CONDITIONS GENERALES DE VENTE V6 – 02/11/2026

1. DEFINITIONS 4
2. OBJET 5
3. DOCUMENTS CONTRACTUELS 5
4. OBLIGATIONS DU CLIENT 5
4.1. Devoir d'information 5
4.2. Devoir de collaboration 6
4.3. Obligation d'usage raisonnable 6
5. DUREE DE L'ENGAGEMENT CONTRACTUEL 7
5.1. Durée du Contrat 7
5.2. Durée du ou des Services 7
5.3. Cas spécifique des Services souscrits payables d'avance. 7
6. RETRACTATION 7
7. SERVICES 8
7.1. Description des Services 8
7.2. Dispositions spécifiques à la mise à disposition d'adresses IPv4 et IPv6 9
7.3. Modalité d'exécution des Services 9
7.4. Engagements de qualité de Service 9
7.5. Livraison des Services 10
7.6. Accès à l'Interface et aux Services 11
7.6.1. Accès à l'Interface 11
7.6.2. Accès aux Services 11
7.7. Installation de logiciels, d'applications, de sites internet ou de contenus sur les Services 11
7.8. Evolution des Services à l'initiative d'Ikoula 11
7.9. Assistance 12
7.10. Réclamations 12
8. EQUIPEMENTS 13
8.1. Equipements propriété du Client hébergés au sein des Locaux 13
8.2. Accès aux Locaux par le Client 13
8.3. Vente des Equipements 14
8.4. Location des Equipements 14
8.5. Restitution des Equipements loués 15

© 1998 - 2026 **IKOULA**, tous droits réservés.

8.6. Sort des Equipements en cas d'expiration du Contrat ou de résiliation pour quelque cause que ce soit si le Client a payé toutes les sommes dues 15
8.7. Stock 15
9. PRIX DES SERVICES 15
10. EVOLUTION DES PRIX DES SERVICES 15
11. REVISION DES PRIX DES SERVICES TIERS 16
12. FACTURATION DES SERVICES 16
13. MODALITE DE PAIEMENT DES FACTURES 16
14. DROIT DE RETENTION 16
15. CONTESTATION DE FACTURES 17
16. INFORMATION DE LA DATE D'ECHEANCE ET DELAIS DE REGULARISATION ACCORDES AU CLIENT 17
17. SUSPENSION DES SERVICES 17
17.1. Suspension immédiate des Services : 17
17.2. Suspension avec préavis des Services : 17
18. RESILIATION 18
18.1. Résiliation anticipée par le Client d'un Service 18
18.2. Résiliation du Contrat 18
18.3. Résiliation pour manquement 18
18.4. Effets de la cessation du Contrat 19
19. RESPONSABILITES 19
19.1. Responsabilité d'Ikoula 19
19.2. Responsabilité du Client 20
20. FORCE MAJEURE 20
21. RESPECT DE LA LEGISLATION APPLICABLE ET CONTENU MANIFESTEMENT ILLICITE 20
21.1. Respect de la législation applicable 20
21.2. Contenu manifestement illicite 21
21.3. Dispositions spécifiques à la réservation de noms de domaine 22
22. ASSURANCES 22
23. PROPRIETE DES DONNEES 22
24. SAUVEGARDE DES DONNEES 22
25. RECUPERATION DES DONNEES 23
26. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL 23
27. PROPRIETE INTELLECTUELLE 23
28. CONFIDENTIALITE 24
29. TRANSFERT 24
30. NON SOLLICITATION DU PERSONNEL 24
31. DIVERS 25

IKOULA Net - SASU au capital de 181 260 euros - SIREN 417 680 618
2 Cité Paradis, 75010 Paris– France
www.ikoula.com

32. CONVENTION DE PREUVE 25
33. CONTROLE DES EXPORTS 26
34. TESTS D'INTRUSIONS 26
35. AUDITS 27
36. RESPECT DE LA REGLEMENTATION DE LUTTE CONTRE LA CORRUPTION 28
37. SOUS-TRAITANCE 28
38. DROIT APPLICABLE - ATTRIBUTION DE COMPETENCE 28

IKOULA Net - SASU au capital de 181 260 euros - SIREN 417 680 618
2 Cité Paradis, 75010 Paris– France
www.ikoula.com

1. DEFINITIONS

Dans le cadre des présentes, les termes utilisés avec une majuscule qu'ils soient au singulier ou au pluriel auront le sens qui leur est donné ci-dessous ou dans le Contrat :

Client	Toute personne physique majeure capable ou toute personne morale
Conditions Générales	Le présent document
Bon de Commande	Document émis par Ikoula précisant les Services souscrits par le Client par tout moyen y compris en ligne. Il constitue un tout indissociable avec le reste des documents contractuels, tels que listés à la définition du « Contrat »
Certificat de Mise en Service	Email adressé par Ikoula au Client informant ce dernier que les Services sont accessibles et opérationnels
Conditions Contractuelles de Tiers	Les conditions contractuelles des Services commercialisés par l'intermédiaire d'Ikoula mais édités ou vendus par des tiers
Contrat	Le Bon de Commande, les présentes Conditions Générales, l'Accord sur la protection des données personnelles, et les Conditions Particulières.
Données Clients (ou Données)	Toutes les données, personnelles ou non, quelle que soit leur nature, les logiciels étant aussi des Données au sens de la présente définition, que le Client stocke, traite ou exécute grâce aux Ressources
Emplacement	L'espace désigné au sein des Locaux où les Equipements seront conservés pendant la durée du Contrat, ledit espace pouvant être modifié suite à une information écrite d'Ikoula.
Equipements	Tout matériel permettant l'accès aux Services, qui doivent être installés à l'Emplacement par le Client ou par Ikoula selon le Service souscrit.
Heures Ouvrées	De 8h00 à 19h00 sans interruption tous les Jours Ouvrés
Incident	Désigne tout dysfonctionnement du ou des Services constaté par la création d'un Ticket
Information d'accès	Toute information fournie par Ikoula et permettant au Client de se connecter à son Interface et d'accéder aux Services.
Interface	Espace privatif du Client accessible en ligne sur le site internet de la société Ikoula, aux adresses communiquées par Ikoula
Jours Ouvrés	Tous les Jours du lundi au vendredi à l'exception des Jours fériés nationaux
Jours	Jours calendaires, tous les Jours sont exprimés en jours calendaires sauf précision contraire
Locaux ou Data Center	Tout espace physique géré par Ikoula hébergeant les moyens techniques (et notamment les serveurs) permettant la mise à disposition des Services.
Logiciel	Logiciels, progiciels, bases de données, scripts, systèmes d'exploitation mis à la disposition du Client par Ikoula et/ou par leur éditeur respectif dans le cadre du Service, dont la liste figure dans le Bon de Commande.
Parties	Ikoula et le Client
Ressource	Tout composant, matériel ou logiciel, permettant l'accès ou l'utilisation des capacités de calcul, de traitement et de stockage de données, ou constitutives de ces capacités. Les différentes Ressources pouvant être notamment des serveurs, des composants d'un serveur (mémoire, stockage), de la bande-passante, de l'électricité, etc.
Support Technique	Désigne les équipes support d'Ikoula
Service	Désigne les Services commercialisés par Ikoula listés au Bon de Commande et décrits dans les Conditions Particulières et sur le site internet
Services Tiers	Les Services et le cas échéant les Equipements fournis par des tiers et notamment les éditeurs de logiciels tiers
Ticket	Désigne la procédure ouverte par le Client ou pour le compte du Client lors d'une déclaration d'un Incident (Ticket d'Incident) ou d'une demande technique quelconque. Chaque Ticket est identifiable par un numéro unique afin de faciliter son suivi (« numéro de Ticket ») sur l'Interface

Utilisateurs	Client ou toute(s) autre(s) personne(s) accédant ou utilisant les Services (en ce compris l'accès ou l'utilisation de tous produits configurés au sein des Services), sous la responsabilité du Client

2. OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Ikoula fournit les Services et Equipements en contrepartie du paiement du prix précisé au Bon de Commande.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels sont dans l'ordre de priorité décroissante :

- le(s) Bon(s) de Commande,
- les Conditions Particulières,
- les présentes Conditions Générales,
- l'Accord sur la protection des données à caractère personnel.

Ils forment ensemble le Contrat. En cas de contradiction entre les différents documents, le document de niveau supérieur prévaudra pour l'obligation en cause.

Toutefois, si le Client a d'ores et déjà conclu avec Ikoula un contrat-cadre de services en dehors du canal de vente en ligne (ci-après le « **Contrat-cadre** »), les présentes Conditions Générales n'ont pas vocation à remplacer le Contrat-cadre. En cas de contradiction, le Contrat-cadre prévaut et se substitue aux présentes Conditions Générales.

Dans l'hypothèse où les Parties conviendraient d'apporter des modifications à la documentation contractuelle lors de la conclusion du Contrat, les Parties sont convenues de le faire dans une Annexe 2 « Conditions Dérogatoires », qui prévaudra sur l'ensemble des documents contractuels cités ci-dessus, à l'exception du Bon de Commande qui restera supérieur.

Ikoula pourra être amenée à faire évoluer tous les documents composant le Contrat et notamment les présentes Conditions Générales, l'Accord sur la protection des données à caractère personnel, les Conditions Particulières, dont la nouvelle version est publiée sur l'Interface. Le Client sera notifié de l'entrée en vigueur d'une nouvelle version par voie électronique.

Le Client est informé que la souscription ou l'utilisation des Services postérieurement à l'entrée en vigueur de la ou des nouvelles versions des documents vaut acceptation de celles-ci. Ces nouvelles versions s'appliquent à tous les Services souscrits préalablement par le Client afin d'assurer un ensemble contractuel homogène pour l'ensemble des Services.

En plus du Contrat qui gouverne la relation entre Ikoula et le Client, le Client est informé que l'utilisation des Services Tiers est soumise à l'acceptation par le Client des conditions contractuelles applicables à chacun des Services concernés qui prévoient également des limitations, disponibles en suivant le lien suivant **https://www.ikoula.com/fr/cgst** ou sur demande à Ikoula. Dans l'hypothèse où l'éditeur d'un Service Tiers ne figure pas à l'URL précitée, le Client devra solliciter d'Ikoula la transmission de la documentation manquante.

4. OBLIGATIONS DU CLIENT

4.1. Devoir d'information

Les coordonnées de contact communiquées par le Client doivent être exactes.

Le Client s'engage à maintenir une adresse email de contact et une adresse postale valides afin qu'Ikoula puisse adresser les factures, relances et toutes informations relatives aux Services, ainsi qu'un moyen de paiement permanent. La mise à jour des informations se fait sur l'Interface par le biais de l'identifiant, mot de passe et second facteur d'authentification choisis par le Client et en vigueur au moment de la première connexion sur l'Interface.

Le Client reconnaît avoir reçu d'Ikoula toutes les informations nécessaires lui permettant de prendre toutes les précautions utiles pour la mise en œuvre des Services et leur utilisation.

Ikoula ne saurait être tenue pour responsable des conséquences que pourrait subir le Client et/ou les tiers dans l'hypothèse où le Client aurait omis de notifier à Ikoula toute modification. Notamment le Client ne pourra tenir Ikoula responsable de tout préjudice consécutif à une coupure de Service résultant d'une facture ou d'un avis de relance non reçu et impayé en raison d'une adresse email non valide, non accessible ou indisponible.

