par ailleurs aucunement que les services fournis par Hostpoint et par les éventuels tiers auxquels elle fait appel permettent au client d'atteindre l'objectif économique ou un autre but que celui-ci s'est fixé.

6.2 Les réclamations concernant des dysfonctionnements du service d'hébergement adressées par le client doivent contenir un avis des défauts écrit (par courrier recommandé ou e-mail avec accusé de réception subséquent par Hostpoint), avec une description claire des défauts signalés. Le client est en outre tenu de fixer à Hostpoint un délai raisonnable de 30 jours au moins pour remédier aux défauts décrits dans l'avis des défauts. Si les défauts ne sont pas corrigés à l'expiration du délai, le client est en droit de résilier le contrat avec effet immédiat. Hostpoint rembourse au client une éventuelle rémunération déjà versée, au prorata de la période pendant laquelle le client n'utilise plus le service en raison de la résiliation. Toute autre indemnité est exclue, sous réserve du chiffre 7 des présentes CGV.

6.3 L'installation et l'utilisation des applications à disposition dans le panneau de commande Hostpoint (cf. ch. 2.4) a lieu sous la responsabilité et aux risques du client. Hostpoint ne donne aucune garantie à ce sujet. Hostpoint ne donne en particulier aucune assurance ni garantie quant au caractère complet, à l'exactitude, à la stabilité, à la fiabilité, au bon fonctionnement, à la possibilité de commercialiser, à la qualité, à l'aptitude à un usage particulier ou à des résultats déterminés, à l'absence de défauts ou autre concernant les applications.

7. Responsabilité de Hostpoint

7.1 Hostpoint répond à l'égard du client sans restriction des dommages directs et démontrés causés par une intention illicite ou une négligence grave de Hostpoint.

7.2 La responsabilité de Hostpoint pour la négligence moyenne ou normale est limitée au montant de CHF 100'000.00 par année civile.

7.3 Toute responsabilité est expressément exclue en cas de négligence légère, ainsi que pour les dommages indirects ou consécutifs. Les dommages consécutifs sont notamment le gain manqué, la perte de production, les dommages de réputation et le dommage résultant d'une perte de données.

7.4 Hostpoint décline également toute responsabilité en cas des dommages qui surviennent à cause de l'utilisation abusive de l'infrastructure de communication de Hostpoint ou le site web du client par des tiers ou parce que ceux-ci y accèdent sans droit. Énuméré de façon exemplaire, mais pas exhaustivement, il s'agit des attaques avec des virus informatiques, des modifications par des pirates, des envois d'e-mail non autorisés ou des attaques DDoS. L'exclusion de la responsabilité inclue aussi des dommages qui surviennent à cause des mesures nécessaires prise par Hostpoint (p. ex. blocage de l'accès au site web du client pour la protection de l'infrastructure de Hostpoint et les sites web des autres clients contre des attaques DDoS) pour éviter des telles violations par des tiers.

7.5 Les exclusions et restrictions ci-dessus de la responsabilité de Hostpoint sont inapplicables en cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé, ou lorsqu'elles dérogent à des règles de droit impératives, y compris les prescriptions de la loi sur la responsabilité du fait des produits.

HOSTPOINT

8. Responsabilité du client

Le client répond à l'égard de Hostpoint sans restriction des dommages causés par une intention illicite ou une négligence grave de sa part. La responsabilité du client en cas de négligence légère est expressément exclue.

9. Confidentialité et protection des données

9.1 Hostpoint et le client s'engagent l'un envers l'autre à préserver la confidentialité de toutes les informations et données qui ne sont pas de notoriété publique mises à leur disposition durant la préparation et l'exécution du contrat. Cette obligation persiste après la fin du contrat, tant qu'un intérêt suffisant le justifie.

9.2 Hostpoint et le client veillent à protéger et à sécuriser les données dans leur champ d'action respectif. Hostpoint est par ailleurs en droit d'informer elle-même ou via des partenaires les clients de Hostpoint des développements en cours et des nouveaux services. Le client peut à tout moment déclarer dans le Control Panel qu'il ne souhaite pas recevoir de telles informations. Hostpoint ne conserve des données personnelles que dans la mesure où et pour la durée nécessaire à la fourniture des services ou au respect d'obligations légales.

9.3 Dans le cadre de la fourniture de services d'hébergement, Hostpoint traite les données du client exclusivement pour l'exécution du contrat. Dans la mesure où Hostpoint traite des données personnelles pour le client en tant que sous-traitant au sens de la loi applicable en matière de protection des données, elle le fait exclusivement de la manière définie dans l'accord relatif au traitement des données de commande (**«accord TDC»**) conformément à l'Annexe 2 des présentes CGV et exclusivement pour le compte du client. Dans ce cas, le client est le seul responsable de la détermination de la finalité et des moyens du traitement ou de l'utilisation des données personnelles par Hostpoint dans le cadre du contrat, notamment aussi du fait qu'un tel traitement ne viole aucune loi relative à la protection des données applicable.

10. Propriété intellectuelle

10.1 Il est octroyé aux clients, pour la durée du contrat, le droit intransmissible et non exclusif d'utiliser le service.

10.2 Hostpoint, ou les tiers auxquels Hostpoint fait appel, reste titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les services de Hostpoint (p. ex. programmes, modèles, données, panneau de commande) existants ou naissant durant l'exécution du contrat.

11. Durée du contrat et résiliation

11.1 Durée en général

Les présentes CGV s'appliquent pendant toute la durée de l'utilisation des services par le client.

