CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE · DOCUMENT CONTRACTUEL

Conditions particulières — Noms de domaine

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**	**Noms de domaine**

VERSION

1 novembre 2026

Conditions particulières · Noms de domaine

Enregistrement · Renouvellement · Transfert · Gestion DNS · Protection d'identité

> **Les conditions générales de vente DINAO font partie intégrante du présent contrat.** Les présentes conditions particulières les complètent : **en cas de contradiction, elles prévalent** sur les conditions générales pour ce Service ; pour tout ce qu'elles ne règlent pas, les conditions générales s'appliquent. Elles sont consultables à l'adresse dinao.com/cgv et reproduites dans le PDF de ce contrat.

1. Rôle de DINAO

1.1 Rôle de DINAO et bureau d'enregistrement de chaque nom

DINAO propose l'enregistrement, le renouvellement et le transfert de noms de domaine. Elle n'est jamais le registre qui administre une extension, ni l'autorité qui en fixe les règles. **À l'enregistrement d'un nom, DINAO choisit son bureau d'enregistrement** : elle-même (article 1.2) ou un bureau d'enregistrement partenaire (article 1.3). Ce bureau d'enregistrement figure dans les données publiques d'enregistrement du nom (Whois). Un nom existant ne change de bureau d'enregistrement que par un transfert, **qui requiert l'accord du Client** (articles 1.4, 8.2 et 8.3). Quel que soit son bureau d'enregistrement, **DINAO assure pour le Client le cycle de vie du nom** dans les conditions du présent contrat.

1.2 Noms gérés par DINAO auprès de l'AFNIC : DINAO bureau d'enregistrement

DINAO est **bureau d'enregistrement accrédité** par l'Association française pour le nommage Internet en coopération (AFNIC), registre du `.fr` et d'autres extensions, à compter de la date d'effet de son accréditation, dont elle informe ses Clients. Relèvent du présent article les noms d'une extension gérée par

l'AFNIC que DINAO enregistre elle-même auprès du registre à compter de cette date, ainsi que ceux dont DINAO prend la gestion auprès du registre à la suite d'un transfert. Pour ces noms, DINAO contracte directement avec l'AFNIC, exécute elle-même les opérations auprès du registre et applique la charte de nommage de l'AFNIC, qui s'impose à elle comme au Client. Si DINAO cesse d'être bureau d'enregistrement accrédité, elle en avise le Client, lui communique toutes les informations nécessaires au transfert de ses noms et, avec son accord, les transfère vers un bureau d'enregistrement partenaire (article 1.3) au plus tard à la date de cessation.

1.3 Noms gérés par un bureau d'enregistrement partenaire : DINAO revendeur

Pour tout autre nom, DINAO agit auprès d'un **bureau d'enregistrement partenaire**, qui transmet les opérations au registre. Relèvent notamment du présent article, quelle que soit leur extension, les noms enregistrés par l'intermédiaire d'un bureau d'enregistrement partenaire avant la date mentionnée à l'article 1.2, y compris les noms en `.fr` : ils restent gérés par ce partenaire, pour leur renouvellement comme pour toute autre opération. Les bureaux d'enregistrement partenaires figurent dans la liste des sous-traitants publiée par DINAO ; DINAO peut en changer pour une extension donnée, pour les noms enregistrés après ce changement ; un nom existant reste géré par son bureau d'enregistrement, sauf transfert accepté par le Client (article 1.1). Le Client ne perd ni son nom ni sa qualité de titulaire.

1.4 Changement de régime

Le régime d'un nom ne change pas du seul fait de son renouvellement. Il ne change qu'avec l'accord exprès du Client, dans les conditions de l'article 8.3, ou à la suite d'un transfert demandé par le Client, dans les conditions de l'article 8.2.

1.5 Durée

Le nom de domaine est enregistré pour une durée déterminée et n'est jamais acquis à titre définitif : le Client en a l'usage tant que l'enregistrement est maintenu.

2. Titulaire et exactitude des informations

2.1 Titulaire

Le titulaire du nom de domaine est la personne déclarée comme telle lors de l'enregistrement : le Client lui-même, ou un tiers pour lequel le Client commande le nom, par exemple dans le cadre d'une revente. Dans ce cas, le Client déclare agir avec l'accord du titulaire et répond envers DINAO des informations qu'il fournit pour lui. DINAO agit auprès du registre ou du bureau d'enregistrement partenaire pour le compte du titulaire.

2.2 Vérifications

Certaines extensions imposent une vérification de l'adresse électronique du titulaire, ou des pièces justificatives, dans un délai fixé par le registre. À défaut de vérification, le registre peut suspendre le nom de domaine. Pour un nom relevant de l'article 1.3, le bureau d'enregistrement partenaire adresse ces demandes directement au titulaire, à l'adresse électronique déclarée pour le nom de domaine ; pour un nom

relevant de l'article 1.2, DINAO les adresse elle-même au titulaire, à cette même adresse. Dans les deux cas, c'est au Client d'y répondre dans le délai indiqué ; DINAO l'y aide sur demande.

2.3 Extensions gérées par l'AFNIC

Pour un nom d'une extension gérée par l'AFNIC, **quel que soit son régime**, le titulaire remplit les conditions d'éligibilité fixées par la charte de nommage de l'AFNIC, dans sa version en vigueur au jour de chaque opération, que le Client déclare avoir lue et acceptée ; elle est consultable sur le site de l'AFNIC. Pour un nom relevant de l'article 1.2, DINAO informe le Client des évolutions de cette charte. Le registre peut vérifier l'éligibilité du titulaire et l'exactitude de ses coordonnées, lui demander des justificatifs et, à défaut de réponse dans les délais fixés par la charte, bloquer puis supprimer le nom. Pour un nom relevant de l'article 1.2, DINAO reçoit ces demandes du registre, les adresse au titulaire et lui en rappelle l'échéance ; pour un nom relevant de l'article 1.3, le bureau d'enregistrement partenaire les adresse directement au titulaire, et DINAO l'y aide sur demande.

