

Conditions particulières Hébergement web / Noms de domaine / Certificats SSL / Microsoft 365

1. Définitions

Outre les termes définis ailleurs dans le contrat (par exemple dans les conditions générales), les mots et expressions suivants ont la signification suivante dans le contrat, sauf si le contexte exige une autre interprétation :

Conditions générales	Les conditions générales de Telenet Business s'appliquent aux produits et services Online Essentials, Hébergement web, Noms de domaine, Certificats SSL et M365. La dernière version des conditions générales est toujours publiée sur www.telenet.be .
Portail de gestion	Le portail de configuration en ligne auquel le client a accès dans le cadre d'un service afin de gérer le service.
Conditions particulières Conditions	Les présentes conditions particulières Hébergement web / Noms de domaine / Certificats SSL / Microsoft 365.
Contenu du site web	Tout matériel ou contenu (y compris les documents, modèles, photos, images, vidéos, animations, textes, slogans, illustrations, sons, enregistrements vocaux et liens vers des sites web tiers) que le client et/ou les utilisateurs du site web incluent sur le site web.
Incident	Un événement qui ne fait pas partie du fonctionnement normal d'un service et qui cause ou peut causer une interruption ou une réduction de la qualité du service.
Demande d'information	Une demande du client visant à obtenir des informations concernant la configuration et/ou l'utilisation d'un service.
Intervention	Une prestation d'assistance technique ou opérationnelle fournie par Telenet en relation avec un service.
Enregistrement au journal	L'enregistrement du moment où un ticket de support est créé.
Produit M365	Les logiciels, les services en ligne hébergés et les éventuels autres services internet de Microsoft dans le cadre de Microsoft 365 que le client peut commander via Telenet.
Microsoft Online Portal	Le centre de gestion de Microsoft sur lequel le client peut gérer l'utilisation des produits M365 commandés. Si nécessaire, il est possible d'accéder au Microsoft Online Portal via le portail de gestion.
Réaction	Le début du diagnostic consistant en une première réponse de Telenet au

client suite à un incident, une demande de modification ou une demande d'information.

Délai de réaction	Le temps mesuré entre l'enregistrement au journal et la réaction.
Crédits de service	Crédits prépayés par le client qui peuvent être utilisés par le client pour payer les interventions.
Spécifications	Les spécifications du service, que le client peut consulter sur www.telenet.be .
Trade	Le transfert de propriété d'un nom de domaine d'un tiers au client.
Transfert	Le transfert des services concernant un nom de domaine d'un autre registraire à Telenet. Le propriétaire du nom de domaine ne change pas dans le processus.
Intervention typique	Une intervention expressément mentionnée dans l'annexe 1 des présentes conditions particulières.
Plate-forme d'hébergement web	La plate-forme en ligne partagée à laquelle le client a accès dans le cadre du service « Hébergement web partagé » afin de gérer le service.
Site web	Le site web du client hébergé sur les serveurs de Telenet dans le cadre du service « Hébergement web partagé ».
Heures de travail	De 08h00 à 18h00 CET les jours ouvrables.
Modification	La modification de la configuration actuelle ou prédéfinie d'un service. Exemples de modifications : <ul style="list-style-type: none"> - Installation de correctifs, hotfixes ou mises à jour - Restauration à partir d'une sauvegarde - Adaptations des configurations matérielles ou logicielles - Adaptations de la gestion de l'utilisation (dossier actif)
Demande de modification	Une demande du client afin d'apporter une modification.

2. Le contrat

- 2.1. Les documents suivants font partie du contrat entre Telenet et le client :
- (i) la commande (à condition qu'elle soit acceptée par Telenet)
 - (ii) les spécifications
 - (iii) les conditions particulières
 - (iv) les conditions générales

3. Hébergement web

3.1. Hébergement web partagé

3.1.1. Dans le cadre du service « Hébergement web partagé », Telenet est responsable de l'hébergement du site web sur les serveurs de Telenet. Telenet met la plate-forme d'hébergement web à la disposition du client à cette fin. L'utilisation de la plate-forme d'hébergement web, outre l'application du contrat, est soumise aux conditions applicables de la plate-forme d'hébergement web proprement dite. Le client doit accepter les présentes conditions générales avant d'utiliser la plate-forme d'hébergement web. Telenet ne sera pas responsable des éventuelles modifications apportées à ces conditions et seul le client est responsable de leur respect. Par ailleurs, le client se conformera à toutes les instructions données par Telenet dans le cadre de l'utilisation de la plate-forme d'hébergement web.

