Conditions générales

Site B.V. | En vigueur à compter du 1er janvier 2027

Les présentes sont les conditions générales de Site B.V., dont le siège est situé Operetteweg 7, 1323 VJ Almere, aux Pays-Bas, immatriculée auprès de la Chambre de commerce sous le numéro 53309847, ci-après « Site ».

1. Définitions

1.1 Dans ces conditions générales, les termes suivants sont utilisés dans le sens suivant,sauf indication contraire explicite :

Client(s): La partie ou les parties avec lesquelles Site ou ses successeurs légaux concluent un accord ;

Service(s): Toute forme de service fourni par Site au client, y compris l'hébergement web, la fourniture de courrier électronique, la médiation dans l'enregistrement de noms de domaine, la fourniture de certificats SSL, l'installation de logiciels et/ou la fourniture de sites web et boutiques en ligne (cadre inclus) ;

Accord: tout accord par lequel Site s'engage à effectuer un travail pour le client ;

Par écrit / écrit: le terme "écrit" ou "par écrit" comprend également l'e-mail ou d'autres moyens électroniques lorsque ces derniers sont adaptés pour un stockage permanent ;

Site: l'utilisateur de ces conditions générales.

2. Applicabilité et modification

2.1 Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres et accords relatifs au Site. Les conditions générales du Client sont expressément rejetées.

2.2 Le Site se réserve le droit de modifier ces conditions générales à tout moment. La dernière version des conditions générales s'applique toujours. Les modifications seront annoncées au moins trente (30) jours calendaires avant leur entrée en vigueur, par notification personnelle ou par publication sur le site web du Site.

2.3 En cas de désaccord sur l'interprétation de ces conditions générales, la version néerlandaise prévaudra.

3. Offre et Accord

3.1 Toutes les offres sont entièrement sans obligation et soumises aux erreurs d'impression et de mise en page. En l'absence d'une offre spécifique et détaillée, la description du service sur le site web de Site sera contraignante. Jusqu'à ce que l'offre soit acceptée, Site a le droit de retirer l'offre.

3.2 Si une offre à une période de validité limitée ou est soumise à des conditions particulières, cela doit être précisé dans l'offre. Si l'offre ne le mentionne pas, la durée de validité est d'un (1) mois.

3.3 The Agreement between the parties is concluded as soon as Site has confirmed the conclusion of the Agreement in writing.

3.4 Site se réserve le droit de refuser de faire une offre à tout moment. Cela est le cas, par exemple, lorsqu'un accord précédent avec le client a été résilié en raison d'une non- exécution de la part du client. Site peut également résilier l'accord jusqu'à trois (3) jours ouvrables après son acceptation sur ce fondement. Site fournira la motivation du refus.

3.5 Le consommateur peut se rétracter d'un Contrat de service dans les 14 jours suivant sa conclusion en adressant une déclaration sans ambiguïté à Site, par exemple par courriel à support@site.eu ou par courrier à Site B.V., Operetteweg 7, 1323 VJ Almere, Pays-Bas. Il peut utiliser le formulaire type de

rétractation accessible depuis le pied de page du site. Pour un Contrat conclu en ligne, le consommateur a également droit à une fonctionnalité de rétractation en ligne. S'il l'utilise, Site lui adresse sans retard injustifié un accusé de réception par courriel précisant le contenu, la date et l'heure de la rétractation. Si le consommateur demande expressément un commencement anticipé et se rétracte avant l'exécution complète, Site ne peut facturer que la part proportionnelle déjà fournie, lorsque les conditions légales sont remplies. Site rembourse toute somme due dans les 14 jours suivant la réception de la rétractation, au moyen du mode de paiement initial, sauf si le consommateur accepte expressément un autre moyen sans frais pour lui.

Site commence l'enregistrement, le renouvellement, la restauration ou le transfert d'un nom de domaine immédiatement après la commande, ou à la date de renouvellement prévue conformément à l'article 6.5. Lorsqu'un paiement anticipé est requis, Site commence dès réception du paiement. L'achèvement dépend du registre. Pour commander l'exécution immédiate, le Client doit le demander expressément et reconnaître que tout droit de rétractation prend fin dès que Site a entièrement exécuté le service de domaine commandé. Site consigne la demande et cette reconnaissance et les confirme sur un support durable. La simple transmission d'une demande au registre ne constitue pas une exécution complète.

Une commande de domaine exécutée n'est pas remboursable, sauf si l'article 6.12 ou une disposition impérative de la loi confère au Client un droit au remboursement. Si le registre refuse la commande, Site rembourse le montant payé pour cette commande. L'achèvement d'une opération de domaine ne met pas fin au droit de rétractation relatif à un hébergement continu ou à un service groupé qui n'a pas été entièrement exécuté.

3.6 Garantie de 30 jours pour les nouvelles formules. Pour bénéficier de la garantie, le Client doit résilier intégralement sa nouvelle formule d'hébergement web ou de création de site dans le tableau de bord dans les 30 jours suivant la commande, puis demander le remboursement à Site Assistant. La seule désactivation du renouvellement automatique laisse la formule active jusqu'à son échéance. Après cette demande, Site crédite le portefeuille en ligne du Client du montant payé pour la formule. Le Client peut demander le versement du crédit disponible conformément à l'article 10.2. Les renouvellements, restaurations, mises à niveau et noms de domaine sont exclus. Cette garantie volontaire s'ajoute à l'article 3.5. Le Client qui exerce un droit légal de rétractation reçoit le remboursement prévu à l'article 3.5.

4. Exécution de l'accord

4.1 Site doit exécuter l'accord au mieux de ses connaissances et de ses capacités et conformément aux exigences de bonne exécution du travail. Site fera tout son possible pour assurer une disponibilité optimale et un fonctionnement correct de son service. Toutefois, Site ne garantit aucun résultat spécifique, à l'exception des dispositions de l'article 5.1.

4.2 Le client est tenu de faire tout ce qui est raisonnablement nécessaire et conseillé pour permettre l'exécution rapide et correcte des services. En particulier, le client veillera à ce que tous les éléments et données que Site indique comme nécessaires ou que le client devrait raisonnablement comprendre comme nécessaires à l'exécution des services soient fournis à Site en temps utile.

4.3 Les délais de livraison sont indicatifs. Le dépassement des délais de livraison convenus, pour quelque raison que ce soit, ne donne pas droit à une compensation, sauf convention expresse contraire par écrit.

4.4 Si et dans la mesure où l'exécution correcte de l'accord l'exige, Site sera autorisé à faire effectuer certaines activités par des tiers. Site ne sera pas responsable des erreurs ou des défauts des tiers introduits par ou à la demande du client.

4.5 Les réclamations concernant l'exécution de l'accord doivent être signalées à Site par le client immédiatement après leur découverte, mais au plus tard dans les quatorze (14) jours. Un avis de défaillance doit contenir une description aussi détaillée que possible de l'insuffisance afin que Site puisse y répondre de manière adéquate. Si la plainte est bien fondée, Site réalisera toujours le travail en

question correctement. Si cela n'est pas raisonnablement possible, Site ne sera responsable que dans les limites de l'article 11.

4.6 Si le client subit des dommages en raison d'une (prétendue) défaillance de la part de Site pour se conformer à l'accord, le client doit signaler les dommages à Site dans les trente (30) jours suivant la survenue des dommages, sous peine de déchéance de ses droits.

5. Livraison du service

5.1 Si le Service consiste en l'hébergement Web et/ou la mise à disposition d'e-mails et/ou d'un site Web, le Site fera tout son possible dans ce Service pour assurer une disponibilité ininterrompue de ces systèmes et réseaux et pour réaliser l'accès aux données stockées par le Client. De plus, le Site garantit un temps de disponibilité de 99,95 % par mois. Si le Site ne parvient pas à respecter cette garantie, le Client aura droit au remboursement d'un mois de frais. Ce mois sera ensuite crédité par le Site sur le porte-monnaie en ligne du Client, tel qu'il apparaît dans son compte. Toutefois, le Site ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dommages résultant d'une défaillance ou d'une interruption de service.