11.2 Contrat de services d'hébergement

11.2.1 Le contrat entre Hostpoint et le client concernant les services d'hébergement (voir chiffre 2.2) entre en vigueur à la livraison des documents contractuels par Hostpoint à l'adresse e-mail fournie par le client pour les notifications relatives au contrat, à la confirmation de l'offre spécifique au client par le client ou à l'utilisation des services par le client. Le contrat est valable pour la durée souhaitée par le client dans la commande ou choisie dans l'offre spécifique au client (1, 6 ou 12 mois). Chaque partie peut résilier le contrat moyennant préavis de 30 jours, pour la fin de la durée convenue du contrat. La résiliation doit être faite en la forme écrite, par courrier recommandé ou en ligne au moyen du Hostpoint ID dans le panneau de commande. Hostpoint est en outre en droit de résilier le contrat par e-mail à l'adresse e-mail indiquée pour les communications liées au contrat. À défaut de résiliation dans le délai, le contrat se renouvelle automatiquement pour la durée convenue du contrat.

11.2.2 Information sur le droit de révocation : le client peut révoquer sa commande de services d'hébergement dans un délai de 30 jours, sans indication de motifs, sous forme textuelle (courrier recommandé, e-mail avec accusé de réception subséquent par Hostpoint ou – dans la mesure où le client a déjà accès au panneau de commande en raison d'une relation client préexistante – en ligne au moyen du Hostpoint ID dans le panneau de commande). Le délai commence à courir à la réception de la présente information sur le droit de révocation. Le délai de révocation est préservé si la révocation est envoyée en temps utile. La révocation doit être adressée à billing@hostpoint.ch. Le client est tenu d'utiliser comme expéditeur l'adresse e-mail de contact indiquée à Hostpoint et de joindre à son e-mail les documents contractuels transmis par Hostpoint. Le droit de révocation n'est valable que pour les commandes passées à travers le site web de Hostpoint et uniquement pour les services d'hébergement non personnalisés. Le droit de révocation n'est pas valable (particulièrement, sans limitation) pour les noms de domaines.

11.2.3 Si le client viole des dispositions contractuelles (y compris les directives d'utilisation des services d'hébergement), utilise les services abusivement à des fins illicites, met à disposition des contenus illicites ou si Hostpoint est menacée par un risque de réputation, Hostpoint peut, à sa discrétion, désactiver le site web du client immédiatement et/ou résilier le contrat avec effet immédiat. Dans ce cas, le client est tenu de payer à Hostpoint tous les frais dus jusqu'à la cessation ordinaire du contrat ainsi qu'un dédommagement pour tous les frais supplémentaires liés à la résiliation du contrat avec effet immédiat.

11.3 Hostpoint peut résilier le contrat avec le client avec effet immédiat lorsqu'une procédure de faillite ou pour insolvabilité a été ouverte contre le client ou qu'il appert manifestement, pour une autre raison, que le client ne pourra plus s'acquitter de ses obligations de paiement et que le client ne verse pas, avant la fin de la durée du contrat, les frais de la période contractuelle suivante ni ne fournit de sûretés correspondantes.

11.4 Après l'expiration du contrat, Hostpoint est en droit de supprimer les données du client. Le client est responsable de la sauvegarde en temps opportun de ses données. L'accord TDC reste en vigueur jusqu'à la suppression des données personnelles concernées par le traitement de la commande par Hostpoint.

12. Modification des conditions contractuelles

12.1 Hostpoint s'efforce de disposer d'infrastructures modernes, satisfaisant aux exigences de sécurité et correspondant aux spécifications techniques usuelles de la branche. Le client prend connaissance et accepte que les évolutions technologiques récentes, les exigences de sécurité et/ou les modifications dans l'offre de prestations des partenaires contractuels de Hostpoint ou des logiciels open-source utilisés par Hostpoint peuvent entraîner une extension ou une restriction de l'offre de prestations et également avoir une influence sur l'évolution des prix.

12.2 Hostpoint se réserve par conséquent expressément le droit de modifier en tout temps les conditions contractuelles, y compris les présentes CGV et l'accord TDC à l'Annexe 2. Les modifications des CGV sont mises à disposition sur le site web de Hostpoint et entrent en vigueur dès leur mise en ligne. Hostpoint avisera le client des éventuelles hausses de prix ou restrictions de prestations au détriment du client pendant la durée du contrat d'hébergement en la forme écrite, par e-mail. Si le client n'accepte pas la modification, il peut signifier son refus à Hostpoint par écrit dans les 30 jours à compter de la réception de la communication, par courrier recommandé ou online au moyen du Hostpoint ID dans le panneau de commande, et résilier le contrat pour la fin du mois. À défaut de communication écrite dans ce

délai, les modifications sont réputées acceptées par le client.

13. Autres dispositions

13.1 Pour les clients ayant conclu un contrat d'hébergement, les communications liées au contrat, en particulier la communication de modifications de prix, sont envoyées par e-mail à l'adresse e-mail d'utilisateur définie par le client dans le panneau de commande. Le client est tenu de veiller à ce que les données client enregistrées dans le panneau de commande (coordonnées de contact pour les questions de facturation, d'administration et techniques) soient à jour, complètes et exactes pendant toute la durée du contrat. Hostpoint n'a pas l'obligation de tenir compte d'autres données du client que celles qui sont enregistrées dans le panneau de commande ni de procéder à des investigations en vue de rectifier ces données. Hostpoint peut toutefois corriger ou supprimer les saisies dans le panneau de commande manifestement inexactes ou violant les droits de tiers.

13.2 Les droits et obligations fondés sur le contrat d'hébergement ne sont transmissibles à des tiers qu'avec l'accord écrit de l'autre partie. Est exceptée de cette disposition le transfert du contrat de Hostpoint à son éventuel successeur en droit ou à une société apparentée.

