CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE · DOCUMENT CONTRACTUEL

Conditions particulières — Conteneurs Docker managés

Ce document réunit les **conditions particulières** de votre offre et les **conditions générales** applicables à l'ensemble des services DINAO. Les deux forment un contrat indissociable.

PRESTATAIRE	IMMATRICULATION	PÉRIMÈTRE
DINAO — SARL au capital de 50 000 €	**RCS Toulon 448 091 181**	**Conteneurs Docker managés**

VERSION

5 octobre 2026

Conditions particulières · Conteneurs Docker managés

Conteneur Découverte · Standard · Performance · Intensif

> **Les conditions générales de vente DINAO font partie intégrante du présent contrat.** Les présentes conditions particulières les complètent sans s'y substituer : en cas de contradiction sur un point technique propre au Service, elles prévalent ; pour tout le reste, les conditions générales s'appliquent. Elles sont consultables à l'adresse dinao.com/cgv et reproduites dans le PDF de ce contrat.

1. Description du Service

DINAO met à disposition du Client un environnement d'exécution conteneurisé, hébergé en France, comprenant : le déploiement d'une application choisie dans le catalogue applicatif, une allocation de ressources selon le palier souscrit, un nom de domaine d'hébergement, un certificat TLS, ainsi qu'une interface de gestion accessible depuis l'espace client.

PALIER	PROCESSEUR	MÉMOIRE	STOCKAGE	BANDE PASSANTE SORTANTE INCLUSE	PORTS PUBLICS	COMPTES VPN (OPTION)
Découverte	1 vCPU	2 Go	20 Go	200 Go/mois	1	2 maximum

PALIER	PROCESSEUR	MÉMOIRE	STOCKAGE	BANDE PASSANTE SORTANTE INCLUSE	PORTS PUBLICS	COMPTES VPN (OPTION)
Standard	2 vCPU	4 Go	40 Go	500 Go/mois	2	5 maximum
Performance	4 vCPU	8 Go	80 Go	1 To/mois	4	10 maximum
Intensif	8 vCPU	16 Go	160 Go	2 To/mois	8	25 maximum

Les ressources indiquées constituent des plafonds. Le Service s'exécute sur une infrastructure mutualisée : plusieurs conteneurs de clients distincts peuvent partager un même serveur physique, chacun étant isolé des autres.

Bande passante. Chaque palier inclut un volume de bande passante sortante (trafic émis par le conteneur vers Internet), calibré pour un usage normal de l'application déployée. Ce volume n'est pas une limite technique bloquante : un dépassement n'entraîne ni coupure automatique du Service, ni facturation immédiate au gigaoctet. DINAO en informe le Client et lui propose, si l'usage constaté le justifie, un palier mieux adapté. Les applications dont l'usage normal implique un flux sortant important — notamment la visioconférence et le streaming vidéo — sont signalées comme telles sur leur fiche du catalogue applicatif ; il est recommandé de choisir un palier au moins égal à celui indiqué sur la fiche pour ce type d'usage. Si vous avez besoin d'aide pour dimensionner le palier au regard de vos usages, on vous invite à vous rapprocher du support technique DINAO avant souscription.

2. Nature de l'infogérance

DINAO assure l'exploitation de l'infrastructure : disponibilité des serveurs, réseau, système hôte, sauvegardes de la plateforme, supervision et sécurité du socle.

Le Client demeure responsable de son application : de son contenu, de ses données, de sa configuration applicative, de ses comptes utilisateurs et de leur sécurité, ainsi que du choix des versions qu'il déploie. DINAO n'administre pas l'intérieur du conteneur et n'accède pas aux données applicatives du Client, sauf demande expresse de sa part dans le cadre d'une assistance.

Le présent article définit le **périmètre** de l'infogérance : ce dont DINAO se charge. Les **délais** dans lesquels les demandes du Client sont traitées relèvent de l'article 9, qui décrit le niveau inclus et les niveaux garantis pouvant être souscrits.

3. Ouverture de ports et exposition sur Internet

Le Client peut ouvrir, depuis son espace client, un nombre de ports publics déterminé par son palier. Les ports nécessaires au fonctionnement de l'application, posés par DINAO, ne s'imputent pas sur ce quota et ne peuvent être fermés.

- Le mode par défaut restreint l'accès aux adresses IP que le Client déclare. L'ouverture à toutes les adresses est possible en TCP, sous la responsabilité exclusive du Client.
- En UDP, l'ouverture à toutes les adresses n'est pas proposée, afin de prévenir l'usage du Service comme réflecteur d'attaques par amplification.
- Certains ports sont interdits pour des raisons de sécurité, notamment le port 25 (SMTP sortant, cf. encadré ci-dessous) et ceux liés à l'administration système.
- En cas de passage à un palier inférieur, les ports excédant le nouveau quota sont fermés, les plus récemment ouverts en premier. Les ports nécessaires au fonctionnement sont préservés.

Le port 25 (SMTP sortant) est bloqué en permanence sur l'ensemble des paliers, sans possibilité d'ouverture sur demande. Cette mesure protège la réputation des adresses IP de l'infrastructure DINAO, partagées entre plusieurs Clients, contre un usage détourné à des fins d'émission massive de courrier électronique non sollicité ; elle interdit de fait tout routage direct de courrier électronique sortant depuis le Service. Pour les fonctions d'envoi de courrier électronique de son application (notifications, campagnes…), le Client doit recourir à un service de soumission authentifiée (relais SMTP tiers, plateforme d'envoi transactionnel ou marketing). Dans le cas d'envois limités en volume et en rythme, compatibles avec les conditions de nos serveurs de messagerie, il pourra utiliser les paramètres d'envoi d'un compte de messagerie souscrit chez DINAO.
Exposer un service sur Internet relève de la décision du Client. Il lui appartient de s'assurer que l'application exposée est à jour, correctement configurée et protégée par des identifiants robustes. DINAO ne saurait être tenue responsable d'une compromission résultant de l'exposition volontaire d'un service, ni du contenu accessible par ces ports.

4. Accès VPN (option)

Le Client peut souscrire une option d'accès privé par tunnel chiffré (WireGuard), facturée au nombre de comptes utilisateurs. Chaque compte correspond à un appareil.

4.1 Remise et conservation des configurations

À la création d'un compte, la configuration — comprenant la clé privée — est communiquée au Client **une seule fois**. DINAO ne la conserve pas : cette absence de conservation garantit que nul autre que le Client ne peut en faire usage. En cas de perte, le Client renouvelle le compte depuis son espace client, ce qui produit une nouvelle configuration et rend la précédente immédiatement inopérante.

4.2 Responsabilité du Client sur ses accès

Le Client est seul responsable de la conservation, de la distribution et de la révocation des configurations remises à ses utilisateurs. Toute connexion établie au moyen d'une configuration valide est réputée

effectuée par le Client.

4.3 Portée de l'accès

Le tunnel ne donne accès qu'aux services que le Client a expressément rendus joignables. Il ne constitue pas un accès à l'infrastructure de DINAO ni aux autres clients. Le Client peut, à sa convenance, fermer le port public d'un service devenu joignable par le tunnel ; il lui appartient de vérifier au préalable que ses utilisateurs disposent d'un accès VPN opérationnel.

4.4 Nombre de comptes

Le nombre de comptes utilisables correspond à la quantité souscrite, dans la limite du plafond du palier. En cas de diminution de la quantité souscrite, les comptes excédentaires cessent d'être opérants, les plus récemment créés en premier ; ils ne sont pas supprimés et redeviennent opérants si la quantité est de nouveau augmentée.

4.5 Disponibilité du tunnel

L'accès VPN emprunte le protocole UDP. Certains réseaux tiers (entreprises, hôtels, points d'accès publics) le filtrent. Cette impossibilité, extérieure à l'infrastructure de DINAO, ne peut ouvrir droit à indemnisation ni à résiliation pour manquement.