2.4 Données du titulaire transmises au registre

Pour enregistrer et maintenir un nom, DINAO transmet les coordonnées du titulaire au registre de l'extension et, pour un nom relevant de l'article 1.3, au bureau d'enregistrement partenaire. Le registre les conserve dans son annuaire, qu'il tient en qualité de responsable de traitement selon ses propres règles ; la publication de ces données dans l'annuaire dépend de la charte de l'extension et de la qualité du titulaire. Pour un nom d'une extension gérée par l'AFNIC dont le titulaire est une personne physique, **ses données personnelles ne sont pas publiées** : cette diffusion restreinte s'applique par défaut et sans frais. La politique de confidentialité de DINAO précise ces transmissions.

2.5 Exactitude des informations et justificatifs

À la commande d'un nom de domaine, le Client fournit les informations qui identifient le titulaire : identité, adresse postale, adresse électronique, téléphone et, si l'extension l'exige, les éléments qui prouvent que le titulaire remplit les conditions fixées par l'extension. **Ces informations sont propres au nom de domaine** : elles peuvent différer de celles du compte client, et la mise à jour du compte client ne les modifie pas. **Le Client garantit qu'elles sont exactes et complètes**, et il les met à jour sans délai pendant toute la durée de l'enregistrement, pour chaque nom de domaine concerné, comme l'exigent les règles des registres (pour les extensions gérées par l'AFNIC, l'article 5.1 de sa charte de nommage). Pour un nom relevant de l'article 1.2, le Client les met à jour depuis son espace client, sans frais, et **DINAO l'invite au moins une fois par an à les vérifier**.

Le registre de l'extension, ou le bureau d'enregistrement, peut contrôler ces informations et demander au Client des justificatifs d'identité ou d'éligibilité. **Ces justificatifs doivent correspondre aux informations déclarées.** Lorsqu'un tiers signale à DINAO que ces informations sont inexactes, DINAO demande au Client de les corriger ou de les justifier et, sans réponse de sa part, en informe le registre. Ces demandes arrivent par courrier électronique : le Client indique donc une adresse électronique qui existe et qu'il consulte.

Si les informations fournies sont inexactes ou incomplètes, si elles ne permettent pas de joindre le Client, ou si les justificatifs ne leur correspondent pas :

- l'opération déjà exécutée (enregistrement, renouvellement ou transfert) **reste due et n'est pas remboursée** : DINAO en a déjà réglé le prix au registre ;
- le Client **en supporte les conséquences**, notamment le blocage, la suspension ou la suppression du nom de domaine par le registre, et les frais de restauration ou de nouvel enregistrement (article 6.3).

Si DINAO constate que l'adresse électronique du Client ne fonctionne pas, elle s'efforce de le prévenir par un autre moyen, sans pouvoir le garantir.

3. Règles des extensions et disponibilité

Chaque extension est soumise à la charte de son registre (conditions d'éligibilité, durées minimale et maximale, périodes de grâce et de rédemption, règles de transfert). Ces règles s'imposent à DINAO comme au Client et peuvent changer ; pour un nom relevant de l'article 1.2, DINAO les applique en sa qualité de bureau d'enregistrement. La durée proposée à la commande est celle affichée au moment de la commande.

La disponibilité d'un nom n'est certaine qu'une fois l'enregistrement confirmé par le registre. DINAO peut cesser de proposer une extension ; elle en informe les Clients concernés et leur laisse la faculté de transférer leurs noms (article 8). Le Client choisit son nom sous sa seule responsabilité : il lui appartient de s'assurer qu'il ne porte pas atteinte aux droits d'un tiers et, pour une extension gérée par l'AFNIC, qu'il respecte les règles que le Code des postes et des communications électroniques fixe pour le choix d'un nom de domaine (article L45-2).

4. Commande et enregistrement

L'enregistrement est exécuté après réception du paiement : DINAO transmet la demande au registre (article 1.2) ou au bureau d'enregistrement partenaire (article 1.3). Il prend effet à la confirmation du registre ; DINAO en informe le Client par courrier électronique.

Si l'enregistrement ne peut pas aboutir (nom déjà enregistré par un tiers, refus du registre, conditions de l'extension non remplies), DINAO en informe le Client par courrier électronique **dans les cinq jours ouvrés** qui suivent le refus, et **porte la somme versée pour ce nom au crédit de son compte client** (article 6.5 des conditions générales). Ce crédit est disponible aussitôt, sans délai ni frais bancaires : il sert à enregistrer un autre nom, ou à régler toute autre commande ou facture du Client. Le Client qui préfère être remboursé le demande : le remboursement intervient alors **dans les quatorze jours** qui suivent sa demande (pour le consommateur, article L216-7 du Code de la consommation), et le crédit correspondant est retiré de son compte. Aucune somme n'est remboursée d'office.

5. Durée et renouvellement

5.1 Renouvellement automatique

Le renouvellement est **automatique par défaut**. Le Client peut le désactiver, pour chaque nom, depuis son espace client, **à tout moment jusqu'au règlement de la facture de renouvellement, et au plus tard la veille de l'expiration du nom**, ou refuser le renouvellement par le lien prévu à cet effet dans les e-mails de cette facture, par dérogation au délai de l'article 6.7 des conditions générales. La désactivation annule la

facture de renouvellement non réglée de ce nom, ou en retire la ligne du nom lorsque la facture en regroupe plusieurs ; le nom n'est alors pas renouvelé à l'échéance et suit la fin de vie décrite à l'article 6.