13.3 Les litiges issus des présentes CGV ainsi que les éventuels litiges nés de ou en relation avec la relation contractuelle entre Hostpoint et le client sont exclusivement soumis au **droit suisse,** à l'exclusion des règles de conflits de lois ainsi que des dispositions de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises (CVIM).

13.4 Le for exclusif est celui des tribunaux ordinaires au **siège de Hostpoint.** Alternativement, Hostpoint est en droit de poursuivre le client au domicile de celui-ci.

Rapperswil-Jona, juillet 2024

HOSTPOINT

Annexe 1 : Directives d'utilisation pour les services Managed Flex Server

Les présentes directives d'utilisation des services d'hébergement (ci-après «directives d'utilisation») s'appliquent à tous les services d'hébergement offerts par Hostpoint SA («Hostpoint»). En utilisant nos services d'hébergement, vous acceptez les directives d'utilisation ci-après dans leur intégralité et sans aucune modification.

1. Champ d'application et conclusion du contrat

1.1 Les présentes directives d'utilisation règlent l'utilisation des services d'hébergement fournis par Hostpoint à ses clients (ci-après «client»). Elles sont soumises aux conditions générales (CGV) de Hostpoint.

1.2 En utilisant les services d'hébergement, le client accepte les présentes directives d'utilisation en plus des CGV. Elles s'appliquent pendant toute la durée d'utilisation des services d'hébergement.

1.3 En cas de divergence entre les dispositions des CGV et celles des présentes directives d'utilisation, les dispositions des CGV prévalent, sauf disposition contraire expresse des présentes directives d'utilisation, avec référence à la disposition correspondante des CGV.

2. Utilisation des services d'hébergement

2.1 Les services d'hébergement ne peuvent être utilisés qu'en conformité avec les CGV, les présentes directives d'utilisation ainsi que les lois applicables en Suisse et à l'étranger. Les actes suivants sont notamment prohibés :

- commission d'une infraction pénale (escroquerie, criminalité informatique, blanchiment d'argent, violation de secrets d'affaires, faux dans les titres, violence et menaces contre des autorités et des fonctionnaires, jeux de hasard interdits, etc.), participation à une infraction pénale (en tant que co-auteur, instigateur, complice) ou mise à disposition des services d'hébergement aux fins de commission d'une infraction pénale par des tiers placés sous la surveillance du client, tels ses enfants, employés, sous-contractants, etc. (ci-après «personnes surveillées»).

- diffusion ou mise à disposition de contenus contraires au droit pénal ou civil (représentations d'actes violents, pornographie dite douce ou dure, incitation à troubler l'ordre public, entrave à la liberté de culte et de croyance, discrimination raciale, atteinte à l'honneur, calomnie, atteinte à la personnalité, etc.) par le client lui-même ou par les personnes surveillées. La mise à disposition de pornographie douce est toutefois autorisée si le client installe des barrières efficaces ne permettant l'accès qu'à des personnes de plus de 16 ans.

- utilisation, sauvegarde ou diffusion non autorisée de contenus juridiquement protégés (législation sur le droit d'auteur, les marques, la protection des données, les designs et les brevets).

2.2 Le client est tenu de prendre des dispositions adéquates pour prévenir l'utilisation illicite des services d'hébergement ainsi que de communiquer immédiatement à Hostpoint toutes les constatations permettant d'éviter les utilisations abusives des services d'hébergement. Il dédommage Hostpoint intégralement (nonobstant l'exclusion de la responsabilité selon ch. 8 des CGV) et le dégage de toute responsabilité pour l'ensemble des prétentions exercées contre Hostpoint en lien avec l'utilisation des services d'hébergement par le client ainsi que les personnes surveillées. Le dommage à réparer comprend les frais de défense adéquate de Hostpoint en justice. Le client s'engage à prêter son concours à Hostpoint et aux tiers auxquels celle-ci fait appel dans une éventuelle procédure. Hostpoint peut demander une sûreté pour la couverture préventive du dommage. Si la sûreté n'est pas fournie, Hostpoint peut suspendre les services ou résilier le contrat avec effet immédiat.

2.3 En fonction de la configuration du serveur Flex qu'il a choisie, le client peut également utiliser des applications et des scripts gourmands en ressources et permettre des téléchargements. Aucune utilisation susceptible de compromettre le fonctionnement normal ou la sécurité de l'infrastructure et du réseau de Hostpoint et de ses clients n'est autorisée. En cas de doute, le consentement écrit de Hostpoint doit être obtenu au préalable. Hostpoint se réserve le droit de révoquer à tout moment son consentement avec effet immédiat pour des raisons de sécurisation de ses opérations et services, et d'interrompre immédiatement toute utilisation ultérieure pertinente.

Les utilisations énumérées ci-dessous ne sont en aucun cas autorisées :
- logiciels pair-à-pair ;
- logiciels de scan réseau ;
- programmes/scripts/applications force brute ;
- bombardement électronique, scripts de pourriels ;
- proxies ;
- logiciels VoIP ;
- serveur de jeu en ligne ;
- bots, webcrawlers, serveurs et clients IRC ;
- émulations de terminal ;
- crypto-mining software.

Cette liste n'est pas exhaustive et il incombe au client de contrôler, avant d'installer une application ou un script, si une activation est autorisée au regard des présentes directives d'utilisation. Le client peut consulter Hostpoint à ce sujet.

3. Courrier électronique

3.1 Le client est responsable du contenu des messages qu'il envoie en utilisant un service de Hostpoint. Le client dédommage Hostpoint et la dégage de toute responsabilité si des tiers exercent des prétentions contre Hostpoint liées à la transmission de messages par le client.