5.2 Les connexions réseau, y compris Internet, sont utilisées pour la fourniture du Service. Ces connexions réseau ne sont pas sous le contrôle de Site. Par conséquent, Site ne saurait être tenu responsable de tout échec des connexions requises ou de tout traitement ou du bon fonctionnement de son Service, lorsque cela est dû à des facteurs hors de son contrôle.

5.3 Site fera tout son possible pour maintenir à jour les systèmes et logiciels qu'elle utilise. Cependant, Site dépend de son ou ses fournisseurs à cet égard. Site a le droit de ne pas installer certaines mises à jour ou correctifs s'il estime que la fourniture correcte d'un Service ne sera pas améliorée. En particulier, Site peut reporter l'installation d'une mise à jour ou d'un correctif jusqu'à ce qu'elle ait pu la tester et l'évaluer de manière adéquate.

5.4 Le Client doit maintenir à jour le matériel et/ou les logiciels qu'il utilise pour un Service, en particulier en ce qui concerne les mises à jour de sécurité. Site peut donner des instructions à cet égard que le Client doit suivre strictement.

5.5 Le stockage, le trafic de données et les autres ressources, notamment le processeur et la mémoire, sont ceux indiqués pour la formule choisie sur le site internet de Site au moment de la commande. Une limite expresse de la formule sélectionnée prévaut sur la description générale de la capacité figurant dans la Politique d'utilisation équitable de Site. Lorsqu'une ressource est décrite comme « illimitée » dans la formule, l'utilisation équitable s'applique. L'utilisation doit rester dans ce qui est normal pour ce type de site internet ou de compte de messagerie. Si l'utilisation dépasse sensiblement les niveaux normaux ou met les systèmes de Site à contribution, Site peut limiter la ressource concernée ou proposer une formule supérieure. Un prix plus élevé ne s'applique que si le Client accepte l'offre.

5.6 Si le Service acheté consiste en l'utilisation de la messagerie électronique, Site offre ce Service comprenant un filtre anti-spam. Si Site découvre que du spam est envoyé depuis le compte de messagerie électronique du Client, Site est en droit de bloquer l'envoi de ces e-mails.

Afin de prévenir le spam, Site limite le nombre de courriels pouvant être envoyés par domaine et par jour. La limite dépend de la formule et peut être relevée sur demande lorsque la formule le permet. Site peut bloquer temporairement les courriels sortants si la limite est dépassée ou si du spam est envoyé. Les messages transmis pendant le blocage ne sont pas mis en file d'attente pour une livraison ultérieure et doivent être renvoyés après la levée du blocage.

5.7 Site effectue des sauvegardes pour ses propres besoins de reprise après sinistre et les conserve sur une base glissante de 30 jours pendant la durée du Service. Cette organisation opérationnelle ne constitue pas un service de sauvegarde distinct pour le Client. Le Client est responsable de conserver ses propres sauvegardes. Sur demande, Site peut mettre à disposition une sauvegarde de cette période

si une copie appropriée existe. La disponibilité d'un point de restauration donné dépend des copies disponibles pour le Service concerné. Tout engagement spécifique de sauvegarde prévu dans la formule choisie continue de s'appliquer. Une restauration demandée par le Client constitue un travail supplémentaire au sens de l'article 5.12. La restitution et la suppression des données à caractère personnel à la fin d'un Service sont régies par l'article V.9 de l'accord de sous-traitance du traitement des données.

5.8 Site se réserve le droit de ne pas fournir temporairement les Services et/ou de limiter ou suspendre leur utilisation si le Client ne remplit pas une obligation envers Site en ce qui concerne l'Accord ou agit en violation de ces termes et conditions.

5.9 Site peut mettre tout ou partie de ses Services temporairement hors service pour une maintenance préventive, corrective ou adaptative ou d'autres formes de service sans être responsable des dommages. Site ne permettra pas que la panne dure plus longtemps que nécessaire et autant que possible en dehors des heures de bureau, sauf accord contraire dans un SLA.

5.10 Le Client peut contacter l'équipe d'assistance de Site 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 par courriel, WhatsApp et Telegram. Un assistant d'intelligence artificielle peut répondre en premier. Site indique qu'il s'agit d'un assistant d'intelligence artificielle et un membre du personnel prend le relais lorsque cela est nécessaire. Site répond dans les 24 heures suivant la réception du message, et souvent bien plus tôt.

5.11 Site offre au Client la possibilité de déplacer son site web (en principe) gratuitement. Cependant, Site ne peut garantir que chaque site web peut être déplacé avec son service de déménagement. Le Client peut s'informer le mieux possible à ce sujet via le helpdesk mentionné dans le paragraphe précédent. Si le déménagement prend plus d'une (1) heure, Site est en droit de facturer des frais. Dans ce cas, Site soumettra une spécification de coûts au Client à l'avance.

5.12 Site n'exécute des travaux en dehors du Service convenu, tels que le nettoyage d'un site internet compromis, la restauration de données à la demande du Client ou tout autre travail manuel, qu'après approbation par le Client de l'étendue des travaux et du prix ou tarif proposé. Site facture séparément les travaux supplémentaires approuvés. Les travaux que Site doit déjà effectuer en vertu de l'Accord ou d'une disposition impérative de la loi restent couverts par cette obligation.

6. Noms de domaine, adresses IP et certificats SSL

6.1 Si le Service comprend également le fait que le Site agira en tant qu'intermédiaire pour le Client dans l'obtention d'un nom de domaine, d'une adresse IP et/ou d'un certificat SSL, les dispositions du présent article s'appliquent également.

6.2 La demande, l'attribution et l'utilisation de noms de domaine, d'adresses IP et/ou de certificats SSL dépendent des règles et des procédures applicables des autorités d'enregistrement concernées, telles que RIPE, ICANN, la Stichting Internet Domeinregistratie Nederland, ou l'autorité de certification émettrice. L'autorité compétente décide de l'attribution. Le Site ne joue qu'un rôle d'intermédiaire dans la demande et ne garantit pas que la demande sera honorée.

6.3 Seule la confirmation par le Site, qui indique qu'un nom de domaine, une adresse IP et/ ou un certificat SSL ont été attribués, ou le démarrage de celui-ci pour un Service, est une preuve d'attribution. Une facture du Site pour la demande ou la médiation n'est pas une confirmation d'inscription.

6.4 Le Client doit indemniser et tenir Site indemne de tout dommage lié à l'utilisation d'un nom de domaine, d'une adresse IP et/ou d'un certificat SSL au nom ou par le Client.

6.5 Les enregistrements de noms de domaine sont renouvelés automatiquement pour la durée d'enregistrement initialement choisie, sous réserve des règles applicables du registre. Dans le tableau de bord, le Client peut désactiver le renouvellement automatique et choisir combien de jours avant l'expiration Site tente le renouvellement, dans les délais applicables à l'extension. La désactivation du renouvellement n'annule pas un renouvellement déjà effectué.

Pour chaque extension, le registre fixe le délai à respecter avant l'expiration pour lui transmettre une demande de renouvellement ou une demande de non-renouvellement afin d'éviter une nouvelle période. Site ajoute un jour au délai de préavis applicable du registre. La demande doit donc parvenir à Site au plus tard un jour avant la date limite fixée par le registre pour l'opération concernée. Si le Client a programmé le renouvellement automatique à une date antérieure, il doit le désactiver avant son exécution pour éviter une nouvelle période payante.

Site peut débiter le portefeuille en ligne pour le renouvellement. Si le débit crée un solde négatif, le Client doit le régulariser dans les 30 jours. Si le renouvellement automatique échoue, par exemple en raison d'un solde insuffisant ou d'un échec de paiement, Site en informe le Client et lui donne la possibilité de renouveler aussi longtemps que le registre le permet. Le Client demeure responsable du renouvellement dans les délais. Site envoie les rappels d'expiration à l'adresse électronique de contact enregistrée, y compris les notifications requises pour l'extension. Les frais éventuels visés à l'article 10.8 s'appliquent dans les conditions qui y sont énoncées.

Si l'enregistrement expire, les règles du registre déterminent si un renouvellement ordinaire est encore possible, si une restauration est possible et pendant combien de temps. Lorsqu'une restauration est nécessaire, le Client paie le prix de détail de restauration de Site, qui comprend les frais du registre et la propre marge de Site et peut être sensiblement supérieur au prix normal de renouvellement. Lorsque le Client sélectionne dans son tableau de bord un nom de domaine pouvant être restauré, Site affiche le prix total de la restauration avant que le Client ne la confirme.