4.6 Résolution des noms de domaine dans le tunnel

Afin que le Client puisse continuer à joindre son application **par son nom de domaine** — et donc en HTTPS, avec un certificat valide — la configuration remise déclare un service de résolution de noms fourni par DINAO et joignable uniquement à l'intérieur du tunnel. Le Client en est informé par la documentation de mise en place qui lui est remise.

Portée. Ce service ne substitue de réponse que pour le seul nom de domaine associé au déploiement du Client. Toute autre demande de résolution est transmise, sans modification, à un résolveur public tiers. Aucune autre navigation du Client n'est redirigée ni altérée.

Conséquence à connaître. Tant que le tunnel est actif et que ce service est déclaré sur son appareil, les demandes de résolution de noms émises par cet appareil transitent par l'infrastructure de DINAO avant d'être transmises au résolveur tiers. DINAO **ne conserve ni ne journalise** ces demandes ; elles ne font l'objet d'aucune exploitation, d'aucun profilage et d'aucune communication à un tiers autre que la transmission technique nécessaire à la résolution.

Caractère facultatif. Le Client peut retirer cette déclaration de la configuration de son appareil. Il conserve alors l'accès à ses services par leurs adresses dans le tunnel, mais perd la possibilité de joindre son application par son nom de domaine et, par voie de conséquence, en HTTPS.

Confidentialité des échanges. Le trafic chiffré à destination de l'application du Client est relayé sans être déchiffré : DINAO n'accède ni au contenu des échanges, ni aux éléments protégés par le certificat du Client, qui reste présenté de bout en bout.

Limite. La résolution des noms autres que celui du déploiement dépend de la disponibilité du résolveur tiers. Son indisponibilité, extérieure à l'infrastructure de DINAO, ne peut ouvrir droit à indemnisation ni à résiliation pour manquement.

5. Configuration de l'application

Le Client peut modifier certains paramètres applicatifs de son déploiement depuis son espace client. Les éléments relevant de l'isolation, de la sécurité, de l'allocation de ressources et de la topologie réseau sont réservés à DINAO et ne sont pas modifiables ; une configuration comportant un élément non autorisé est refusée.

Le Client répond des conséquences des modifications qu'il apporte à son application, notamment d'une indisponibilité ou d'une perte de données qui en résulterait.

6. Versions et mises à jour applicatives

Le catalogue applicatif publie les versions disponibles. Le Client choisit la politique applicable à son déploiement, parmi une mise à jour automatique dans une même version majeure ou une mise à jour à sa seule initiative.

- Une sauvegarde préalable est réalisée avant toute mise à jour déclenchée par la plateforme.
- Le franchissement d'une version majeure requiert une action explicite du Client, en raison des ruptures de compatibilité qu'il peut entraîner.
- Le Client demeure responsable de la compatibilité de ses données et de ses paramètres avec la version qu'il choisit.

7. Sauvegardes et données

DINAO réalise chaque jour une sauvegarde complète des données du déploiement — l'ensemble de ses volumes : fichiers de l'application et base de données —, à l'horaire choisi par le Client depuis son espace client ; un horaire est proposé par défaut à la création du déploiement. L'application est brièvement arrêtée pendant la copie, afin de garantir la cohérence de la sauvegarde.

- Sept (7) sauvegardes au plus sont conservées par déploiement, sauvegardes réalisées à la demande du Client comprises ; les plus anciennes sont supprimées au fur et à mesure.
- Les sauvegardes sont stockées sur l'infrastructure qui héberge le déploiement ; leur volume est décompté de l'espace disque du palier souscrit.
- Le Client peut désactiver la sauvegarde quotidienne ; aucune sauvegarde automatique n'est alors réalisée, sous sa seule responsabilité.
- Un déploiement suspendu n'est pas sauvegardé pendant la durée de la suspension.
- Lorsque le Client configure une destination de stockage compatible S3, chaque sauvegarde y est en outre copiée ; ces copies relèvent de la seule gestion du Client, DINAO ne les supprimant jamais.

Le Client dispose en outre, depuis son espace client, d'une fonction de sauvegarde et de restauration à la demande ainsi que d'un export complet de ses données.

Ces sauvegardes ne dispensent pas le Client de disposer de ses propres copies. Il lui appartient d'exporter régulièrement ses données et de vérifier qu'il est en mesure de les restaurer sur un autre environnement. La responsabilité de DINAO au titre d'une perte de données est limitée dans les conditions de l'article 12.

À la résiliation, les données et sauvegardes associées au déploiement demeurent récupérables dans les conditions de l'article 19 des conditions générales, puis sont supprimées définitivement. Il appartient au Client de procéder à leurs exports avant cette échéance.

8. Disponibilité, maintenance et interruptions

Le Service est hébergé sur une infrastructure ne comportant pas de mécanisme de redondance automatique. En conséquence, et quelle que soit l'option souscrite au titre de l'article 9, DINAO ne souscrit **aucun engagement chiffré de taux de disponibilité**. DINAO met en œuvre les moyens raisonnables pour assurer la continuité du Service et informe le Client, dans un délai raisonnable, des opérations de maintenance programmées.

Peuvent occasionner une interruption : les opérations de maintenance, les mises à jour de sécurité du socle, ainsi que les actions demandées par le Client lui-même.

Certaines opérations demandées par le Client — modification de la configuration, changement de version, restauration, migration — entraînent par nature un redémarrage de son application. Les opérations relatives aux ports et à l'accès VPN sont conçues pour ne pas interrompre l'application.

9. Réactivité du support

L'infogérance décrite à l'article 2 est incluse dans le tarif du conteneur. Le présent article définit les **délais** de traitement des demandes du Client, et les garanties qu'il peut souscrire. Il ne modifie ni le périmètre de l'infogérance, ni les exclusions qui s'y attachent.

9.1 Niveau inclus

Au niveau inclus, les interventions sont réalisées en « best effort ». Les demandes sont traitées selon leur nature et leur criticité, dans l'ordre de priorité déterminé par DINAO au regard notamment de l'impact sur la disponibilité du Service, **sans engagement contractuel sur un délai de prise en compte ou de résolution**. Ce niveau ne comporte aucune Garantie de Temps d'Intervention (GTI) ni Garantie de Temps de Rétablissement (GTR).

La supervision automatisée de l'infrastructure est assurée en continu. Les interventions humaines sont réalisées les jours ouvrés de DINAO, du lundi au vendredi, hors jours fériés. DINAO peut intervenir en dehors de ces horaires lorsque la situation, ses moyens disponibles et les nécessités d'exploitation le justifient, sans que cela constitue un engagement contractuel ni crée un usage opposable.

9.2 Option « Réactivité du support »

Le Client peut souscrire, à la commande ou en cours de contrat, l'un des niveaux suivants, aux conditions tarifaires en vigueur au jour de la souscription :

NIVEAU	TRAITEMENT	GARANTIES
Best effort (inclus)	Selon l'article 9.1	Aucun délai garanti
Traitement prioritaire	Prioritaire sur les demandes des Clients au niveau inclus	GTI 2 heures
Traitement prioritaire renforcé	Prioritaire sur les demandes de tous les autres niveaux	GTI 30 minutes · GTR 4 heures

9.3 Définition des délais garantis

La **Garantie de Temps d'Intervention (GTI)** est le délai maximal entre la réception de la demande du Client et le début de sa prise en charge par un intervenant DINAO. La prise en charge est réputée commencée à l'envoi au Client du premier message nominatif accusant réception de la demande et annonçant son traitement ; **un accusé de réception automatique ne constitue pas une prise en charge**.