3.2 L'envoi d'e-mails identiques à des destinataires multiples est interdit s'il a lieu sans l'autorisation préalable des destinataires (opt-in), sans indication correcte de l'identité de l'expéditeur ou sans indication de la possibilité de refus (opt-out) simple et gratuit (spamming). À titre exceptionnel, l'envoi d'informations sur des marchandises et des services sans opt-in préalable du destinataire est autorisé si le destinataire concerné est déjà client de l'expéditeur et que la communication contient des informations relatives à des marchandises et services semblables à ceux déjà acquis par le destinataire ainsi que la mention d'une possibilité de refus simple et gratuit (opt-out ; art. 3 al. 1 let. o LCD).

3.3 L'utilisation d'un serveur mail de tiers comme station de distribution (relais) pour la diffusion de messages identiques non sollicités à des destinataires multiples avec un nom de domaine enregistré auprès de Hostpoint est interdite.

3.4 L'offre de sites d'échange de bannières ou d'e-mails est interdite.

3.5 La promotion de sites web et de services exploités sur l'infrastructure mise à disposition par Hostpoint au moyen de messages identiques non sollicités à des destinataires multiples est interdite (spamvertizing).

4. Directives de sécurité

4.1 Toute atteinte à la sécurité du système ou du réseau constitue une violation du contrat dont le client répond civilement, nonobstant l'exclusion de la responsabilité selon ch. 8 des CGV. Si les conditions requises sont réunies, le client répond aussi sur le plan pénal. Les actes suivants constituent en particulier de telles atteintes à la sécurité du système et du réseau :

- l'accès non autorisé à ou l'utilisation non autorisée de données, de systèmes et d'éléments du réseau, les tests de vulnérabilité de la compétence du système ou du réseau sans accord préalable (scanning) ou la tentative de forcer des dispositifs de sécurité ou des mesures d'autorisation sans obtenir le consentement écrit préalable de la personne concernée.

- la surveillance non autorisée du trafic de données sans autorisation écrite préalable des autorités compétentes ou du propriétaire du réseau (sniffing).

- les atteintes aux systèmes de Hostpoint et de ses clients, en particulier au moyen de bombes mail, d'envois en masse ou d'autres tentatives de surcharger le système (flooding).

- les manipulations d'informations de contrôle dans les paquets TCP/IP (packet-header), p. ex. des adresses TCP/IP ou d'une information dans la partie de contrôle (p. ex. adresses des destinataires et des expéditeurs), dans un message électronique.

4.2 Les mots de passe ou autres paramètres d'identification communiqués au client sont destinés à une utilisation personnelle par le destinataire et doivent être traités de manière confidentielle. Hostpoint est en droit de présumer qu'une personne utilisant un paramètre d'identification est autorisée à le faire.

4.3 Le client et les personnes surveillées ont l'obligation de cesser l'utilisation des services d'hébergement selon la procédure recommandée par Hostpoint (p. ex. fermeture du navigateur en cliquant sur «Logout», «Déconnexion» ou «Exit»).

5. Suivi des violations

Hostpoint suit les violations des présentes directives d'utilisation conformément aux CGV (voir notamment les paragraphes 3.2.2 et 3.2.6 des CGV).

6. Communications et modifications

6.1 Le client est tenu d'orienter Hostpoint concernant les défauts, défaillances ou interruptions des services d'hébergement, systèmes ou logiciels portés à sa connaissance, y compris tous les cas d'utilisation contraires à la loi ou au contrat des services par des tiers (p. ex. hacker).

6.2 Les communications en lien avec les directives d'utilisation établies ici sont à adresser à : info@hostpoint.ch.

6.3 Hostpoint se réserve le droit de modifier ces directives conformément aux principes contenus dans les CGV.

Rapperswil-Jona, juillet 2024

HOSTPOINT

Annexe 2 : Accord relatif au traitement des données de commande (TDC)

Hostpoint SA (**«Hostpoint»**) fournit au client des services d'hébergement pour un ou plusieurs sites Web ou applications du client. Lors de la fourniture des services d'hébergement, Hostpoint stocke les données personnelles au nom et pour le compte du client (**«traitement des données de commande»**).

1. Objet et champ d'application de l'accord TDC

1.1 Cet accord de traitement des données de commande (**«accord TDC»**) régit les devoirs, rôles et responsabilités de Hostpoint et du client (**«parties»)** concernant le traitement des données de commande.

2. Lien avec le contrat de prestations d'hébergement

2.1 Les termes de cet accord TDC complètent les termes du contrat de prestations d'hébergement. Ils ne limitent pas les droits et obligations des parties relatifs à la fourniture ou l'utilisation des services d'hébergement. En ce qui concerne leur objet, cependant, les termes de cet accord TDC (sauf accord contraire expresse dans le contrat de prestations d'hébergement) prévalent sur les termes du contrat de prestations d'hébergement.

3. Champ d'application de l'accord TDC

3.1 Cet accord TDC s'applique à tout traitement de données de commande dans le cadre des services d'hébergement fournis par Hostpoint, conformément au contrat de prestations d'hébergement.

3.2 Cet accord TDC ne s'applique pas expressément au traitement des données personnelles pour lequel Hostpoint détermine les objectifs et les moyens de traitement et est donc responsable en vertu de la loi fédérale suisse sur la protection des données (DSG) ou d'autres lois applicables (notamment le RGPD de l'UE). Le traitement des données personnelles dont Hostpoint est responsable (p. ex. le traitement de données personnelles dans le cadre de services de domaine ou à des fins de facturation ou de communication avec le client) est effectué par Hostpoint conformément à la politique de confidentialité de Hostpoint et des lois applicables sur la protection des données.

