

CONDITIONS PARTICULIÈRES

Serveurs de jeux

Location de serveurs de jeux (Minecraft, FiveM, Rust, ARK, Palworld et les autres jeux du catalogue) hébergés en France, protection anti-DDoS comprise, et de leurs options.

HelloServ est une marque de FLEXICORE SAS, société par actions simplifiée immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 989 715 958, dont le siège est situé Bureau 326, 78 avenue des Champs-Élysées, 75008 Paris.

Sommaire

Article 1 : Objet et documents applicables

Article 2 : Description du service

Article 3 : Commande, mise en service et changement d'offre

Article 4 : Contenu et utilisation du serveur

Article 5 : Protection anti-DDoS

Article 6 : Options

Article 7 : Sauvegardes

Article 8 : Données personnelles hébergées pour le client

Article 9 : Durée, renouvellement et fin du service

Article 10 : Disponibilité, maintenance et responsabilité

Article 1 : Objet et documents applicables

- 1.1. Les présentes conditions particulières s'appliquent aux serveurs de jeux commandés sur helloserv.fr ou depuis l'espace client HelloServ, ainsi qu'à leurs options.
- 1.2. Elles complètent les Conditions générales de vente (CGV) et les Conditions générales d'utilisation (CGU) de HelloServ, publiées sur la page Mentions légales du site. En cas de contradiction, elles prévalent sur les CGV et les CGU pour le service qu'elles visent ; pour tout ce qu'elles ne règlent pas, les CGV et les CGU s'appliquent.
- 1.3. Le client les accepte en validant sa commande. Elles restent consultables à tout moment sur la page Mentions légales du site et dans la page Documents de l'espace client.
- 1.4. La version applicable est celle en vigueur au jour de la commande ou du renouvellement. Une nouvelle version est publiée sur le site et signalée dans l'espace client ; elle s'applique à partir du renouvellement qui suit sa publication.

Article 2 : Description du service

- 2.1. HelloServ met à la disposition du client un serveur exécutant le jeu choisi à la commande, hébergé dans ses installations en France, avec les ressources de l'offre retenue (processeur, mémoire vive, espace de stockage) telles qu'affichées sur le site au jour de la commande.
- 2.2. Le serveur s'administre depuis le panel de jeu fourni par HelloServ : démarrage et arrêt, console, fichiers et paramètres. Selon le jeu, des outils de l'éditeur ou de la communauté sont préinstallés (par exemple txAdmin pour FiveM).
- 2.3. Le serveur fonctionne sur une machine partagée avec d'autres serveurs de jeux. L'usage raisonnable des ressources prévu à l'article 7 des CGU s'applique : une consommation disproportionnée qui dégrade le service des autres clients peut être limitée, après information du client.

Article 3 : Commande, mise en service et changement d'offre

3.1. Le serveur est mis en service après réception du paiement, dans les conditions de l'article 3 des CGV (Commande et activation).

3.2. Le client choisit le jeu et, selon le cas, sa version, son modpack ou son framework. Certains jeux demandent une démarche du client auprès de l'éditeur : pour FiveM et RedM, le client crée sa clé de licence sur le portail Cfx.re et la renseigne dans le panel. HelloServ ne fournit pas cette clé.

3.3. Le service étant exécuté dès la commande, à la demande expresse du client, le droit de rétractation ne s'applique pas (article 11 des CGV, Ventes finales).

3.4. Le client peut passer à une offre supérieure ou ajouter une option en cours de période depuis son espace client. La différence de prix est facturée au prorata de la durée restante jusqu'à l'échéance du serveur.

Article 4 : Contenu et utilisation du serveur

4.1. Le client est seul responsable du contenu de son serveur (mondes, cartes, mods, plugins, scripts et ressources) et de son exploitation : réglages, droits accordés aux joueurs, modération et règles de sa communauté.

4.2. Le client respecte les licences et conditions d'utilisation des éditeurs et des plateformes qu'il utilise, notamment le contrat de licence utilisateur final de Minecraft et les conditions de la plateforme Cfx.re pour FiveM et RedM, y compris pour toute monétisation de son serveur. HelloServ n'est pas partie à ces relations.