Pendant la période de redemption ou de quarantaine, les transferts et modifications peuvent être restreints ou bloqués en vertu des règles du registre. Si le domaine n'est pas renouvelé ou restauré à temps, il peut être libéré pour être enregistré par d'autres selon le calendrier du registre. Site ne peut garantir sa date de libération ni sa disponibilité.

6.6 Site n'est pas responsable de la perte des droits du Client sur un nom de domaine, une adresse IP et/ou un certificat SSL ou du fait qu'un nom de domaine ou une adresse IP soit repris et/ou obtenu par un tiers, sauf en cas d'intention ou de négligence consciente de la part de Site.

6.7 Chaque nom de domaine géré par Site est paramétré avec certaines valeurs par défaut. Le Client peut accéder aux paramètres avancés du nom de domaine via un bouton dans son compte. L'utilisation de ces paramètres nécessite une connaissance technique adéquate. Site conseille donc de laisser les paramètres par défaut. Si le Client désactive les paramètres par défaut, il est responsable de ses propres actions. Dans ce cas, Site n'est pas responsable des temps d'arrêt ou des erreurs qui en découlent.

6.8 Sauf accord contraire, une adresse IP n'est utilisée que pendant la durée du contrat au profit du Client. Les adresses IP peuvent être partagées avec d'autres clients de Site, sauf accord explicite contraire. Le Client ne peut pas revendiquer ou prendre une adresse IP à moins que cela n'ait été explicitement convenu par écrit. De plus, Site est en droit de changer les adresses IP si cela est nécessaire pour une fourniture correcte du ou des Service(s) concerné(s).

6.9 Si le Contrat est résilié en raison d'une violation de contrat par le Client, Site sera en droit de résilier un nom de domaine avec effet immédiat.

6.10 Site utilise des certificats SSL de Let's Encrypt. Moyennant paiement d'un montant supplémentaire, le Client a la possibilité d'étendre ce certificat à un certificat EV-SSL (Extended Validation).

6.11 Certains registres exigent la vérification des coordonnées du titulaire du domaine ou des informations ou documents supplémentaires. Le Client doit fournir une réponse complète et exacte dans le délai indiqué. Si un domaine enregistré est suspendu ou supprimé parce que le Client n'a pas respecté à temps les règles du registre ou n'a pas vérifié ses coordonnées dans les délais, les frais d'enregistrement ne sont pas remboursés, sous réserve des dispositions impératives de la loi.

6.12 Certains registres appliquent des prix premium à certains domaines. Lorsque les règles du registre applicable permettent qu'un domaine existant devienne premium ou que son prix premium soit modifié, Site informe directement le Client du nouveau prix total, de sa date d'application, du délai de réponse et des options disponibles. Le Client peut accepter expressément le prix supérieur ou annuler le domaine et recevoir le remboursement intégral de la somme payée à Site pour la période d'enregistrement en cours de ce domaine. Un prix premium inchangé que le Client a expressément accepté lors de l'enregistrement continue de s'appliquer.

Le silence n'autorise pas le prix supérieur. Si le Client n'a pas répondu dans les 14 jours suivant la réception de la notification, Site peut annuler l'enregistrement lorsque cela est permis ou désactiver le prochain renouvellement. Site respecte les délais de notification plus longs imposés, y compris l'article 10.7 lorsqu'il s'applique, les droits attachés à la période payée et tout droit de transfert applicable. Si Site annule le domaine en vertu du présent article, elle accorde le même remboursement pour la période en cours.

6.13 Le Client paie les frais applicables du registre pour un transfert, une modification du titulaire du domaine ou toute autre modification demandée. Site indique le montant avant que le Client ne confirme la demande. Un transfert exige un enregistrement actif ou autrement éligible au transfert selon les règles applicables, et dépourvu de tout verrouillage de transfert valable.

Lors d’un transfert vers Site, la période payée commence le jour où le transfert est achevé. Pour calculer la date de fin affichée dans le tableau de bord, Site ajoute à cette date le nombre d’années que le Client lui a payées. Site n’y ajoute pas la durée restante chez le prestataire précédent. La date d’expiration inscrite par le registre selon les règles de l’extension peut être différente.

Une fois le transfert vers un autre prestataire effectué, le prix garanti par Site pour ce domaine cesse de s’appliquer. Le Client peut alors perdre le bénéfice des années payées d’avance pour lesquelles Site n’a pas encore renouvelé le domaine auprès du registre. Les règles de l’extension déterminent quelle durée déjà inscrite au registre est conservée. Un transfert vers un autre prestataire ne donne pas droit au Client au remboursement de la période restante payée à Site, sous réserve de l'article 6.12 et des dispositions impératives de la loi.

7. Règles de conduite concernant le contenu

7.1 Si un service comprend le stockage et/ou la transmission de contenus fournis par le client à des tiers, comme dans le cas de l'hébergement web ou de l'envoi d'e-mails, les dispositions de cet article s'appliquent.

7.2 Le client s'abstient de stocker et/ou de distribuer du contenu en violation des dispositions de la loi néerlandaise et européenne, notamment du contenu à caractère pornographique impliquant des enfants, diffamatoire, calomnieux, offensant, raciste, discriminatoire et/ou incitant à la haine, ou encore qui porte atteinte aux droits de tiers, y compris mais sans s'y limiter les droits d'auteur, les droits de marque et/ou les droits à la vie privée, notamment dans tous les cas mais pas exclusivement la diffusion de données personnelles de tiers sans autorisation ou nécessité, ou le harcèlement répété de tiers par des communications non sollicitées, la publication de liens hypertexte, de torrents ou d'informations comparables dont le client sait ou devrait savoir qu'elles renvoient à du matériel portant atteinte aux droits de tiers, la diffusion de communications commerciales, caritatives ou idéalistes non sollicitées (« spam »), ou la diffusion de contenus malveillants tels que des virus ou des logiciels espions (« malware »).

7.3 Le Client s'engage à ne pas entraver les autres utilisateurs des Services ou les internautes, à causer des désagréments ou des dommages aux systèmes ou aux réseaux. Le Client est interdit de stocker ou d'envoyer des données ou de démarrer des processus ou des logiciels, que ce soit via les systèmes de Site ou non, dont le Client sait ou peut raisonnablement suspecter qu'ils entravent ou pourraient causer des dommages à Site, aux autres utilisateurs des Services ou aux internautes.

7.4 Si, selon Site, il y a une violation des paragraphes ci-dessus ou de l'article 5 paragraphes 4 ou 5, Site est en droit de prendre toutes les mesures qu'elle estime raisonnablement nécessaires pour résilier ou limiter l'impact. Cela comprend, entre autres, le droit de bloquer ou de rendre inaccessibles les informations ou de désactiver les logiciels.

7.5 Si une action illégale est suffisamment plausible à l'encontre d'un tiers, et que ce tiers a un réel intérêt à obtenir les données personnelles du client ou d'un utilisateur d'un Service, Site est autorisé à fournir ces données personnelles à ce tiers. Dans cette situation, Site pèsera les intérêts et, dans la mesure du possible et autorisé, informera le client à l'avance de son intention de le faire. Dans d'autres cas, Site ne communiquera les données personnelles qu'après une ordonnance officielle ou judiciaire. Site est également autorisé à déposer une plainte pénale en cas d'actes illégaux (suspects).

7.6 Site informera le client des mesures prises dans le cadre de cet article. Aucune responsabilité n'est acceptée pour les conséquences de telles mesures. Si Site doit supporter des coûts pour mettre fin à une violation ou limiter son impact, ceux-ci seront récupérés auprès du client.

7.7 Le Client indemnise Site de toutes les réclamations légales liées aux données, informations, site(s) web et autres stockés par le Client.

