

# Conditions Particulières — Hébergement Web

Offres d'hébergement mutualisé

Version du 15 septembre 2026 · ElypseGroup SAS, exerçant sous le nom commercial ElypseCloud · RCS Bordeaux 978 470 680

## Article 1 — Objet

Les présentes Conditions Particulières, ci-après « CP », complètent les Conditions Générales de Vente d'ElypseGroup SAS, exerçant sous le nom commercial ElypseCloud, ci-après « ElypseCloud », et définissent les modalités spécifiques applicables aux services d'hébergement web mutualisé, ci-après « le Service ».

En cas de contradiction entre les présentes CP et les Conditions Générales de Vente, les présentes CP prévalent pour la seule clause faisant l'objet de la contradiction.

## Article 2 — Description du Service

Le Service consiste en la mise à disposition d'un espace d'hébergement sur une infrastructure mutualisée, administré au moyen d'un panneau de contrôle, incluant un espace de stockage, des bases de données, des comptes de messagerie et un accès au réseau public, selon les caractéristiques de l'offre souscrite.

Le Service est fourni en **mode administré** : ElypseCloud assure l'exploitation du système d'exploitation sous-jacent et l'application des correctifs de sécurité. Le Client demeure responsable de sa configuration applicative, de ses contenus et de ses données.

## Article 3 — Obligations du Client

Outre les obligations prévues à l'article 11 des Conditions Générales de Vente, le Client s'engage à :

- maintenir son environnement à jour des correctifs de sécurité publiés par les éditeurs concernés ;
- protéger ses accès par des identifiants robustes et ne pas les partager ;
- ne pas utiliser le Service pour émettre du trafic malveillant, des analyses non autorisées de systèmes tiers, des communications électroniques non sollicitées, ou toute opération de nature à porter atteinte à la sécurité de tiers ;
- ne pas héberger de contenu manifestement illicite ;
- détenir l'ensemble des droits et licences nécessaires sur les logiciels et ressources qu'il déploie ;
- signaler sans délai toute utilisation suspecte ou non autorisée de son Service.

## Article 4 — Ressources et usage équitable

### 4.1 Ressources allouées

Les ressources allouées au Service, notamment processeur, mémoire vive et espace de stockage, sont celles indiquées sur la page du Service au moment de la commande.

Le Service s'exécutant sur une infrastructure mutualisée, l'usage des ressources est encadré par les seuils suivants, indiqués sur la page du Service :

| Ressource                   | Seuil                   | Au-delà                            |
|-----------------------------|-------------------------|------------------------------------|
| Charge processeur soutenue  | Selon l'offre souscrite | Limitation temporaire du processus |
| Nombre de fichiers (inodes) | Selon l'offre souscrite | Blocage de la création de fichiers |

| Ressource                    | Seuil                   | Au-delà                       |
|------------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| Processus simultanés         | Selon l'offre souscrite | Mise en file d'attente        |
| Courriels sortants par heure | Selon l'offre souscrite | Blocage temporaire de l'envoi |
| Espace disque                | Selon l'offre souscrite | Blocage de l'écriture         |

Le dépassement d'un seuil entraîne l'application de la mesure technique correspondante, après information du Client lorsque la situation le permet. Aucun supplément financier n'est facturé à ce titre.

#### 4.2 Bande passante

Le Service est raccordé au réseau selon le débit de port indiqué sur la page du Service. **Le débit moyen mensuel garanti et inclus dans le prix est de 20 Mbps**, mesuré selon la méthode du 95e percentile sur la Période de facturation. Le débit de port permet des pointes supérieures, dans la limite des capacités disponibles.

Ce seuil est indiqué sur la page du Service préalablement à la commande.

#### 4.3 Alerte de dépassement

Lorsque la consommation atteint **80 % du seuil** mentionné à l'article 4.2, ElypseCloud en informe le Client par courrier électronique, afin de lui permettre d'ajuster son usage, de souscrire une offre adaptée ou de résilier son Service.

#### 4.4 Dépassement

En cas de dépassement constaté en fin de Période, un supplément de **un euro hors taxes par mégabit par seconde excédentaire et par Période de facturation** est facturé, arrondi au mégabit supérieur.