4.2. Devoir de collaboration

Le Client a envers Ikoula un devoir général de collaboration comprenant notamment :

(i) la communication à Ikoula de toute information nécessaire à Ikoula aux fins de remplir ses obligations.
(ii) l'obligation de tenir à jour toutes les informations permettant à Ikoula de le contacter (email, téléphone, adresse postale) ainsi que le moyen de paiement qu'il a choisi.

Le Client s'engage à désigner, le cas échéant, à compter de la date de signature du Contrat, un interlocuteur technique chargé des relations avec Ikoula afin d'assurer la bonne exécution du Contrat.

Le Client s'engage à payer toutes les sommes dues à Ikoula conformément aux termes du Contrat.

Le Client déclare disposer du matériel, des logiciels, des compétences et, le cas échéant, du personnel nécessaire à l'utilisation du Service. Il garantit qu'il utilisera le Service conformément à ses spécifications sans que cette utilisation ne cause dommage aux Equipements fournis par Ikoula.

Le Client s'engage à ne pas utiliser les Services mis à sa disposition par Ikoula dans le cadre d'une activité soumise à autorisation sans avoir obtenu au préalable une telle autorisation. Le Client déclare faire son affaire personnelle de ces formalités et autorisations. Les pièces justificatives de ces autorisations nécessaires seront fournies à Ikoula à première demande.

Si le Client envisage de lancer une opération marketing, de communication, un audit sur ses systèmes hébergés chez Ikoula, ou toute autre opération susceptibles de provoquer un accroissement important de sa consommation de Ressources (bande passante, mémoire ou calcul), il lui revient, dans le cadre de son devoir de collaboration, d'en informer Ikoula préalablement au lancement de ladite opération, et ce dans un délai raisonnable, afin notamment d'éviter que cet accroissement soudain d'activité ne soit analysé comme une anomalie de sécurité et n'entraîne une éventuelle suspension temporaire des Services.

4.3. Obligation d'usage raisonnable

Le Client s'engage à faire un usage raisonnable et de bonne foi des Ressources mises à sa disposition par Ikoula.

Un tel usage doit rester en toutes circonstances conforme à la réglementation en vigueur, à l'activité et à l'objet social du Client (ci-après un "Usage Raisonnable").

Le Client s'interdit en conséquence toute activité qui aurait pour conséquence un usage non raisonnable des Equipements sous-jacents aux Services fournis. Il en est ainsi de toute activité qui aurait pour conséquence une usure prématurée des supports de stockage (notamment les disques durs) mis directement ou indirectement à sa disposition et des activités de cryptomining de monnaies virtuelles, sans que cette liste soit exhaustive.

Plus généralement, est réputé être un usage non raisonnable toute utilisation des Ressources mises à disposition par Ikoula pouvant perturber le bon fonctionnement des Services et de l'infrastructure Ikoula ainsi que des Ressources des autres clients.

5. DUREE DE L'ENGAGEMENT CONTRACTUEL

5.1. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu à compter de sa signature pour une durée indéterminée qui expirera quand le Client aura cessé de recourir aux Services d'Ikoula.

5.2. Durée du ou des Services

Chaque Service est souscrit pour la durée indiquée sur le Bon de Commande.

Cette durée est décomptée à partir de la transmission du Certificat de Mise en Service.

La durée convenue est fixe et le Service ne pourra être renouvelé qu'à la demande expresse du Client.

Lorsque le Service est reconductible tacitement, cela est précisé au Bon de Commande et la période de reconduction débute à compter de la date d'anniversaire d'envoi par Ikoula du Certificat de Mise en Service.

5.3. Cas spécifique des Services souscrits payables d'avance.

Lorsqu'un Service est souscrit mensuellement, le Client reçoit quinze (15) Jours avant la fin du mois, une notification sur son Interface lui rappelant la nécessité de payer la facture afférente au renouvellement du Service, s'il souhaite en bénéficier. Si dans ce délai, le Client procède au règlement de sa facture, alors le Service est réactivé automatiquement.

A défaut de règlement dans le délai imparti, le Client sera informé par courriel de la suspension du Service sous trois (3) Jours.

Toutefois, le Service reste suspendu puis est interrompu de manière définitive après un délai d'un (1) mois sans paiement.

6. RETRACTATION

Les Clients ayant la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, ainsi que les professionnels qui concluent des Contrats avec Ikoula répondant aux trois (3) conditions cumulatives décrites à l'article L.221-3 du Code de la consommation sont fondés à demander la rétractation.

Par suite, conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) Jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement.

Le Client a la possibilité d'exercer son droit de rétractation avant l'expiration du délai précité :

- Soit depuis l'Interface en utilisant la fonctionnalité prévue à cet effet dans la rubrique « Mes services actifs », en cliquant sur le bouton « Se rétracter » disponible pendant toute la durée du délai de rétractation du Service concerné. Cette fonctionnalité permet au Client consommateur d'envoyer une déclaration de rétractation en ligne par laquelle il informe Ikoula de sa décision de se rétracter.
- Soit en complétant et en adressant à Ikoula le formulaire de rétractation ci-dessous ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter par courriel. Le formulaire de rétractation reproduit ci-dessous est disponible sur le lien suivant : https://www.ikoula.com/retractation.html

« A l'attention de Ikoula, SASU, 2 cité Paradis – 75010 Paris support@ikoula.com

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) / pour la prestation de Services (*) ci-dessous :

Commandé(e) le (*) / reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayer la mention inutile. »

Le droit de rétractation, s'il a été valablement exercé, permet au Client d'obtenir le remboursement des Equipements et des Services concernés (à l'exception des frais supplémentaires applicables aux Services de livraison non standard, si le Client sélectionne un Service plus cher que l'offre de base). En règle générale, le remboursement sera fait en utilisant le moyen de paiement d'origine.

Le Client ne peut pas exercer son droit de rétractation dans les cas prévus à l'article L.221-28 du Code de la consommation, notamment pour les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, ainsi que pour les cas où les Services sont pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation. Ce sera le cas, notamment, lors de la réservation de noms de domaine par l'intermédiaire d'Ikoula (en ce sens qu'Ikoula expose des coûts auprès de tiers pour procéder à la réservation de noms de domaine qui ne peuvent lui être remboursés).

7. SERVICES

7.1. Description des Services

Les Services sont détaillés dans le Bon de Commande ainsi que sur le site internet et dans les Conditions Particulières.

Il est rappelé que les Services sont soumis à des limitations et restrictions, en fonction des Services souscrits qui sont inhérentes aux technologies souscrites ou soumises à des restrictions particulières (quantité d'électricité consommée, capacité des serveurs à faire fonctionner des logiciels, par exemple). Le Client est invité à contacter Ikoula par tout moyen en cas de doute ou de question.

Le Client prend connaissance des options et gammes de Services disponibles afin de sélectionner des Services adaptés à ses besoins. Le Client s'assure notamment que les Services sont adaptés aux exigences légales et réglementaires applicables aux activités réalisées dans le cadre de l'utilisation des Services, et notamment dans l'hypothèse où il héberge des données à caractère personnel (auquel cas le Client est notamment invité à prendre connaissance de la page RGPD accessible depuis la page d'accueil du site internet).

Si le Client utilise des Services Tiers, le Client accepte, par cet usage, les Conditions Contractuelles de Tiers applicables pour les Services Tiers, et s'engage à respecter parfaitement le contenu desdites conditions et garantit Ikoula de ce fait.

Le Client déclare également expressément qu'il dispose de toutes les compétences techniques, ou qu'il est assisté d'un professionnel de l'informatique, pour mettre en œuvre et exploiter les Services fournis par Ikoula et s'assurer pendant toute la durée de leur relation contractuelle que les Services et leurs spécifications resteront, même en cas d'évolution de ces Services, en adéquation avec ses besoins et objectifs, en particulier en termes de sécurité.

Le Client déclare enfin avoir une parfaite connaissance des lois, règlements, et prescriptions, applicables à son activité tant dans son pays d'établissement que dans les pays dans lesquels il exerce son activité. Il s'engage irrévocablement à s'y conformer, y compris à leurs évolutions futures, et, le cas échéant, à s'assurer du respect de ces obligations par tous ses contractants, ayants-droits ou ayants-cause. En particulier, il lui appartient de procéder aux démarches, déclarations, demandes d'autorisation prévues par les lois et règlements en vigueur qui lui sont applicables.

7.2. Dispositions spécifiques à la mise à disposition d'adresses IPv4 et IPv6

Ikoula propose à la location, incluses avec la plupart des services souscrits, des adresse(s) IPv4 et IPv6 dites publiques (ci-après les « Adresses IP ») en fonction des options souscrites.

Les Adresses IP sont choisies dans un pool géré exclusivement par Ikoula. Le choix de ces adresses appartient de manière exclusive à Ikoula qui applique ses propres contraintes et politiques.

Ikoula met tout en œuvre pour ne proposer à la location uniquement des Adresses IP dont la réputation permet leur utilisation fonctionnelle dans la plupart des services internet (courrier électronique, hébergement web, etc.), sans pour autant qu'Ikoula puisse offrir une garantie à ce titre. Il appartient au Client de vérifier la bonne fonctionnalité des Adresses IP lui ayant été affectées pour l'usage qu'il souhaite en faire.

Ikoula concède au Client un droit d'utilisation des Adresses IP sur lesquels portent les Services. Quelle que soit la durée d'utilisation des Services par le Client, en aucun cas Ikoula ne transfère au Client, dans le cadre de cet usage, la propriété des Adresses IP, Ikoula restant à tout moment seule titulaire desdites Adresses IP. Ainsi, les Adresses IP louées au Client ne peuvent être cédées par celui-ci à un tiers. Le Client fait son affaire de toute demande formulée par un tiers et relative à l'utilisation d'une Adresse IP lui ayant été attribuée.

Les Adresses IP sont louées, au maximum, pour la durée des Services auxquels elles ont été associées.

Les Adresses IP ne sont pas immuables et Ikoula se réserve le droit de les modifier, étant entendu que, le cas échéant, le Client sera prévenu dans des délais raisonnables et accompagné lors de cette modification.

Les cas où Ikoula peut user de son droit de modification sont, sans y être limités :

- Modification d'infrastructure de routage ;
- Attaque par déni de service.

Le Client peut également demander un changement d'Adresse IP, il lui appartiendra alors de fournir les éléments probants permettant à Ikoula de procéder à un éventuel changement. Il est toutefois possible qu'Ikoula ne puisse pas accéder à cette demande.
Ikoula décline toute responsabilité quant à l'utilisation effectuée par le Client sur les Adresses IP qui lui auront été attribuées. Le Client demeure seul responsable de l'utilisation des ressources qui lui sont attribuées et notamment en cas d'utilisation illicite ou frauduleuse d'Adresses IP.

7.3. Modalité d'exécution des Services

Ikoula apporte, dans le cadre d'une obligation de moyens, tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture du Service conformément aux Bons de Commande, aux présentes Conditions Générales et Conditions Particulières applicables le cas échéant.

Ikoula assure l'ensemble des connexions nécessaires aux Services, 24 heures sur 24 et 7 Jours sur 7, sous réserve des périodes de maintenance et des pannes éventuelles, dans le cadre d'un taux de disponibilité prévu dans les niveaux de Service applicables, ledit taux de disponibilité ne prenant pas en compte les périodes de maintenance.