7.8 Site analyse régulièrement les sites internet et comptes hébergés afin de détecter des signes de compromission, des logiciels malveillants et des logiciels obsolètes ou non sécurisés, notamment PHP, WordPress et les plugins. Si Site détecte un problème, elle en informe le Client, qui doit le résoudre dans les meilleurs délais. Si un risque existe pour les systèmes de Site, d'autres clients ou des tiers, Site peut immédiatement isoler, limiter ou suspendre le Service concerné jusqu'à la résolution du risque. Site informe le Client de la mesure prise et de ce qui est nécessaire pour rétablir l'accès. Le nettoyage ou la restauration du site internet du Client relève de la responsabilité du Client, sous réserve des propres obligations de Site. Si Site est chargée d'effectuer ce travail, l'article 5.12 s'applique.

8. Notice et retrait

8.1 Site agit en tant qu'intermédiaire neutre lors de la fourniture de services d'hébergement Web et n'est donc (en principe) pas impliqué dans le contenu que les clients stockent ou transmettent via ses systèmes.

8.2 Si un tiers informe Site de la nature potentiellement illégale de matériel hébergé, y compris du matériel en conflit avec ces conditions générales, Site donnera à l'intéressé la possibilité de répondre à cette déclaration, sauf s'il s'agit d'un cas urgent dans lequel Site, ses clients et/ou des tiers subissent des dommages.

9. Resell activités

9.1 Le Client a la possibilité de passer à un compte revendeur moyennant un tarif annuel fixe, grâce auquel le Client peut revendre les Services offerts à ses propres clients moyennant des frais ("Revendre"). Si le Client le fait, les dispositions de cet article s'appliqueront également.

9.2 Le Client agit en son propre nom, pour son propre compte et à ses propres risques avec la revente, et n'est pas autorisé à conclure des accords pour ou au nom de Site ou à donner l'impression qu'il est un agent ou un représentant de Site. En cas de revente, le Client est seul responsable de fournir un support à ses propres clients. Site ne fournit de support qu'au Client lui-même.

9.3 Le Client est libre de déterminer son offre et ses prix à ses propres clients, dans les limites convenues avec Site. Cependant, le Client doit imposer à tout moment au moins les mêmes obligations à ses clients que celles stipulées dans ces conditions générales, en particulier en ce qui concerne l'article 7 (Règles de conduite). Site peut exiger que le Client en fournisse la preuve.

9.4 Le non-paiement ou le paiement tardif par les clients du Client ne décharge pas le Client de ses obligations de paiement envers Site.

9.5 Site ne contactera les clients du Client que par l'intermédiaire du Client, sauf si Site a une raison urgente de contacter ces clients directement ou d'autoriser un contact direct. Des raisons impérieuses incluent des dommages (imminents) aux systèmes ou réseaux de Site, la violation des règles de l'article 7 et des nuisances pour des tiers dues aux activités des clients du Client.

9.6 Le Client n'est pas autorisé à utiliser le nom commercial, le nom de marque, les logos ou les signes de Site dans des communications promotionnelles ou commerciales dans le but d'utiliser la notoriété ou la bonne réputation de Site pour attirer des clients. Toutefois, le Client peut communiquer de manière professionnelle qu'il utilise les produits et/ou services de Site.

9.7 Le Client est en tout temps responsable de tout ce que ses propres clients font ou ne font pas via les systèmes ou réseaux de Site comme s'il avait effectué cet acte lui- même.

9.8 En cas de dissolution du Contrat en raison d'une violation de contrat par le Client, Site sera autorisé à approcher les clients du Client, les informer de la situation et leur offrir la possibilité de poursuivre leurs contrats avec Site ou une tierce partie affiliée.

10. Prix et paiement

10.1 Avant le paiement, les prix affichés sur le site internet incluent, à titre indicatif, la TVA au taux sélectionné dans le pied de page du site. Si le taux sélectionné est de 0 %, les prix affichés sont hors TVA. Le traitement de TVA effectivement applicable dépend du pays du Client, de sa qualité de professionnel ou de consommateur et du droit fiscal applicable. Site affiche le montant total à payer, y compris toute TVA applicable, avant la passation de la commande. Site n'accepte pas les paiements dans une autre devise que celle indiquée. Si aucune devise n'est indiquée, tous les prix sont en euros.

10.2 Le Client est tenu de payer les montants dus dans les quatorze (14) jours suivant la date de la facture. Si le Client a précédemment passé une commande auprès de Site et a ainsi atteint un certain seuil, le solde de son portefeuille en ligne peut être négatif. Dans ce cas, le Client disposera de trente (30) jours pour mettre à niveau le solde à au moins 0 €. Si le Client ne le fait pas à temps, Site sera en droit de facturer des frais de recouvrement extrajudiciaires conformément au paragraphe 5.

Le Client peut demander au service d'assistance de Site le versement de la partie disponible d'un solde positif du portefeuille en ligne provenant de remboursements relatifs à des produits commandés auprès de Site ou de commissions d'affiliation créditées sur le portefeuille. Cela comprend les remboursements effectués au titre de l'article 3.6. Les sommes déposées par le Client dans le portefeuille sont destinées aux achats auprès de Site et ne peuvent pas faire l'objet de ce versement. Les droits impératifs au remboursement, notamment ceux prévus à l'article 3.5, continuent de s'appliquer.

10.3 Si le Client agit en tant que professionnel ou entreprise, il ne sera pas autorisé à suspendre un paiement ou à compenser des montants dus.

10.4 Les frais sont également dus si le Client n'utilise pas le Service ou rencontre des perturbations.

10.5 En cas de retard de paiement, Site adresse une mise en demeure écrite et accorde au Client 14 jours pour payer, à compter du lendemain de la réception de la mise en demeure. Pour les consommateurs, la mise en demeure est gratuite et indique le montant des frais de recouvrement qui seront dus si le consommateur ne paie pas dans le délai. Si le paiement reste en retard à l'issue de ce délai, Site peut facturer les intérêts légaux applicables, y compris, le cas échéant, les intérêts légaux commerciaux, et recouvrer les frais extrajudiciaires de recouvrement licites.

Si Site confie la créance à une agence de recouvrement ou à un commissaire de justice, le Client est également redevable des frais de recouvrement. Pour les consommateurs, ceux-ci suivent le barème légal, après une mise en demeure accordant un délai de paiement de 14 jours. Pour les Clients professionnels, Site peut facturer les frais effectivement engagés.

10.6 Si le Client ne remplit pas ses obligations de paiement (à temps) et que le paiement n'est toujours pas effectué après le délai raisonnable mentionné dans le paragraphe précédent, Site est en droit de suspendre ses obligations et/ou de résilier le Contrat sans intervention judiciaire. Dans ce cas, Site ne pourra jamais être tenu responsable des dommages subis par le Client.

10.7 Site est en droit d'augmenter unilatéralement les prix de ses services, à l'exception des enregistrements et renouvellements de noms de domaine, de temps à autre, à condition que cette augmentation de prix soit annoncée via le site web de Site ou directement au Client au moins deux (2) mois à l'avance. Les augmentations de prix qui résultent de changements dans les dispositions ou réglementations légales n'ont pas besoin d'être annoncées par Site à l'avance. Si le Client n'agit pas dans le cadre d'une profession ou d'une entreprise et ne peut accepter une augmentation de prix, il est en droit de résilier le contrat moyennant un préavis d'un mois.

Site recalcule automatiquement les prix des noms de domaine chaque semaine à partir des tarifs du registre de l'extension concernée et des taux de change applicables. Selon l'évolution de ces tarifs ou de ces taux, les prix publiés peuvent augmenter ou diminuer à tout moment sans le préavis de deux mois prévu ci-dessus. Pour un domaine déjà enregistré, le nouveau prix s'applique pour la première fois lors du prochain renouvellement portant sur une période que le Client n'a pas encore payée.

Lorsque Site propose un renouvellement de plus d'un an pour l'extension, le Client peut garantir le prix proposé en réglant d'avance la totalité de la période. Tant que le domaine reste chez Site, ce prix est fixe jusqu'à la fin de la période payée indiquée dans le tableau de bord, même si Site renouvelle chaque année l'enregistrement auprès du registre. En cas de transfert vers un autre prestataire, l'article 6.13 s'applique. Avant tout renouvellement automatique à un prix plus élevé, Site communique au consommateur le prix total et la date prévue de renouvellement suffisamment tôt pour lui permettre de désactiver le renouvellement automatique. Les obligations légales impératives d'information et les droits particuliers prévus à l'article 6.12 pour les noms de domaine premium restent applicables.