5.2 Facture de renouvellement

Une facture de renouvellement est émise automatiquement avant l'échéance du nom, pour la période suivante : **29 jours avant l'échéance** à la date des présentes conditions. Elle se règle selon l'article 6 des conditions générales. **Si le compte du Client présente un crédit, ce crédit est imputé automatiquement sur la facture dès son émission** (article 6.5 des conditions générales) ; lorsqu'il la couvre, il la règle : le renouvellement est alors engagé (article 5.2 bis) et n'est pas remboursable (article 9.5). Le Client qui ne souhaite pas renouveler un nom alors que son compte présente un crédit désactive donc le renouvellement **avant l'émission de la facture**.

5.2 bis Règlement : le renouvellement est engagé

Le règlement de la facture déclenche le renouvellement : DINAO l'exécute auprès du registre (article 1.2) ou le transmet au bureau d'enregistrement partenaire (article 1.3) sans attendre l'échéance, et engage aussitôt les frais du registre. **Une fois le renouvellement exécuté avec ce règlement, il ne peut plus être annulé ni remboursé**, y compris si le Client désactive ensuite le renouvellement automatique. Si le renouvellement n'a pas pu être exécuté, l'article 5.4 s'applique.

5.3 Avis d'information

Conformément à l'article 6.6 des conditions générales, DINAO adresse au moins **trois rappels** par courrier électronique avant l'échéance du nom : avis de renouvellement, facture de renouvellement et ses relances. Cet engagement est rempli par l'envoi à l'adresse électronique du compte ; il appartient au Client de la tenir à jour.

5.4 Engagement de DINAO

Lorsqu'une facture de renouvellement est réglée, **DINAO exécute le renouvellement correspondant auprès du registre (article 1.2) ou le transmet au bureau d'enregistrement partenaire (article 1.3)**, et le Client reçoit un courrier de confirmation. Si, malgré le paiement, le renouvellement n'est pas exécuté, le défaut est imputable à DINAO **quel que soit le régime du nom**, y compris lorsque l'opération passe par un bureau d'enregistrement partenaire, et l'article 6.3 s'applique.

6. Fin de vie du nom de domaine

6.1 Les étapes

Un nom qui n'est pas renouvelé à l'échéance passe, selon l'extension, par une **période de grâce**, pendant laquelle il peut être renouvelé, parfois moyennant des frais de renouvellement tardif, puis par une **période de rédemption**, pendant laquelle il peut encore être restauré, moyennant des frais de restauration (article 6.3), puis il est **libéré** et peut être enregistré par toute personne. La durée de chaque période dépend de l'extension et ne dépend pas de DINAO. Les frais de renouvellement tardif et de restauration sont facturés

au tarif de DINAO pour l'extension (article 6.3) ; DINAO en indique le montant au Client avant toute opération.

6.2 Renouveler ou restaurer après l'échéance

Pendant la période de grâce, le Client renouvelle son nom en réglant la facture de renouvellement.

Pendant la période de rédemption, DINAO émet une facture qui comprend **le renouvellement de la période et les frais de restauration** (article 6.3). Elle remplace la facture de renouvellement restée impayée, qui est annulée. Le règlement de cette facture vaut demande de restauration : DINAO exécute aussitôt la restauration auprès du registre (article 1.2) ou la transmet au bureau d'enregistrement partenaire (article 1.3), et le nom est renouvelé pour la période payée.

Sans règlement avant la fin de la période de rédemption, le nom est libéré (article 6.1).

6.3 Frais de restauration

La restauration d'un nom entré en rédemption est **payante**, au **tarif de restauration de DINAO** pour l'extension concernée, publié sur sa page des tarifs des noms de domaine et rappelé au Client avant toute opération. Ce tarif couvre les frais que le registre facture pour la restauration et le traitement de l'opération par DINAO. La charge de ces frais dépend de la cause :

- **Le défaut est imputable au Client** (facture de renouvellement non réglée, renouvellement désactivé, informations fournies inexactes, titulaire injoignable, justificatifs non conformes ou titulaire non vérifié, article 2.5) : les frais sont à la charge du Client. DINAO ne restaure le nom que sur sa demande ou avec son accord préalable.
- **Le défaut est imputable à DINAO**, notamment lorsqu'un renouvellement réglé n'a pas été exécuté : DINAO restaure le nom **à ses frais**, rétablit la période payée par le Client et ne lui facture rien à ce titre. Dès que le Client a réglé son renouvellement, DINAO répond de sa bonne exécution, qu'elle l'exécute elle-même auprès du registre (article 1.2) ou qu'elle passe par un bureau d'enregistrement partenaire (article 1.3) : la défaillance de ce partenaire lui est imputable.
- **Dans les autres cas** (décision du registre, cas de force majeure), DINAO informe le Client, recherche avec lui une solution, et n'engage aucun frais à sa charge sans son accord.

Le présent article ne limite pas la responsabilité de DINAO pour le défaut qui lui est imputable : les articles 3 (sous réserve de l'article 11) et 20 des conditions générales continuent de s'appliquer.

6.4 Conséquences

Dès l'échéance, le nom peut cesser de répondre. Les services qui en dépendent (site, messagerie, applications) peuvent alors devenir inaccessibles. Une fois le nom libéré, DINAO ne peut garantir ni sa récupération ni sa disponibilité.

7. Services associés

7.1 Options

La gestion DNS, la protection d'identité (masquage des informations du titulaire lorsque l'extension le permet), la redirection de courriels et les autres options proposées pour un nom de domaine sont des options distinctes, gratuites ou payantes selon ce qu'indique le processus de commande au moment de leur souscription ou de leur renouvellement. Elles suivent le sort du nom de domaine : elles prennent fin avec lui. Pour un nom d'une extension gérée par l'AFNIC, quel que soit son régime, la publication des données du titulaire suit les règles de la charte de nommage de l'AFNIC (article 2.4).