4. Informations sur le traitement des données de commande

4.1 L'objet et le but du traitement des données de commande sont la fourniture de services d'hébergement par Hostpoint au client. Le traitement des données de commande comprend le stockage, la fourniture, le transfert et la suppression de données d'hébergement personnelles, conformément aux dispositions du contrat de prestations d'hébergement.

4.2 Le traitement des données de commande concerne des données personnelles que le client, selon son choix, stocke sur l'infrastructure utilisée par Hostpoint pour la fourniture du service ainsi que les données des personnes auxquelles le client accorde l'accès à son site ou application. Il s'agit en particulier des données personnelles qui sont généralement recueillies lors de l'accès, l'exécution et l'utilisation de sites Web et d'applications. Ceci inclut les données de journal collectées automatiquement dans le cas d'une utilisation informative d'un site web ou d'une application (p. ex. l'adresse IP et le système d'exploitation de l'utilisateur, la date et l'heure d'accès du navigateur), les données communiquées par l'utilisateur ainsi que les données d'utilisation avec référence personnelle collectées par le client (ci-après dénommées **«données d'hébergement personnelles»**).

5. Roles et responsabilites

5.1 Le client confirme et Hostpoint reconnaît que le client est et restera responsable du traitement des données d'hébergement personnelles en vertu des lois de confidentialité applicables. Le client assume ainsi le rôle de la personne responsable. Les cas où le client est lui-même un sous-traitant de données d'hébergement personnelles (cf. 5.4) demeurent réservés.

5.2 Hostpoint reconnaît que le client, dans son rôle de Responsable, est tenu de sous-traiter contractuellement à Hostpoint certaines de ses obligations en vertu de la LPD ou, le cas échéant, du RGPD de l'UE (ou d'autres lois de protection des données applicables) lors de l'utilisation des services d'hébergement.

5.3 Hostpoint assume le rôle de sous-traitant dans le traitement des données personnelles des personnes concernées. Hostpoint n'assumera ce rôle que sur la base de ses obligations contractuelles dans le cadre du présent accord TDC et ne sera pas soumise à l'entière responsabilité en vertu du RGPD de l'UE, à moins que Hostpoint ne soit également soumise au RGPD de l'UE (ou aux autres lois applicables sur la protection des données) pour ce traitement des données de commande.

5.4 Si le client est un sous-traitant (c.à.d. si le client a le droit de mettre l'espace de stockage à disposition de ses clients en vertu du contrat de prestations d'hébergement), il confirme ainsi que son client (le Responsable) l'a autorisé, conformément à un contrat séparé, à sous-traiter et à donner d'éventuelles instructions à Hostpoint.

6. Obligations de Hostpoint

6.1 Hostpoint s'engage à traiter les données d'hébergement personnelles uniquement pour la fourniture des services d'hébergement, conformément à la description des prestations et aux obligations contractuelles, ainsi que conformément à cet accord TDC.

6.2 Hostpoint a le droit de traiter les données personnelles d'hébergement du client dans la mesure nécessaire pour remplir ses obligations d'exécution en vertu du contrat de prestations d'hébergement et du présent accord TDC. Sur demande, Hostpoint est prête à mettre en œuvre d'autres instructions du client

concernant le traitement des données de commande. Le client est tenu de confirmer immédiatement ses instructions verbales (au moins sous forme de texte, par e-mail par exemple). Hostpoint informera immédiatement le client si elle estime qu'une instruction viole les dispositions relatives à la protection des données. Hostpoint est en droit de suspendre l'exécution de l'instruction correspondante jusqu'à ce que le client l'ait confirmée ou modifiée. Hostpoint est également fondée à refuser d'exécuter l'instruction correspondante si celle-ci ne peut être mise en œuvre ou s'il n'est pas objectivement raisonnable pour Hostpoint de la mettre en œuvre dans le cadre des prestations d'hébergement convenues contractuellement ou si elle occasionne des coûts supplémentaires ou une modification de l'étendue des prestations ou si son exécution empêche Hostpoint de s'acquitter de ses obligations légales ou réglementaires.

6.3 Hostpoint s'engage à faire respecter les termes de cet accord TDC par le personnel chargé du traitement des données de commande et les autres personnes de Hostpoint ayant accès aux données d'hébergement personnelles. Hostpoint s'engage également à obliger les personnes ayant accès aux données d'hébergement personnelles à maintenir la confidentialité (même au-delà de leur activité chez Hostpoint).

6.4 Hostpoint s'engage à prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées dans l'intérêt de la confidentialité, de l'intégrité et de la disponibilité contractuelle des données d'hébergement personnelles. Hostpoint met notamment en œuvre des contrôles d'accès et des procédures pour vérifier et évaluer périodiquement l'efficacité de ces mesures techniques et organisationnelles. Lors du choix des mesures, Hostpoint prend en considération l'état de la technique, les coûts de mise en œuvre, la nature, la portée, les circonstances et les objectifs du traitement, ainsi que le degré variable de probabilité et de gravité des risques pour les personnes concernées. Les mesures en vigueur sont énumérées dans l'Annèxe A du présent accord TDC.