10.8 Si un paiement échoue ou est annulé, par exemple en cas d'échec d'un prélèvement automatique, de refus d'un paiement par carte ou de rétrofacturation, le Client doit les frais qui en résultent, y compris les frais que le prestataire de paiement de Site facture à Site, augmentés de frais de traitement de 10 € hors TVA par paiement échoué ou annulé. Si le portefeuille en ligne reste négatif pendant plus de 30 jours, Site peut facturer des frais administratifs de 10 € hors TVA et suspendre les Services et les noms de domaine jusqu'à ce que le solde ait été payé.

11. Responsabilité

11.1 La responsabilité de Site pour les dommages directs résultant d'un manquement attribuable de la part de Site à ses obligations découlant de l'Accord, qui comprend expressément tout acte illicite de la part de Site, de son personnel et/ou de tiers qu'il engage, sera en tout état de cause limitée par incident ou une série d'incidents connexes au montant que le Client de Site doit à Site annuellement en vertu de l'Accord. La responsabilité de Site pour les dommages directs ne dépassera jamais le montant que l'assureur de Site est prêt à payer dans un tel cas, déduction faite du montant dû par Site pour la franchise.

11.2 Toute responsabilité de Site pour les dommages indirects est exclue. Les dommages indirects sont notamment entendus comme les dommages consécutifs, la perte de bénéfices, les économies manquées, les dommages à la réputation, les réclamations de tiers et la stagnation des affaires.

11.3 Les limitations et exclusions de responsabilité incluses dans cet accord s'appliquent également au bénéfice du personnel de Site et de tout tiers déployé par Site, et seront caduques si et dans la mesure où le dommage causé est le résultat d'un acte ou d'une omission intentionnelle ou d'une imprudence consciente de la part de la direction de Site.

12. Force majeure

12.1 Si le Site est empêché de remplir une ou plusieurs obligations découlant du Contrat en raison d'un cas de force majeure, l'exécution de l'obligation (ou des obligations) pertinente(s) et connexe(s) sera partiellement ou totalement suspendue pour la durée de ce cas de force majeure, sans que le Site ne soit tenu de verser une quelconque compensation à cet égard.

12.2 Un cas de force majeure sera considéré comme étant survenu de la part du Site si, après la conclusion du Contrat, il est empêché de remplir sa préparation ou son exécution en raison d'un incendie, d'une grève, d'un mouvement social, d'inondations, de dommages causés par l'eau, de guerre, de menace de guerre, de guerre civile, d'émeutes, de terrorisme, d'épidémies, d'actes de guerre, de mesures gouvernementales, d'attaques cybernétiques, de pannes ou de défaillances d'Internet, d'obstructions dans l'exécution, de pannes des prestataires de services de paiement, de pannes dans la fourniture d'énergie, tout cela aussi bien dans l'entreprise du Site que chez des tiers sur lesquels le Site dépend pour ses services, et en outre pour toutes les autres causes qui surviennent en dehors de la faute ou de la sphère de risque du Site.

12.3 Si la période de force majeure dure plus de soixante (60) jours, le Site et le Client auront le droit de résilier le Contrat par écrit avec effet immédiat. La dissolution dans une telle situation n'entraîne droit à aucune compensation pour l'une ou l'autre partie. Toutefois, le Site conservera dans ce cas le droit à la partie de la rémunération correspondant aux travaux qu'il a effectués et à une indemnisation pour les coûts qu'il a déjà supportés ou qui sont inévitables.

12.4 Si le Site prévoit qu'il sera dans une situation de force majeure, il en informera le Client dès que possible.

13. Propriété intellectuelle et outils

13.1 Tous les droits de propriété intellectuelle sur toutes les analyses, conceptions, documents, rapports, logiciels, conseils, devis et autres matériels développés, à développer et/ou mis à disposition par le Site dans le cadre de l'Accord sont la propriété exclusive du Site et/ou de ses concédants de licence.

13.2 Le Client acquiert uniquement les droits d'utilisation et les pouvoirs qui découlent de la portée de l'Accord entre les parties ou des présentes conditions générales, ou qui lui sont accordés par écrit. Les droits d'utilisation accordés au titre de cette version sont non exclusifs, sauf si la nature de l'Accord l'exige ou si les parties en conviennent autrement par écrit. Les droits exclusifs déjà accordés sont préservés. Sauf accord écrit contraire, le droit d'utilisation ne peut être ni cédé ni concédé en sous-licence. Le Client ne peut modifier les travaux que si cela a été expressément convenu ou si ces modifications sont nécessaires à l'utilisation prévue ou à la correction d'erreurs.

13.3 Si le Client met du matériel à disposition de Site, le Client accorde à Site une licence non exclusive d'utilisation, de publication et/ou de reproduction de ce matériel pour la durée et dans le cadre de l'Accord. Le Client garantit Site contre les réclamations de tiers en raison d'une violation des droits de propriété intellectuelle de ces tiers. Le Client garantit également que le matériel qu'il met à la disposition de Site ne viole aucune réglementation légale.

13.4 À moins d'un accord écrit contraire, le Client ne sera pas autorisé à supprimer ou modifier les avis de droits d'auteur, les marques de commerce, les noms commerciaux ou autres droits de propriété intellectuelle du matériel mis à la disposition du Client.

14. Durée et résiliation

14.1 Un Accord court pendant la période choisie lors de la commande. Le Client peut mettre fin immédiatement à un Service à tout moment en sélectionnant la résiliation anticipée dans le tableau de bord. En cas de résiliation anticipée, les sommes déjà payées ne sont pas remboursées, sauf en vertu des articles 3.5, 3.6 ou 6.12, ou lorsqu'une disposition impérative de la loi exige un remboursement.

14.2 Les Services sont renouvelés automatiquement sauf résiliation. Après la période initiale convenue, l'Accord de Service se poursuit pour une durée indéterminée. En cas de résiliation ordinaire, l'Accord peut alors prendre fin à la fin d'un mois civil moyennant un préavis d'un mois. Un consommateur peut résilier à tout moment un Service tacitement reconduit moyennant un préavis maximal d'un mois, ou plus tôt lorsque la loi le prévoit. Le Client peut résilier via le tableau de bord ou par écrit. Le droit de résiliation anticipée prévu à l'article 14.1 s'applique également.

Le tableau de bord permet au Client de désactiver le renouvellement automatique et de choisir combien de jours avant la date de fin Site tente le renouvellement. La désactivation du renouvellement automatique laisse le Service disponible jusqu'à la fin de la période payée. Les enregistrements de noms de domaine suivent les délais et conditions propres à l'extension prévus à l'article 6.5. Un renouvellement tardif ou échoué peut entraîner des frais de restauration au titre de l'article 6.5 ou des frais liés au paiement au titre de l'article 10.8 si les conditions de cet article sont remplies.

14.3 Site est en droit de suspendre et/ou de résilier immédiatement l'accord par écrit si :

- Le Client bénéficie d'une suspension de paiements, qu'elle soit provisoire ou non ;
- Une demande de faillite est déposée contre le Client ou si la société du Client est liquidée autrement que pour les besoins de la reconstruction ou de la fusion de sociétés ;
- Le Client décède ; ou
- Après la conclusion de l'accord, Site a de bonnes raisons de craindre que le Client ne pourra pas remplir l'accord.

15. Protection des données

15.1 Site respecte la législation applicable à la protection des données à caractère personnel, notamment le règlement (UE) 2016/679 (règlement général sur la protection des données, RGPD).

15.2 Les données personnelles du client ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire pour exécuter l'Accord, sauf si une période de conservation différente s'applique en vertu des lois et règlements applicables.

15.3 L’accord de sous-traitance joint s’applique au traitement pour le compte du Client selon l’article V.1. La section C décrit les traitements propres à Site, dont ceux liés aux paiements à Site.

16. Dispositions finales

16.1 L'Accord et ces conditions générales sont régis par la loi néerlandaise. L'application de la Convention de Vienne sur les ventes est exclue.