4.3. Le serveur sert à faire tourner le jeu commandé et ses extensions. Sont exclus notamment : le minage de cryptomonnaies, l'hébergement d'un service sans rapport avec le jeu (VPN, envoi de courriels en nombre, site sans lien avec le serveur) et toute attaque ou analyse non sollicitée de systèmes tiers. Ces usages relèvent des articles 6 et 8 des CGU (Contenus interdits, Suspension des services en cas d'abus).

4.4. Les mods, plugins, scripts et ressources de tiers sont installés sous la responsabilité du client. Lorsqu'une ressource contient un code malveillant (porte dérobée, mineur de cryptomonnaie, outil d'attaque), HelloServ peut la désactiver ou arrêter le serveur pour protéger le client, ses joueurs et l'infrastructure, et en informe le client.

4.5. Lorsqu'un contenu manifestement illicite ou une atteinte aux droits d'un tiers lui est notifié, HelloServ peut rendre ce contenu ou le serveur inaccessible, dans les conditions des articles 6 et 8 des CGU.

Article 5 : Protection anti-DDoS

5.1. Chaque serveur de jeu bénéficie sans supplément de la protection anti-DDoS de HelloServ, assurée avec un prestataire spécialisé (article 5 des CGU). Les attaques sont détectées et filtrées automatiquement. Cette protection relève d'une obligation de moyens : une attaque d'une ampleur ou d'une nature exceptionnelle peut dégrader ou interrompre temporairement le service.

5.2. Lorsqu'une attaque dépasse les capacités de filtrage ou menace l'infrastructure commune, HelloServ ou ses fournisseurs de transit peuvent rendre l'adresse visée temporairement injoignable, le temps nécessaire à la protection des autres clients.

5.3. Une interruption causée par une attaque venant d'un tiers, alors que la protection était en place, ne donne lieu à aucun remboursement.

5.4. Le client ne lance ni ne fait lancer de test de charge ou d'attaque simulée (stress test, booter) vers son serveur ou vers l'infrastructure de HelloServ sans accord écrit préalable. Un tel test est traité comme une attaque et peut entraîner la suspension du service (article 8 des CGU).

5.5. L'option Anti-DDoS Plus complète la protection, selon le jeu : suivi des attaques en temps réel, alertes et support renforcé ; pour FiveM, filtrage avancé des connexions et relais de connexion dédié, activés automatiquement. Son contenu exact est décrit sur le site.

Article 6 : Options

6.1. Les options sont facturées en plus du serveur, pour la même période, et prennent fin avec lui.

6.2. FlexiConfig est une prestation d'assistance : les techniciens de HelloServ aident le client à configurer son serveur (installation de mods, de plugins ou de ressources, réglages). Le client reste responsable de ses choix et de son contenu ; FlexiConfig ne comprend ni développement sur mesure ni correction d'un mod, d'un plugin ou d'un script tiers.

6.3. Le Support Prioritaire donne au client les délais de réponse prévus à l'article 14 des CGV (Support technique).

6.4. Avec l'option Nom de domaine, HelloServ enregistre le nom choisi, le renouvelle tant que l'option est active et le fait pointer vers le serveur. À la fin de l'option, HelloServ cesse de le renouveler.

Article 7 : Sauvegardes

7.1. Le client reste responsable de la sauvegarde de ses données (article 7 des CGV, Sauvegardes et données). Il conserve hors du serveur une copie de ses mondes, de ses configurations et de ses ressources.

7.2. L'option Sauvegardes réserve au serveur un espace de sauvegarde et y réalise chaque jour une sauvegarde automatique, restaurable depuis le panel. Les sauvegardes sont conservées dans la limite de cet espace. HelloServ met en œuvre les moyens nécessaires à leur bon fonctionnement, sans pouvoir garantir qu'une sauvegarde donnée soit complète, notamment lorsque le jeu écrivait des fichiers au moment de la sauvegarde.

Article 8 : Données personnelles hébergées pour le client

8.1. Pour les données personnelles que le client traite sur son serveur (pseudonymes, adresses IP ou identifiants de ses joueurs, par exemple), le client est responsable du traitement et HelloServ agit comme sous-traitant au sens de l'article 28 du règlement général sur la protection des données (RGPD). Le présent article en fixe les conditions.

