

## CONDITIONS PARTICULIÈRES

# Serveurs dédiés

Location de serveurs physiques réservés au client, installés dans nos baies en France, avec port de 1 Gbps et 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, livraison et options en cours de période

**Article 4 :** Matériel et pannes

**Article 5 :** Administration et sécurité

**Article 6 :** Usages interdits et signalements d'abus

**Article 7 :** Adresses IP

**Article 8 :** Protection anti-DDoS

**Article 9 :** Données, logiciels et licences

**Article 10 :** Options

**Article 11 :** Données personnelles hébergées pour le client

**Article 12 :** Durée, renouvellement et fin du service

**Article 13 :** Disponibilité, maintenance et responsabilité

## Article 1 : Objet et documents applicables

**1.1.** Les présentes conditions particulières s'appliquent à la location de serveurs dédiés commandés sur hello-serv.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 loue au client un serveur physique qui lui est réservé, installé dans ses baies en France, dans la configuration retenue à la commande (processeur, mémoire vive, stockage et options de mémoire ou de disque), sous réserve des variations équivalentes prévues à l'article 5 des CGV (Variation des configurations).

**2.2.** Le serveur est relié au réseau par un port de 1 Gbps, avec une adresse IPv4. Le trafic n'est pas facturé au volume ; les débits s'entendent au sens de l'article 6 des CGV (Bande passante et performance réseau) et dans le respect de l'usage raisonnable de l'article 13 des CGV.

**2.3.** Le serveur reste la propriété de FLEXICORE SAS. Le client n'y a pas d'accès physique.

## Article 3 : Commande, livraison et options en cours de période

**3.1.** Le serveur est livré avec le système d'exploitation choisi à la commande, dans un délai qui peut atteindre 7 jours ouvrés (article 4 des CGV, Disponibilité des serveurs dédiés). Si HelloServ ne peut pas le livrer dans ce délai, la commande est intégralement remboursée (article 12 des CGV).

**3.2.** Les frais d'installation éventuellement indiqués à la commande sont dus une fois, à la commande. Ils ne sont pas remboursables, sauf dans le cas de l'article 3.1.

**3.3.** Hors ce cas, le service étant exécuté dès la commande, à la demande expresse du client, le droit de rétractation ne s'applique pas et la vente est ferme (articles 11 et 12 des CGV).

**3.4.** Une option ajoutée en cours de période est facturée au prorata de la durée restante jusqu'à l'échéance du serveur.

## Article 4 : Matériel et pannes

**4.1.** HelloServ assure le maintien en état du matériel. En cas de panne d'un composant, HelloServ le remplace sans frais pour le client, dans les meilleurs délais mais sans délai garanti ; l'option Intervention prioritaire (article 10.2) fait passer le serveur en priorité.

**4.2.** Le client signale une panne par ticket depuis son espace client, en décrivant ce qu'il constate. Pour intervenir, HelloServ peut avoir à arrêter le serveur ; sauf urgence, le moment de l'intervention est convenu avec le client.

**4.3.** Une panne de disque peut entraîner la perte des données qu'il contient. Le remplacement d'un composant ne comprend ni la restauration des données ni la réinstallation des logiciels du client.

## Article 5 : Administration et sécurité

**5.1.** Le client est seul administrateur de son serveur. Il en assure la sécurité (mises à jour, pare-feu, mots de passe et clés d'accès) et répond de tout ce qui y est installé et exécuté, y compris par un tiers qui en aurait obtenu l'accès.

**5.2.** Le support de HelloServ porte sur le matériel, le réseau et la mise à disposition du serveur. À la demande du client et avec son accord, un technicien peut intervenir sur la machine pour diagnostiquer un problème ; l'administration courante du système et des logiciels du client n'est pas comprise dans le service.

**5.3.** Avec l'option IPMI, le client dispose de l'interface de gestion à distance du serveur (iDRAC ou iLO selon le modèle). Il garde ses identifiants confidentiels et répond de leur usage.

**5.4.** Un serveur qui émet une attaque ou du trafic malveillant, y compris à l'insu du client parce qu'il a été piraté, peut être isolé du réseau sans préavis, le temps de faire cesser ce trafic. HelloServ en informe le client, qui remet son serveur en état avant sa reconnexion.

## Article 6 : Usages interdits et signalements d'abus

**6.1.** Outre les contenus et usages interdits par l'article 6 des CGU, sont exclus notamment : l'envoi de courriels non sollicités, les analyses de ports ou de vulnérabilités visant des systèmes tiers sans leur accord, les attaques par déni de service, les services ouverts exploitables pour amplifier une attaque (résolveur DNS ou relais ouvert, par exemple) et l'émission de trafic avec une adresse source usurpée.

**6.2.** Le client ne lance ni ne fait lancer de test de charge ou d'attaque simulée vers son serveur ou vers l'infrastructure de HelloServ sans accord écrit préalable. Un tel test est traité comme une attaque.