La **Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)** est le délai maximal entre la réception de la demande et le rétablissement du Service dans un état de fonctionnement nominal, ou la mise en place d'une solution de contournement permettant au Client de reprendre son activité.

9.4 Plage de décompte et point de départ

Les délais garantis sont décomptés de 9h00 à 17h00, du lundi au vendredi, hors jours fériés (ci-après la « plage de décompte »). Un délai entamé avant la fin de la plage et non échu à celle-ci est suspendu, puis reprend à l'ouverture de la plage suivante pour la durée restante. Une demande reçue hors plage de décompte est réputée reçue à l'ouverture de la plage suivante.

Le délai court à compter de la réception de la demande **par le canal de support indiqué par DINAO**. L'horodatage enregistré par l'outil de support de DINAO fait foi entre les parties. Une demande adressée par un autre canal ne fait courir aucun délai garanti.

9.5 Exclusions

Aucun délai garanti ne court, et le temps correspondant est déduit de son décompte, pendant les périodes suivantes :

- attente d'un élément, d'un accès ou d'une décision du Client ;
- opérations de maintenance programmées annoncées au Client ;
- indisponibilité imputable au logiciel applicatif du Client, à une modification effectuée par le Client ou par un tiers, ou à un service tiers dont DINAO n'assure pas l'administration ;

- restauration de données dont le volume rend le délai matériellement intenable, la durée de restauration étant alors communiquée au Client dès qu'elle est connue ;
- force majeure, ou défaillance d'un fournisseur d'infrastructure ou de connectivité de DINAO.

9.6 Réclamation et compensation

Le Client constatant le dépassement d'un délai garanti dispose de **trente (30) jours** à compter de ce dépassement pour adresser une réclamation par le canal de support, en indiquant la référence de la demande concernée. Passé ce délai, la réclamation n'est plus recevable.

Tout dépassement constaté ouvre droit, sur le mois de facturation concerné, à un avoir de **vingt-cinq pour cent (25 %)** du montant mensuel de l'option « Réactivité du support » par dépassement, **plafonné à cent pour cent (100 %)** de ce montant sur le mois. Cet avoir constitue la réparation forfaitaire et exclusive de tout dépassement ; il s'impute sur la facture suivante et ne donne lieu à aucun remboursement en numéraire.

La compensation porte sur le **seul montant de l'option** et n'affecte ni le prix du conteneur, ni celui des autres options souscrites.

9.7 Modification du niveau

Le Client peut modifier son niveau à tout moment depuis son espace client. La modification prend effet à la prochaine échéance de facturation ; les garanties du nouveau niveau s'appliquent à compter de cette date.

Préambule

SARL DINAO · 307 chemin de la Marine, 83110 Sanary-sur-Mer · RCS Toulon 448 091 181 · SARL au capital de 50 000 € · SIREN 448 091 181 · NAF 6201Z · TVA FR25448091181

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions de mise à disposition et d’utilisation des Services de DINAO

E

Elles forment, avec les Conditions Particulières de Service applicables et l’ensemble des documents auxquels elles font référence, un contrat (ci-après le « Contrat ») conclu entre la société DINAO, société de droit français, domiciliée : 307, chemin de la Marine 83110 Sanary sur mer - FRANCE, inscrite au RCS de TOULON au numéro 448 091 181, représentée par M. TACHE, ci- après dénommée (« DINAO ») et toute personne physique ou morale, consommateur ou professionnel, de droit privé ou de droit public souhaitant s’engager dans une ou plusieurs des prestations fournies par la société DINAO,

ci-après nommée le Client.

Article 1 · Objet

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu de DINAO toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles DINAO s'engage avec le Client.

Les présentes conditions générales de service complétées le cas échéant par des conditions particulières et/ou annexes proposées par DINAO sont applicables, à l'exclusion de toutes autres conditions et notamment celles du Client, à toute commande par le Client de prestations de la société DINAO.

Les prestations offertes par DINAO à titre gratuit sont également régies par les présentes conditions générales de service.

Le Client consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation, dans les conditions de l'article L221-18 du Code de la consommation. Lorsqu'il demande expressément, à la commande, que l'exécution du service commence avant la fin de ce délai, et qu'il reconnaît à cette occasion qu'il perdra son droit de rétractation une fois le service pleinement exécuté, ce droit ne peut plus être exercé après exécution complète, conformément à l'article L221-25 du même code. À défaut de cette double manifestation expresse, le droit de rétractation demeure.

Article 2 · Obligations de DINAO

DINAO s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaire à la fourniture d'un Service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. DINAO ne répond que d'une obligation de moyen.

Article 3 · Responsabilité de DINAO

La responsabilité de DINAO ne sera pas engagée :

Si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant à DINAO au titre des présentes, est empêchée, limitée ou dérangée du fait d'incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott retrait d'autorisation de l'opérateur de télécommunication, ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable de DINAO ("Cas de Force Majeure"), alors DINAO, sous réserve d'une prompte notification au Client, devra être dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou dérangement, et le Client sera de la même manière dispensé de l'exécution de ses obligations dans la mesure où les obligations de cette partie sont relatives à l'exécution ainsi empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie ainsi affectée fasse ses meilleurs efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux parties procèdent avec promptitude dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées. La partie affectée par un Cas de Force Majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée par courrier électronique des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce Cas de Force Majeure.

Si les effets d'un Cas de Force Majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, à compter de la notification du cas de force majeure à l'autre partie, le contrat pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre. Soit encore du fait du Client, notamment dans les cas ci-après :

- détérioration de l'application,
- mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par sa Clientèle, faute, négligence, omission ou défaillance de sa part, non-respect des conseils donnés,
- divulgation ou utilisation illicite du mot de passe remis confidentiellement au Client, • faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel DINAO n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance,
- demande d'interruption temporaire ou définitive du Service émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, ou notification d'un tiers au sens de l'article 6 de la LCEN, • destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client.

Les réparations dues par DINAO en cas de défaillance du Service qui résulterait d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de tout dommage indirect tel que, notamment, préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de Clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système, action d'un tiers contre le Client, etc.).

En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts qui pourraient être mis à la charge de DINAO, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à DINAO pour la période considérée ou facturées au Client par DINAO ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du Service pour laquelle la responsabilité de DINAO a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.

DINAO, sauf spécification précise présente dans la description du service, n'effectue aucune sauvegarde spécifique des données hébergées. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses données en cas de perte, ou de détérioration des données confiées, quelle qu'en soit la cause, y compris celle non expressément visée par les présentes. Le Client reconnaît qu'aucune stipulation des présentes ne le dégagera de l'obligation de payer tous les montants dus à DINAO au titre des prestations réalisées.

Article 4 · Obligations et responsabilité du Client

Le Client s’engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l’exécution des obligations prévues aux présentes.

DINAO recommande au Client de lire le contrat de déontologie à l’adresse suivante : https://dinao.com/pdf/CHARTE_DEONTOLOGIQUE.pdf et de respecter ces règles pour toute communication sur Internet.

Le Client s'engage à communiquer, lors de la création de son compte client et à chaque modification de celles-ci, ses coordonnées et informations bancaires exactes et mises à jour à DINAO.

Le Client est le responsable entier et exclusif des mots de passe nécessaires à l'utilisation de son Service.

DINAO dégage toute responsabilité pour toute utilisation illicite ou frauduleuse des mots de passe mis à la disposition du Client. La fourniture des mots de passe est considérée comme confidentielle. Toute suspicion d'une divulgation, intentionnelle ou non, des mots de passe fournis, engage la responsabilité unique du Client à l'exclusion de celle de DINAO. En cas d'une demande de changement du mot de passe par le Client, DINAO facturera ce service au temps passé sur cette opération.

Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du service consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura fourni son (ou ses) mot(s) de passe. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte du ou des mots de passe précités.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur, et en particulier celles relatives à l'informatique, aux fichiers, aux libertés et à la propriété intellectuelle, ainsi que les droits des tiers, et s'engage notamment à faire toute déclaration des traitements auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.). Le Client s'engage par ailleurs à prendre toutes les assurances nécessaires auprès d'un organisme notoirement solvable afin de couvrir tous les dommages qui lui seraient imputables dans le cadre du présent contrat ou de son exécution.

Le Client déclare accepter pleinement toutes les obligations légales découlant de la propriété de ses services, DINAO ne pouvant être recherché ni inquiété à cet égard pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de violation de lois ou règlements applicables aux services du Client. Le non- respect par le Client des points visés ci-dessus et des points visés aux conditions particulières, et notamment toute activité susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale entraînera le droit pour DINAO de dé-câbler et/ou d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable les services du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages et intérêts auxquels DINAO pourrait prétendre.

Le Client s'engage à régler directement à l'auteur de la réclamation toute somme que celui-ci exigerait de DINAO. En outre, le Client s'engage à intervenir sur demande de DINAO à toute instance engagée contre cette dernière ainsi qu'à garantir DINAO de toutes les condamnations qui seraient prononcées contre elle à cette occasion. En conséquence, le Client s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation et/ou procédure quelle qu'en soit la forme, l'objet ou la nature qui serait formée contre DINAO et qui se rattacherait aux obligations mises à la charge du Client au titre du présent contrat.

Le Client s'engage à informer DINAO dans les 48 heures de toute modification concernant sa situation, et dans les 24 heures de toute perte éventuelle des mots de passe.

Le Client, pour tout contact avec DINAO, s'engage à formuler clairement sa demande, selon les règles d'usage.

Article 5 · Support technique

DINAO met à la disposition du Client un support technique :

- sur le site web https://dinao.com/clientarea.php

- ou par téléphone aux numéros de téléphone renseignés sur le site http://dinao.com.

Selon les offres, le Client a accès aux niveaux suivants :

Niveau 1 - Assistance :

DINAO s'engage à informer le Client du déroulement de sa commande. DINAO s'engage à vérifier le bon fonctionnement des caractéristiques du Service. DINAO s'engage à remédier aux dysfonctionnements relevant de sa responsabilité exclusive.

Niveau 2 - Conseil :

DINAO met à la disposition du Client des ressources documentaires. Sous réserve de disponibilités, DINAO s'engage à communiquer au Client la ressource documentaire la plus adaptée à sa problématique. DINAO s'efforcera de mettre à jour régulièrement ses ressources documentaires.

Niveau 3 - Infogérance :

DINAO propose la mise en œuvre de ses ressources documentaires sur demande spécifiques du Client.

Un devis estimatif de l'intervention sera établi et soumis à l'acceptation du Client.

DINAO se réserve le droit de refuser une demande d'intervention pour motifs légitimes ou justifiés.

Article 5 bis · Outils d'assistance et intelligence artificielle

5 bis.1 Usages

Pour mettre en place les Services, en assurer le suivi et aider au diagnostic des incidents, DINAO peut recourir à des outils d'analyse automatisée, dont des systèmes d'intelligence artificielle. Ils servent notamment à analyser et classer les demandes de support, à lire les pièces jointes qui les accompagnent, à les rapprocher d'incidents déjà résolus, à analyser des journaux techniques et à préparer des propositions de réponse ou d'intervention.

5 bis.2 Traitement sur l'infrastructure de DINAO

Ces outils reposent en priorité sur des modèles exécutés sur des serveurs de calcul que DINAO exploite elle-même, installés dans ses locaux en France. DINAO peut également recourir à des fournisseurs tiers de modèles d'intelligence artificielle. Dans ce cas, les données du Client sont pseudonymisées avant tout envoi : les éléments qui permettent d'identifier le Client ou une personne (noms, raisons sociales, adresses électroniques et postales, numéros de téléphone, noms de domaine) sont remplacés par des substituts ; la table de correspondance reste exclusivement sur l'infrastructure de DINAO, et les données ne sont ré-identifiées qu'au retour, chez DINAO.

DINAO ne retient un fournisseur que s'il s'engage à ne pas utiliser les données qui lui sont soumises pour entraîner ses modèles et à en limiter la durée de conservation, et, s'il les traite hors de l'Union européenne, à la condition que ce transfert soit encadré conformément au chapitre V du règlement (UE) 2016/679. Les

fournisseurs retenus, leur localisation et leur durée de conservation figurent sur la liste des sous-traitants ultérieurs prévue à l'annexe « Traitement des données à caractère personnel ».

5 bis.3 Contrôle humain

Les résultats produits par ces outils sont des aides. Aucune intervention qu'ils proposent sur le Service du Client, et aucune réponse qu'ils préparent, n'est mise en œuvre ou adressée au Client sans la validation d'un intervenant de DINAO.

Les mesures de suspension et de résiliation prévues à l'article 7, notamment en cas de défaut de paiement, découlent des règles de facturation du contrat et peuvent être appliquées automatiquement par le système de facturation ; elles ne sont jamais décidées par un outil d'intelligence artificielle.

5 bis.4 Confidentialité des données

Ces outils ne traitent que les données nécessaires à l'opération concernée. Les données du Client ne servent pas à entraîner de modèles d'intelligence artificielle. Les demandes de support déjà résolues peuvent servir de références, au sein de l'infrastructure de DINAO, pour traiter des demandes similaires ; leur contenu n'est jamais communiqué à un autre client. Les éléments produits par ces outils sont conservés dans les mêmes conditions que les demandes auxquelles ils se rapportent (article 11.2.3).

5 bis.5 Responsabilité et information

Le recours à ces outils ne modifie ni les obligations de DINAO ni sa responsabilité au titre des articles 2, 3 et 20 : DINAO répond des interventions accomplies avec leur aide comme de ses propres actes. Sur demande adressée au support, DINAO indique au Client si un outil d'intelligence artificielle a été utilisé dans le traitement de l'une de ses demandes.

Article 6 · Exécution, tarif et paiement

6.1 Création du compte client

Pour toute commande de Service auprès de DINAO, le Client doit créer un compte client comprenant ses coordonnées et informations bancaires exactes et mises à jour. Ce compte client est activé par l’envoi par DINAO d’un SMS ou d’un courrier postal adressé selon les coordonnées communiquées dans le compte client.

6.2 Confirmation de la commande

DINAO accuse réception sans délai au Client, par courrier électronique, du bon de commande et du paiement effectué, et l’informe de la mise en œuvre du Service commandé dans les conditions décrites ci-après.

6.3 Exécution de la commande

La mise à disposition du service intervient après activation du compte client par DINAO dans les conditions décrites à l'article 6.1 et dans un délai maximal de 7 jours à compter du paiement effectif du bon de commande par le Client.

Le paiement effectif est réalisé dès lors que les sommes correspondantes au Service sont créditées sur le compte de DINAO.

Passé ce délai et à défaut de mise à disposition du service par DINAO, le Client est en droit de demander l'annulation de la transaction et le remboursement des sommes déjà versées.

6.4 Tarif

Les tarifs en vigueur pour les différentes prestations proposées par DINAO sont disponibles en consultation en ligne sur le site https://dinao.com/ et sur demande auprès DINAO, à l'adresse suivante : DINAO - 307 chemin de la Marine 83110 Sanary sur mer.

Les services ou prestations commandés sont mentionnés dans le bon de commande ; ils s'entendent toutes taxes comprises sauf indication contraire et sont payables en euros.