3.1.2. Le client est toujours seul responsable (i) de la création et de la maintenance du site internet ; (ii) de la prise des mesures nécessaires pour assurer la sécurité du contenu du site internet ; et (iii) de la prise des mesures nécessaires pour empêcher la perte du contenu du site internet.

3.1.3. Le client est responsable du contenu du site web et garantit qu'il est véridique, non trompeur, non mensonger, non immoral, non offensant, non obscène, non contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs et non illégal, qu'il ne contient pas de plagiat et qu'il ne diffame pas, ne discrédite pas et ne porte pas préjudice à quiconque.

3.1.4. Le client doit respecter les limites en termes d'espace d'hébergement et de trafic de données telles que mentionnées dans les spécifications et/ou la commande. L'utilisation de l'espace d'hébergement par le client ne doit pas compromettre la stabilité et/ou la sécurité des serveurs, du réseau et/ou de la plate-forme d'hébergement web.

3.1.5. Telenet conserve des sauvegardes du Site web pendant un minimum de 14 jours, mais la régularité avec laquelle ces sauvegardes sont effectuées et la durée de conservation des sauvegardes dépendent de la plate-forme d'hébergement web concernée. Le client est lui-même responsable de la réalisation des sauvegardes s'il a besoin de plus de sauvegardes ou s'il souhaite que les sauvegardes soient conservées plus longtemps. À la demande du client, Telenet restaurera les sauvegardes du site web moyennant le paiement par le client des crédits de service prévus à cet effet dans l'annexe 1.

3.2. Hébergement web CMS (géré) (en option)

3.2.1. Dans le cadre du service « Hébergement web CMS », Telenet fournit au client un système de gestion de contenu (« CMS ») préinstallé et configuré. L'utilisation du CMS, outre l'application du contrat, est soumise aux conditions applicables du CMS proprement dit. Le client doit accepter les présentes conditions générales avant d'utiliser le CMS. Telenet ne sera pas responsable des éventuelles modifications apportées à ces conditions et seul le client est responsable de leur respect.

3.2.2. Si le client opte pour le service « Hébergement web CMS géré », Telenet est également responsable de la mise à jour régulière du CMS et de l'application des correctifs. Après chaque mise à jour ou correctif mis en œuvre par Telenet,

le client est tenu de vérifier toutes les fonctionnalités du site web et de signaler immédiatement tout problème à Telenet.

3.2.3. Le service « Hébergement web CMS (géré) » est facultatif et ne peut être acheté que si et aussi longtemps que le client achète également le service « Hébergement web partagé ».

3.3. Mise en cache (en option)

3.3.1. L'activation du service « Mise en cache » signifie que les composants standard du site web sont déjà préchargés et sont donc disponibles plus rapidement. À cet égard, Telenet fait tous les efforts raisonnables pour accélérer l'affichage du site web pour les utilisateurs du site web.

3.3.2. Le service « Mise en cache » est facultatif et ne peut être acheté que si et aussi longtemps que le client achète également le service « Hébergement web partagé ».

3.4. Durée, renouvellement et résiliation

3.4.1. En dérogation à l'article 9.1.3. des conditions générales, le contrat est conclu pour des périodes fixes successives d'un an. Telenet se réserve le droit de subordonner le renouvellement au paiement préalable par le client des redevances dues pour la nouvelle période.

3.5. Si le client résilie le contrat, le client est responsable (i) du transfert du site internet vers un autre hébergeur ; et/ou (ii) de la migration ou de la copie de tout le contenu du site internet (le cas échéant) avant la date de fin du contrat. Telenet ne sera pas responsable de la perte de tout contenu sur le site web.

4. Noms de domaine

4.1. Généralités

4.1.1. Dans le cadre du service « Noms de domaine », Telenet, en sa qualité d'agent d'enregistrement (« Registraire »), est responsable de l'enregistrement (dans le cas de nouveaux noms de domaine) ou du transfert (par le biais d'un transfert ou d'une commercialisation) (dans le cas de noms de domaine existants) d'un ou de plusieurs noms de domaine du client, ainsi que de la gestion de ceux-ci.