7.2 Hébergement et messagerie liés au nom

L'expiration ou la suspension d'un nom de domaine rend inaccessibles les services qui en dépendent ; elle n'entraîne pas la suspension du contrat d'hébergement ou de messagerie correspondant, dont le prix reste dû selon son échéance propre. Le défaut de paiement d'un service ne désengage pas le Client de ses autres services : chacun reste dû selon ses propres conditions. Le Client peut, depuis son espace client, résilier ces contrats dans les conditions de l'article 7 des conditions générales. Le présent article ne s'applique pas lorsque l'expiration ou la suspension du nom est imputable à DINAO : l'article 6.3 et les articles 3 (sous réserve de l'article 11) et 20 des conditions générales s'appliquent alors.

8. Transfert

8.1 Transfert sortant

Le Client peut transférer son nom vers un autre bureau d'enregistrement. La démarche se fait depuis son espace client, dans cet ordre :

1. **Lever le verrou de transfert.** La plupart des noms portent un verrou de transfert (statut `clientTransferProhibited`), activé par défaut pour leur sécurité. La levée du verrou est transmise au registre ou au bureau d'enregistrement partenaire et peut prendre **jusqu'à trente (30) minutes**.
2. **Obtenir le code d'autorisation**, gratuitement. Lorsque le nom porte un verrou de transfert, le code ne peut être obtenu **qu'une fois le verrou levé**.
3. **Transmettre le code** au bureau d'enregistrement qui reçoit le nom ; c'est lui qui lance le transfert.

Un renouvellement réglé reste acquis ; une facture de renouvellement non réglée est annulée lorsque le Client désactive le renouvellement, au plus tard la veille de l'expiration du nom (article 5.1). Les options associées (article 7.1) ne sont pas transférées.

Transfert à l'approche de l'expiration. Un transfert prend généralement cinq à sept jours pour un nom d'extension générique, et davantage pour certaines extensions. Si le nom expire pendant le transfert, l'opération échoue, le nom peut être suspendu et les services qui en dépendent (site, messagerie) deviennent inaccessibles. DINAO **déconseille tout transfert moins de quarante-cinq (45) jours avant l'expiration du nom**. Lorsque le Client demande le code d'autorisation d'un tel nom, son espace client lui rappelle ce risque et lui propose de renouveler d'abord le nom auprès de DINAO ; il obtient le code après avoir confirmé en avoir pris connaissance. Sauf faute de DINAO, les conséquences d'un transfert lancé dans ce délai restent à la charge du Client.

Transfert interdit par le registre. Pour un nom d'extension générique (.com, .net…), les règles de l'ICANN interdisent le transfert d'un nom enregistré ou déjà transféré au cours des soixante (60) derniers jours. D'autres délais peuvent s'appliquer selon l'extension, notamment après une modification des contacts du titulaire.

Fin de la gestion DNS. Le transfert sortant **met fin à la gestion DNS du nom par DINAO** : la zone du nom (ses enregistrements : site, messagerie, vérifications) n'est plus servie par les serveurs DNS de DINAO et n'est pas transférée. Il appartient au Client de **préparer la zone DNS chez son nouveau prestataire avant de lancer le transfert**, puis d'y faire pointer les serveurs de noms du domaine ; à défaut, le site, la messagerie et les autres services qui dépendent du nom cessent de répondre.

8.2 Transfert entrant

DINAO peut refuser le transfert d'un nom lorsque l'extension n'est pas prise en charge ou que les conditions du registre ne sont pas réunies. Le transfert entrant est facturé selon le tarif affiché à la commande et peut s'accompagner d'une prolongation d'une durée fixée par l'extension. Un nom d'une extension gérée par l'AFNIC transféré vers DINAO est géré, au choix de DINAO, par DINAO elle-même auprès du registre (article 1.2) ou par un bureau d'enregistrement partenaire (article 1.3).

8.3 Noms existants : passage sous le régime de l'article 1.2

Les noms gérés par un bureau d'enregistrement partenaire à la date mentionnée à l'article 1.2 le restent : DINAO ne les transfère pas vers elle-même de sa propre initiative. Elle peut proposer au Client de faire passer un nom d'une extension gérée par l'AFNIC sous le régime de l'article 1.2 ; elle lui communique alors, avant toute opération, les frais éventuels et l'effet sur la date d'expiration, et n'y procède qu'avec son **accord exprès**. Le Client reste titulaire et conserve son nom.

9. Droit de rétractation (consommateur)

9.1 Principe

Le Client consommateur dispose du droit de rétractation prévu à l'article L221-18 du Code de la consommation, dans les conditions de l'article 12 des conditions générales, sous réserve des articles 9.2 et 9.3.

9.2 Enregistrement et transfert : exécution immédiate et renonciation

L'enregistrement et le transfert d'un nom de domaine sont exécutés dès leur confirmation par le registre, en général dans les minutes qui suivent la commande. Avant de valider sa commande, le Client consommateur **demande expressément** l'exécution immédiate de l'enregistrement ou du transfert du nom et **reconnaît qu'il perdra son droit de rétractation** dès que l'opération sera pleinement exécutée (article L221-28, 1°). Cette demande et cette reconnaissance sont recueillies par une case à cocher distincte, présentée avant la validation de la commande. À défaut, le droit de rétractation demeure.

9.3 Renouvellement

Le renouvellement prolonge le contrat conclu à la commande du nom : **il n'ouvre pas de nouveau droit de rétractation**, restauration comprise (article 6.2). Le Client garde la maîtrise de chaque renouvellement : il n'est exécuté qu'au règlement de sa facture (article 5.2 bis), dont le prix lui est indiqué à l'avance (article 5.2), et le Client peut le refuser à tout moment avant ce règlement, depuis son espace client ou par le lien prévu dans les e-mails de la facture (article 5.1). Le Client qui ne souhaite pas renouveler refuse le renouvellement ou ne règle pas la facture.

9.4 Avant l'exécution complète

Tant que le registre n'a pas confirmé l'opération, le Client peut encore se rétracter ; il verse alors un montant proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'à sa décision, dans les conditions de l'article L221-25 du Code de la consommation.