6.5 Hostpoint s'engage à informer le client par écrit sans délai si Hostpoint prenait connaissance d'une violation de la sécurité des données d'hébergement personnelles. Ce faisant, Hostpoint doit informer le client du type et de l'étendue de l'infraction et des éventuelles mesures correctives. Les parties prennent conjointement les mesures nécessaires pour assurer la protection des données d'hébergement personnelles et pour atténuer les éventuelles conséquences négatives pour les personnes concernées. Hostpoint s'engage en outre à fournir au client suffisamment d'informations, sur demande écrite, pour que celui-ci puisse s'acquitter de ses obligations conformément aux lois applicables en matière de protection des données concernant la déclaration, l'investigation et la documentation de violations de la sécurité des données.

6.6 Hostpoint s'engage, sur demande écrite et moyennant une rémunération distincte raisonnable, à aider le client, dans le cadre des ressources et des possibilités opérationnelles de Hostpoint, à respecter les droits des personnes concernées (en particulier les droits d'information, de rectification et de suppression) concernant les données d'hébergement personnelles, conformément aux lois applicables en matière de protection des données (y compris le chapitre III du RGPD de l'UE, s'il s'applique, et les dispositions correspondantes de la LPD).

6.7 Si une personne concernée s'adresse directement à Hostpoint avec le désir d'exercer ses droits de personne concernée, Hostpoint orientera la personne concernée vers le client. Hostpoint est tenue d'informer le client par écrit sans délai si Hostpoint reçoit une demande (p. ex. une demande d'information ou d'effacement) d'une personne concernée relative à ses données d'hébergement personnelles, sous réserve qu'il soit possible de remonter au client sur la base des informations fournies par celle-ci.

6.8 Hostpoint est prête à assister le client dans le cadre d'évaluations des conséquences de la protection des données et de consultations des autorités de contrôle sur demande écrite et moyennant une rémunération séparée et raisonnable, en tenant compte des ressources et capacités opérationnelles de Hostpoint.

6.9 Hostpoint restitue ou supprime les informations d'hébergement personnelles à l'échéance du contrat de prestations d'hébergement, conformément aux dispositions du contrat de prestations d'hébergement.

7. Inclusion de sous-traitants

7.1 Si le client utilise des services Hostpoint liés à des informations d'hébergement personnelles fournies par des tiers, Hostpoint restera le sous-traitant du client et remplira ses obligations en vertu de l'accord TDC. Le fournisseur de services tiers qui est intégré dans la prestation de Hostpoint est un sous-traitant de Hostpoint. Il faut distinguer cette situation des cas où Hostpoint fournit au client un contrat direct avec le fournisseur de services tiers et où ce fournisseur de services tiers devient alors directement le sous-traitant du client. Dans ce cas, c'est le client qui doit se charger de conclure les accords nécessaires avec le fournisseur de services tiers en vertu des lois applicables en matière de protection des données.

7.2 Hostpoint n'a pas mandaté de sous-traitants chargés du traitement à la date de la souscription du contrat. Toutefois, Hostpoint est en principe autorisée à faire appel à des sous-traitants dans le cadre de la fourniture de ses prestations d'hébergement. Si Hostpoint souhaite faire appel à des sous-traitants ou remplacer des sous-traitants auxquels elle a fait appel à l'avenir, elle en informera le client de manière appropriée au moins soixante (60) jours à l'avance sous forme de texte (p. ex. par e-mail ou à l'aide d'une fonction de notification en cas de modifications de la liste des sous-traitants, si celle-ci est disponible sur Internet). Le client peut s'opposer par écrit à l'extension ou à l'adaptation de la liste des sous-traitants dans un délai de quinze (15) jours, mais uniquement pour des raisons liées à la protection des données et pour des motifs légitimes. Si les parties ne parviennent pas à se mettre d'accord dans un délai de quinze (15) jours, le client peut résilier exceptionnellement le traitement de la commande et la prestation du contrat de prestations d'hébergement concernée par celle-ci, dans la mesure où il démontre que l'opposition est nécessaire du point de vue de la protection des données. Des dispositions plus strictes concernant le recours à des sous-traitants chargés du traitement en faveur du client dans le contrat de prestations d'hébergement sont réservées.

7.3 Hostpoint ne déléguera le traitement de données d'hébergement personnelles qu'à des sous-traitants qui se sont engagés à respecter les dispositions relatives au traitement de données par un sous-traitant conformément à la LPD et, le cas échéant, à l'art. 28 al. 3 du RGPD de l'UE.

8. Communication à l'étranger

8.1 Hostpoint s'engage à ne pas communiquer ou transmettre des données personnelles à l'étranger sauf :

I. au client lui-même, aux entreprises qui lui sont affiliées ou à des tiers en exécution d'une instruction du mandant ou dans la mesure prévue par le contrat principal (cette disposition ne s'applique pas aux communications de données aux sous-traitants de Hostpoint ou aux tiers auxquels celle-ci fait appel) ;

II. à un destinataire situé dans un pays présentant un niveau de protection des données adéquat, à condition qu'aucune disposition plus stricte n'ait été convenue ;

III. à un destinataire qui ne se trouve pas dans un pays offrant un niveau de protection des données adéquat, dans la mesure où les conditions nécessaires à une communication ou à un transfert licite des données personnelles selon la LPD et, le cas échéant, le RGPD de l'UE ont été satisfaits, à condition qu'aucune disposition plus stricte n'ait été convenue ; ou

IV. si la communication ou le transfert a été convenu avec le client dans le contrat de prestations d'hébergement ou de toute autre manière.

9. Obligations du client

9.1 Le client est responsable de la légalité du traitement des données d'hébergement personnelles, y compris de la licéité du traitement des données ou de leur sous-traitance.

9.2 Dans son domaine de responsabilité (p. ex. sur ses propres systèmes et applications), le client prend de manière autonome les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données d'hébergement personnelles.