Ce supplément n'est applicable qu'à la condition que l'alerte prévue à l'article 4.3 ait été effectivement adressée au Client. À défaut d'alerte, aucun supplément n'est dû au titre de la Période concernée.

Le Client qui refuse le supplément peut résilier son Service sans frais dans un délai de quinze jours suivant la notification du dépassement ; le supplément n'est alors pas dû pour la Période à venir.

#### 4.5 Usage manifestement excessif

En cas d'usage compromettant la stabilité de l'infrastructure ou la qualité de service des autres clients, ElypseCloud peut limiter temporairement les ressources concernées, après information du Client, et lui proposer une offre adaptée.

### Article 5 — Protection contre les attaques par déni de service

Le Service bénéficie d'un filtrage des attaques par déni de service assuré par la société EASIO.COM. Ce filtrage est fourni en tant qu'obligation de moyens et ne garantit pas la neutralisation de toute attaque.

En cas d'attaque dont le volume excède la capacité de filtrage, ou dont la nature compromet la stabilité de l'infrastructure, ElypseCloud peut procéder au blocage temporaire du trafic dirigé vers l'adresse IP concernée. Le Client en est informé dès que possible.

Le Client **victime** d'une attaque ne fait l'objet d'aucune mesure de résiliation ni d'aucune pénalité de ce seul fait. Les mesures prévues à l'article 6 ne s'appliquent qu'au Client depuis le Service duquel une attaque est émise ou facilitée.

### Article 6 — Suspension du Service

#### 6.1 Motifs

ElypseCloud peut suspendre le Service, sans préavis, dans les cas suivants :

- présence d'un contenu manifestement illicite, ou signalement circonstancié émanant d'un tiers ou d'une autorité ;

- émission depuis le Service d'une attaque informatique, d'analyses non autorisées, de communications non sollicitées ou de tout trafic malveillant ;
- atteinte à la sécurité, à la stabilité ou à l'intégrité de l'infrastructure d'ElypseCloud ou de tiers ;
- compromission avérée du Service par un tiers ;
- injonction d'une autorité administrative ou judiciaire ;
- suspicion sérieuse de fraude au moyen de paiement.

## 6.2 Notification motivée

Toute suspension fait l'objet d'une notification écrite adressée au Client à l'adresse électronique renseignée sur son compte. Conformément à l'article 17 du règlement (UE) 2022/2065, cette notification précise :

- le fait reproché et les circonstances l'ayant motivé ;
- le fondement contractuel ou légal invoqué ;
- le délai dont dispose le Client pour répondre ;
- les voies de recours ouvertes.

## 6.3 Procédure contradictoire

Le Client dispose d'un délai de **soixante-douze heures** pour répondre, par ticket ou par courrier électronique.

S'il répond, ElypseCloud peut lui demander de procéder à l'audit de son Service, à la suppression du contenu en cause ou à la correction de la faille exploitée. Une fois ces opérations réalisées et vérifiées, **le Service est rétabli**.

À défaut de réponse dans ce délai, le Service demeure suspendu jusqu'au terme de la Période en cours, à l'issue de laquelle il est résilié de plein droit.

## 6.4 Récupération des données

En cas de résiliation prononcée en application du présent article, le Client dispose d'un délai de **sept jours** à compter de la résiliation pour récupérer ses données, sauf lorsque leur conservation est interdite par la loi ou fait l'objet d'une injonction d'une autorité.

## 6.5 Remboursement

La résiliation prononcée pour un manquement établi du Client n'ouvre droit à aucun remboursement de la Période en cours. Lorsque la suspension s'avère injustifiée après examen, le Service est rétabli et la durée d'indisponibilité est compensée dans les conditions de l'Annexe Niveaux de Service.

## Article 7 — Données et sauvegardes

**L'objet du présent Service est la mise à disposition de ressources informatiques.** Il ne porte ni sur la conservation, ni sur l'intégrité, ni sur la sauvegarde des données du Client.

ElypseCloud réalise des copies de son infrastructure de stockage aux seules fins de rétablissement du Service en cas de défaillance matérielle. Ces copies ne permettent ni la restauration sélective de fichiers, ni la restauration à une date choisie par le Client, et ne peuvent faire l'objet d'aucune demande individuelle de restauration.