DINAO se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment, sous réserve d'en informer le Client par courrier électronique ou par un avertissement en ligne sur le site https://dinao.com/ un mois à l'avance si les nouveaux tarifs hors taxes sont moins favorables au Client. Dans cette hypothèse, le Client disposera à compter de cette information d'un délai d'un mois pour résilier le présent contrat sans pénalité. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. Les modifications de tarifs seront applicables à tous les contrats et notamment à ceux en cours d'exécution.

DINAO se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou toute augmentation des taxes existantes.

Les prestations fournies par DINAO sont payables à la commande. Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes dues au titre du contrat de prestations de services DINAO. De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par DINAO de manière particulière et écrite, le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de toute somme due au titre du contrat entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable : - l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Client au titre du contrat, quel que soit le mode de règlement prévu ;

- la suspension de toutes les prestations en cours, quelle que soit leur nature, sans préjudice pour DINAO d'user de la faculté de résiliation du contrat ;

- l'impossibilité de souscrire de nouvelles prestations ou de les renouveler ; - l'application d'un intérêt à un taux égal à 12% sans que celui-ci ne puisse être inférieur à une fois et demi le taux de l'intérêt légal en vigueur en France.

Tout désaccord concernant la facturation et la nature des services devront être exprimés par courrier électronique à l'adresse comptabilite@dinao.com dans un délai d'un mois après émission du bon de commande.

Dans l'hypothèse où des frais seraient exposés par DINAO, cette dernière en informera le Client et lui communiquera les justificatifs et la facture correspondant. Le Client devra alors régler la somme due en euros.

6.5 Paiement

Le paiement s'effectue en ligne par carte bancaire au moment de la conclusion du contrat ou chaque mois en cas d'abonnement.

Le Client a la possibilité d'effectuer un règlement par chèque à condition qu'il émane d'un établissement bancaire situé sur le Territoire Français (en raison des frais élevés à notre charge), par Mandat Cash, par Mandat Administratif ou par Mandat International.

Il appartient au Client de choisir le mode de paiement adapté au service commandé et à son délai d'exécution.

6.6 Durée

Le service a pour durée, celle prévue à la commande. Les données seront effacées à l'expiration du service.

DINAO s'engage à effectuer, au minimum, trois rappels par courrier électronique avant l'expiration du service.

6.7 Renouvellement de service

DINAO notifiera au Client par le biais de courriers électroniques adressés au contact de facturation du Client (adresse e-mail à tenir à jour, sous la responsabilité du Client) avant l'échéance, l'obligation d'acquitter le prix pour le renouvellement du service, lorsque celui-ci est possible.

Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier, c'est à dire, notamment, d'un montant erroné, ou incomplet, ou ne comportant pas les références requises, ou effectué par un moyen ou une procédure non acceptés par DINAO, sera purement et simplement ignoré et provoquera le rejet par DINAO de la demande d'enregistrement ou de renouvellement.

S'agissant d'un renouvellement payé par chèque, il appartient au Client de solliciter le renouvellement avec un délai suffisant de sorte que le chèque soit effectivement reçu par DINAO avant expiration du service.

Le renouvellement automatique du Service est activé pour l'ensemble des Services souscrits par le Client auprès de DINAO, cette fonction peut toutefois être désactivée par le Client par l'intermédiaire de son interface de gestion, au plus tard 30 jours avant l'expiration du Service souscrit.

La souscription de certains services peut également être soumise à l'obligation de souscrire au service d'abonnement.

Ces deux formules sont exécutées dans les conditions suivantes : Par dérogation aux dispositions de l’article 6.4, les sommes dues au titre du renouvellement automatique du Service sont prélevées par DINAO cinq (5) jours avant l’expiration du Service souscrit.

Les sommes dues par le Client au titre du renouvellement automatique sont prélevées automatiquement sur son compte ou sa carte bancaire.

En l'absence de moyens de paiement enregistrés auprès de DINAO pour le paiement du renouvellement du service ou en cas d’échec du paiement, DINAO informera le Client, dans la mesure du possible, du besoin de mettre à jour ou de communiquer ses informations de paiement par courriel et par tout autre moyen qu'elle estime nécessaire dix (10) jours avant l'expiration du service souscrit, à charge pour le Client de communiquer les informations nécessaires au plus tard cinq (5) jours avant la date d’expiration du Service souscrit.

DINAO ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de non renouvellement d'un service suite à un paiement non honoré ou non régularisé par le Client.

Le système de paiement par carte bancaire électronique qui se caractérise par la génération d'un numéro de carte unique pour chaque transaction bancaire réalisée sur le réseau internet ne peut être utilisé pour effectuer le paiement par renouvellement automatique.

Le Client est expressément informé et accepte qu’en cas de non-respect des dispositions qui précèdent, le service sera immédiatement suspendu à sa date d’expiration et un délai de 48 heures sera accordé au Client pour récupérer les données hébergées sur son service d'hébergement mutualisé ou son serveur dédié. A l'expiration de ce délai, l'ensemble des données sera effacé par DINAO et le service recyclé. DINAO ne conservera aucune donnée au-delà de ce délai. Il appartient en conséquence au Client de procéder à toutes les sauvegardes nécessaires.

En cas de renouvellement automatique du Service, un nouveau contrat d’une durée identique débute.

Dans l’hypothèse d’un abonnement, le Service, souscrit pour une durée initiale, est renouvelé par tacite reconduction pour une durée identique.

Article 7 · Résiliation, limitation et suspension du service, surfacturation

7.1 Le contrat est résilié de plein droit à son échéance. Il peut être renouvelé à partir du site https://dinao.com/ , moyennant le versement par le Client du prix correspondant, dans les conditions prévues à l'article 6.

7.2 Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure subsistant plus de trente jours.

7.3 Pour une résiliation avant échéance du contrat, le Client est libre de résilier le contrat par simple envoi postal à l'adresse DINAO – 307 chemin de la Marine 83110 Sanary sur mer, de la demande qui se trouve à l’adresse suivante : https://dinao.com/clientarea.php et le Client ne pourra prétendre au remboursement par DINAO des sommes déjà versées.

7.4 Si le contrat comporte un engagement de durée, le client reste dans l’obligation de payé la période entre la date de demande de résiliation et la fin de fin de l’engagement.

7.5 Dans tous les autres cas de manquement par l'une des parties à l'une ou l'autre de ses obligations au titre du contrat, non réparé dans un délai de 7 jours à compter soit d'un courrier électronique adressé par la partie plaignante notifiant les manquements en cause, soit de toute autre forme de notification faisant foi adressée par ladite partie, le contrat sera résilié de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante. La date de notification de la lettre comportant les manquements en cause sera la date du cachet de la poste, lors de la première présentation de la lettre.

7.6 DINAO se réserve le droit de suspendre sans préavis le service du Client, si ce service constitue un danger pour le maintien de la sécurité ou de la stabilité de la plate-forme d'hébergement de DINAO.

Le service pour aussi être suspendu, s’il est avéré être à l’origine d’attaque, ou plus généralement s’il s’avère avoir pour but une utilisation malveillante, frauduleuse ou illicite, ceci quel que soit la méthode employée, incluant non exhaustivement ces types d’attaques, envoi de SPAM, hameçonnage (phishing), scan réseau, DDOS, tentative d’accès illicite, rootkit, sniffing, spoofing, IRC, TOR, Proxy, VPN …

Dans la mesure du possible, DINAO informera préalablement le Client.

La suspension ne décharge aucunement le Client de son obligation de payer. De plus DINAO se réserve en outre le droit d’engager des poursuites judiciaires le cas échéant à l’encontre du Client.

7.7 En cas de nécessité, DINAO se réserve la possibilité d'interrompre le service pour procéder à une intervention technique, afin d'améliorer son fonctionnement ou pour toute opération de maintenance.

Dans le cadre d'un contrat d'abonnement, le Client peut résilier le contrat à tout moment sous réserve de l'envoi en courrier recommandé avec accusé de réception du formulaire de résiliation édité depuis son interface de gestion, à l'adresse renseignée dans l'article 14.4 des présentes.