9.5 Remboursement

Dès que le registre l'a confirmée, une opération — enregistrement, renouvellement, transfert ou restauration — **n'est pas remboursable**. Le Client consommateur l'accepte à la commande : par la case de l'article 9.2, il demande l'exécution immédiate de l'opération et reconnaît qu'il perd son droit de rétractation dès que le registre l'a confirmée. Ce qu'il fait ensuite du nom n'y change rien : qu'il ne l'utilise pas, le laisse expirer ou le transfère vers un autre bureau d'enregistrement avant la fin de la période payée.

Seuls donnent lieu à restitution des sommes versées : l'enregistrement qui ne peut pas aboutir (article 4, au crédit du compte du Client) et la rétractation exercée avant la confirmation du registre (article 9.4). Le présent article ne limite pas la responsabilité de DINAO lorsqu'un défaut lui est imputable (article 11).

10. Usage du nom, suspension et retrait

Le Client s'interdit tout usage du nom contraire à la loi (hameçonnage, contrefaçon, diffusion de contenus illicites). DINAO peut suspendre ou retirer un nom, sans préavis et sans indemnité, sur injonction d'une autorité, sur décision du registre ou en cas d'abus manifeste, dans les conditions de l'article 7 des conditions générales ; pour un nom relevant de l'article 1.2, elle exécute en outre les décisions que la charte de nommage de l'AFNIC confie au bureau d'enregistrement. DINAO en informe le Client au préalable lorsque la situation le permet ; une injonction ou une décision qui exige une exécution immédiate s'applique sans délai. Lorsqu'elle agit de sa propre initiative, en cas d'abus manifeste, elle en indique le motif au Client. Les litiges relatifs au nom lui-même opposent le Client à la partie qui conteste son droit ; ils relèvent des procédures de résolution des litiges du registre — pour les extensions de l'AFNIC, celles que prévoit sa charte de nommage — ou des juridictions compétentes. DINAO y prête son concours technique et exécute les décisions rendues.

11. Responsabilité

DINAO répond de l'exécution des opérations payées, qu'elle les exécute elle-même auprès du registre (article 1.2) ou qu'elle les transmette au bureau d'enregistrement partenaire (article 1.3). **Par dérogation à l'article 3 des conditions générales**, la défaillance du bureau d'enregistrement partenaire dans l'exécution d'un renouvellement réglé est imputable à DINAO, qui conserve son recours contre ce partenaire. L'article

20 des conditions générales s'applique pour le surplus. DINAO ne répond ni des décisions des registres, ni de leur disponibilité, ni de l'attribution d'un nom à un tiers après sa libération.

12. Sauvegardes

Aucune option de sauvegarde n'est attachée à un nom de domaine. Lorsque DINAO gère la zone DNS du nom (article 7.1), le Client conserve une copie de ses enregistrements ; il peut en obtenir l'export par une demande adressée au support.

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.

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 droit de rétractation dans les conditions de l'article 12.

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. La responsabilité de DINAO n'est pas davantage engagée lorsque l'inexécution résulte notamment de l'un des 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.

La réparation due par DINAO lorsque sa responsabilité est engagée, ses limites et les dommages qu'elle exclut sont fixés à l'article 20 ; les conditions particulières d'un service peuvent déroger au présent article pour ce service.

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 la charte 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, notamment le règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée pour les traitements de données personnelles dont il est responsable. 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.

Les conditions particulières d'une famille de services peuvent inclure dans le prix une exploitation ou une infogérance dont elles définissent le périmètre, comme pour le VPS infogéré avec application préinstallée. Une offre de serveur privé virtuel ne comprend aucune infogérance, sauf option souscrite.

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'article 11.2.7.

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 hors taxes, la taxe sur la valeur ajoutée applicable s'y ajoutant au taux en vigueur, sauf indication contraire, et sont payables en euros.

Le montant de la taxe sur la valeur ajoutée et le prix toutes taxes comprises sont affichés au Client au cours de la commande, avant sa validation, dès que les informations qu'il a fournies permettent de déterminer le régime de taxe sur la valeur ajoutée qui lui est applicable. Une facture pro forma est émise avant tout paiement.

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.

Révision annuelle des prix. Les prix hors taxes des services souscrits auprès de DINAO sont révisés chaque année au 1er janvier selon la formule P1 = P0 × (S1 / S0), dans laquelle :

- P1 est le prix révisé et P0 le prix en vigueur au 31 décembre précédent ;
- S1 est le dernier indice Syntec publié par la Fédération Syntec au 1er novembre précédant la révision ;
- S0 est l'indice S1 retenu lors de la révision précédente ; pour la première révision, au 1er janvier 2027, S0 est le dernier indice Syntec publié au 1er novembre 2025.

La hausse résultant de cette révision ne peut excéder dix pour cent (10 %) par an ; une baisse de l'indice est répercutée en totalité. Le prix révisé est arrondi au centime d'euro le plus proche. Il s'applique aux factures émises à compter du 1er janvier, y compris aux factures de renouvellement des services en cours ; une facture émise avant cette date reste due pour son montant.

DINAO informe le Client de l'indice retenu et des prix révisés par courrier électronique et par un avertissement en ligne sur le site https://dinao.com/, au plus tard le 15 décembre précédant la révision. Cette révision, qui résulte d'une formule acceptée par le Client à la conclusion du contrat, ne constitue pas une modification de prix soumise au préavis et à la faculté de résiliation prévus ci-dessus.

La révision annuelle ne s'applique pas aux noms de domaine ni aux licences d'éditeurs tiers revendues par DINAO, dont les prix suivent ceux de leurs fournisseurs. Elle ne prive pas DINAO de la faculté de modifier ses prix ni de répercuter les taxes dans les conditions prévues ci-dessus. Si l'indice Syntec cessait d'être publié, l'indice que lui substitue l'organisme qui le publie s'appliquerait de plein droit.