4.1.2. La demande, l'enregistrement, la cession (transfert ou commercialisation), l'utilisation, le renouvellement et les litiges relatifs aux noms de domaine sont toujours soumis aux conditions générales applicables (y compris toutes les conditions d'octroi qui y sont incluses) imposées par le service d'enregistrement de noms de domaine concerné (« Registre »). Le client reconnaît que Telenet a indiqué l'application de ces conditions générales et que ces conditions générales peuvent être modifiées pendant la durée du contrat. Le client peut obtenir une copie des présentes conditions générales ou un lien vers celles-ci auprès de Telenet à sa première demande.

4.2. Enregistrement, transfert et commercialisation des noms de domaine

4.2.1. Telenet fait tous les efforts raisonnables pour effectuer l'enregistrement ou le transfert (transfert ou commercialisation) du nom de domaine à la demande du client. Étant donné que le registre compétent décide de l'enregistrement ou du transfert du nom de domaine, le client comprend que Telenet ne peut garantir le succès de tout enregistrement, transfert ou commercialisation demandé par le client. Le client reconnaît également que l'enregistrement, le transfert ou la commercialisation du nom de domaine dépend de l'exactitude et de l'exhaustivité des données fournies par le client à Telenet et que Telenet peut partager ces données avec le registre concerné. Un registre peut, conformément aux dispositions légales ou aux usages applicables, exiger des informations supplémentaires (telles que la preuve de l'enregistrement d'une marque). Le client