Conformément à l'article L215-1-2 du Code de la consommation, toute demande de résiliation du contrat par le Client sera effective à compter du lendemain de la date de réception par DINAO, sous réserve que le Client ait précisé l'ensemble des informations requises permettant son identification.

Le Client pourra par ailleurs demander que cette résiliation prenne effet plus de dix jours après la réception, par DINAO, de sa demande de résiliation.

7.8 Limites et bornes des services d’hébergements mutualisés :

Tous les services d’hébergements mutualisés s’entendent avec les contraintes d’utilisations suivantes :

Concernant les hébergements mutualisé (WEBDEV ; ASP.NET ; PHP, …) - Maximum 100 connexions simultanées,

- Une durée de session limité à 30 minutes.

- Une consommation de CPU constante n'excédant pas 5% des capacités du serveur mutualisé.

- Une consommation d'accès disque constante n'excédant pas 5% des capacités du serveur mutualisé.

- Au-delà le client pourra s'il le souhaite :

o Option 1 : souscrire une extension de son hébergement en doublant le tarif et doublant ainsi les bornes de limitations de services.

o Option 2 : basculer sur une offre de serveur privé ou il mettra lui-même les limites qu'il souhaite en fonction de ses besoins.

- Une durée de session limitée à 10 minutes pour les hébergements WEBDEV, pour les types d'hébergement mutualisé les paramètres standards du serveur web sont utilisés.

7.10 Résiliation en ligne

Le Client consommateur ayant souscrit son contrat par voie électronique peut le résilier en ligne, depuis son espace client, au moyen d'une fonctionnalité accessible depuis la page du service concerné. Cette fonctionnalité lui permet de transmettre sa demande de résiliation sans autre démarche préalable. DINAO en accuse réception sur un support durable et l'informe de la date à laquelle la résiliation prend effet.

7.9 Surfacturation

Dans le cas où le client utilise le service loué de manière abusive, mettant en cause la réputation des services louée, DINAO se réserve de droit de facturer au client tout surcout lié à la gestion de cette plainte.

Le client sera prévenu, afin qu'il résolve le problème dans les plus brefs délais, la preuve que l'abus sera fourni au client pour qu'il règle le problème. La résolution du problème ne pourra pas pour autant remettre en cause la surfacturation.

Le montant de la surfacturation dépendra de la nature de la plainte.

Article 8 · Conditions d'exploitation

Le Client reconnaît par les présentes que les fluctuations de la bande passante et les aléas du fournisseur d'accès sont des éléments pouvant entraîner une discontinuité dans les prestations offertes par la société DINAO, et extérieure à ses moyens techniques.

Par ailleurs, le service est restreint, limité ou suspendu de plein droit par DINAO : • s'il apparaît que le Client utilise les services qui lui sont fournis pour une activité, quelle qu'elle soit, qui ne serait pas conforme au

Contrat de Déontologie sur le site web : https://dinao.com/pdf/CHARTE_DEONTOLOGIQUE.pdf ou aux présentes conditions générales ; • en application des conditions particulières applicables ;

- si DINAO reçoit un avis à cet effet notifié par une autorité compétente, administrative, arbitrale ou judiciaire, conformément aux lois applicables appropriées, ou par un tiers, et notamment conformément à la loi de Confiance pour l'Economie Numérique du 21 juin 2004 dès lors que le caractère manifestement illicite est porté à la connaissance de DINAO; • si les coordonnées indiquées dans le compte client apparaissent fausses, inexactes ou non actualisées.

Article 9 · Information du Client et conformité du service

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du matériel et du service à ses besoins et avoir reçu de DINAO toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

DINAO se réserve le droit de contrôler le respect des conditions d'utilisation du service.

Article 10 · Tolérance

Le fait que DINAO ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales et/ou tolère un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne peut être interprétée comme valant renonciation par DINAO à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Article 11 · Données personnelles

11.1 Respect de la réglementation applicable.

DINAO informe le Client que ses données sont enregistrées, et ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté, conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, à des fins de gestion de la relation Client.

En conséquence, le Client dispose d'un droit d’accès, de modification, de rectification ou de suppression de ses données collectées, en contactant simplement DINAO.

Les données transmises par le Client sont conservées le temps légal nécessaire à l'administration de la preuve. DINAO s'interdit toute divulgation, toute revente des données nominatives relatives au Client, sous réserve de dispositions contraires dans les conditions particulières.

Chacune des Parties s’engage notamment, concernant les traitements de données à caractère personnel dont elle est responsable, à effectuer toutes les formalités requises (déclarations, demandes d’autorisation, etc.) auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.) ou de tout autre organisme compétent, et à respecter les droits des personnes concernées (notamment droit d’information, d’accès, de rectification et de suppression des données). Le Client, qui demeure seul responsable du choix des Services, s’assure que les Services présentent les caractéristiques et conditions requises pour pouvoir

procéder aux traitements de données à caractère personnel envisagés dans le cadre de l'utilisation des Services, compte-tenu de la réglementation en vigueur, notamment lorsque les Services sont utilisés pour traiter des données sensibles (par exemple, données de santé). Lorsque DINAO propose des Services destinés à permettre au Client de réaliser des traitements de données à caractère personnel soumis à des dispositions légales ou réglementaires spécifiques (par exemple, l'hébergement de données de santé), DINAO communique au Client le périmètre de responsabilité de ce dernier, ainsi que les conditions dans lesquelles DINAO se conforme auxdits standards ou réglementations.

11.3 Hébergement et transferts hors Union européenne

Les données confiées à DINAO sont hébergées en France, sur son infrastructure.

Certains services du catalogue sont toutefois **opérés par des tiers** et peuvent impliquer un traitement hors de l'Union européenne : il en va ainsi de l'offre Microsoft 365, fournie et opérée par Microsoft, ou de l'émission des certificats SSL. Ces transferts sont encadrés par les mécanismes prévus au chapitre V du règlement (UE) 2016/679, notamment les clauses contractuelles types de la Commission européenne ou une décision d'adéquation. Les conditions de l'éditeur s'appliquent alors en complément des présentes.

Lorsque DINAO recourt à un fournisseur tiers de modèles d'intelligence artificielle dans les conditions de l'article 5 bis, seules des données préalablement pseudonymisées lui sont transmises. Si ce fournisseur les traite hors de l'Union européenne, ce transfert est encadré par l'un des mécanismes mentionnés ci-dessus. La localisation de chaque sous-traitant figure sur la liste des sous-traitants ultérieurs.

L'annexe « Traitement des données à caractère personnel » précise la liste des sous-traitants ultérieurs auxquels DINAO recourt et les modalités d'information du Client en cas de changement.

11.2 TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Traitements réalisés par ou pour le compte du Client.

11.2.1. Responsabilité des traitements.

Le Client demeure seul responsable des traitements de données à caractère personnel réalisés pour son propre compte dans le cadre des Services, que ce soit par lui-même, par DINAO ou par des tiers.

Concernant les traitements de données à caractère personnel réalisés par DINAO pour le compte du Client dans le cadre de l'exécution des Services (notamment des prestations de support), DINAO agit en qualité de sous-traitant sur seules instructions du Client.

11.2.2. Sécurité.

DINAO prend, dans les conditions prévues au Contrat, toutes précautions utiles pour préserver la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel auxquelles elle a accès, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

A cet égard, DINAO s'engage notamment à ne pas accéder ni utiliser les données du Client à d'autres fins que pour les besoins de l'exécution des Services (et notamment des prestations de Support).