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 un ticket de support en étant préalablement connecté à votre compte, ceci dans un délai d'un mois après émission du bon de commande ou de la facture proforma.

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.

Crédit du compte. Lorsque le compte du Client présente un crédit, ce crédit est imputé automatiquement sur chaque facture dès son émission, en tout ou partie, y compris sur une facture de renouvellement émise automatiquement. Une facture de renouvellement est émise avant l'échéance du service, dans un délai qui dépend de sa périodicité ; à la date des présentes : quinze (15) jours pour une période mensuelle, vingt-cinq (25) jours pour une période trimestrielle, trente (30) jours pour une période semestrielle, quarante-cinq (45) jours pour une période annuelle, cent vingt (120) jours pour une période de deux ans et cent quatre-vingts (180) jours pour une période de trois ans ; les conditions particulières d'un service peuvent fixer un autre délai. Le Client qui ne souhaite pas qu'un renouvellement soit réglé par son crédit désactive le renouvellement automatique du service **avant l'émission de cette facture**. Une somme imputée sur une facture vaut règlement : elle suit les conditions de remboursement du service concerné (article 12), et peut avoir engagé des frais qui ne sont pas remboursables.

6.6 Durée

Le service a pour durée, celle prévue à la commande. À son expiration, les données du Client sont supprimées dans les conditions de l'article 19.

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, 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 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 au moins 15 jours 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 **tant que la facture de renouvellement n'est pas réglée**, et au plus tard la veille de sa date d'échéance, sous réserve des clauses de reconduction applicables au service (durée d'engagement, préavis prévus à ses conditions particulières). La facture de renouvellement est émise dans les délais de l'article 6.5 ; elle peut être réglée dès son émission, par le crédit du compte (article 6.5) ou par le prélèvement automatique prévu ci-dessous. **Une facture réglée, quel qu'en soit le moyen, vaut renouvellement** : le Client qui ne souhaite pas renouveler désactive donc le renouvellement avant ce règlement.

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

Par dérogation aux dispositions de l'article 6.5, les sommes dues au titre du renouvellement automatique du Service sont prélevées par DINAO sept (7) jours avant l'expiration du Service souscrit. Ce prélèvement règle la facture de renouvellement : le Client qui ne souhaite pas renouveler désactive le renouvellement automatique au plus tard la veille de ce prélèvement.

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 suspendu à sa date d'expiration ; ses données demeurent récupérables dans les conditions de l'article 19, puis sont définitivement supprimées. 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 Échéance du contrat

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 Force majeure

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

7.3 Résiliation par le Client

Le Client peut résilier un service avant son échéance par l'un des moyens suivants :

- depuis son espace client, après s'y être connecté, en adressant sa demande au support ;
- au moyen de la fonction de résiliation accessible depuis la page du service concerné dans son espace client, qui lui permet de transmettre sa demande sans autre démarche préalable ;
- par courrier simple adressé à DINAO, 307 chemin de la Marine, 83110 Sanary-sur-Mer, précisant les informations qui permettent d'identifier le Client et le service.

DINAO accuse réception de la demande sur un support durable et informe le Client de la date à laquelle la résiliation prend effet. Conformément à l'article L215-1-2 du Code de la consommation, la résiliation prend effet le lendemain de la réception de la demande par DINAO, sous réserve que le Client ait précisé les informations requises permettant son identification ; le Client peut demander qu'elle prenne effet plus de dix jours après cette réception.

Le préavis, la date d'effet et les conditions de remboursement propres à chaque service figurent aux conditions particulières de sa famille de services. À défaut, les sommes déjà versées ne sont pas

remboursées.

7.4 Engagement de durée

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

7.5 Résiliation pour manquement

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 de la notification des manquements en cause par la partie plaignante, le contrat sera résilié de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante. Cette notification est faite uniquement par un ticket de support ouvert dans l'espace client du Client, ou par lettre recommandée avec accusé de réception ; sa date est celle de l'ouverture du ticket ou de la première présentation de la lettre.

7.6 Suspension pour la sécurité de l'infrastructure

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 l'infrastructure de DINAO.

Le service peut 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 quelle 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 Intervention technique

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.

7.8 Consommation des ressources

Les ressources attribuées à chaque service, la façon dont elles sont mesurées et le traitement d'un dépassement sont définis par les conditions particulières de la famille de services concernée et par les conditions communes « Consommation des ressources et dépassement » qu'elles incorporent.

7.9 Surfacturation

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

Le client sera prévenu, afin qu'il résolve le problème dans les plus brefs délais, la preuve de l'abus sera fournie 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 à la charte de déontologie publiée 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 Données traitées par DINAO pour son propre compte

DINAO traite, en qualité de responsable du traitement au sens du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, les données à caractère personnel du Client et de ses interlocuteurs (nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, téléphone) ainsi que les données de connexion et d'identification des utilisateurs des Services, aux fins (a) de gestion de la relation client : commande, facturation, recouvrement, assistance et maintenance des Services, y compris au moyen des outils décrits à l'article 5 bis, gestion commerciale, archivage, amélioration de la qualité, de la sécurité et de la performance des Services, et (b) de respect des obligations légales qui s'imposent à DINAO, notamment la conservation des données de connexion et d'identification.

Ces données sont conservées pendant toute la durée du Contrat et les trente-six (36) mois qui suivent ; les données de connexion et d'identification, pendant douze (12) mois ; les autres données, pendant la durée qu'impose la loi applicable. DINAO s'interdit toute divulgation et toute revente de ces données, sous réserve des communications prévues à l'article 11.2.10 et des dispositions contraires des conditions particulières.

Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition, ainsi que du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Elles les exercent auprès de DINAO depuis l'espace client, par le formulaire de contact du site ou par courrier. La politique de confidentialité publiée sur le site de DINAO précise ces traitements.