8.2. HelloServ traite ces données uniquement pour fournir le service, selon les instructions du client que constituent sa commande et son usage du service. Elle les héberge en France et n'y accède qu'à la demande du client pour traiter une demande de support, ou lorsque la loi ou la sécurité de l'infrastructure l'impose. Les personnes qui y accèdent sont tenues à la confidentialité.

8.3. HelloServ met en œuvre des mesures de sécurité adaptées pour l'infrastructure qu'elle gère ; la sécurité de ce que le client installe et configure sur son serveur lui incombe.

8.4. HelloServ informe le client de tout recours à un sous-traitant ultérieur ayant accès à ces données. Elle l'aide, dans la mesure de ce que le service permet, à répondre aux demandes des personnes concernées, lui notifie toute violation de ces données dans les meilleurs délais après en avoir eu connaissance et lui fournit, sur demande, les informations nécessaires pour démontrer le respect du présent article.

8.5. À la fin du service, ces données sont supprimées dans les conditions de l'article 9.3.

Article 9 : Durée, renouvellement et fin du service

9.1. Le serveur est souscrit pour la période choisie à la commande (mois, trimestre ou année), sans engagement au-delà de cette période. Le renouvellement automatique et sa désactivation suivent l'article 9 des CGV (Durée, renouvellement et résiliation).

9.2. Un serveur qui n'est pas renouvelé à son échéance, faute de paiement ou parce que le client a désactivé le renouvellement, est suspendu. Le serveur et ses données sont conservés pendant cinq (5) jours après l'échéance : pendant ce délai, le client peut régulariser sa situation depuis son espace client ou auprès du support.

9.3. Passé ce délai, le serveur est supprimé définitivement avec ses fichiers et ses sauvegardes, sans récupération possible. Ce délai remplace, pour les serveurs de jeux, celui de l'article 9 des CGV. Il appartient au client de récupérer ses fichiers avant l'échéance.

9.4. La résiliation à l'initiative de HelloServ suit l'article 10 des CGV. Une suspension ou une résiliation prononcée pour manquement aux CGU, aux CGV ou aux présentes conditions ne donne lieu à aucun remboursement.

Article 10 : Disponibilité, maintenance et responsabilité

10.1. HelloServ ne s'engage pas sur un taux de disponibilité chiffré. L'état de ses services est publié en temps réel sur status.helloserv.fr ; un incident se signale par ticket depuis l'espace client.

10.2. HelloServ ne répond pas des interruptions ou dysfonctionnements qui tiennent au jeu lui-même ou à son éditeur : mise à jour du jeu qui rend un mod incompatible, panne des services d'authentification ou de la plateforme de l'éditeur (Microsoft, Cfx.re, Steam, par exemple).

10.3. Sauf urgence, les opérations de maintenance prévues sont annoncées à l'avance dans les actualités du panel ou sur la page d'état, et programmées de préférence aux heures de faible affluence.

10.4. Lorsqu'une panne imputable à HelloServ rend le serveur indisponible plus de vingt-quatre (24) heures d'affilée, HelloServ prolonge gratuitement le service d'une durée égale à celle de l'indisponibilité, en reportant d'autant sa date d'échéance. L'indisponibilité se compte du début de la panne, tel que le constate la supervision de HelloServ ou, à défaut, de l'ouverture du ticket du client, jusqu'au rétablissement du service. Le client en fait la demande par ticket depuis son espace client dans les trente (30) jours qui suivent le rétablissement.

10.5. Ne donnent pas lieu à prolongation les interruptions dues à une attaque (article 5), à une maintenance annoncée (article 10.3), au jeu ou à son éditeur (article 10.2) ou à une action du client sur son serveur (configuration, mods, plugins). Pour le client professionnel, la prolongation de l'article 10.4 tient lieu d'indemnisation de l'indisponibilité, sauf faute lourde ou intentionnelle.

10.6. Lorsque le client agit à titre professionnel, la responsabilité de HelloServ est limitée aux dommages directs et plafonnée aux sommes qu'il a payées pour le service en cause pendant les douze (12) mois précédant le fait générateur ; les dommages indirects (perte de chiffre d'affaires, de données, de joueurs ou d'image) ne sont pas indemnisés. Cette limite ne s'applique pas en cas de faute lourde ou intentionnelle. Le client consommateur conserve l'ensemble des droits que lui reconnaît la loi.