16.2 Tout litige découlant de cet Accord et/ou de ces conditions générales sera soumis au tribunal compétent dans le ressort duquel Site a son siège social.

16.3 Le Client ne peut pas transférer ses droits et obligations découlant de l'Accord en vigueur entre les parties à un tiers sans le consentement exprès et préalable de Site par écrit. Toutefois, cette autorisation n'est pas nécessaire en cas de reprise d'entreprise ou d'acquisition de la majorité des actions du Client.

16.4 Si une disposition de ces conditions générales s'avère nulle ou annulée, les autres dispositions resteront pleinement en vigueur. Les parties consultent et s'accordent dans ce cas sur de nouvelles dispositions pour remplacer les dispositions nulles ou annulées.

16.5 Les fichiers journaux, les versions de la communication entre les parties stockées par Site et les autres formes d'administration de Site sont considérés comme authentiques et constituent une preuve complète des déclarations de Site. Le Client est libre de fournir des preuves contraires.

V.1 Applicabilité et conclusion

La présente annexe régit le traitement de données à caractère personnel par Site B.V. pour le compte du Client, conformément à l'article 28 du RGPD. Elle s'applique aux Services convenus via Site.nl, Site.es, Site.de, Site.fr et Site.eu pour lesquels Site agit en qualité de sous-traitant. Les parties, le compte client, les Services choisis et leur durée résultent de la commande, de la confirmation de commande et des dossiers client. Il n'est pas nécessaire de signer un document distinct ni de conclure un accord séparé pour chaque nom de domaine si la présente annexe est valablement devenue partie intégrante de l'Accord.

À compter du 1er janvier 2027, la présente annexe fait partie des nouveaux Accords auxquels les présentes conditions générales sont intégrées après avoir été communiquées avant la conclusion de l'Accord. Pour les Accords en cours, cette version prend effet à cette date sans démarche supplémentaire du Client, dans la mesure où l'article 2.2 convenu autorise cette modification et où Site l'a valablement notifiée au moins 30 jours calendaires à l'avance. Si l'Accord ou une règle impérative impose une date ultérieure, cette dernière s'applique. Dans les autres cas, les conditions antérieures demeurent applicables jusqu'à leur modification valable.

En cas de contradiction, la présente annexe prévaut pour les questions relatives au traitement de données à caractère personnel pour le compte du Client. Elle ne limite aucun droit impératif des personnes concernées, des consommateurs ou des autorités de contrôle. La règle linguistique de l'article 2.3 et les autres conditions générales continuent de s'appliquer dans la mesure où elles sont compatibles avec la présente annexe et le droit impératif. Un accord de sous-traitance distinct ne peut être remplacé que par une modification juridiquement valable.

V.2 Rôles, traitement confié et durée

Le Client est responsable du traitement des données à caractère personnel qu'il fait traiter dans le cadre des Services. Si le Client est lui-même sous-traitant, Site agit en qualité de sous-traitant ultérieur et le Client veille à obtenir l'autorisation nécessaire et à transmettre les instructions. Le rôle dépend du traitement effectivement réalisé. Site peut agir en qualité de responsable du traitement indépendant pour sa propre facturation, sa comptabilité légale et ses autres finalités propres ; la présente annexe ne lui confère aucun droit supplémentaire d'utiliser le contenu hébergé du Client à ces fins.

Le traitement porte exclusivement sur les Services souscrits et sur la description figurant à la section A. L'ajout, la suppression ou le changement de nom de domaines compris dans ce traitement ne nécessite pas de nouvelle signature. Toute modification substantielle de la finalité, des catégories de données, des personnes concernées ou des besoins de sécurité fait l'objet d'une évaluation distincte et, si nécessaire, d'une documentation. Les obligations s'appliquent pendant la fourniture du Service et par la suite tant que Site conserve des données pour le compte du Client ou doit procéder aux opérations de clôture.

V.3 Instructions et confidentialité

Site traite les données uniquement sur la base des instructions documentées du Client, notamment celles figurant dans l'Accord et la présente annexe, les fonctionnalités du Service choisies et les demandes autorisées transmises via le compte client ou par écrit. Cela vaut également pour les transferts hors EEE. Si le droit de l'Union ou le droit d'un État membre impose un autre traitement, Site en informe préalablement le Client, sauf interdiction légale. Si Site estime qu'une instruction est probablement illicite, elle en informe sans délai le Client et suspend l'instruction concernée jusqu'à ce qu'une solution licite soit trouvée.

Site limite l'accès aux personnes autorisées qui en ont besoin pour leur mission et qui sont tenues à la confidentialité en vertu d'une obligation contractuelle ou légale. Cette obligation perdure après la fin de leur mission. Site n'utilise pas les données traitées pour le compte du Client à des fins de publicité ou de profilage propres, ni pour entraîner ou améliorer de manière générale ses propres modèles d'IA ou ceux de tiers.

V.4 Sécurité et assistance

Site met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées conformément à l'article 32 du RGPD, en tenant compte de l'état de l'art, des coûts de mise en œuvre, de la nature et de l'ampleur du traitement ainsi que des risques pour les personnes concernées. La section A décrit les mesures convenues. Site documente leur mise en œuvre, vérifie régulièrement leur efficacité et maintient le niveau de protection. Elle informe le Client des modifications substantielles.

Site aide le Client, compte tenu de la nature du traitement et des informations disponibles, à donner suite aux demandes d'exercice des droits relatifs aux données personnelles et à respecter les obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD, notamment en matière de sécurité, de notification des violations de données, d'analyses d'impact relatives à la protection des données et de consultation préalable. Site transmet sans délai les demandes qu'elle reçoit directement des personnes concernées et n'y répond que sur instruction ou lorsqu'une obligation légale l'exige. Elle fournit les informations nécessaires en temps utile pour permettre au Client de respecter les délais légaux.

V.5 Violations de données à caractère personnel

Après avoir pris connaissance d'une violation de la sécurité des données à caractère personnel traitées pour le compte du Client, Site la notifie sans délai à l'adresse électronique enregistrée dans le compte client ou à la personne de contact désignée, y compris si la violation survient chez un sous-traitant ultérieur. Dans la mesure où elles sont connues, la notification précise la nature de la violation, les données et personnes concernées, les nombres estimés, les conséquences probables, les mesures prises ou proposées et un point de contact. Les informations complémentaires sont communiquées sans retard injustifié. Site enquête sur la violation, la documente, en limite les effets et contribue aux notifications nécessaires.

V.6 Sous-traitants ultérieurs

Le Client accorde une autorisation écrite générale pour les sous-traitants ultérieurs décrits à la section B, exclusivement pour les services indiqués et aux conditions de la présente annexe. Avant de faire appel à un sous-traitant ultérieur, Site doit avoir conclu avec lui un accord contraignant lui imposant les mêmes obligations applicables en matière de protection des données et offrant des garanties suffisantes. Site demeure pleinement responsable envers le Client du respect de ces obligations par le sous-traitant ultérieur.

Pour la chaîne de traitement effectivement utilisée, Site tient à jour et met à la disposition du Client les noms, adresses, coordonnées, missions, catégories de données, pays de traitement et d'accès ainsi que les garanties de transfert requises, y compris pour les maillons suivants. Elle notifie par courrier électronique, au moins 30 jours à l'avance, l'ajout ou le remplacement d'un sous-traitant ultérieur et fournit suffisamment d'informations pour permettre son évaluation. Le Client peut s'y opposer pendant ce délai pour des motifs liés à la protection des données. Jusqu'à la résolution de l'objection, le nouvel intervenant contesté n'a pas accès aux données à caractère personnel concernées. Si aucune solution licite n'est possible, le Client peut résilier le Service concerné sans frais de résiliation supplémentaires ; l'article V.9 reste applicable.

V.7 Traitement hors EEE

Avant tout transfert ou accès depuis l'extérieur de l'Espace économique européen, Site documente les pays et destinataires effectifs ainsi que le fondement juridique valable conformément au chapitre V du RGPD. Lorsque cela est nécessaire, des clauses contractuelles types, une évaluation du transfert et des mesures supplémentaires sont mises en place. Site fournit au Client les informations et justificatifs nécessaires. Si le fondement juridique cesse d'exister, Site suspend le transfert ou l'accès concerné jusqu'au rétablissement d'une protection licite et en informe le Client. La mention d'un fournisseur ou la signature de la présente annexe ne constitue pas, à elle seule, un fondement autorisant un transfert.