- est tenu de fournir ces informations à Telenet à la première demande.
- 4.2.2. Le client reconnaît que l'attribution d'une commercialisation est soumise à l'obtention des informations requises de la part de l'ancien propriétaire du nom de domaine.
- 4.2.3. Le client sait qu'en cas de transfert, il peut être tenu de respecter certaines obligations (contractuelles) (par exemple, le paiement d'une indemnité de rupture) envers le registraire précédent. Le respect de ces obligations relève exclusivement de la responsabilité du client et non de Telenet.
- 4.2.4. Le client reconnaît que Telenet ne peut en aucun cas être tenue responsable de toute perte d'enregistrement et d'utilisation du nom de domaine. En outre, le client reconnaît également que, même s'il est enregistré ou transféré, l'attribution et l'utilisation du nom de domaine peuvent être contestées par des tiers.
- 4.3. Gestion des noms de domaine
- 4.3.1. Suite à l'enregistrement, au transfert ou à la commercialisation du nom de domaine, le client a le droit d'utiliser les serveurs de noms de domaine primaires et secondaires de Telenet pour ce nom de domaine. Pour chaque nom de domaine enregistré ou transféré par Telenet, le client peut créer, modifier et gérer des sous-domaines et des enregistrements (A, CName, MX, etc.) via le portail de gestion
- 4.3.2. À la demande du client, Telenet peut également accorder l'utilisation de ses serveurs de noms de domaine pour des noms de domaine qui n'ont pas été enregistrés ou transférés par Telenet.
- 4.4. Durée, renouvellement et résiliation
- 4.4.1. En dérogation à l'article 9.1.3. des conditions générales, le contrat est conclu pour des périodes successives identiques d'au moins un an, tel que stipulé dans la commande. Telenet se réserve le droit de subordonner le renouvellement au paiement préalable par le client des redevances dues pour la nouvelle période.
- 4.4.2. Telenet fera tous les efforts raisonnables pour faire renouveler le nom de domaine si le client le demande. Le client reconnaît que Telenet ne peut pas garantir ce renouvellement. Si le client indique qu'il ne souhaite pas renouveler le nom de domaine, le client reconnaît que Telenet a le droit d'enregistrer ou de renouveler le nom de domaine pour elle-même ou pour des tiers.
- 4.4.3. Si le client résilie le contrat, il est responsable du transfert de son ou ses noms de domaine à un autre registraire, le cas échéant.
- 5. Certificats SSL**
- 5.1. Généralités
- 5.1.1. Le client peut demander à Telenet de demander l'émission de certificats SSL pour le client auprès d'une autorité de certification. Telenet fait tous les efforts raisonnables pour satisfaire cette demande. Le client accepte que la demande et l'octroi de certificats SSL soient soumis aux conditions et procédures de certification applicables de l'autorité de certification. Étant donné que l'autorité de certification compétente décide de l'octroi et de la délivrance du certificat SSL, le client comprend que Telenet ne peut pas garantir le succès de la demande. Le client est responsable de la transmission correcte et en temps voulu des informations (telles que la preuve d'un nom commercial) demandées par Telenet et/ou l'autorité de certification.
- Telenet n'est pas responsable de tout dommage que le client subirait à la suite d'une révocation des certificats SSL par l'autorité de certification, y compris une révocation due à un manque de fiabilité du certificat SSL à la seule discrétion de l'autorité de certification. En cas de révocation d'un certificat SSL qui n'est pas imputable à une faute du client, Telenet fera tous les efforts raisonnables pour remplacer le certificat SSL révoqué par un certificat SSL équivalent.
- 5.1.2. Une fois qu'un certificat SSL est accordé et délivré au client, ce dernier est responsable de l'installation du certificat SSL sur le serveur et de son intégration dans le portail de gestion. Le client a la possibilité de consulter Telenet pour une telle installation ou intégration dans le cadre d'une intervention.
- 5.2. Durée, renouvellement et résiliation
- 5.2.1. En dérogation à l'article 9.1.3. des conditions générales, le contrat est conclu pour la durée de validité du certificat SSL, soit une période d'un an à compter de la délivrance du certificat SSL concerné.
- 5.2.2. Telenet informera le client à l'avance de l'expiration de la durée du contrat. À la demande du client, Telenet introduira une nouvelle demande de délivrance d'un certificat SSL conformément à l'article 5.1. des présentes conditions particulières.
- 6. Microsoft 365**
- 6.1. Généralités
- 6.1.1. Dans le cadre du service « Microsoft 365 », le client peut commander des licences sur les produits M365 via Telenet. Les licences sur les produits M365 sont proposés sous la forme de plans. La liste la plus récente des plans proposés, ainsi que leurs spécifications, peut être consultée à tout moment sur le site web de Telenet.
- 6.1.2. Le service ne peut être acheté que par des clients établis dans l'Union européenne. Le client reconnaît également que le nombre d'utilisateurs finals par produit M365 ou par plan, conformément aux spécifications, peut être limité.
- 6.1.3. Sauf accord contraire conformément à l'article 6.1.4. des présentes conditions particulières, le client est responsable de :
- (i) l'attribution des licences sur les produits M365 aux différents utilisateurs finals via le portail Microsoft Online. Le client est en tout cas redevable du prix du service même si les licences ne sont pas attribuées aux utilisateurs finals ;
- (ii) l'installation et la configuration des produits M365 sur son ordinateur et/ou ceux des utilisateurs finals.
- 6.1.4. Lorsqu'il commande le service « Microsoft 365 », le client a la possibilité de commander certains services d'accueil facultatifs. L'étendue et les modalités exactes (par exemple, les actions concrètes qui seront exécutées par Telenet, le calendrier, le prix, etc.) sont convenues avec le client au moment de la commande. Sauf convention expresse contraire, ces services d'accueil ne couvrent pas les licences qui seraient commandées à nouveau par le client après le début du contrat.
- 6.1.5. Le client peut, à tout moment, pendant la durée du contrat, commander des licences supplémentaires ou en annuler via le portail de gestion. En cas d'annulation, (i) le client reste tenu de payer les frais jusqu'à la date de fin de la période de licence en cours et (ii) le client n'a pas le droit de réclamer d'éventuels frais payés d'avance.
- 6.1.6. Le client reconnaît que le prix proposé par Telenet au client pour l'exécution du service dépend des prix imposés à Telenet par Microsoft. Le client convient que toute

augmentation des prix par Microsoft est une raison valable pour Telenet de répercuter cette augmentation, conformément à l'article 16.1. des conditions générales, sur le prix à payer par le client pour le service.