**Le Client demeure seul responsable de la sauvegarde des données qu'il héberge**, par ses propres moyens et sur un support externe au Service. Les modalités détaillées figurent dans la Politique de sauvegarde et de réversibilité.

## Article 8 — Disponibilité

L'engagement de disponibilité applicable au Service, ses modalités de mesure, ses exclusions et le barème de compensation sont définis par l'Annexe Niveaux de Service.

---

## Article 9 — Droit de rétractation

---

Le Client consommateur dispose du droit de rétractation prévu à l'article 10 des Conditions Générales de Vente, dans les conditions qui y sont énoncées.

Ayant demandé l'activation immédiate de son Service lors de la commande, il demeure redevable, en cas de rétractation, **d'un montant proportionnel à la période de Service effectivement fournie**, le solde lui étant remboursé.

Sont exclues du droit de rétractation les prestations énumérées à l'article 10.3 des Conditions Générales de Vente, notamment les licences logicielles et les noms de domaine.

---

## Article 10 — Durée, renouvellement et fin du Service

---

Le Service est souscrit pour la Période indiquée lors de la commande et se renouvelle à son échéance, sauf demande d'annulation formulée par le Client depuis son espace client.

À défaut de renouvellement, le Service demeure actif pendant sept jours, période pendant laquelle des relances sont adressées au Client. **À l'issue de ce délai, le Service et l'ensemble des données qu'il contient sont supprimés de manière définitive et irréversible.**

Le Client qui souhaite disposer d'un délai supplémentaire peut solliciter, avant l'échéance, la période de transition de trente jours prévue à l'article 9 des Conditions Générales de Vente.

---

## Article 11 — Responsabilité

---

La responsabilité d'ElypseCloud au titre du présent Service est régie par l'article 16 des Conditions Générales de Vente, auquel il est expressément renvoyé.

---

## Article 12 — Modification des CP

---

ElypseCloud peut modifier les présentes CP. Toute modification substantielle est notifiée au Client au moins trente jours avant son entrée en vigueur. Le Client qui la refuse peut résilier sans frais avant cette date.

---

## Article 13 — Contact

---

Toute question relative aux présentes CP peut être adressée par ticket depuis l'espace client ou par courrier électronique à [contact@elypsecloud.com](mailto:contact@elypsecloud.com).

---

## Article 14 — Statut d'hébergeur et contenus publiés

---

L'hébergement web étant le Service au moyen duquel le Client publie des contenus accessibles au public, ElypseCloud agit à son égard en qualité de fournisseur de services d'hébergement au sens de l'article 6 I-2 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 et du règlement (UE) 2022/2065.

Les modalités de signalement des contenus illicites, de traitement des signalements et de motivation des décisions figurent à l'article 6 des Conditions Générales d'Utilisation. Tout signalement s'adresse à [abuse@elypsecloud.com](mailto:abuse@elypsecloud.com).

Le Client est seul responsable des contenus qu'il publie et des mentions légales qu'il est tenu de faire figurer sur son propre site.

---

## Article 15 — Messagerie

---

Les comptes de messagerie associés au Service sont soumis à des limites d'envoi destinées à prévenir l'émission de communications non sollicitées. Le Client s'engage à ne pas utiliser ces comptes à des fins de prospection de masse non sollicitée.

En cas d'émission de courriers non sollicités depuis le Service, ElypseCloud peut bloquer immédiatement l'envoi et appliquer la procédure prévue à l'article 6.

---

## Article 16 — Noms de domaine

---

Les noms de domaine enregistrés par l'intermédiaire d'ElypseCloud sont soumis aux règles du registre compétent et du bureau d'enregistrement eNom. Le Client en est le titulaire.

L'enregistrement étant irréversible dès sa réalisation, **les noms de domaine ne sont pas remboursables**. Le Client renonce expressément au droit de rétractation les concernant et reconnaît perdre ce droit.

Le Client est informé que l'enregistrement d'un nom de domaine implique la transmission de certaines de ses données au registre compétent, opération inhérente au fonctionnement du système des noms de domaine.