11.2 Données traitées pour le compte du Client (accord de sous-traitance)

Le présent article 11.2 constitue le contrat de sous-traitance exigé par l'article 28, paragraphe 3, du RGPD (en anglais « data processing agreement » ou DPA). Il fait partie intégrante du Contrat, est accepté avec lui, et s'applique dès lors que le Client traite des données à caractère personnel au moyen des Services, quels qu'ils soient.

11.2.1 Rôles et instructions

Le Client agit en qualité de **responsable du traitement** : il détermine les finalités et les moyens des traitements qu'il met en œuvre au moyen des Services, et en demeure seul responsable, qu'ils soient réalisés par lui-même, par DINAO ou par des tiers. DINAO agit en qualité de **sous-traitant** : elle traite ces données pour le compte du Client et sur ses seules instructions documentées, y compris s'agissant des transferts.

Constituent ces instructions : le Contrat, la configuration des Services choisie par le Client et les demandes qu'il adresse au support depuis son espace client. DINAO informe immédiatement le Client si une instruction lui paraît constituer une violation du RGPD ou d'autres dispositions relatives à la protection des données ; elle peut alors en suspendre l'exécution jusqu'à sa confirmation ou sa modification par le Client.

11.2.2 Description du traitement

Le traitement a pour objet l'hébergement et l'exploitation technique des Services souscrits. 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. Sa finalité est la fourniture des Services au Client.

Les catégories de données et de personnes concernées sont déterminées par le Client, DINAO n'ayant ni connaissance ni maîtrise du contenu hébergé. Lorsque DINAO exploite elle-même une application pour le compte du Client (VPS infogéré avec application préinstallée, conteneurs Docker managés), elle n'accède à ce contenu que dans la mesure nécessaire à cette exploitation et aux demandes du Client.

11.2.3 Obligations du Client

Le Client garantit la licéité des traitements qu'il confie à DINAO : base légale, information des personnes concernées, réponse à leurs demandes, tenue de son registre des traitements et, le cas échéant, réalisation d'une analyse d'impact. Il s'assure que les Services présentent les caractéristiques requises pour les traitements envisagés, notamment lorsqu'ils portent sur des catégories particulières de données. Sauf stipulation expresse des conditions particulières, les Services ne sont pas proposés comme hébergement de données de santé au sens de l'article L1111-8 du code de la santé publique : le Client s'interdit d'y héberger de telles données sans l'accord écrit de DINAO.

Le Client assure la sécurité des ressources, systèmes et applications qu'il déploie au moyen des Services : filtrage des flux, mise à jour des systèmes et logiciels, gestion des droits d'accès et configuration des ressources dont il a la maîtrise.

11.2.4 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. DINAO s'interdit d'utiliser ces données à d'autres fins que l'exécution des Services.

11.2.5 Sécurité

DINAO met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées au sens de l'article 32 du RGPD, notamment : hébergement en France dans des centres de données à accès contrôlé, exploités par les prestataires figurant sur la liste des sous-traitants ultérieurs ; cloisonnement des environnements des clients entre eux ; authentification des administrateurs et protection des accès d'administration, chiffrés ; attribution des accès selon le principe du moindre privilège ; sauvegardes selon les modalités de l'article 17 ; journalisation des accès et supervision. DINAO adapte ces mesures à l'évolution des risques et de l'état de l'art, sans en diminuer le niveau.

DINAO ne répond pas des incidents qui trouvent leur origine dans les réseaux de tiers qu'elle n'exploite pas, ni dans les ressources, configurations ou accès dont le Client a la maîtrise.

11.2.6 Violation de données à caractère personnel

DINAO notifie au Client toute violation de données à caractère personnel concernant ses données dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance. La notification décrit, dans la mesure où ces éléments sont connus : la nature de la violation, les catégories et le nombre approximatif de personnes et d'enregistrements concernés, les conséquences probables, les mesures prises ou proposées pour y remédier et en atténuer les effets, et l'interlocuteur à contacter chez DINAO. Les éléments qui ne sont pas encore disponibles sont communiqués dès qu'ils le sont.

Il appartient au Client, responsable du traitement, de notifier la violation à l'autorité de contrôle et, le cas échéant, aux personnes concernées ; DINAO l'y assiste en lui fournissant les informations dont elle dispose.

11.2.7 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 du présent article. 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 par écrit aux sous-traitants qui traitent des données à caractère personnel du Client des obligations de protection équivalentes à celles du présent article, et **demeure pleinement responsable envers le Client** de l'exécution de leurs obligations. Les fournisseurs de modèles d'intelligence artificielle ne reçoivent que des données pseudonymisées, dans les conditions de l'article 5 bis. 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.

11.2.8 Hébergement et transferts hors de l'Union européenne

Les données confiées à DINAO sont hébergées en France, sur son infrastructure. DINAO ne les transfère pas hors de l'Union européenne, sauf dans les cas qui figurent sur la liste des sous-traitants ultérieurs.

Certains services du catalogue sont toutefois **opérés par des tiers** et peuvent impliquer un traitement hors de l'Union européenne ; les conditions particulières du service concerné l'indiquent, et 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. Tout transfert hors de l'Union européenne est encadré par l'un des mécanismes prévus au chapitre V du RGPD, notamment une décision d'adéquation ou les clauses contractuelles types de la Commission européenne.

11.2.9 Assistance au Client

DINAO aide le Client, dans la mesure du possible et compte tenu de la nature du traitement et des informations dont elle dispose, à répondre aux demandes d'exercice de leurs droits par les personnes concernées, à assurer la sécurité du traitement, et à réaliser une analyse d'impact relative à la protection des données ou à consulter l'autorité de contrôle (articles 32 à 36 du RGPD). DINAO ne répond pas directement à une personne concernée qui la solliciterait, sauf obligation légale : elle la redirige vers le Client. Une assistance qui excède la communication des informations dont DINAO dispose peut être facturée au tarif en vigueur, après accord du Client sur un devis.