DINAO peut toutefois être amenée à devoir communiquer lesdites données à des autorités judiciaires et / ou administratives, notamment dans le cadre de réquisitions. En ce cas, et sauf disposition légale ou injonction de l'autorité compétente l'en empêchant, DINAO s'engage à en informer le Client et à limiter la communication de données à celles expressément requises par lesdites autorités.

DINAO s'engage à mettre en place :

- Des mesures de sécurité physique visant à empêcher l'accès aux Infrastructures sur lesquelles sont stockées les données du Client par des personnes non autorisées • Des contrôles d'identité et d'accès via un système d'authentification ainsi qu'une politique de mots de passe
- Un système de gestion des habilitations permettant de limiter l'accès aux locaux aux seules personnes ayant besoin d'y accéder dans le cadre de leurs fonctions et de leur périmètre d'activité
- Un personnel de sécurité chargé de veiller à la sécurité physique des locaux DINAO • Un système d'isolation physique et logique des Clients entre eux • Des processus d'authentification des utilisateurs et administrateurs, ainsi que des mesures de protection des fonctions d'administration
- Dans le cadre d'opérations de support et de maintenance, un système de gestion des habilitations mettant en œuvre les principes du moindre privilège.
- Des processus et dispositifs permettant de tracer l'ensemble des actions réalisées sur son système d'information, et d'effectuer conformément à la réglementation en vigueur, des actions de reporting en cas d'incident impactant les données du Client.

Le Client assure la sécurité des ressources, systèmes et applications qu'il déploie dans le cadre de l'utilisation des Services, et demeure notamment responsable de la mise en place de systèmes de filtrage des flux tels que pare feu, la mise à jour des systèmes et logiciels déployés, la gestion des droits d'accès, la configuration des ressources, etc. DINAO ne sera en aucun cas responsable des incidents de sécurité liés à l'utilisation d'Internet, notamment en cas de perte, altération, destruction, divulgation ou accès non-autorisé à des données ou informations du Client.

Les mesures mises en place pour assurer la conformité du traitement des données sont décrites dans l'annexe « Traitement des données à caractère personnel » des présentes conditions générales, qui fait partie intégrante du contrat liant DINAO au Client.

11.2.3. Traitements réalisés par DINAO

Dans le cadre des Services, DINAO collecte les données à caractère personnel du Client, qui font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions prévues par la loi n°78-17 précitée, à des fins (a) de gestion de la relation Client DINAO (facturation, assistance et maintenance des Services, y compris au moyen des outils décrits à l'article 5 bis, gestion commerciale, archivage, téléphonie, amélioration de la qualité, de la sécurité et de la performance des services, recouvrement, etc.), et (b) de respect de la réglementation applicable à DINAO (notamment obligations légales de conservation des données de connexion et d'identification des utilisateurs).

DINAO s'engage à ne pas utiliser les données ainsi collectées à d'autres fins que celles susmentionnées.

DINAO peut toutefois être amenée à devoir les communiquer à des autorités judiciaires et / ou administratives, notamment dans le cadre de réquisitions. En ce cas, et sauf disposition légale l'en empêchant, DINAO s'engage à en informer le Client et à limiter la communication de données à celles expressément requises par lesdites autorités.

Les données traitées à des fins de gestion de la relation entre le Client et DINAO sont constituées d'informations telles que nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, téléphones des collaborateurs du Client et sont conservées par DINAO pendant toute la durée du Contrat et les trente- six (36) mois suivants. Les données de connexion et d'identification des utilisateurs sont conservées par DINAO pendant douze (12) mois. Les autres données à caractère personnel collectées et traitées par DINAO afin de respecter ses obligations légales, sont conservées conformément à la loi applicable.

Article 12 · Droit de rétractation

Par dérogation à l'article L.121-20-1, 1° du Code Français de la Consommation et pour tout nouveau contrat souscrit, DINAO accorde au Client un droit de rétractation de 14 (quatorze) jours francs à compter de la date de fourniture de services, même si l'exécution de la prestation a déjà commencé sur demande du Client et donne droit pour le Client au remboursement par tout moyen de paiement des sommes déjà versées dans les meilleurs délai et au plus tard trente (30) jours après la date à laquelle le Client a exercé son droit de rétractation.

Ce droit de rétractation s'effectue de préférence par e-mail sur le service support qui se trouve à l'adresse suivante :

Par courrier à l'adresse indiquée à l'article 14.4 des présentes. Toute demande de rétractation qui ne respecterait pas le délai légal ou les formalités de l'alinéa précédent ne sera pas prise en considération.

Article 13 · Modification

Les conditions générales et particulières en ligne prévalent sur les conditions générales et particulières imprimées. Les parties conviennent que DINAO peut, de plein droit, modifier son service sans autre formalité que d'en informer le Client par un avertissement en ligne et/ou de porter ses modifications dans les conditions générales en ligne. Toute modification ou introduction de nouvelles options d'abonnement fera l'objet d'une information en ligne sur le site localisé à l'adresse URL https://dinao.com/ ou l'envoi d'un courrier électronique au Client. Dans cette hypothèse, le Client peut, en dérogation à l'article 7, résilier le contrat dans un délai de trente jours à compter de l'entrée en vigueur de ces modifications.

Article 14 · Dispositions générales

14.1 Divisibilité

La nullité d'une des clauses du contrat de prestations de services souscrit auprès de DINAO, en application notamment d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une Juridiction compétente passée en

force de chose jugée n'entraînera pas la nullité des autres clauses du contrat de prestations de services qui garderont leur plein effet et portée.

Dans ce cas, les parties devront dans la mesure du possible remplacer la disposition annulée par une disposition valable correspondant à l'esprit et à l'objet des Conditions contractuelles.

14.2 Intitulés

Les intitulés des articles des Conditions contractuelles ont pour seul but de faciliter les références et n'ont pas par eux-mêmes, une valeur contractuelle ou une signification particulière.

14.3 Conditions particulières et Annexes

Les conditions particulières et éventuelles annexes sont incorporées par référence aux Conditions générales de services de DINAO et sont indissociables desdites Conditions générales. L'ensemble de ces documents est dénommé dans le présent document «Conditions Générales ».

L'ensemble des documents incorporés au présent contrat par référence peut être consulté par le Client aux adresses indiquées sur le site https://dinao.com/

. Ces documents sont en outre sujets à modifications ou évolutions.

14.4 Communications

Pour tout échange d'informations par courrier électronique, la date et l'heure du serveur DINAO feront foi entre les Parties. Ces informations seront conservées par DINAO pendant toute la période des relations contractuelles.

Toutes les notifications, communications, mises en demeure prévues par les Conditions générales seront réputées avoir été valablement délivrées si elles sont adressées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à :

- Pour DINAO : 307 chemin de la Marine 83110 Sanary sur mer - FRANCE • Pour le Client : à l'adresse postale et/ou e-mail qu'il a fourni à DINAO

14.5 Publicité et promotion

DINAO pourra à l'occasion de publicité, manifestations, dans les colloques et publications spécialisées sur les marchés professionnels, se prévaloir des services fournis au Client ainsi que sur ses documents commerciaux et/ou sa plaquette.

Article 17 · Sauvegardes

Au titre de son plan de continuité d'activité, DINAO conserve au minimum **sept jours** de sauvegarde de son infrastructure.

Les sauvegardes portant sur les **données du Client** font l'objet d'options souscrites service par service, dont la nature, la fréquence, la localisation et la durée de conservation figurent aux conditions particulières du service concerné. Selon l'option retenue, la sauvegarde est réalisée dans le même centre de données ou dans un second centre de données.

Le Client est invité à vérifier périodiquement que le périmètre effectivement sauvegardé correspond à ses besoins, et qu'une restitution est possible. Une sauvegarde jamais testée ne constitue pas une garantie de restitution.

La restitution s'effectue sur demande du Client depuis son espace client ou par ticket. Le volume à restituer et la bande passante disponible conditionnent le délai effectif.