9.3 Le client s'engage à informer sans délai Hostpoint s'il constate des violations de lois de protection des données applicables aux prestations fournies par Hostpoint.

10. Droits d'information et de vérification

10.1 Hostpoint est tenue de fournir au client, sur demande écrite, toutes les informations raisonnablement requises pour prouver qu'elle respecte cet accord TDC à des personnes concernées ou à des autorités de protection des données ou d'autres autorités de surveillance.

10.2 Hostpoint permet au client, ou à un contrôleur mandaté et soumis à une obligation de confidentialité par le client, de vérifier la conformité de Hostpoint avec cet accord TDC. Si Hostpoint constate des violations de l'accord TDC sur présentation de preuves, Hostpoint doit rapidement et gratuitement mettre en œuvre les actions correctives appropriées.

10.3 Les droits d'information et de vérification ci-dessus n'existent que dans la mesure où le contrat de prestations d'hébergement ne confère au client aucun autre droit d'information et de vérification correspondant aux exigences pertinentes des lois en vigueur en matière de protection des données. En outre, ces droits d'information et de vérification sont soumis au respect du principe de proportionnalité et de sauvegarde des intérêts légitimes (en particulier des intérêts de sécurité ou de confidentialité) de Hostpoint. Sauf accord contraire entre les parties, le client prendra à sa charge tous les coûts d'information et de vérification, y compris les coûts internes avérés de Hostpoint.

11. Dispositions générales

11.1 Les termes relatifs à la protection des données, tels que «données personnelles», «traitement», «responsable», «sous-traitant», «évaluations des conséquences de la protection des données», etc., ont le sens qui leur est attribué dans le RGPD de l'UE ou, selon le contexte, celui que lui donne la loi sur la protection des données suisse. «Violation de la sécurité des données» signifie «Violation de la protection des données personnelles» (en anglais : «Personal Data Breach»).

Rapperswil-Jona, juillet 2024

Addendum A: Mesures techniques et organisationnelles (MTO)

Les paragraphes ci-après décrivent les mesures techniques et organisationnelles prises par Hostpoint pour garantir un niveau de sécurité approprié (MTO) – en tenant compte du type, de la portée, du contexte et de l'objet du traitement, ainsi que des risques pour les droits et libertés des personnes concernées :

A. Mesures de pseudonymisation et de cryptage des données personnelles

- Les informations supplémentaires permettant d'attribuer des données personnelles à une certaine personne concernée sont conservées dans des systèmes sécurisés séparés, auxquels seul un nombre limité de personnes a accès.
- Pour le cryptage des données personnelles, les algorithmes et la longueur du cryptage sont adaptés au degré de sensibilité des données.
- Les clés de cryptage sont conservées en toute sécurité et ne sont transmises qu'à un nombre limité de personnes.

B. Mesures de garantie de la confidentialité, de l'intégrité, de la disponibilité et de la stabilité constantes des systèmes et services de traitement

- Les aspects de la protection des données font partie intégrante de la gestion des risques de l'entreprise.
- Le personnel est formé et lié par des obligations de confidentialité et de secret des données.
- Le personnel est informé des conséquences possibles en cas de violation des directives et procédures de sécurité.
- Des instructions de travail sur le contrôle des accès, la sécurité de la communication et la sécurité opérationnelle sont mises à disposition du personnel.
- En cas de panne, les composants critiques pour le fonctionnement des systèmes peuvent être remplacés dans les délais requis, p. ex. par des composants de sauvegarde, des systèmes redondants ou des mises en miroir de données.
- Lorsque cela est nécessaire, des emplacements de stockage différents sont utilisés pour les systèmes d'exploitation et les données.

C. Mesures de garantie de la restauration en temps opportun de la disponibilité et de l'accès aux données personnelles en cas d'incident physique ou technique

- Une stratégie de sauvegarde est définie sur la base du type de données et de la fréquence de leurs modifications.
- Les systèmes de sauvegarde sont soumis aux mêmes mesures de sécurité que les systèmes de production.
- Les personnes chargées de restaurer les données sont spécialement formées à cet effet.

D. Mesures d'identification et d'autorisation des utilisateurs

- L'accès aux systèmes d'information est protégé par des procédures d'identification et d'autorisation courantes dans le secteur.
- Les comptes et autorisations des utilisateurs sont administrés par les personnes responsables (administrateurs).
- Le concept d'autorisation restrictif et basé sur les besoins est géré par un très petit nombre d'administrateurs.
- L'accès aux données personnelles est limité aux collaborateurs ayant un besoin justifié d'accéder à ces données dans le cadre de leurs fonctions ou rôles respectifs.
- Des directives sont conçues et appliquées sur les thèmes suivants : «Mots de passe sûrs», «Suppression/Destruction», «Clean Desk», «Appareils mobiles».
- Dans la mesure du possible, une authentification multifacteur est appliquée pour l'accès aux systèmes.

E. Mesures de protection des données pendant leur transmission

- L'accès à distance s'effectue exclusivement via des connexions cryptées.
- La transmission électronique de données et le transfert de données personnelles ont lieu avec des méthodes de cryptage courantes dans le secteur. Pour les e-mails, la méthode «Line encryption» (TLS) au minimum est proposée et utilisée si le système la prend en charge.

F. Mesures de protection de l'enregistrement des données

- L'accès à certaines données est limité aux personnes qui doivent traiter ces données.
- Le cas échéant, différentes données de clients sont enregistrées dans différentes bases de données.
- Les périphériques de stockage, stations de travail, ordinateurs portables, smartphones et tablettes sont cryptés selon des méthodes courantes dans le secteur.
- Les supports de stockage externes qui contiennent des données personnelles sensibles sont cryptés et conservés sous clé.
- Les données enregistrées dans le centre de données sont protégées contre tout accès physique (voir section G) et, si possible, cryptées.
- Les droits de saisie, de modification et de suppression de données sont attribués sur la base d'un concept d'autorisation.