6.2. Utilisation des produits M365

6.2.1. Le client reconnaît que Telenet agit en tant que revendeur des licences sur les produits M365 et que leur utilisation est soumise aux dispositions du Microsoft Customer Agreement (y compris toutes les conditions (d'utilisation) applicables (telles que les exigences minimales en matière de matériel et de logiciel et la politique d'utilisation acceptable), les droits (d'utilisation), les garanties, les limitations, les niveaux de service et les conditions relatives au traitement éventuel des données personnelles par Microsoft). Le client reconnaît avoir pris connaissance du Microsoft Customer Agreement et en accepter les dispositions. Le client est responsable de son respect par les utilisateurs finals. Telenet peut toujours invoquer les dispositions du Microsoft Customer Agreement vis-à-vis du client.

6.2.2. Le client reconnaît par ailleurs que Microsoft peut modifier les produits M365 conformément aux dispositions du Microsoft Customer Agreement, diffuser de nouvelles versions des produits M365 ou ajouter, supprimer ou modifier des fonctionnalités des produits. Le client reconnaît que Telenet n'est pas responsable de cette situation et que le Microsoft Customer Agreement modifié peut être soumis au client pour acceptation. Le client reconnaît en outre que l'utilisation des produits M365 peut être soumise à des conditions (d'utilisation) supplémentaires de Microsoft que le client et/ou l'utilisateur final doivent accepter afin d'utiliser le produit M365.

6.3. Durée et fin

6.3.1. Le contrat est conclu pour une durée initiale déterminée d'un mois ou d'un an, comme indiqué dans la commande.

6.3.2. En dérogation aux conditions générales :

- (i) à l'expiration de sa durée fixe initiale, le contrat est automatiquement reconduit pour des périodes successives de même durée que la durée fixe initiale, sauf si le client a résilié le contrat entretemps ; et
- (ii) le client peut résilier le contrat à tout moment via le portail de gestion, par mail (cloudadmin@telenetgroup.be) ou par téléphone (09/326.90.92), auquel cas le contrat prend fin à l'échéance du terme fixe alors en cours.

6.3.3. En outre, le contrat sera automatiquement résilié (i) si le client ne dispose plus de licences actives sur les produits M365 ; et (ii) si Telenet, pour quelque raison que ce soit, cesse d'agir en tant que revendeur de Microsoft. Telenet ne peut être tenue responsable des dommages éventuels résultant d'une telle résiliation du contrat.

7. **Support**

7.1. Dans le cadre de chaque service, le client peut demander une intervention de Telenet en cas de (i) incident ; (ii) demande de modification ; ou (iii) demande d'information. Le client peut demander une intervention en contactant le Technical Support Helpdesk.

7.2. Telenet crée un ticket d'assistance pour chaque demande d'intervention. Lors de la demande, le client sélectionne le motif de l'intervention et indique également un niveau de priorité conformément à ce tableau :

Niveau de priorité	Description
Standard	impact mineur sur les activités commerciales du client
Express	impact moyen à élevé sur les activités commerciales du client

Le niveau de priorité et le motif de l'intervention sont mentionnés sur le ticket de support. Telenet peut modifier le niveau de priorité et le motif de l'intervention à tout moment et à sa discrétion. Le client peut suivre le statut du ticket d'assistance et y ajouter des commentaires via le portail de gestion. Le client doit toujours citer le numéro du ticket d'assistance comme référence dans toute correspondance avec Telenet en rapport avec l'intervention.

7.3. Le client accepte que, pour effectuer une intervention, Telenet puisse avoir besoin d'accéder à toutes les configurations requises du client dans le portail de gestion. Le client s'engage à fournir à Telenet les informations requises relatives à ces droits d'accès à la première demande de Telenet.

7.4. Pour l'exécution des interventions typiques par Telenet, des crédits de service seront facturés au client comme indiqué à l'annexe 1. Pour les interventions qui ne peuvent pas être considérées comme des interventions typiques, Telenet et le client conviennent d'un commun accord du nombre de crédits de service qui seront facturés au client. Telenet se réserve le droit d'effectuer une intervention demandée à condition que le client achète au préalable les crédits de service nécessaires.