Article 18 · Disponibilité du Service

Sauf engagement chiffré prévu par les conditions particulières d'une famille de services, DINAO est tenue, pour la disponibilité du Service, d'une **obligation de moyens** : elle met en œuvre les moyens raisonnables pour en assurer la continuité, **sans garantir de taux de disponibilité**.

Fenêtre de maintenance quotidienne. Chaque nuit, entre 21 h 00 et 7 h 30 (heure de Paris), DINAO peut interrompre tout ou partie du Service pour ses opérations d'exploitation courantes, notamment les redémarrages et les mises à jour de sécurité, pour une durée cumulée de trente (30) minutes au plus par nuit et par serveur, sans information préalable du Client. Les serveurs étant traités successivement, le moment de cette interruption varie d'un serveur à l'autre ; DINAO communique au Client, sur demande, le créneau habituel du serveur qui l'héberge.

Autres maintenances planifiées. En dehors de cette fenêtre, DINAO annonce ses opérations de maintenance planifiées au moins quarante-huit (48) heures à l'avance, par courrier électronique ou sur son site. Les interventions urgentes nécessaires à la sécurité ou à la stabilité du Service restent possibles à tout moment, dans les conditions de l'article 7.

La disponibilité est mesurée par les outils de supervision de DINAO, dont les relevés font foi entre les parties. **DINAO communique au Client, sur simple demande, l'extrait des relevés correspondant à la période contestée.**

Article 19 · Réversibilité et changement de fournisseur

Conformément au règlement (UE) 2023/2854, le Client peut à tout moment récupérer ses données et changer de fournisseur.

Pendant toute la durée du contrat, le Client dispose depuis son espace client des moyens d'exporter ses données dans des formats exploitables (archives de fichiers, exports de bases de données, descripteurs de déploiement). DINAO n'entrave ni ne retarde le transfert.

À la résiliation, les données demeurent récupérables pendant **30 jours** à compter de la date d'effet, avant suppression définitive. DINAO apporte au Client, sur demande, l'assistance raisonnable nécessaire au

transfert.

Aucun frais n'est facturé au titre du changement de fournisseur ou du transfert des données.

Article 20 · Limitation de responsabilité

La responsabilité de DINAO au titre du présent contrat, toutes causes confondues, est limitée aux sommes effectivement versées par le Client au titre du service concerné au cours des douze mois précédant le fait générateur.

Cette limitation ne s'applique ni en cas de dommage corporel, ni en cas de faute lourde ou dolosive, ni dans les cas où la loi l'écarte.

DINAO ne répond pas des dommages indirects, notamment de la perte d'exploitation, de chiffre d'affaires ou de clientèle.

Article 14 bis · Médiation de la consommation

Conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation, le Client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige qui l'oppose à DINAO, après avoir tenté de le résoudre par une réclamation écrite auprès du service client.

Le médiateur compétent est **[MÉDIATEUR À DÉSIGNER — nom, adresse postale et site internet]**.

La saisine du médiateur n'est recevable que si la réclamation écrite préalable est restée sans réponse satisfaisante pendant plus de deux mois, et dans un délai d'un an à compter de cette réclamation.

Article 15 · Attribution de compétence

En cas de litige avec un client non considéré comme consommateur au sens du code de la Consommation, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce de TOULON (France), nonobstant pluralité de défendeur ou appel en garantie, y compris pour les mesures d'urgence, conservatoires en référé ou sur requête.

Article 16 · Loi applicable

Le présent contrat est régi par la loi française. Il est en ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme, à l'exclusion, d'une part, des règles de conflit prévues par la loi Française, et d'autre part, des dispositions de la loi Française qui seraient contraires au présent Contrat.

Annexe · Traitement des données à caractère personnel

Accord de sous-traitance au sens de l'article 28 du règlement (UE) 2016/679

La présente annexe fait partie intégrante des conditions générales de vente et s'applique dès lors que le Client traite des données à caractère personnel au moyen du Service.

1. Rôles des parties

Le Client agit en qualité de **responsable de traitement** : il détermine les finalités et les moyens des traitements qu'il met en œuvre. DINAO agit en qualité de **sous-traitant** : elle traite les données pour le compte du Client et sur ses seules instructions documentées, y compris s'agissant des transferts.

DINAO informe le Client si une instruction lui paraît constituer une violation du règlement.

2. Objet, durée, nature et finalité

Le traitement a pour objet l'hébergement et l'exploitation technique du Service souscrit. Il dure le temps du contrat, augmenté du délai de récupération prévu à l'article 19. Sa nature se limite aux opérations techniques nécessaires : stockage, sauvegarde, transmission, supervision, ainsi que l'analyse assistée des demandes de support et des incidents, réalisée sur l'infrastructure de DINAO dans les conditions de l'article 5 bis des conditions générales.

Les catégories de données et de personnes concernées sont déterminées par le Client, DINAO n'ayant ni connaissance ni maîtrise du contenu hébergé.

3. Confidentialité

DINAO veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données s'engagent à la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée. L'accès aux données du Client est limité aux intervenants dont l'intervention l'exige, et tracé.

4. Sécurité

DINAO met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées : hébergement en France dans des locaux à accès contrôlé, cloisonnement des environnements clients, chiffrement des accès d'administration, sauvegardes selon les modalités de l'article 17, journalisation des accès et supervision.

5. Violation de données

DINAO notifie au Client toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, et lui communique les éléments utiles à sa propre notification à l'autorité de contrôle. Il appartient au Client, responsable de traitement, de procéder aux notifications qui lui incombent.

6. Sous-traitants ultérieurs

Le Client autorise DINAO à recourir aux sous-traitants ultérieurs figurant sur la liste publiée à l'adresse dinao.com/cgv/sous-traitants. Cette liste, datée et dont l'historique est conservé, fait partie de la présente annexe. Elle indique pour chaque sous-traitant sa prestation, les données concernées, sa localisation et les garanties applicables. Elle distingue les sous-traitants en service, ceux qui sont autorisés sans être utilisés à ce jour, et les éditeurs de logiciels auxquels DINAO ouvre un accès ponctuel de support.

DINAO impose aux sous-traitants qui traitent des données à caractère personnel du Client des obligations de protection équivalentes à celles de la présente annexe. Les fournisseurs de modèles d'intelligence artificielle ne reçoivent que des données pseudonymisées, dans les conditions de l'article 5 bis des conditions générales. Un accès ponctuel de support est limité dans le temps, protégé par une double authentification et refermé à l'issue de l'intervention.

Tout ajout de sous-traitant, comme toute mise en service d'un sous-traitant autorisé, est publié sur la liste au moins trente (30) jours avant sa prise d'effet. Pendant ce délai, le Client peut formuler une objection motivée ; si elle n'est pas levée, il peut résilier le service concerné sans pénalité. Lorsqu'un risque pour la sécurité ou la continuité des Services l'impose, DINAO peut remplacer un sous-traitant sans délai ; elle en informe alors le Client sans retard, et le délai d'objection court à compter de cette information.

7. Droits des personnes concernées

DINAO aide le Client, dans la mesure du possible et compte tenu de la nature du traitement, à répondre aux demandes d'exercice de droits. DINAO ne répond pas directement à une personne concernée qui la solliciterait, sauf obligation légale : elle la redirige vers le Client.

8. Sort des données en fin de contrat

Au terme du contrat, le Client récupère ses données dans les conditions de l'article 19. À l'expiration de ce délai, DINAO supprime les données et leurs copies, sauf obligation légale de conservation.

9. Documentation et audit

DINAO met à la disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations de l'article 28 du règlement, et permet la réalisation d'audits dans des conditions convenues entre les parties, sous réserve de la sécurité des autres clients de l'infrastructure mutualisée.