Pour les Services disposant d'un niveau d'infogérance, le taux de disponibilité peut être différent, sous réserve d'un accord convenu entre les Parties, ledit taux de disponibilité étant alors précisé dans les niveaux de Services communiqués par Ikoula.

De plus, Ikoula s'engage à satisfaire aux obligations techniques imposées par les opérateurs de réseaux, et maintenir le bon état des Equipements qu'elle contrôle.

Ikoula ne garantit pas que les Services seront ininterrompus, ne comporteront pas d'erreur ou qu'ils seront totalement sécurisés.

7.4. Engagements de qualité de Service

Ikoula propose des offres de niveaux de service décrits dans les Conditions Particulières (ci-après les « SLA »).

L'application des SLA suppose le respect par le Client de certaines conditions, et notamment le respect par le Client des obligations définies dans les Conditions Particulières.

Il est entendu que seront décomptées des temps d'indisponibilité les interventions de maintenance planifiées.

Sera également exclue des temps d'indisponibilité toute intervention qui aura pour but de protéger les Données du Client ou l'infrastructure contre un risque majeur comme une vulnérabilité de sécurité critique, une cyberattaque ou tout autre événement revêtant les caractéristiques de la force majeure telle que précisées à l'article 20 des présentes.

Le Client disposera d'un délai de trente (30) Jours à compter de la fin de la période considérée pour notifier à Ikoula l'application des pénalités.

Le Client devra joindre à sa notification le calcul montrant qu'Ikoula a manqué à ses engagements de qualité de Service sur la période considérée.

Si le Client a correctement démontré les manquements d'Ikoula, il bénéficiera d'un crédit à valoir sur le prix des Services, valable pendant une durée de 1 (un) an.

Le fait pour le Client de ne pas réclamer les pénalités au-delà de la durée susmentionnée vaut renonciation définitive de celui-ci au bénéfice de ses réserves notifiées, lesquelles seront réputées n'avoir jamais existé.

Il est entendu entre les Parties que toute période pendant laquelle le Client pour les besoins de la résolution de l'Incident :

- ne coopérera pas avec Ikoula,
- ne fournira pas les informations raisonnablement nécessaires dont il dispose,
- ne réalisera pas les tests demandés par Ikoula, ou toute période pendant laquelle l'accès aux locaux de l'Utilisateur aura été refusé à Ikoula ou à ses sous-traitants,

ne sera pas prise en compte pour le calcul des engagements de qualité de service.

De même, tout Incident résultant d'un cas de force majeure, du fait du Client et/ou l'Utilisateur ou des agissements d'un tiers ne constitue pas un Incident et ne sera, de ce fait, pas pris en compte pour le calcul des SLA ni n'engagera la responsabilité d'Ikoula.

Le Client pourra, en cas de non-respect par Ikoula des SLA, et sous réserve des limites précitées, demander le versement des pénalités forfaitaires, définitives et libératoires le cas échéant prévues aux Conditions Particulières.

La réparation au titre des pénalités relatives aux SLA est libératoire et est plafonnée comme indiqué dans les Conditions Particulières.

Les pénalités prévues étant forfaitaires, définitives et libératoires, elles excluent tout autre droit ou recours du Client à l'encontre d'Ikoula.

7.5. Livraison des Services

Une fois que le dossier du Client est complet et validé par Ikoula, Ikoula livrera les Services convenus dans les délais estimatifs précisés sur le Bon de Commande et à défaut de précision sur le Bon de Commande, dans les meilleurs délais sous réserve que le Client se soit acquitté de sa première facture conformément à l'article 12 des présentes.

Le Client est informé de la livraison des Services par l'émission d'un courriel. Ce courriel vaut Certificat de Mise en Service et contient les informations minimales et caractéristiques des services livrés.

7.6. Accès à l'Interface et aux Services

7.6.1. Accès à l'Interface

L'accès à l'Interface via internet est protégé par un nom d'utilisateur et un mot de passe choisis par le Client au moment de la souscription des Services. Le Client doit modifier les login et mots de passe fournis par Ikoula.

Le Client devra choisir entre les options suivantes pour recevoir son second facteur d'authentification : notification par SMS sur son téléphone mobile, notification par email sur l'adresse email de son compte, ou, et c'est la solution recommandée par Ikoula, l'utilisation d'une application dédiée tierce dite TOTP de son choix, et compatible, sur son appareil mobile.

Le Client est responsable de son nom d'utilisateur (login), mot de passe et second facteur d'authentification. Ceux-ci sont strictement confidentiels et Ikoula ne pourra pas être tenue responsable de toute utilisation illicite ou frauduleuse. Toute divulgation intentionnelle ou non du nom d'utilisateur et/ou mot de passe choisis par le Client, engage la seule responsabilité du Client à l'exclusion de celle d'Ikoula.

7.6.2. Accès aux Services

Pour certains Services, Ikoula peut être amenée à communiquer par courriel des Informations d'accès. Dans ce cas, le Client doit obligatoirement modifier lesdites informations d'accès fournies par cette voie.

Par conséquent, le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement de ses Services consécutif à une utilisation par un tiers (membre de son personnel ou tierce personne auxquels le Client aura fourni son nom d'utilisateur et/ou mot de passe, ou en cas de piratage du Client). Le Client supportera seul les conséquences de la perte, le vol et/ou l'utilisation frauduleuse du nom d'utilisateur et/ou mot de passe, notamment dans l'hypothèse où il ne peut plus accéder à ses Données de ce fait, sans pouvoir prétendre à quelque dommage et intérêt que ce soit auprès d'Ikoula. En cas de perte, vol ou usurpation de son second facteur d'authentification, le Client devra en informer immédiatement Ikoula afin que les accès associés puissent être suspendus.

7.7. Installation de logiciels, d'applications, de sites internet ou de contenus sur les Services

Le Client est seul responsable des logiciels et tout autre élément téléchargés et/ou installés sur les Services Ikoula.

Si ceux-ci entraînaient une dégradation, une rupture de Service ou la nécessité d'une réinstallation partielle ou complète du Service, le Client en serait le seul responsable et ne saurait engager la responsabilité d'Ikoula. Dans ce cas, l'interruption du Service n'ouvrirait droit à aucune réclamation, aucun remboursement ou dédommagement au profit du Client.

7.8. Evolution des Services à l'initiative d'Ikoula

Dans un souci d'amélioration continue de ses Services et afin de pouvoir s'adapter à l'évolution de son secteur d'activité, Ikoula pourra procéder à tout moment à des changements, des variations, ou des extensions de ses Services sous réserve que ces modifications ne compromettent pas de façon substantielle la nature ou la qualité des Services souscrits par le Client et ce, sans aucun impact sur les prix associés.

Sont considérées, notamment, comme des modifications non substantielles : la mise à jour des logiciels, la mise en conformité des systèmes, le changement de réseau pour l'acheminement des données, le changement de site géographique pour l'hébergement des serveurs, le changement de matériel pour un matériel équivalent ou supérieur de marque ou de modèle différent.

Lorsque l'évolution ou la suppression porte sur des Services de communications électroniques, Ikoula met en œuvre les modifications contractuelles qui en découlent dans les conditions prévues à l'article L.224-33 du Code de la consommation.

Pour les autres Services et Equipements faisant l'objet d'une évolution substantielle (et notamment si elle induit une hausse tarifaire) ou d'une suppression, Ikoula informera le Client moyennant un préavis d'un (1) mois, et fera ses meilleurs efforts pour lui proposer une solution de remplacement le cas échéant. A défaut d'opposition du Client au

terme du délai d'un (1) mois précité, le Client sera réputé avoir accepté l'évolution ou la suppression du Service et/ou Equipement.

En tout état de cause, il est précisé que les stipulations des précédents paragraphes ne s'appliquent pas lorsque les modifications envisagées sont toutes exclusivement au bénéfice du Client, ou ont un caractère urgent exigé pour des raisons de sécurité ou de sûreté, ou purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le Client, ou découlent directement de la législation applicable pour lesquelles le Client n'aura pas de faculté de refuser et de résilier les Services correspondants.

7.9. Assistance

Pour l'ensemble des Services objet des présentes, le Client dispose d'une assistance en ligne depuis la foire aux questions, depuis le formulaire disponible sur le site internet d'Ikoula ou encore par courriel ou par téléphone.

Coordonnées du Support Technique :

- Par téléphone : 01.84.01.02.50
- Par mail : support@ikoula.com
- Par un portail en ligne : https://extranet.ikoula.com

Le Support Technique d'Ikoula prendra en charge durant les Jours et Heures Ouvrés d'Ikoula les Incidents déclarés par le Client ou détectés par Ikoula le cas échéant affectant les Services (ci-après désignés indistinctement la « Notification d'Incident »).

Pour certains Services et lorsque cela est spécifié dans les Conditions Particulières de ce Service, le Client peut bénéficier de prestations et de garanties supplémentaires.

L'assistance d'Ikoula à l'utilisation des Services ne figure pas dans le périmètre d'intervention du Support Technique. En cas de demande du Client, elle fera l'objet de l'établissement d'un devis complémentaire par Ikoula.
Moyennant un coût supplémentaire, le Client peut également demander à bénéficier d'un accès à un Support Technique 24 x 7 x 365, sur devis.

7.10. Réclamations

Pour toute réclamation relative aux Services, celle-ci peut être adressée :

1. En premier recours, au Service clients d'Ikoula, par tous les moyens à disposition (par email : sales@ikoula.com, par courrier postal à : IKOULA – Service clients – 2 cité Paradis – 75010 PARIS ; ou par téléphone : +33 1 84 01 02 50),

2. En second recours, lorsqu'il est reconnu au Client la qualité de consommateur au sens des dispositions du Code de la consommation et si celui-ci n'a pas reçu de réponse dans les trente (30) Jours à compter de la réception de sa réclamation ou dans le cas où il ne serait pas satisfait de la réponse apportée par Ikoula, le Client peut saisir directement et gratuitement le Médiateur des Communications Electroniques (AMCE) selon les coordonnées et modalités suivantes :

Association Médiation des Communications Electroniques
C.S 30342 - 94257 Gentilly Cedex
Site internet : https://www.mediation-telecom.org/

La saisie en ligne est également possible directement depuis le site Internet via ce lien : https://www.mediation-telecom.org/saisir-le-mediateur.

8. EQUIPEMENTS

8.1. Equipements propriété du Client hébergés au sein des Locaux

Le Client s'engage à maintenir son Equipement à un niveau qui garantisse qu'à tout moment, celui-ci ne présente aucun danger et respecte toutes les normes en matière de santé et de sécurité, et notamment de sécurité électrique.

Le Client s'engage à permettre l'accès à ses Equipements, et à fournir les autorisations nécessaires pour permettre le cas échéant à Ikoula d'exécuter ses obligations au titre du Contrat.

En aucun cas le Client, ses employés, ses sous-traitants ne sont autorisés à connecter l'un des Equipements du Client aux Equipements appartenant à Ikoula ou hébergés par Ikoula mais n'appartenant pas au Client, ni même à les déconnecter desdits systèmes, sans le consentement préalable, exprès et par écrit par Ikoula.

Le Client, ses employés, ses sous-traitants et ses mandataires s'engagent à ne pas examiner ou interférer avec les différents systèmes Ikoula présents dans les locaux.

Le Client n'est pas autorisé à procéder à une quelconque altération ou modification des Locaux, des racks, des installations de stockage, des accessoires ou de toute autre installation fournie par Ikoula.