7.5. Si le client demande des conseils dans le cadre d'une demande d'information et que Telenet fournit ces conseils, Telenet fournira ces conseils au mieux de ses capacités. Le client comprend que les conseils peuvent dépendre de l'exhaustivité et de l'exactitude des informations fournies par le client à Telenet. Telenet n'est pas responsable si les actions entreprises par le client en réponse à ce conseil ne produisent pas le résultat souhaité par le client.

7.6. En fonction du niveau de priorité attribué au ticket d'assistance, Telenet fera tous les efforts raisonnables pour respecter les délais de réponse suivants pour les interventions typiques :

Incidents	Délai de réaction
<i>Standard</i>	1 jour ouvrable
<i>Express</i>	4 heures ouvrables
Demandes d'information	Délai de réaction
<i>Standard</i>	2 jours ouvrables
<i>Express</i>	1 jour ouvrable
Demandes de modification	Délai de réaction
<i>Standard</i>	2 jours ouvrables
<i>Express</i>	1 jour ouvrable

8. **Responsabilité**

8.1. Le client indemnisera et tiendra Telenet, ses sociétés associées et leurs directeurs, employés, agents, partenaires, fournisseurs et sous-traitants respectifs à l'écart de tous les dommages et réclamations résultant d'une infraction aux droits de tiers (en particulier les infractions aux droits de propriété intellectuelle et des droits prévus par la législation sur la protection des données personnelles de tiers en relation avec le contenu du site web).

Annexe 1 - Interventions typiques

Hébergement web partagé	Standard	Express
Demande d'information	Gratuit	Gratuit
Site web inaccessible	Gratuit	Gratuit
Configuration d'un deuxième compte FTP	Gratuit	Gratuit
Modification de l'accès anonyme aux dossiers	Gratuit	Gratuit
Demandes de codage ¹	2 crédits de service / 15 min.	2 crédits de service / 15 min.
Enquête sur le piratage du site web ¹	2 crédits de service / 15 min.	2 crédits de service / 15 min.
Migrations de sites web internes	2 crédits de service / 15 min.	3 crédits de service / 15 min.
Migrations de sites web externes ¹	Sur demande	Sur demande
Restauration des fichiers à partir d'une sauvegarde ¹	4 crédits de service / 15 min.	5 crédits de service / 15 min.
Assistance clientèle via accès à distance	2 crédits de service / 15 min.	3 crédits de service / 15 min.
Plesk - Utilisation du panneau de configuration	Gratuit	Gratuit
Plesk - Assistance pour le SE sous-jacent	2 crédits de service / 15 min.	3 crédits de service / 15 min.
Plesk - Migration vers un autre serveur avec Plesk ¹	2 crédits de service / 15 min.	3 crédits de service / 15 min.
Noms de domaine	Standard	Express
Demande d'information	Gratuit	Gratuit
Enregistrement de nom de domaine	Gratuit	Gratuit
Mise à jour des enregistrements de noms de domaine	2 crédits de service / intervention	3 crédits de service / intervention
Microsoft 365	Standard	Express
Demande d'information	Gratuit	Gratuit
Incident de service (p. ex. impossibilité pour certains utilisateurs d'envoyer ou de recevoir des mails ; impossibilité de gérer les licences sur les produits M365 via le portail de gestion et/ou le Microsoft Online Portal)	Gratuit	Gratuit
Après la prise en main initiale : configurations supplémentaires du client d'e-mail ; transfert supplémentaire d'une autre configuration d'e-mail vers M365 ; configurations supplémentaires sur le Microsoft Online Portal	2 crédits de service / 15 min.	3 crédits de service / 15 min.
Configurations d'autres services et contrats d'accueil externes de logiciels Microsoft 365 (p. ex. Word, OneDrive, etc.)	2 crédits de service / 15 min.	3 crédits de service / 15 min.
Migrations de mail ¹	Sur demande	Sur demande
Certificats SSL	Standard	Express
Demande d'information	Gratuit	Gratuit
Demande et création d'un certificat SSL	Gratuit	Gratuit
Intégration du certificat SSL dans la plate-forme d'hébergement web	Gratuit	3 crédits de service / 15 min.
Intégration d'un certificat SSL sur le serveur Telenet Dynamic Cloud	2 crédits de service / 15 min.	3 crédits de service / 15 min.

¹ Les délais de réaction ne sont pas d'application