V.8 Informations, contrôles et coûts

Site met à disposition toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect de l'article 28 du RGPD et de la présente annexe. Elle participe aux audits et inspections réalisés par le Client ou par un auditeur désigné par celui-ci et tenu à la confidentialité. Les contrôles réguliers sont annoncés avec un préavis raisonnable et planifiés pendant les heures ouvrables habituelles. Une violation de données, un soupçon concret ou une demande d'une autorité de contrôle peut nécessiter un contrôle plus rapide. La sécurité et les droits des tiers sont protégés sans vider le droit d'audit de sa substance ; les rapports existants peuvent servir de premier élément de preuve.

Les éventuels frais raisonnables liés à une assistance ou à des contrôles supplémentaires sont convenus séparément à l'avance. Les accords sur les frais ne peuvent empêcher ni entraver de manière déraisonnable les droits légaux, le traitement rapide des incidents ou les contrôles nécessaires. Le présent article ne crée aucun tarif automatique.

V.9 Restitution et suppression

À la fin d'un Service, le Client choisit entre la restitution et la suppression des données à caractère personnel traitées pour son compte dans le cadre de ce Service. Site l'informe de ce choix en temps utile et coordonne les opérations de clôture avec lui. À défaut de demande de restitution présentée dans le délai requis, l'instruction de supprimer les données s'applique. En cas de restitution, Site met les données à disposition au moyen des fonctions d'export disponibles ou d'une autre procédure convenue, dans un format lisible et couramment utilisé ; l'exercice de ce droit ne dépend pas d'un export préalable effectué par le Client.

Site supprime les données actives dès la fin du Service ou à l'issue de la restitution choisie. Les copies restantes sont également supprimées ; les copies de sauvegarde ordinaires le sont au plus tard dans les 60 jours suivant la fin du Service, par suppression ou écrasement définitif. Dans l'intervalle, elles sont isolées et leur accès est restreint. Si elles sont utilisées pour une restauration nécessaire, les données déjà destinées à être supprimées le sont à nouveau. Ce délai maximal prévaut sur tout cycle habituel de sauvegarde plus long.

Si le droit de l'Union ou le droit d'un État membre impose une conservation plus longue, Site en informe le Client dans la mesure autorisée, isole les données, limite leur utilisation à la finalité légale et les supprime à l'expiration de la durée requise. À la demande du Client, Site confirme la clôture et le traitement des copies restantes. Ces obligations s'appliquent également à la fin d'un Service individuel et aux sous-traitants ultérieurs.

V.10 Articulation avec les conditions générales

La responsabilité du Client concernant ses propres systèmes, contenus et sauvegardes, prévue par les conditions générales, demeure applicable. La présente annexe porte sur les données à caractère personnel traitées dans le cadre des Services fournis par Site et sur les copies gérées par Site ; elle n'accorde aucune garantie générale supplémentaire de restauration ou de disponibilité. La suspension ou la résiliation des Services ne porte pas atteinte aux obligations de sécurité, de confidentialité, de restitution et de suppression. Les accords commerciaux relatifs à la responsabilité restent applicables dans la mesure autorisée par la loi et compatible avec la présente annexe ; les droits impératifs et la responsabilité découlant du RGPD ne sont pas limités.

Les modifications sont consignées par écrit ou par voie électronique. Les modifications concernant les fournisseurs sont régies par V.6. Les obligations de confidentialité, de protection, de contrôle nécessaire et de clôture perdurent jusqu'à la clôture complète et licite. Contact pour les instructions et les questions relatives à la protection des données : support@site.eu. Site B.V., Operetteweg 7, 1323 VJ Almere, Pays-Bas ; numéro d'immatriculation à la Chambre de commerce 53309847.

A. Traitement et mesures de sécurité

A.1 Objet, nature et finalité

Stockage, mise à disposition, transfert, réception, consultation, sécurisation, sauvegarde, restauration, migration et suppression dans le cadre des services souscrits d'hébergement, de courrier électronique, de bases de données, de DNS, de sites web/boutiques en ligne et d'assistance. L'assistance par IA comprend le support technique nécessaire et les fonctionnalités d'assistance par IA choisies par le Client pour les sites web dans le cadre des Services de Site. Elle ne comprend pas le transfert non sollicité de boîtes aux lettres, de bases de données ou de sauvegardes complètes. Le traitement confié dure aussi longtemps que le Service concerné et les opérations de clôture prévues à V.9.

A.2 Données et personnes concernées

Selon l'utilisation : contenu des sites web et des bases de données, courriers électroniques et métadonnées, noms et coordonnées, données de communication, contractuelles, de commande et de transaction, noms d'utilisateur, autorisations, informations d'accès, adresses IP, journaux d'utilisation, d'erreur et de sécurité, contenu des demandes d'assistance ainsi que données à caractère personnel figurant dans les zones DNS ou le trafic DNS. Les personnes concernées peuvent être des visiteurs, utilisateurs, clients, prospects, salariés, fournisseurs, contacts professionnels, expéditeurs, destinataires et personnes mentionnées dans le contenu du Client.

Tout traitement ciblé de catégories particulières de données à caractère personnel au sens de l'article 9 du RGPD ou de données relatives aux condamnations pénales et aux infractions au sens de l'article 10 du RGPD nécessite un accord documenté préalable précisant la finalité, les données, les personnes concernées et les mesures supplémentaires. Le Client répond de la fourniture licite des données, de la communication des informations requises aux personnes concernées et de la légitimité des instructions données.

A.3 Emplacements et contrôle des accès

Les fichiers des sites web, les courriers électroniques, les bases de données et les sauvegardes gérées par Site sont hébergés dans l'UE. Deux des quatre serveurs DNS sont situés hors UE ; ils n'hébergent aucun de ces contenus clients. Cet engagement d'hébergement dans l'UE ne couvre pas automatiquement l'IA externe, l'enregistrement de domaines ou les données de trafic DNS. V.6 et V.7 s'appliquent aux données à caractère personnel traitées dans le cadre de ces opérations.

Les comptes d'administration de Site et de SinnerG sont protégés par une authentification multifacteur (MFA). Site limite et actualise les droits en fonction des tâches et les révoque en cas de départ ou de changement de fonction. Les secrets et les données d'accès sont protégés ; l'accès du support est limité à ce qui est nécessaire. Les personnes autorisées sont tenues à la confidentialité.

A.4 Mise en œuvre technique et organisationnelle

Site documente les transferts sécurisés, le chiffrement utilisé, la séparation des données clients, les accès administratifs et la journalisation de sécurité. Les systèmes sont mis à jour en fonction des risques ; les vulnérabilités et les incidents sont suivis et traités. Site tient à disposition des informations sur les contrôles d'accès physiques des centres de données utilisés.

Site documente la fréquence, les emplacements et les contrôles d'accès de ses sauvegardes, ses procédures de restauration et ses tests périodiques de restauration. Elle assure de manière vérifiable l'exportation, la suppression et l'écrasement des données, réduit au minimum les données d'assistance et sépare les données devant être conservées en vertu de la loi. Les responsabilités, la formation du personnel, le traitement des incidents et l'évaluation périodique des mesures sont documentés. Les modalités concrètes doivent être adaptées au Service et aux risques et être suffisamment justifiées sur demande.

B. Prestataires et chaîne de traitement

Version du registre : 23 novembre 2026. Les entreprises ci-dessous sont répertoriées pour les services indiqués, dans la mesure où elles participent effectivement au traitement confié. Les données à caractère personnel ne peuvent être traitées que si les accords de sous-traitance requis et, le cas échéant, les garanties de transfert sont préalablement en vigueur. Site met à disposition sur demande la chaîne complète et à jour de traitement et d'accès ; V.6 régit les modifications.