**6.3.** Le port 25 (SMTP) sortant est fermé par défaut. L'option Port 25 l'ouvre ; HelloServ peut le refermer si le serveur envoie des courriels non sollicités ou si son adresse est inscrite sur une liste de blocage.

**6.4.** Les signalements d'abus reçus par HelloServ ([abuse@flexicore.fr](mailto:abuse@flexicore.fr)) sont transmis au client, qui y donne suite dans les meilleurs délais. En cas d'abus avéré ou d'atteinte à l'infrastructure, HelloServ peut suspendre le serveur ou son accès au réseau dans les conditions de l'article 8 des CGU.

## Article 7 : Adresses IP

**7.1.** Les adresses IP mises à disposition, y compris les adresses supplémentaires commandées en option, appartiennent aux ressources de FLEXICORE SAS (AS215124). Le client en a l'usage pendant la durée du service, pour ce seul service ; elles ne sont ni cessibles ni transférables.

**7.2.** Une adresse peut avoir été utilisée auparavant. HelloServ ne garantit pas qu'elle soit absente de toute liste de blocage au moment de sa remise ; à la demande du client, elle l'aide à en obtenir le retrait.

**7.3.** Pour une raison technique (migration d'infrastructure, réorganisation du réseau), HelloServ peut remplacer une adresse après en avoir prévenu le client au moins trente (30) jours à l'avance, sauf urgence technique ou de sécurité.

**7.4.** À la fin du service, les adresses reviennent à HelloServ et peuvent être attribuées à un autre client.

## Article 8 : Protection anti-DDoS

**8.1.** L'adresse IPv4 du serveur bénéficie sans supplément de la protection anti-DDoS de HelloServ, assurée avec un prestataire spécialisé (article 5 des CGU). Cette protection relève d'une obligation de moyens.

**8.2.** 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.

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

## Article 9 : Données, logiciels et licences

**9.1.** Le client reste responsable de la sauvegarde de ses données (article 7 des CGV, Sauvegardes et données) et en conserve une copie hors du serveur.

**9.2.** L'utilisation de Windows Server suppose une licence valide. Elle est fournie avec l'option Licence Windows, installée par HelloServ ; à défaut, le client répond de la régularité de la licence qu'il utilise.

**9.3.** À la fin du service, les disques sont effacés intégralement avant que le matériel ne soit attribué à un autre client.

## Article 10 : Options

**10.1.** Les options (mémoire, stockage, adresses IP supplémentaires, IPMI, Licence Windows, Port 25, Intervention prioritaire) sont facturées en plus du serveur, pour la même période, et prennent fin avec lui.

**10.2.** L'option Intervention prioritaire (anciennement GTR+) place le serveur en priorité dans l'ordre de remise en service et de remplacement du matériel après un incident. Elle ne comporte pas de délai de rétablissement chiffré.

## Article 11 : Données personnelles hébergées pour le client

**11.1.** Pour les données personnelles que le client traite sur son serveur, 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.

**11.2.** 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'avec l'accord du client pour une intervention qu'il a demandée (article 5.2), ou lorsque la loi ou la sécurité de l'infrastructure l'impose. Les personnes qui y accèdent sont tenues à la confidentialité.

**11.3.** HelloServ met en œuvre des mesures de sécurité adaptées pour l'infrastructure qu'elle gère ; la sécurité du système et des logiciels du serveur incombe au client (article 5.1).

**11.4.** 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.

**11.5.** À la fin du service, ces données sont effacées dans les conditions des articles 9.3 et 12.3.

## Article 12 : Durée, renouvellement et fin du service

**12.1.** Le serveur est loué pour la période choisie à la commande, sans engagement au-delà de cette période. Le renouvellement automatique et sa désactivation suivent l'article 9 des CGV (Durée, renouvellement et résiliation).

**12.2.** 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.

**12.3.** Passé ce délai, le serveur est repris et ses données sont effacées, sans récupération possible. Ce délai remplace, pour les serveurs dédiés, celui de l'article 9 des CGV.

**12.4.** 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 13 : Disponibilité, maintenance et responsabilité

**13.1.** 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](https://status.helloserv.fr).

**13.2.** 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.

**13.3.** 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'à la remise à disposition du serveur réparé. Le client en fait la demande par ticket depuis son espace client dans les trente (30) jours qui suivent cette remise à disposition.

**13.4.** Ne donnent pas lieu à prolongation les interruptions dues à une attaque (article 8), à une maintenance annoncée (article 13.2) ou à une action du client sur son serveur (configuration, logiciels installés). Pour le client professionnel, la prolongation de l'article 13.3 tient lieu d'indemnisation de l'indisponibilité, sauf faute lourde ou intentionnelle.

**13.5.** 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 clientèle 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.