Le Client s'engage à garder en tant que de besoin propre et rangée la partie des Locaux où se situent les Equipements, à ne pas introduire dans les locaux, ni stocker des produits inflammables et à débarrasser cet endroit des débris et détritus qui pourraient s'y trouver et à ne pas bloquer les portes ou en gêner l'accès.

8.2. Accès aux Locaux par le Client

Le Client s'interdit d'utiliser une partie quelconque des Locaux à une fin autre que l'Emplacement de son Equipement et que l'exploitation de son activité.

Au cours de l'exécution du Contrat, le Client s'engage à garder en bon état l'espace attribué et ses installations, et au terme dudit Contrat, à les restituer dans leur état d'origine, hors usure normale.

Le Client s'engage à ne pas agir dans les Locaux, d'une manière qui enfreindrait tout règlement en matière de santé, de sécurité, de sûreté et autre, ou qui entraînerait pour Ikoula le non-respect de ses obligations.

Dans les Locaux, le Client s'engage à ne pas agir de façon dangereuse ou préjudiciable pour les autres clients.

Sous réserve d'une demande écrite du Client à l'adresse support@ikoula.com acceptée par écrit par email par Ikoula, Ikoula peut autoriser le Client à pénétrer dans les Locaux aux plages horaires qui auront été communiquées par Ikoula afin d'effectuer les opérations nécessaires de maintenance et/ou de réparation des Équipements qu'Ikoula n'est pas tenue de fournir dans le cadre des Services. En cas d'urgence avérée, Ikoula fera son possible afin de permettre au Client d'accéder aux Locaux sans pouvoir garantir une telle requête.

Si des travaux urgents de maintenance et/ou de réparation s'avèrent nécessaires, le Client en informe Ikoula le plus tôt possible compte tenu des circonstances particulières (et le Client reconnaît et accepte que l'accès immédiat puisse ne pas être possible en fonction des circonstances).

Si ces travaux de maintenance et/ou de réparation nécessitent une déconnexion et/ou une connexion des Équipements à l'infrastructure d'Ikoula, il est nécessaire de recourir à un ingénieur d'Ikoula qui se chargera de ces opérations. Celles-ci seront facturées au Client sur la base d'un Bon de Commande accepté et signé par le Client. Aucune prestation ne pourra être réalisée sans acceptation du Bon de Commande.

Cependant Ikoula se réserve le droit de refuser l'accès aux Locaux si :

- la personne ne parvient pas à prouver à Ikoula qu'elle y est dûment autorisée ;
- Ikoula considère légitimement que la personne ne doit pas être autorisée à accéder aux Locaux pour des raisons de santé ou de sécurité (qu'elle soit ou non dûment autorisée à pénétrer dans les Locaux) ;

- la personne souhaitant accéder aux Locaux refuse de se soumettre aux vérifications nécessaires (notamment vérification des appareils, vérification d'absence d'éléments inflammables ou de tout élément susceptible de causer un dommage aux Data Centers et aux machines).

Ikoula s'engage à ce que l'espace attribué à l'hébergement et à l'exploitation de l'Equipement du Client ait un système de climatisation, un taux d'humidité stable, un système d'extinction d'incendie, un système de sécurité, un système d'alimentation électrique ainsi qu'un éclairage adéquat.

Le Client assume à tout moment l'intégralité des risques liés aux Equipements et est tenu d'assurer en conséquence ses Equipements.

8.3. Vente des Equipements

Les Equipements à la vente disposent d'une garantie constructeur.

Ikoula transfère la pleine propriété des Equipements à compter du paiement intégral du prix des Equipements par le Client. Toutefois, les risques sont transférés au Client dès la livraison.

Le Client ne pourra pas donner en gage ou céder à titre de garantie la propriété des Equipements vendus par Ikoula jusqu'au paiement intégral du prix.

La maintenance des Equipements est assurée pendant toute la durée du Service de la façon suivante :

- en cas de panne matérielle sur un Equipement, Ikoula appliquera la garantie constructeur lorsqu'elle est encore applicable et remplacera l'Equipement.

Au-delà de la validité de la garantie, Ikoula proposera, sur devis, la réparation de l'Equipement par un service après-vente du constructeur ou son remplacement.

8.4. Location des Equipements

Ikoula ou ses Fournisseurs proposent au Client divers Equipements à la location. Dans l'hypothèse où le Client prend cette option, le prix des Equipements loués est inclus dans le prix des Services récurrents.

Ikoula assure l'entretien des Equipements (hors cordons, fils, prises et batteries et autres accessoires) sous réserve que le Client en fasse un usage normal.

Le Client assume sur les Equipements les obligations inhérentes à la qualité de gardien à partir de la livraison de ces Équipements et jusqu'à leur reprise par Ikoula ou son Fournisseur.

Ikoula ou le Fournisseur restent propriétaires des Equipements loués. Par suite, le Client s'interdit tout acte de disposition et devra veiller à empêcher tout acte qui porterait atteinte au droit de propriété d'Ikoula et, le cas échéant, devra informer Ikoula de toute atteinte à son droit.

Notamment en cas de tentative de saisie ou en cas d'ouverture d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, le Client doit en aviser immédiatement Ikoula, élever toute prestation contre la saisie et prendre toutes mesures pour faire reconnaître le droit de propriété d'Ikoula.

L'Equipement est loué pour toute la période d'exécution du Service auquel il est rattaché (période initiale et période(s) de reconduction). Ainsi, dans l'hypothèse où le Client résilie le Service auquel l'Equipement loué est rattaché, le Client devra restituer de façon concomitante à la prise d'effet de la résiliation du Service ledit Equipement en bon état de fonctionnement dans les conditions prévues à l'article 8.5.

Il est précisé au Client que si la résiliation du Service intervient lors de la première période d'engagement ou lors d'une période de reconduction, le Client s'engage à payer la totalité des mensualités restantes relatives au Service jusqu'au terme de l'engagement en cours.

8.5. Restitution des Equipements loués

A la cessation du ou des Service(s) quelle qu'en soit la cause, Ikoula pourra demander au Client la restitution des Equipements associés au(x)dit(s) Service(s). Le Client devra, par suite, procéder à la désinstallation et restitution de ces derniers à ses frais. Le Client recevra des étiquettes de retour afin de procéder au retour des Equipements auprès d'Ikoula.

En cas de défaut de restitution d'un Equipement loué par le Client ou si l'Equipement n'est pas restitué en bon état de fonctionnement, dans les trente (30) Jours suivant l'expiration du Contrat, ce dernier devra payer une pénalité correspondant à la valeur à neuf de(s) Equipement(s) concernés ou bien si l'Equipement n'est plus commercialisé, au tarif en vigueur au moment du démarrage de location.

En cas de résiliation d'un/des Service(s), le retrait des Equipements entreposés aux Data Centers d'Ikoula sera conditionné au règlement complet des sommes dues au titre de l'exécution de la prestation d'hébergement. Aucune libération de matériel ne sera autorisée tant que les factures émises en contrepartie du Contrat n'auront pas fait l'objet d'un paiement.

8.6. Sort des Equipements en cas d'expiration du Contrat ou de résiliation pour quelque cause que ce soit si le Client a payé toutes les sommes dues

Dans les dix (10) Jours suivant la cessation du Contrat, Ikoula aidera raisonnablement le Client à récupérer ses propres Equipements et le Client devra pour sa part, enlever tous ses Equipements et tout autre bien installés dans les Locaux d'Ikoula et restituer l'Emplacement à Ikoula libre de toute occupation de matériel, dans l'état où il était avant l'installation de ses Equipements par le Client.

A défaut, Ikoula pourra, après réception par le Client ou après première présentation d'une mise en demeure par email restée sans effet après 8 Jours, à son choix et aux frais du Client, faire enlever les Equipements et les mettre en dépôt, renvoyer les Equipements au Client, ou s'en séparer, sans que le Client ne puisse engager la responsabilité d'Ikoula à cet égard. En outre, Ikoula se réserve un droit de rétention sur lesdits Equipements jusqu'au complet paiement des Services.

8.7. Stock

Ikoula donne une information indicative de l'état de son stock disponible de serveurs dédiés sur le site de vente en ligne. Le stock affiché n'a donc qu'une valeur indicative et n'est en aucune façon une garantie de disponibilité. La disponibilité du matériel ne sera confirmée qu'à validation de la commande.

9. PRIX DES SERVICES

Le prix des Services correspond au montant précisé sur le Bon de Commande ou lors de la page récapitulative en cas de commande sur l'Interface.

Les prix sont en euros et s'entendent hors taxes, de TVA et d'éventuelles autres taxes qui viendraient à s'appliquer étant en sus.

10. EVOLUTION DES PRIX DES SERVICES

A l'issue de la période initiale d'engagement, Ikoula pourra réviser à la hausse, à chaque date anniversaire du Contrat, les prix pratiqués en utilisant la formule suivante **:**

$$P1 = P0 \times \frac{S1}{S0}$$

P1 : prix révisé

P0 : prix contractuel d'origine

S0 : indice SYNTEC de référence retenu à la date contractuelle d'origine

S1 : dernier indice publié à la date de révision

En cas de disparition de l'indice susmentionné, les Parties conviennent de le substituer par un indice équivalent. A défaut d'accord entre les Parties, la Partie la plus diligente saisira en référé le Tribunal des Activités Economiques de Paris pour qu'il tranche le désaccord et désigne un indice de substitution.

Dans l'hypothèse d'une révision des prix de l'énergie à la hausse par les fournisseurs d'Ikoula, et au-delà de la période initiale d'engagement, Ikoula pourra également répercuter cette hausse sur les Services concernés souscrits par le Client. Cette hausse du prix de l'énergie sera notifiée au Client et entrera en application à la prochaine facturation.

11. REVISION DES PRIX DES SERVICES TIERS

Dans le cas où Ikoula fournirait des Services Tiers (logiciels, gestionnaires de base de données, etc.) figurant sur le Bon de Commande ou précisés sur le site internet (ou dans toute autre clause ou annexe du Contrat), le prix de ces Services Tiers pourra être révisé proportionnellement à la hausse qu'effectuera l'éditeur et/ou le revendeur desdits Services.

Cette hausse sera notifiée au Client en amont du renouvellement du Service, que ce dernier soit tacitement reconductible ou suppose une demande expresse de renouvellement du Client, ladite notification informant le Client de son droit de refuser la hausse en s'opposant au renouvellement du Service.

Dans le cas où des Services Tiers seraient amenés à disparaitre ou à être substantiellement modifiés, Ikoula appliquera les recommandations de l'éditeur.

12. FACTURATION DES SERVICES

Quels que soient le Service et la durée souscrits, et sauf s'il est prévu d'autres dispositions dans le Bon de Commande, les Services et les frais d'installation sont payables mensuellement à terme à échoir.

13. MODALITE DE PAIEMENT DES FACTURES

Sauf dispositions contraires dans le Bon de Commande, la première facture est payable au moment de la souscription par le Client aux Services. Le Client reconnaît, à ce titre, que la souscription aux Services en ligne ne devient définitive qu'après l'encaissement effectif du paiement correspondant. En cas d'échec du moyen de paiement utilisé, Ikoula se réserve le droit de considérer la souscription au Service non valide et réputée inexistante, et de ne pas réserver, le cas échéant, la ressource correspondante au Service au profit du Client, sans que sa responsabilité puisse être engagée à ce titre.