B.1 Hébergement, DNS et IA

Entreprise et contact	Mission et périmètre
Leaseweb Netherlands B.V. Hessenbergweg 95, 1101 CX Amsterdam, Pays-Bas privacy@leaseweb.com	Hébergement et infrastructure de centre de données ; contenu hébergé et sauvegardes gérées dans l'UE.
SinnerG B.V. Keurenplein 41 - Box E9500, 1069 CD Amsterdam, Pays-Bas info@sinnerg.nl	Gestion technique et assistance ; accès nécessaire aux données d'hébergement, de configuration, de journalisation et d'assistance.
Hetzner Online GmbH Industriestraße 25, 91710 Gunzenhausen, Allemagne data-protection@hetzner.com	Infrastructure d'hébergement, de sauvegarde et DNS. Contenu hébergé et sauvegardes dans l'UE ; le DNS peut être traité hors UE.
OVH B.V. Hogehilweg 16, 1101 CD Amsterdam, Pays-Bas dpo@ovh.com	Infrastructure DNS ; zones et données nécessaires de trafic, de gestion et de sécurité. Aucun contenu hébergé ni sauvegarde correspondante.
STRATO GmbH Otto-Ostrowski-Straße 7, 10249 Berlin, Allemagne datenschutz@strato.de	Infrastructure DNS, zones DNS et données techniques nécessaires de trafic et de sécurité.
OpenAI Ireland Limited 1st Floor, The Liffey Trust Centre, 117-126 Sheriff Street Upper, Dublin 1, D01 YC43, Irlande privacy@openai.com	Services d'IA à usage professionnel pour la finalité prévue à A.1. Le traitement peut avoir lieu hors UE, notamment aux États-Unis ; le DPA applicable et les conditions de transfert sont requis.
Anthropic Ireland, Limited 6th Floor, South Bank House, Barrow Street, Dublin 4, D04 TR29, Irlande privacy@anthropic.com	Services Claude à usage professionnel pour la finalité prévue à A.1. Le stockage est régi par les conditions standard du fournisseur aux États-Unis ; les autres pays dépendent du Service et de la chaîne effectivement utilisés.
Google Cloud EMEA Limited 70 Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Irlande Contact pour la protection des données via l'adresse postale ci-dessus et les conditions du service	Gemini API / Google AI Studio soumis aux conditions Paid Services à usage professionnel. Aucun traitement exclusivement européen n'est garanti ; les journaux de sécurité peuvent être traités partout dans le monde.

Site documente les pays effectifs, les emplacements des journaux et les autres entreprises intervenant dans le traitement DNS hors UE, et communique ces informations avant le traitement concerné. Le caractère public des informations DNS n'exclut ni la présence de données à caractère personnel ni l'application des obligations prévues à V.7.

B.2 Intelligence artificielle à usage professionnel

Site utilise uniquement les données nécessaires et supprime ou pseudonymise les données à caractère personnel lorsque cela est possible. Aucune autorisation n'est accordée pour entraîner des modèles, améliorer des produits de manière générale, partager volontairement des données ou utiliser des fonctions de retour d'information similaires avec des données clients. Le traitement n'est autorisé que dans le cadre des conditions professionnelles applicables de sous-traitance et d'une configuration de compte appropriée. Le Service exact, l'entité contractante, les pays, les destinataires ultérieurs, la durée de conservation et les garanties de transfert doivent être documentés au préalable. La mention d'un fournisseur d'IA ne vaut pas autorisation générale d'utiliser d'autres produits, des intégrations de recherche externes ou de rendre les données publiques.

B.3 Enregistrement de noms de domaine

Realtime Register B.V., Burgemeester Drijbersingel 51, 8021 JB Zwolle, Pays-Bas ; sales@realtimeregister.com ; +31 38 453 0759, assure l'enregistrement, le renouvellement et le transfert, avec les registres de domaines compétents pour l'extension choisie. Les données nécessaires relatives au domaine, au titulaire, aux contacts et aux aspects techniques sont traitées à cette fin. Les noms de domaine individuels ne sont pas énumérés dans la présente annexe. Site communique l'identité ainsi que les coordonnées et les informations de confidentialité des registres de domaines concernés par l'intermédiaire de l'enregistrement, du compte client ou du support.

Un bureau d'enregistrement ou un registre agit en qualité de responsable du traitement indépendant dans la mesure où il détermine ses propres finalités et moyens essentiels ou exécute ses propres missions légales ou réglementaires. Pour les activités qu'il exerce en qualité de sous-traitant, la présente annexe ainsi que V.6/V.7 s'appliquent. Une nouvelle extension de domaine nécessite, le cas échéant, une nouvelle évaluation de la chaîne de traitement et des transferts ; l'hébergement dans l'UE ne signifie pas que toutes les opérations d'enregistrement ont lieu dans l'UE.

B.4 Clôture des anciens dossiers Freshdesk

Freshdesk n'est plus utilisé pour les nouveaux dossiers d'assistance. Les obligations de protection et de clôture continuent de s'appliquer jusqu'à la suppression des éventuelles données à caractère personnel restantes provenant d'une utilisation antérieure. Freshworks Inc., 2950 S. Delaware Street, Suite 201, San Mateo, CA 94403, États-Unis, legal@freshworks.com / dpo@freshworks.com, est mentionnée uniquement pour ces opérations de clôture. Site veille à la restitution ou à la suppression nécessaire et en conserve la preuve.

B.5 Messagerie d'assistance via Bird

Bird B.V. (anciennement MessageBird), Keizersgracht 268, 1016 EV Amsterdam, Pays-Bas (privacy@bird.com), gère les messages du service d'assistance de Site sur WhatsApp et Telegram. Selon le canal, Bird traite les coordonnées et identifiants de messagerie, les messages et pièces jointes, les horodatages et les données de remise. Bird est sous-traitant de Site pour les échanges que Site gère dans le cadre de ses propres relations clients. Lorsqu'une demande d'assistance contient des données personnelles que Site traite pour le compte du Client, Site fait appel à Bird en tant que sous-traitant ultérieur pour ces données conformément aux articles V.6 et V.7.

Les conditions de la plateforme choisie s'appliquent aussi au canal. Pour WhatsApp for Business, Bird mentionne notamment WhatsApp Ireland Limited, avec traitement aux États-Unis. Les autres destinataires et lieux de traitement dépendent de la plateforme et de la région du compte. Site fournit des informations sur la chaîne de traitement applicable. Bird peut agir en tant que responsable du traitement pour ses propres finalités, notamment la sécurité et le respect de ses obligations légales.

C. Relations de Site avec ses propres clients

C.1 Paiements à Site

Site utilise Mollie et, pour certains paiements, PayPal afin d'encaisser le prix de ses propres services. Mollie gère notamment les paiements par carte, les prélèvements, les paiements en ligne et les autorisations de paiement. Selon le mode de paiement, Site communique les données d'identification, de commande et de transaction nécessaires au prestataire de paiement et, le cas échéant, aux sociétés de son groupe qui interviennent dans la transaction. Le prestataire peut aussi recevoir des données de paiement directement du payeur.

Site est responsable du traitement pour sa propre facturation et sa comptabilité. Pour les services de paiement courants, Mollie et PayPal sont responsables de traitement indépendants dans la mesure où ils déterminent les finalités et les moyens du traitement, notamment pour exécuter les paiements, prévenir la fraude et respecter la réglementation financière. Ces informations concernent les paiements à Site. Les rôles sont appréciés séparément pour les autres produits ou les paiements que Site pourrait traiter pour le compte du Client.

C.2 Publicité de Site

Google Ads et les autres activités publicitaires propres de Site sont exclues du traitement confié dans la mesure où Site agit en qualité de responsable du traitement. La présente annexe n'autorise pas l'utilisation à ces fins des données traitées pour le compte du Client.

Documentation des prestataires

Les sources ci-dessous donnent accès aux informations des fournisseurs. Seules les conditions et garanties contraignantes pour le compte effectivement utilisé font foi. Site tient à disposition les versions applicables et l'intégralité des informations relatives à la chaîne de traitement. Les modifications publiées sur le site d'un fournisseur ne remplacent pas la procédure d'information et d'opposition prévue à V.6.

Leaseweb
SinnerG
Hetzner
OVH
STRATO
OpenAI
Anthropic
Gemini API
Google DPA
Realtime Register
Freshworks
Bird DPA
Bird – sous-traitants ultérieurs
Mollie
PayPal
IANA – Root Zone Database