11.2.10 Demandes des autorités

DINAO peut être tenue de communiquer des données à des autorités judiciaires ou administratives, notamment dans le cadre de réquisitions. Elle en informe alors le Client, sauf disposition légale ou injonction de l'autorité qui l'en empêche, et limite la communication aux données expressément requises.

11.2.11 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 ; les copies contenues dans les sauvegardes disparaissent au terme de leur cycle de conservation prévu à l'article 17. DINAO remet au Client qui le demande une attestation de suppression.

11.2.12 Documentation et audit

DINAO tient le registre des traitements qu'elle effectue pour le compte de ses clients (article 30, paragraphe 2, du RGPD) et met à la disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations du présent article : description des mesures de sécurité, liste des sous-traitants ultérieurs, réponses aux questionnaires de conformité.

Si ces informations ne suffisent pas, le Client peut faire réaliser un audit, au plus une fois par période de douze (12) mois sauf violation de données le concernant ou demande d'une autorité de contrôle, moyennant un préavis écrit de trente (30) jours. L'audit est confié à un auditeur indépendant, qui n'est pas un concurrent de DINAO et qui est tenu au secret professionnel ou à un engagement de confidentialité. Il se déroule pendant les heures ouvrées, sans perturber l'exploitation des Services, et ne donne accès ni aux données des autres clients ni aux éléments qui compromettraient la sécurité de l'infrastructure mutualisée. Ses frais sont à la charge du Client, sauf s'il révèle un manquement grave de DINAO au présent article. Le rapport est communiqué à DINAO.

11.2.13 Primauté

En matière de protection des données à caractère personnel, le présent article prévaut sur toute stipulation contraire du Contrat, conditions particulières comprises.

Article 12 · Droit de rétractation

Le Client consommateur, ainsi que le professionnel dans les cas prévus à l’article L221-3 du Code de la consommation, dispose d’un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation (article L221-18

du même code).

Les conditions de rétractation et de remboursement sont propres à chaque famille de services : elles dépendent de ce que DINAO engage pour exécuter le service. Les conditions particulières de chaque famille les précisent, notamment ce que le Client accepte à la commande lorsqu'il demande l'exécution immédiate du service, le moment où le droit de rétractation prend fin et les opérations qui ne sont pas remboursées.

Lorsque les conditions particulières ne prévoient rien : si le Client a demandé, à la commande, que le service commence avant la fin du délai de rétractation, il verse en cas de rétractation un montant proportionnel au service fourni jusqu'à sa décision (article L221-25 du Code de la consommation) ; DINAO rembourse les sommes dues au plus tard quatorze jours après avoir été informée de la décision du Client, par le moyen de paiement utilisé pour la commande sauf accord du Client pour un autre moyen (article L221-24 du même code).

Le Client exerce ce droit depuis son espace client, après s'être authentifié, en ouvrant une demande auprès du support qui désigne précisément le service concerné. La date d'ouverture de cette demande fait foi. DINAO en accuse réception par courrier électronique, en reprenant le contenu de la demande, sa date et son heure.

Conformément à l'article L221-21 du Code de la consommation, toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant la volonté de se rétracter, adressée à DINAO avant l'expiration du délai, est également prise en compte.

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 « le Contrat ».

En cas de contradiction entre les conditions particulières d'un service et les présentes conditions générales, les conditions particulières prévalent pour ce service ; pour tout ce qu'elles ne règlent pas, les conditions générales s'appliquent.

Lorsque les conditions particulières d'un service incorporent des conditions communes à plusieurs familles de services (conditions communes aux services de sauvegarde, conditions communes « Consommation des ressources et dépassement »), ces conditions communes prévalent sur les présentes conditions générales et cèdent devant les conditions particulières du service.

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 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.

DINAO a engagé les démarches d'adhésion auprès d'un médiateur de la consommation. Le nom, l'adresse postale et le site internet du médiateur compétent seront portés à la connaissance du Client, dans les présentes conditions générales et sur le site de DINAO, dès que sa désignation sera effective.

Dans l'attente, DINAO reste à l'écoute du Client pour rechercher avec lui une solution amiable à toute réclamation, adressée par ticket depuis son espace client ou par écrit à l'adresse indiquée à l'article 14.4.

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.

Article 17 · Sauvegardes

Au titre de son plan de continuité d'activité, DINAO conserve au minimum **sept jours** de sauvegarde de son infrastructure. Ces sauvegardes servent au seul rétablissement de l'infrastructure et des services après un incident : elles ne constituent pas un service de sauvegarde des données du Client et ne donnent pas lieu à restitution à sa demande.

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.

En dehors des sauvegardes de son infrastructure et des options souscrites, et sauf mention contraire des conditions particulières du service, DINAO n'effectue aucune sauvegarde spécifique des données du Client. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses

données en cas de perte ou de détérioration, quelle qu'en soit la cause, y compris celle non expressément visée par les présentes.

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 d'une sauvegarde souscrite en option 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 fin du service, **quelle qu'en soit la cause** — résiliation par le Client ou par DINAO, expiration d'un service non renouvelé, défaut de paiement —, DINAO réalise une sauvegarde des données avant de les supprimer du service, et la conserve pendant **30 jours** à compter de la date d'effet, avant suppression définitive. Pendant ce délai, le Client en obtient la restitution sur simple demande. Lorsque le Client

demande la suppression immédiate de son service, il accepte que ses données soient retirées du service sans délai ; la sauvegarde reste restituable dans les mêmes conditions. 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.

La réparation due par DINAO correspond au préjudice direct, personnel et certain. DINAO ne répond pas des dommages indirects, notamment de la perte d'exploitation, de chiffre d'affaires, de commandes ou de clientèle, de l'atteinte à l'image de marque, ni de l'action d'un tiers contre le Client.