Pour les mois suivants, les factures sont payables à vingt (20) Jours de la date d'émission de la facture.

Le Client est garant de la bonne fin des paiements des factures Ikoula à leur échéance ; à cet effet, il doit notamment maintenir ses coordonnées bancaires et de facturation à jour ainsi qu'une provision suffisante sur son compte bancaire, sauf à risquer une suspension des Services et le cas échéant la résiliation des présentes.

Les Parties conviennent qu'Ikoula pourra adresser les factures par voie électronique.

Les modes de règlement utilisés seront par défaut le prélèvement SEPA, la carte de crédit (Visa, Mastercard) ou le virement (la totalité des frais bancaires étant à la charge du Client), sous réserve de l'acceptation par Ikoula de l'établissement bancaire choisi par le Client.

Les paiements par virement doivent être réceptionnés par Ikoula au plus tard une semaine avant l'échéance de la période en cours.

Les paiements devront être effectués en Euros uniquement.

Toutes les sommes dues à verser au titre du Contrat n'incluent pas les taxes en vigueur, qui seront facturées en sus et à la charge du Client.

14. DROIT DE RETENTION

Dans le cadre du Service Housing & Colocation notamment, en cas de contestation du Client sur le montant facturé par Ikoula qui ne s'avèrerait pas légitime et dûment motivée, Ikoula pourra exercer au sens de l'article 2286 du Code

civil un droit de rétention sur les Equipements du Client, de quelque nature que ce soit, jusqu'au complet paiement des sommes dues.

15. CONTESTATION DE FACTURES

En cas de contestation de facture, le Client ne pourra suspendre les paiements qu'après un avis légitime et motivé, adressé par lettre recommandée avec accusé de réception à Ikoula en respectant un délai de trente (30) Jours à compter du fait générateur de la contestation, lequel sera matérialisé par l'ouverture d'un Ticket d'Incident auprès d'Ikoula.

Par ailleurs, le Client ne pourra valablement contester de cette manière que les sommes correspondantes aux Services défaillants. Si la contestation de facture ne s'avère pas légitime et dûment motivée, le Client restera redevable des sommes dues dans leur intégralité, sans préjudice des intérêts de retard et indemnité de frais de recouvrement.

En cas de litige sur le montant d'une facture, les Parties conviennent que la production par Ikoula des communications, transactions ou mouvements enregistrés sur les systèmes d'Ikoula fait foi entre les Parties.

16. INFORMATION DE LA DATE D'ECHEANCE ET DELAIS DE REGULARISATION ACCORDES AU CLIENT

En cas de non-paiement du Service par le Client avant la date d'échéance du ou des Services, lorsque ces derniers sont payables d'avance, Ikoula enverra au Client une notification quinze (15) Jours avant le terme de la période d'engagement en cours.

Dans le cas où le Client ne s'est pas acquitté des sommes dues, la suspension automatique des Services deviendra effective trois (3) Jours après la fin de la période d'engagement en cours, comme indiqué à l'article 5.3 des présentes. Les Services seront réactivés dès réception du paiement en totalité.
A défaut de paiement au terme du délai de trois (3) Jours, Ikoula enverra des courriels un (1), cinq (5) et onze (11) Jours après la fin de la période initiale d'engagement.

Si malgré les relances effectuées, le Client n'a pas effectué le paiement le Service ne sera pas renouvelé, et l'intégralité des données seront automatiquement effacées de manière sécurisée et définitive au plus tard trente (30) jours après la fin de la période d'engagement initialement souscrite.

17. SUSPENSION DES SERVICES

Selon les hypothèses, Ikoula se réserve le droit de suspendre immédiatement ou avec un préavis les Services.

17.1. Suspension immédiate des Services :

- Dans l'hypothèse où une autorité gouvernementale ou judiciaire demande à Ikoula la suspension des Services ;
- En cas de notification à hébergeur conformément à l'article 21.2 des présentes ;
- Utilisation anormale ou frauduleuse du Service par le Client ;
- Atteinte à la sécurité du Service par suite notamment de tentatives de piratage/ « hack » par le Client et/ou d'un tiers via le Client ;
- Utilisation des Services ne respectant pas les conditions et modalités indiquées dans les Conditions Particulières.

Ikoula se réserve le droit de suspendre l'accès aux Services souscrits immédiatement sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité. Dans l'ensemble des hypothèses susvisées, la suspension des Services n'entraînera pas la suspension des paiements et facturations dus au titre du Contrat par le Client.

17.2. Suspension avec préavis des Services :

Dans l'hypothèse où ce dernier ne paye pas tout ou partie du Service dans les délais convenus aux conditions financières du Contrat et conformément à l'article 16 des présentes, à savoir, après relance par courriel restée infructueuse pendant un délai de trois (3) Jours.

En aucun cas le Client ne pourra demander quelques dommages et intérêts que ce soit du fait de cette suspension, quelles qu'en soient les conséquences. La suspension des Services ne met pas un terme à la facturation des Services souscrits par le Client pour la durée pour laquelle il est engagé et restent dus en totalité.

A réception par Ikoula du paiement des sommes dues, les Services seront réactivés.

18. RESILIATION

A titre liminaire, le Client ne pourra prétendre au remboursement par Ikoula des sommes correspondantes aux Services déjà effectués par Ikoula.

Toute demande de résiliation du ou des Service(s) doit s'effectuer par courriel ou via l'Interface.

18.1. Résiliation anticipée par le Client d'un Service

Dans l'hypothèse où le Client résilie un ou des Service(s) durant la période d'engagement contractuel en cours, le Client doit payer à Ikoula, à titre de dédit, l'intégralité des sommes dues au titre du ou des Services résilié(s) restants au titre de la période d'engagement en cours.

Ces frais de résiliation anticipée sont calculés selon le nombre de mois restant à courir jusqu'au terme de la période d'engagement contractuel multiplié par le montant des Services récurrents qui aurait été facturé au titre du ou des Service(s) résilié(s).

Le calcul des sommes dues au titre des Services résiliés débute le jour d'accusé de réception du courriel.

18.2. Résiliation du Contrat

Dans l'hypothèse où une des Parties souhaite résilier l'ensemble des Services et donc par voie de conséquence le Contrat, chacune des Parties peut résilier le Contrat en notifiant l'autre Partie par courriel.

La résiliation du Contrat prendra effet trois (3) mois après l'envoi du courriel de résiliation.

Les Clients ayant la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, ainsi que les professionnels qui concluent des Contrats avec Ikoula répondant aux trois conditions cumulatives de l'article L.221-3 du Code de la consommation ont la possibilité de résilier l'ensemble des Services et donc par voie de conséquence le Contrat, depuis leur Interface, sous réserve de fournir l'ensemble des informations permettant d'identifier le Contrat à résilier conformément au Décret n° 2023-417 du 31 mai 2023 relatif aux modalités techniques de résiliation des contrats par voie électronique.

La résiliation du Contrat entraîne la résiliation de l'ensemble des Services souscrits par le Client à la date de prise d'effet de la résiliation et le paiement des sommes dues, qui deviennent exigibles à cette même date.

La résiliation des Services en cours de période d'engagement contractuel entraîne l'application de frais de résiliation anticipée, tels que décrits à l'article 18.1 des présentes Conditions Générales.

18.3. Résiliation pour manquement

En cas d'inexécution suffisamment grave par l'une des Parties à l'une de ses obligations essentielles au titre du Contrat, sauf cas de force majeure, telles que :

- Manquements d'Ikoula rendant impossible l'accès au(x) Service(s),
- Manquements du fait exclusif d'Ikoula dans la délivrance des Equipements ;
- A compter du troisième jour suivant la suspension du ou des Service(s) dans les conditions de l'article 17 ;
- Manquements des Parties aux obligations relatives au transfert du Contrat, conformément aux stipulations de l'article 29.

La Partie subissant le manquement aura la faculté, quinze (15) Jours après une mise en demeure restée infructueuse, de résilier de plein droit les Services ou le cas échéant le Contrat, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Ces dispositions ne concernent pas les cas de force majeure.

Dans les cas de manquements du Client susvisés, les sommes dues par ce dernier sont exigibles immédiatement, y compris les frais afférents à la résiliation des Services intervenant en cours de période d'engagement contractuel conformément aux dispositions de l'article 18.1 et les Services récurrents restant dus.

18.4. Effets de la cessation du Contrat

Dès l'expiration ou la résiliation du Contrat :

- Ikoula cessera de fournir les Services ;
- Toutes les obligations de paiement du Client au titre du Contrat, notamment les prix des Services récurrents dus jusqu'à la fin de la durée indiquée sur le Bon de Commande, deviendront immédiatement exigibles. Sans que le Client ne puisse demander une quelconque réparation de ce fait, Ikoula procèdera à la suppression des Données ou la destruction des Equipements dans un délai de trente (30) Jours suivant l'expiration ou la résiliation du Contrat.
- Si le Client n'a pas payé toutes les sommes dues à l'expiration ou la résiliation du Contrat ou en cas de litige, Ikoula pourra, dans le cadre du Service Housing & Colocation, exercer un droit de rétention sur les Equipements du Client, conformément aux présentes Conditions Générales, jusqu'au complet paiement des sommes dues par le Client ou la résolution du litige concerné.

Quel que soit le mode d'extinction du Contrat, les dispositions qui ont vocation à perdurer (et notamment propriété intellectuelle, responsabilité, loi applicable, litige, confidentialité) demeureront applicables.

19. RESPONSABILITES

19.1. Responsabilité d'Ikoula

La responsabilité d'Ikoula est limitée aux dommages matériels directs, réels, personnels et certains subis par le Client et dus à la seule faute d'Ikoula dans le cadre du Contrat. Notamment, Ikoula ne pourra en aucun cas être tenue responsable de tout dommage subi par un tiers (à l'exception des dommages corporels) ni de tout dommage indirect et/ou immatériel subi par le Client, ni de tout préjudice commercial ou trouble commercial quelconque, perte de bénéfice ou de Clientèle, perte de chiffre d'affaires, perte de commandes, perte d'économies escomptées, perte d'exploitation, atteinte à l'image de marque, perte de trafic, perte de Données, préjudice moral. Le Client devra donc s'assurer pour ces préjudices par ses propres moyens.

En aucune hypothèse, Ikoula ne saurait être tenue responsable des Données présentes sur les Services, ni de l'utilisation non conforme des Services (en ce compris l'utilisation de toute fonctionnalité y afférent) par le Client (y compris son personnel) ou par tout tiers. En particulier, Ikoula ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages résultant d'infractions aux dispositions du Code pénal, du piratage et/ou de la prise de contrôle des Services, notamment le piratage de toute fonctionnalité permettant un accès à distance des Services, par un tiers non autorisé par le Client.

Ikoula ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'un quelconque préjudice né de la désactivation des Services en raison d'un évènement extérieur à sa volonté, du fait d'un contenu illicite ou en cas de défaut de paiement du Client.

Les Parties reconnaissent et acceptent que, bien qu'elles utilisent des anti-virus, elles ne peuvent garantir que les Services ou les transmissions entre elles seront indemnes de tout virus. La responsabilité d'Ikoula ne saurait être engagée en cas d'introduction malveillante sur l'un des Services du Client ou pour un piratage de l'un des Services du Client et ce, malgré toutes les mesures de sécurité prises par Ikoula.