G. Mesures de garantie de la sécurité physique des lieux où sont traitées des données personnelles

- Les systèmes et services sont protégés contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, la modification, la transmission non autorisée ou l'accès non autorisé.
- Un dispositif de détection d'effraction avec une alarme activée 24 heures sur 24 est installé.
- Les personnes autorisées possèdent des clés et des cartes magnétiques.
- Quelqu'un se trouve en permanence aux entrées et à la réception.
- Les bâtiments et les entrées sont constamment sous vidéosurveillance.
- Les visiteurs et personnes externes sont toujours accompagnés de collaborateurs.
- Les prestataires externes chargés de l'hébergement, de l'accueil et de la maintenance de systèmes sont soumis à des accords sur des mesures correspondantes, qu'ils doivent appliquer et garantir.

H. Mesures de garantie de l'enregistrement des événements

- Les autorisations d'accès et consultations de données sont consignées.
- L'attribution de clés et de cartes magnétiques est consignée.
- L'accès des visiteurs est consigné.
- Les incidents de sécurité et violations de la protection des données sont consignés. Des enregistrements sont réalisés, avec le type de violation des données, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées, les catégories et le nombre approximatif de jeux de données personnelles concernés, la période, les conséquences de la violation des données, la procédure de restauration des données, les mesures de limitation des effets préjudiciables, le(s) nom(s) de la (des) personne(s) ayant signalé la violation des données, ainsi que le(s) nom(s) de la (des) personne(s) à laquelle la violation des données a été signalée.
- Ces enregistrements permettent de tracer les actions des différents utilisateurs.

I. Mesures pour le service informatique interne ainsi que pour la commande et la gestion de la sécurité informatique

- Tous les systèmes et logiciel sont régulièrement mis à jour.
- Les mises à jour de sécurité sont installées rapidement.
- Les avertissements de sécurité et les failles de sécurité détectées sont rapidement surveillés, évalués et corrigés.
- Il existe une procédure standardisée pour réagir en cas d'incidents de sécurité.
- L'accès à distance par des tiers (p. ex. fournisseurs) est surveillé.

J. Mesures de minimisation des données

- Les données personnelles sont uniquement collectées dans la mesure nécessaire à la réalisation des objectifs visés.
- Des paramètres par défaut favorisant la protection des données sont appliqués.
- Les données personnelles enregistrées sont contrôlées et supprimées à intervalles réguliers lorsqu'elles ne sont plus nécessaires et qu'aucune disposition légale ou contractuelle ni aucune restriction technique ne s'oppose à la suppression de ces données personnelles.

K. Mesures de garantie de la qualité des données

- Lorsque cela est approprié, les données saisies sont soumises à un contrôle de plausibilité.
- Lorsque cela est approprié, les utilisateurs se voient offrir la possibilité de contrôler les données saisies.

L. Mesures de garantie d'un enregistrement limité des données

- Des délais de conservation sont définis dans la mesure du possible et les limites du raisonnable.
- Les documents et données qui ne sont plus utilisés dans les systèmes de production sont archivés et conservés si cela est nécessaire.

M. Mesures de garantie de la portabilité et de la suppression des données

- Les requêtes liées à la portabilité des données sont transmises immédiatement aux services concernés et traitées rapidement, afin que les délais légaux puissent toujours être respectés.
- Des mesures adaptées sont prises pour s'assurer que les données personnelles sont supprimées des systèmes du fournisseur au terme du contrat principal.

N. Partenaires et sous-traitants

Dans le cas où Hostpoint fait appel à des sous-traitants, l'entreprise s'assure que les sous-traitants s'engagent à implémenter et à maintenir des MTO appropriées (en tenant compte du type, de la portée, du contexte et de l'objet du traitement, ainsi que des risques pour les droits et libertés des personnes concernées, et dans le respect des exigences de la loi applicable en matière de protection des données) ; ces MTO doivent au moins remplir les critères suivants:

- empêcher que des personnes non autorisées n'aient accès aux systèmes de traitement des données sur lesquels sont traitées des données personnelles ;
- empêcher que des personnes non autorisées n'accèdent aux systèmes de traitement des données et ne puissent les copier, les modifier, les détruire ou les supprimer ;
- garantir que les données personnelles ne peuvent pas être lues, copiées, modifiées ou supprimées par des personnes non autorisées lors de leur transmission électronique, du transport ou de l'enregistrement sur un support de données, et qu'il est possible de contrôler et d'identifier les destinataires de données personnelles par le biais de dispositifs de transmission de données ;
- garantir qu'il est possible de contrôler et de détecter si et par qui des données personnelles ont été saisies, modifiées ou supprimées dans un système de traitement des données ;
- garantir que les données personnelles sont traitées conformément aux instructions de Hostpoint ;
- garantir que des mesures appropriées sont prises supprimer des données personnelles des systèmes du sous-traitant au terme du contrat existant concerné ;
- garantir que les données personnelles sont protégées contre la destruction accidentelle, la modification, la perte ou l'accès non autorisé ;
- garantir que les données collectées à différentes fins peuvent être traitées séparément ;
- garantir que l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles prises pour garantir la sécurité du traitement des données personnelles par le sous-traitant est régulièrement contrôlée, notée et évaluée ; et
- garantir des mesures organisationnelles appropriées pour la protection des données personnelles.

Rapperswil-Jona, juillet 2024