Le Client renonce, et se porte fort de faire renoncer ses assureurs, à tout recours contre Ikoula excédant les limites prévues au présent article. En cas de manquement par Ikoula à ses obligations contractuelles, le Client dispose d'un délai d'un (1) an à compter de la connaissance du fait générateur, pour engager la responsabilité d'Ikoula, exception faite pour les actions qui pourraient être engagées par Ikoula pour défaut de paiement, qui se prescrit conformément au droit commun.

Sauf faute lourde ou dolosive, dans le cas où la responsabilité directe d'Ikoula est engagée, le montant maximum auquel pourra prétendre le Client, quelle qu'en soit la cause, est limité, tout préjudice confondu, au montant

effectivement payé par le Client à Ikoula lors des six (6) derniers mois ou, dans l'hypothèse où le Contrat n'a pas été exécuté suffisamment longtemps, aux sommes effectivement payées par le Client à Ikoula.

Ikoula exclut toute garantie non expressément prévue dans les présentes Conditions Générales dans toute la latitude autorisée par la loi française.

19.2. Responsabilité du Client

Le Client reconnaît être l'unique responsable :

(i) Du choix des Services et de leur adéquation à ses besoins,
(ii) Du respect de l'étendue des droits concédés et des conditions d'utilisation du / des Services,
(iii) De l'utilisation des Services conformément à leur destination,
(iv) De la sécurité de son système d'information et la sauvegarde de ses Données,
(v) De la qualification et la compétence de son personnel,
(vi) Des déclarations légales ou réglementaires et de sa propre conformité à la règlementation relative aux données à caractère personnel ;
(vii) Du respect des lois et des règlements.

Le Client s'obligera pendant toute la durée du Contrat à procéder à la sauvegarde régulière de ses Données. Avant l'expiration du Contrat, le Client s'assurera que ses Données ont été sauvegardées intégralement, sauf si le Client a confié à Ikoula la sauvegarde de ses Données.

20. FORCE MAJEURE

Il n'y aura lieu à aucune indemnité ni pénalité d'aucune sorte lorsque, par suite d'un cas de force majeure telle qu'elle est définie à l'article 1218 du Code civil, une des Parties aura été empêchée de remplir une ou plusieurs de ses obligations.

Les Parties s'efforceront, dans la mesure du possible, d'atténuer les effets des cas de force majeure.

Si un cas de force majeure empêche l'une des Parties d'exécuter une de ses obligations au titre du Contrat à l'exception de l'obligation de paiement de la part du Client, pendant une période de plus de soixante (60) Jours, chacune des Parties pourra résilier le Service affecté par le cas de force majeure par lettre recommandée avec accusé de réception sans indemnité pour l'une ou l'autre des Parties.

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure, de manière non limitative, les évènements suivants :

- catastrophe naturelle, pandémie, guerre, conflits collectifs du travail, manifestations, incendie, inondation, orage, tempête, explosion ;
- défaillance ou perturbation de l'alimentation électrique affectant le réseau, interruption ou dysfonctionnement du Service dû à une coupure de réseau imputable à un tiers ;
- suspension et/ou dégradation du Service du fait d'un tiers, du fait du Client (incluant notamment les cas d'interruption de Service demandée par le Client), de dysfonctionnement dû aux équipements, circuits, applications, logiciels, codes, matériels informatiques du Client, d'actions ou d'omissions de la part du Client ou de l'un de ses clients ou fournisseurs,
- impossibilité pour un tiers après accomplissement des démarches nécessaires d'obtenir une autorisation requise pour la fourniture de prestations d'un Service (ex : permission de voirie…) et le retrait ou la modification d'une telle autorisation,
- restrictions légales à la fourniture de Service de communications électroniques,
- acte de terrorisme et urgences nationales.

21. RESPECT DE LA LEGISLATION APPLICABLE ET CONTENU MANIFESTEMENT ILLICITE

21.1. Respect de la législation applicable

Le Client respecte la législation applicable et s'engage à se conformer aux lois en France et à l'étranger qui sont déjà en vigueur ou qui le seront dans l'avenir et, aux usages de l'internet, et à ce titre, notamment sans que cette liste ne soit exhaustive :

- à respecter les lois régissant les Services de communication audiovisuelle, le traitement des données à caractère personnel, la protection des mineurs, le respect de la personne humaine, la propriété intellectuelle, le droit des marques et le droit des brevets, le commerce électronique, la publicité, et de manière générale s'interdit tout stockage ou diffusion de données de toute nature pouvant constituer une atteinte aux droits d'un tiers ou une infraction à une loi en vigueur,
- en particulier, s'interdit la pratique du spamming, soit l'envoi de courriers commerciaux ou publicitaires non sollicités en masse, ainsi que le stockage ou la diffusion de toutes données à caractère violent, obscène ou incitatif à la haine raciale ou religieuse, du phishing ou des attaques informatiques de quelque sorte que ce soit en utilisant les Services Ikoula.
- à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la protection des mineurs susceptibles d'utiliser les Services. L'utilisation de ces Services par une personne mineure s'effectue sous les seuls contrôles et responsabilité du Client. Ikoula rappelle que le Client doit assurer la protection des mineurs qui accèdent à ses Services et sites internet, conformément à la législation et la règlementation en vigueur et que le contenu des sites hébergés ne relève en aucun cas de la responsabilité de la société Ikoula.
- l'hébergement de sites internet implique l'obligation pour le Client d'être identifiable grâce aux mentions légales obligatoires conformément à la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique en permanence.

Le Client assume seul la responsabilité éditoriale des sites internet qu'il héberge sur les Services. En aucun cas, Ikoula ne pourra être tenue responsable du contenu hébergé par le Client sur les Services, sauf à ce qu'Ikoula voit sa responsabilité mise en cause dans les conditions relatives à la responsabilité de l'hébergeur. Il est rappelé que tout site internet doit avoir des mentions légales précisant notamment l'identité de l'éditeur du site internet ainsi que les coordonnées de l'hébergeur.
En cas de non-respect de l'une de ces clauses, Ikoula se réserve le droit de fermer le(s) site(s) internet du Client sans délai, notamment sur le fondement de la loi 2004-575.

Ikoula pourra donc, sur ce fondement, décider de suspendre l'accès au contenu signalé comme illicite, dans l'attente d'une décision de justice devenue définitive.

Le Client garantit Ikoula de toutes les conséquences pécuniaires pouvant résulter de la mise en cause de sa responsabilité civile ou pénale à raison de la présentation et du contenu des Données quelles qu'elles soient, stockées et/ou diffusées par le Client à partir de son site internet ou du/des nom(s) de domaine du Client à l'égard de la législation dans le monde entier.

Le Client s'engage à intervenir à toute instance engagée à l'encontre d'Ikoula du fait de la présentation et du contenu des Données et/ou du/des nom(s) de domaine, aux fins de s'identifier comme étant le seul et l'unique responsable de ces Données et de ce/ces nom(s) de domaine.

21.2. Contenu manifestement illicite

En cas de plainte, réclamation, notification quelle qu'en soit la forme, à Ikoula relatives aux agissements du Client sur les Services et notamment l'hébergement de Données ou d'un site Internet, quels qu'ils soient, comme dans le cas où le Client ferait disparaître des sites les éléments de son identification, Ikoula sera en droit de suspendre immédiatement et sans préavis la connexion aux Services, sans que cette suspension ne puisse donner droit au versement d'une quelconque indemnisation.

Compte tenu de la conservation des Données du Client durant cette période et de l'impossibilité de réaffecter les Ressources à un autre Client, le Client restera redevable de l'intégralité des sommes dues à Ikoula, comme si les Services n'avaient pas fait l'objet d'une suspension.

Dans une telle hypothèse, le Client reste libre de résilier le Contrat conformément à ses dispositions. Si, à l'issue de cette suspension, une autorité compétente constate la licéité du contenu, Ikoula remettra dans les meilleurs délais les Services en ligne.

Si, en revanche, les contenus sont jugés illicites par les autorités compétentes, Ikoula pourra résilier le Contrat et le Client sera redevable de toutes les sommes dues au titre de la facturation déjà émise comme de la facturation à émettre jusqu'à l'expiration des engagements en cours du fait de la résiliation aux torts exclusifs du Client sans que cela empêche Ikoula de prétendre à des dommages-intérêts destinés à réparer son entier préjudice.

21.3. Dispositions spécifiques à la réservation de noms de domaine

Le Client peut demander à Ikoula de procéder à la réservation d'un nom de domaine pour son compte, auquel cas le Client est informé que chaque réservation est soumise, en fonction de l'extension (.com, .fr, .eu, etc.) aux conditions contractuelles des registrars concernés, lesdites conditions étant fournies sur demande du Client.

Le Client est informé que les tarifs applicables à l'enregistrement, au transfert, au renouvellement et à la restauration des noms de domaine sont susceptibles d'évoluer notamment en fonction des taux de change et des tarifs appliqués par les registres et bureaux d'enregistrement concernés.

En cas de renouvellement d'un Service inhérent aux noms de domaine, le Client est informé, préalablement au renouvellement, du nouveau tarif applicable à celui-ci et conserve la possibilité de s'opposer au renouvellement.

22. ASSURANCES

Les Parties déclarent être assurées, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, pour couvrir leurs responsabilités aux termes du Contrat. Une copie du contrat d'assurance ou lettre de couverture des risques liés au Contrat pourra être demandée. Concernant Ikoula, cette remise sera effectuée moyennant le remboursement des frais inhérents à cette transmission forfaitairement évalués à cinquante (50) euros HT.

Le Client, lorsqu'il agit en qualité de professionnel pour les besoins de son activité, doit également souscrire une police d'assurance en matière de responsabilité civile, en matière de dommages matériels ainsi qu'en matière de dommages résultant d'une interruption de l'activité de l'entreprise. Ces polices d'assurances doivent courir à compter de la date d'entrée en vigueur du Contrat et jusqu'à la date nécessaire pour garantir la couverture de l'ensemble des responsabilités du Client survenant au titre du Contrat qui seraient généralement couvertes par les polices d'assurance, quel que soit le moment de la demande invoquant ladite responsabilité. Cette assurance doit être souscrite auprès d'un assureur de notoriété publique et comprendre une renonciation à la subrogation au profit d'Ikoula.

Le Client s'engage à produire à Ikoula sur demande les preuves suffisantes de l'existence de cette assurance aux fins de contrôle par Ikoula.

23. PROPRIETE DES DONNEES

Le Client est le propriétaire des Données de toute nature stockées et diffusées sur les Services. Il garantit Ikoula de disposer de toutes les autorisations nécessaires pour leur stockage et leur diffusion.

Le Client est seul responsable des contenus et services hébergés sur les Services et des informations transmises ou collectées.

Il est rappelé qu'Ikoula est un intermédiaire technique et n'a aucune responsabilité quant aux contenus et données qui sont téléchargés sur les Services par le Client : Ikoula n'a ni la connaissance, ni le contrôle des contenus stockés par le Client sur les Services.

24. SAUVEGARDE DES DONNEES

Il incombe au Client d'effectuer régulièrement la sauvegarde des données, fichiers, programmes et informations de toute nature installée sur les Services. En cas de destruction accidentelle, le Client reconnaît expressément qu'Ikoula ne sera en aucun cas tenue de les reconstituer.

Le Client est informé qu'en dépit de tous les soins qu'Ikoula prend lors des mises à jour de son infrastructure ou d'une manipulation quelconque, les Données du Client peuvent parfois être perdues ou endommagées. Dans l'hypothèse où suite à une mise à jour ou une manipulation quelconque, les Données du Client sont perdues ou endommagées, Ikoula réinstallera les Données du Client sur la base de la sauvegarde qui lui sera communiquée par le Client. Le Client est informé qu'à défaut de remettre à Ikoula la sauvegarde, les Données pourraient ne pas être récupérées et être perdues, sans que la responsabilité d'Ikoula ne puisse être engagée de ce fait.

Sauf si le Client souscrit expressément au Service de sauvegarde des données, Ikoula n'effectue aucune sauvegarde spécifique des Données hébergées et donc, Ikoula ne garantit aucunement la récupération des Données du Client qui auraient pu être perdues ou endommagées.

Ainsi la responsabilité d'Ikoula ne pourra être engagée en cas d'éventuelles carences par le Client dans la mise en œuvre des mesures de sécurité, notamment de sauvegarde.

Lorsque le Client souscrit à l'option « sauvegarde de données », Ikoula assurera la sauvegarde des Données du Client. Il est toutefois rappelé au Client qu'en sa qualité d'hébergeur, Ikoula n'a pas connaissance des Données exploitées par le Client et qu'Ikoula ne peut, de fait, vérifier l'intégrité des Données, c'est-à-dire notamment le fait que les Données sauvegardées sont exploitables. Dès lors, le Client s'assure de l'intégrité des Données sauvegardées en faisant des contrôles réguliers de la sauvegarde.

25. RECUPERATION DES DONNEES

A l'expiration du Contrat, le Client s'obligera à procéder à la récupération de ses Données dans les délais mentionnés à l'article 16 des présentes, lorsque les stipulations de cet article sont applicables, ou dans un délai maximum de trente (30) jours suivant l'expiration du Contrat. Il s'obligera pendant toute la durée du Contrat en sa qualité de producteur de Données à sauvegarder régulièrement ses données.

En cas d'absence de récupération des Données dans le délai imparti, Ikoula supprimera les Données du Client sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité ou à quelques dommages et intérêts de ce fait. Si le Client demande, par écrit, un délai de grâce supplémentaire afin de récupérer ses Données, Ikoula facturera le maintien des Services au tarif en vigueur. Le délai de grâce ne pourra être accordé par Ikoula qu'à la condition que le Client ait payé l'intégralité de ses factures. Ikoula ne pourra être tenue pour responsable de l'effacement des Données en cas d'omission par le Client de leur récupération et Ikoula ne sera en aucun cas tenue de les restituer.

Par ailleurs, en cas de résiliation pour faute grave, Ikoula restituera les Données sur demande, à la condition qu'un rendez-vous soit pris afin que les Données soient restituées et sous réserve que les Données soient restituables, ce qui ne serait pas le cas, notamment, dans l'hypothèse où une autorité compétente interdit leur restitution ou demande leur destruction.

26. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les stipulations applicables dans l'hypothèse où le Client héberge des données à caractère personnel sur les Services sont prévues dans l'Accord sur la protection de données à caractère personnel consultable à l'adresse suivante :

https://www.ikoula.com/fr/conditions-hebergement-donnees-personnelles-rgpd

27. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les présentes Conditions Générales n'emportent aucun transfert ou cession de droits de propriété intellectuelle et industrielle sur les éléments - à savoir tous les codes informatiques, textes, images, design, charte graphique, ergonomie, documentation, Logiciels, présentations d´information, jeux, dénominations, noms commerciaux, textes, commentaires, images, illustrations, marques de produits ou de Services, inventions, et de manière générale toute création quel que soit le genre, servant à fournir les Services qui appartiennent à Ikoula ou au titulaire des droits de propriété intellectuelle, à savoir les fournisseurs de programmes, les éditeurs de jeux ou tous autres ayants droits, étant entendu que seule est autorisée l´utilisation pour un usage privé par le Client dans les conditions des licences des éditeurs concernés, lesdites licences étant communiquées sur demande à Ikoula.

En outre, il est précisé qu'il est strictement interdit au Client de :

- reproduire des éléments servant à fournir les Services ;
- chercher à reconstituer les technologies appartenant à Ikoula en particulier, par les méthodes de l'ingénierie inverse.

Les présentes n'emportent aucun transfert ou cession sur les Données que le Client transmet à Ikoula dans le cadre des Services, par exemple les Données que le Client stocke et traite sur les Ressources mises à disposition par Ikoula.

28. CONFIDENTIALITE

Les Parties s'engagent à traiter comme confidentielles les informations recueillies pendant l'exécution du Contrat et devant être considérées confidentielles soit parce que :

- elles sont expressément désignées comme telles par la Partie auprès de laquelle elles sont recueillies,
- elles relèvent de domaines confidentiels par nature, par exemple, lorsqu'il s'agit de données personnelles, commerciales, industrielles, techniques ou stratégiques non divulguées.

Chacune des Parties traitera ces informations confidentielles avec le même degré de précaution et de protection que celui qu'elle doit accorder à ses propres informations confidentielles de même importance. Elle conservera pendant toute la durée du Contrat, puis pendant une durée de trois (3) ans à compter de son expiration pour quelque cause que ce soit, lesdites informations confidentielles et s'abstiendra de les divulguer sauf à des employés ou à des tiers prestataires soumis à une obligation de confidentialité, qui en auront besoin pour l'accomplissement de leur mission à l'occasion et pour les besoins de l'exécution du Contrat.

La divulgation par les Parties entre elles d'informations confidentielles au titre du Contrat, ne peut, en aucun cas, être interprétée comme conférant à la Partie qui les reçoit un droit de propriété ou de licence quelconque.

29. TRANSFERT

Le Client ne peut pas transférer les Services et/ou le Contrat à un tiers sans l'autorisation écrite d'Ikoula.

Le Client devra soumettre toute demande de transfert de Service(s) et/ou du Contrat par courrier recommandé avec accusé de réception.

À réception d'une demande de transfert émanant d'un Client professionnel souhaitant transférer ses Services et/ou son Contrat à une entité juridique distincte (entraînant un changement de numéro SIREN, à l'exclusion des simples modifications administratives concernant le Client, telles qu'un changement de dénomination sociale, de forme juridique ou de siège social, qui restent soumises aux procédures de mise à jour des informations du Client), Ikoula transmettra au Client une attestation de transfert et une attestation de reprise ainsi que la liste des pièces justificatives requises, comprenant notamment :

- Un extrait Kbis du tiers repreneur daté de moins de 3 mois ;
- L'attestation de transfert fournie par Ikoula, dûment remplie et signée par le Client, confirmant sa volonté de transférer le(s) Service(s) et/ou le Contrat au tiers repreneur ;
- L'attestation de reprise fournie par Ikoula, dûment remplie et signée par le tiers repreneur, agissant en qualité de Client professionnel, confirmant sa reprise de(s) Service(s) et son acceptation sans réserve des conditions contractuelles en vigueur ;
- Tout autre document raisonnablement demandé par Ikoula.

Le Client professionnel disposera d'un délai de quinze (15) jours à compter de la réception des attestations et de la liste des pièces pour transmettre à Ikoula l'ensemble du dossier complet. Tout dossier incomplet ou transmis hors délai ne sera pas instruit.

Ikoula peut accepter ou refuser toute demande de transfert sans avoir à motiver sa décision. En cas d'accord, Ikoula notifiera son acceptation par écrit. Le transfert ne prendra effet qu'à compter de cette notification.

Ikoula peut à tout moment transférer, céder ou apporter à un tiers sous quelque forme que ce soit, tout ou partie de ses droits ou obligations nés du Contrat, après en avoir informé préalablement le Client qui ne pourra s'y opposer.

30. NON SOLLICITATION DU PERSONNEL

Pendant toute la durée du Contrat, ainsi que pendant une période de douze (12) mois à compter de sa cessation, pour quelque cause que ce soit, le Client s'interdit d'embaucher ou de faire travailler, directement ou indirectement, sous

quelque forme ou statut que ce soit, tout salarié ou collaborateur d'Ikoula ayant participé à l'exécution du Contrat, sauf autorisation écrite préalable d'Ikoula.

En cas de non-respect de la présente clause, le Client s'engage à verser à Ikoula, à titre de pénalité, une somme équivalente à six (6) mois de salaire brut du salarié ou collaborateur concerné, calculée sur la base de sa rémunération brute mensuelle moyenne au cours des six (6) derniers mois précédant la cessation du Contrat (ou, à défaut, au cours des six (6) derniers mois précédant le manquement).

31. DIVERS

Si l'une des stipulations du Contrat s'avérait nulle, au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité du Contrat ni altérer la validité de ses autres dispositions.

Le fait, pour l'une des Parties, de ne pas se prévaloir ou de tarder à se prévaloir de l'application d'une clause des Conditions Générales ne saurait être interprété comme une renonciation à se prévaloir de cette clause dans l'avenir.

Aucune des Parties ne peut prendre un engagement au nom et pour le compte de l'autre. Chacune des Parties demeure donc responsable de ses actes, allégations, engagements, prestations, produits et personnel. Aucune des Parties ne pourra invoquer des dispositions des présentes Conditions Générales pour se comporter à l'égard des tiers comme ayant la qualité d'agent, de représentant ou de mandataire de l'autre Partie, ni l'engager à l'égard de tiers. Les présentes Conditions Générales sont exemptes de tout affectio societatis, chacune des Parties conservant son entière autonomie, ses responsabilités et sa clientèle propre.

Les titres des articles des présentes Conditions Générales sont purement indicatifs et ne sauraient en aucun cas en conditionner le sens ou l'interprétation.

Pour l'exécution du Contrat, les Parties élisent respectivement domicile aux adresses figurant dans le Bon de Commande ou à l'adresse précisée dans l'Interface. Dans l'éventualité d'une modification de l'adresse du Client, ce dernier le notifie à Ikoula par écrit sans délai.

Le Client accepte qu'Ikoula puisse le mentionner dans les documents de marketing ou le site internet d'Ikoula. Le Client accorde à Ikoula le droit d'utiliser les noms commerciaux et les marques qu'il détient uniquement dans un cadre marketing.

32. CONVENTION DE PREUVE

Les Parties conviennent que toutes les données, informations, fichiers et tout autre élément numérique échangé entre les Parties constitueront des preuves recevables, valides, opposables et ayant la force probante d'un acte sous seing privé.

Les Parties s'engagent à ne pas contester la recevabilité, la validité, l'opposabilité ou la force probante des éléments de nature ou sous format électronique précités, sur le fondement de leur nature électronique. Sauf preuve contraire, ces éléments seront valables et opposables entre les Parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Toutes les notifications émises dans le cadre des présentes, et notamment les mises en demeure et relances du Client, seront faites par Ikoula par simple email, sauf s'il en est prévu autrement expressément.

L'heure et la date du serveur d'envoi de mail Ikoula feront foi entre le Client et Ikoula.

Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux notifications par courrier postal ou lettre recommandée avec accusé de réception prévues au présent Contrat.

33. CONTROLE DES EXPORTS

Sous réserve des restrictions d'utilisation prévues dans le cadre des dispositions du Contrat ou propres aux activités du Client, Ikoula s'assure que les Services peuvent être commercialisés et utilisés au sein de l'Union Européenne et dans les pays dans lesquels les Data Centers utilisés pour fournir les Services sont localisés.

Si le Client utilise les Services ou autorise des tiers à utiliser les Services depuis une zone géographique située en dehors du pays dans lequel sont localisés lesdits Data Centers, il lui appartient de vérifier que cette utilisation n'est soumise à aucune restriction en vertu de la législation ou réglementation applicable, et notamment eu égard au règlement (UE) 2021/821 du Parlement Européen et du Conseil du 20 mai 2021 dans sa version en vigueur à la date des présentes, instituant un régime communautaire de contrôle des exportations, des transferts, du courtage et du transit de biens à double usage, ainsi qu'aux réglementations des Etats-Unis d'Amérique, telles que EAR (Export Administration Regulations) et ITAR (International Traffic In Arms Regulations), Ikoula commercialisant des solutions tierces fournies par des éditeurs soumis à la réglementation des Etats-Unis.

Ikoula se réserve le droit de refuser les commandes passées depuis des pays soumis à des restrictions commerciales ou autres sanctions, ou par des nationaux desdits pays ou personnes soumises à sanctions. Dans ce cadre, Ikoula peut réaliser des vérifications sur le Client, notamment en termes de solvabilité et/ou de présence sur les listes de sanctions telles que, par exemple, la liste unique de gels de la Direction Générale du Trésor.

A la suite de ces vérifications, Ikoula se réserve le droit de résilier, de plein droit et automatiquement, immédiatement le Contrat et ce, sans avoir à en justifier les motifs.

34. TESTS D'INTRUSIONS

Le Client est autorisé à réaliser par lui-même, ou par un tiers auditeur non-concurrent de son choix dûment mandaté, des opérations de tests d'intrusion sur les Services (ci-après le(s) « Test(s) d'intrusion ») à hauteur d'un Test d'intrusion tous les trois (3) mois pendant toute la durée du Contrat.

Ces opérations de tests d'intrusion doivent être réalisées conformément à la réglementation en vigueur.

Le Client doit obtenir l'autorisation des Utilisateurs et des ayants-droits du périmètre ciblé par le Test d'intrusion.

Les conditions dans lesquelles le Client confie au tiers auditeur la réalisation des Tests d'intrusion font l'objet d'un contrat séparé conclu entre le Client et l'auditeur, et comprennent l'ensemble des conditions du présent article.

A ce titre, le Client garantit à Ikoula que toutes les conditions de réalisation des Tests d'intrusion stipulées dans le cadre des présentes seront respectées, y compris par l'auditeur qui intervient sous l'entière responsabilité du Client.

Les Tests d'intrusion ne devront en aucun cas (a) viser d'autres éléments cibles et Infrastructures Ikoula que ceux utilisés exclusivement par le Client (notamment les infrastructures, réseaux et services mutualisés d'Ikoula), (b) perturber le bon fonctionnement des Services, ainsi que des infrastructures et des réseaux d'Ikoula et/ou (c) avoir un quelconque impact sur les Services, Ressources, réseaux et infrastructures fournis par Ikoula à d'autres clients.

Toute tentative d'intrusion dans des environnements ou systèmes utilisés par d'autres clients d'Ikoula est expressément prohibée.

Le Client est seul responsable de toutes les conséquences pouvant résulter de la réalisation des Tests d'intrusion, y compris lorsqu'ils sont réalisés par un tiers auditeur.

Il appartient notamment au Client de procéder ou de faire procéder au préalable, et sous son entière responsabilité, à toutes les sauvegardes nécessaires pour permettre, en cas d'incident survenant lors de la réalisation des Tests d'intrusion, de restaurer et d'être en mesure de continuer à utiliser les éléments cibles des Tests d'intrusion (systèmes, applications, données, etc.).

Le Client est informé que si dans le cadre des Services, des mécanismes de protection, tels que des systèmes de lutte contre l'envoi de courriers frauduleux ou massifs (SPAM) ou contre les attaques informatiques par déni de service (DOS

ou DDOS), ont été mis en place, ces mécanismes ne seront pas désactivés dans le cadre de la réalisation des Tests d'intrusion, et pourront dès lors entrainer une indisponibilité des Services.

Le Client prend en charge l'information de toute personne susceptible d'être impactée par une telle indisponibilité. A l'issue des Tests d'intrusion, un rapport d'audit écrit est établi.

Le rapport d'audit est communiqué à Ikoula à première demande ou dès lors que cela a un intérêt pour Ikoula (notamment cas de faille ou vulnérabilité des Services ou infrastructures d'Ikoula, ou pouvant impacter d'autres clients d'Ikoula).

Le rapport d'audit, son contenu, et plus généralement toutes les informations divulguées ou recueillies dans le cadre de l'audit et concernant, directement ou indirectement, Ikoula, sont considérés comme strictement confidentielles, et ne peuvent sous aucun prétexte être publiées ou divulguées à des tiers sans accord préalable et écrit d'Ikoula.

En cas de non-respect par le Client et/ou par le tiers auditeur de tout ou partie des conditions du présent article, Ikoula se réserve le droit de suspendre immédiatement les accès à ses Services, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels Ikoula pourrait prétendre.

35. AUDITS

Ikoula pourra réaliser ou faire réaliser, à tout moment pendant l'exécution du Contrat, à ses frais des audits destinés à vérifier la parfaite conformité de l'exécution du Contrat avec les engagements contractuels du Client. L'audit peut être réalisé à distance et/ou sur le Site du Client.

Toute personne procédant à l'audit devra au préalable avoir signé un accord de confidentialité.

Le droit d'audit d'Ikoula s'étend à tous ses sous-traitants. A ce titre, le Client autorise les sous-traitants d'Ikoula à réaliser des audits dans la limite des clauses contractuelles applicables entre Ikoula et ses sous-traitants.

Afin de mettre en œuvre ce droit d'audit, Ikoula avertira le Client, par tout moyen comportant un accusé de réception, en respectant un délai de préavis de dix (10) Jours, sauf dans le cas où un sous-traitant d'Ikoula lui accorderait un délai moindre.

Les Parties ont le droit d'auditer ou de faire auditer, à leurs frais, par un auditeur professionnel indépendant non concurrent de la Partie auditée, sur pièce ou sur place dans les locaux de la Partie auditée (pour les sous-traitants, uniquement audit sur pièces), tous les éléments et notamment les ordinateurs, les serveurs, les réseaux, les documents sur support papier ou électronique, qu'ils soient hébergés localement ou sur un serveur distant, contenant des Données, de façon à permettre à la Partie auditrice de vérifier le respect par la Partie auditée de ses obligations au titre du Contrat.

Ce droit pourra être exercé une fois par an pendant toute la durée du Contrat par chacune des Parties.

Ces audits se feront durant les heures ouvrées et ne devront pas gêner dans la mesure du possible l'activité de la Partie auditée. Les informations auditées seront confidentielles au sens de l'article 28 des présentes.

La Partie auditée s'engage à collaborer de bonne foi avec tout auditeur ainsi désigné et à faciliter l'accès à l'auditeur, ses employés et personnels à toutes les informations et éléments susvisés utiles au bon déroulement de la mission d'audit. La Partie auditée accepte notamment de répondre à toute question et à accorder l'accès à tous les outils et moyens nécessaires au contrôle. Le rapport d'audit sera soumis par l'auditeur à la Partie auditée.

Au cas où le rapport d'audit final ferait apparaître quelque manquement que ce soit aux obligations de la Partie auditée visées au Contrat, cette dernière s'engage expressément à mettre en œuvre, à ses frais, toutes les mesures correctives nécessaires dans un délai maximum de trente (30) Jours Ouvrés à compter de la notification qui lui sera faite par la Partie ayant conduit l'audit, sauf délai spécifique plus court convenu entre les Parties.

Si aucune mesure corrective n'est mise en œuvre par la Partie auditée, ou si les mesures correctives ne sont pas suffisantes pour que cette dernière respecte ses obligations contractuelles, la Partie auditrice pourra résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article 18 nonobstant tous dommages et intérêts auxquels le Client pourrait prétendre.

La procédure d'audit n'exonère en aucune manière la Partie auditée du respect de ses obligations contractuelles et de sa responsabilité.

36. RESPECT DE LA REGLEMENTATION DE LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Chaque Partie s'engage à respecter la règlementation de lutte contre la corruption, notamment la loi dite SAPIN II n° 2016-1691 du 9 décembre 2016.

Chaque Partie s'engage à ne pas accorder, autoriser ou solliciter, des paiements, des cadeaux ou avantages indus en vue d'obtenir ou de conserver un contrat.

Chaque Partie a mis en place des procédures visant à prévenir la commission d'actes de corruption, active comme passive, par elle-même, ses dirigeants, employés et préposés, de sorte à traiter avec diligence tout soupçon d'acte de corruption.

Le Client conduit ses activités en s'abstenant de tout comportement qui pourrait favoriser ou placer l'un des collaborateurs et/ou dirigeants d'Ikoula dans une situation de conflit d'intérêts avec Ikoula. Le Client informe le responsable éthique d'Ikoula si une telle situation se présente.

Le Client est informé que le non-respect des stipulations du présent article serait notamment de nature à porter atteinte à l'image d'Ikoula, et est susceptible d'entraîner, en fonction de la gravité de ce manquement, l'application de mesures appropriées pouvant aller jusqu'à la résiliation du Contrat et la sollicitation de dommages et intérêts en réparation du préjudice subi.

37. SOUS-TRAITANCE

Le Client reconnaît qu'Ikoula pourra sous-traiter à son tour tout ou partie de la réalisation des Services à un affilié ou à tout tiers, sous réserve de respecter les conditions prévues au présent article.

Ikoula s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin que le Client ne soit pas exposé à une action directe ou à un double paiement.

Ikoula s'engage à ce que chacun de ses sous-traitants mette en œuvre des mesures garantissant un niveau de sécurité au moins équivalent au regard des obligations qui lui incombent et qui sont définies à la clause ci-dessous. Ces obligations sont reprises dans un contrat qui lie Ikoula et son propre sous-traitant.

En cas de manquement de l'un de ses sous-traitants, Ikoula reste seule tenue de ces obligations vis-à-vis du Client.

38. DROIT APPLICABLE - ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Le Contrat est régi par la loi française. En cas de litige entre les Parties, notamment lié à la conclusion, l'interprétation, l'exécution, la cessation du Contrat, celles-ci mettent tous leurs efforts en commun afin de résoudre ce litige à l'amiable.

SI LES PARTIES NE S'ENTENDENT PAS SUR UNE SOLUTION AMIABLE, LES LITIGES DECOULANT DE L'EXECUTION OU DE L'INTREPRETATION DU CONTRAT RELEVERONT DE LA COMPETENCE DU TRIBUNAL DES ACTIVITES ECONOMIQUES DE PARIS, TRIBUNAL AUQUEL LES PARTIES ATTRIBUENT COMPETENCE, QUEL QUE SOIT LE LIEU D'EXECUTION DU CONTRAT, LE DOMICILE DU DEFENDEUR, MEME DANS LE CAS D'UN APPEL EN GARANTIE, D'UNE PLURALITE DE DEFENDEURS OU D'UNE PROCEDURE EN REFERE.

Par exception à ce qui précède, dans le cas où le Client répond à la définition de l'article liminaire du Code de la consommation, si aucun accord amiable n'a pu être trouvé, le médiateur peut être saisi en cas de litige par l'une des Parties avant la saisine du Tribunal judiciaire de Paris.