

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE · DOCUMENT CONTRACTUEL

Conditions générales — Messagerie et archivage

Ce document réunit les conditions particulières applicables à votre offre et le tronc commun applicable à l'ensemble des services DINAO. Les deux forment un contrat indissociable.

PRESTATAIRE

**DINAO — SARL au capital
de 50 000 €**

IMMATRICULATION

RCS Toulon 448 091 181

PÉRIMÈTRE

Messagerie et archivage

VERSION

14 août 2026

Conditions particulières · Messagerie et archivage

Messagerie · Messagerie (v2024) · Solution antispam · Solution d'archivage · Microsoft 365

Les présentes conditions particulières complètent le tronc commun reproduit ci-après. En cas de contradiction sur un point technique propre au Service, elles prévalent ; pour tout le reste, le tronc commun s'applique.

1. Nature du Service

DINAO met à disposition du Client des comptes de messagerie hébergés en France, assortis le cas échéant d'un filtrage antispam et d'une solution d'archivage, dans les quotas prévus à l'offre souscrite.

2. Effet d'une suspension

La suspension d'un compte bloque l'émission et la relève des messages par le Client. La réception se poursuit et les messages restent conservés sur le serveur pendant la durée de la suspension, dans la limite du quota souscrit.

3. Quotas

Le dépassement du quota de stockage peut entraîner le rejet des messages entrants. Il appartient au Client de surveiller sa consommation depuis son espace client et d'adapter son offre.

4. Usage de la messagerie

L'émission de courrier non sollicité, en masse ou à caractère publicitaire non consenti est interdite. L'adresse IP d'émission étant partagée, un tel usage dégrade la délivrabilité de l'ensemble des clients et engage la responsabilité de son auteur, sans préjudice de la surfacturation prévue à l'article 7.9 du tronc commun.

5. Filtrage antispam

Le filtrage repose sur des méthodes d'analyse statistique et de réputation. Aucune méthode ne garantit l'absence totale de faux positifs ou de faux négatifs. Il appartient au Client de consulter périodiquement sa zone de quarantaine.

6. Archivage à valeur probatoire

Lorsque l'offre d'archivage est souscrite, la durée de conservation et le périmètre archivé sont ceux définis à la commande. Il appartient au Client de vérifier que ces paramètres répondent à ses obligations légales de conservation.

7. Microsoft 365 — service opéré par un tiers

Ce service est fourni et opéré par Microsoft. Les conditions de l'éditeur s'appliquent en complément des présentes, y compris s'agissant de la localisation des données, des niveaux de service et des évolutions fonctionnelles. Le rôle de DINA O se limite à la souscription, à la mise en service et à l'assistance de premier niveau.

Préambule

SARL DINA O · 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 DINA O

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 DINA O, 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 (« DINA O ») 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 DINA O,

ci-après nommée le Client.

Article 1 · Objet

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu de DINA O 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 DINA O s'engage avec le Client.

Les présentes conditions générales de service complétées le cas échéant par des conditions particulières et/ou annexes proposées par DINA O 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 DINA O.

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

Votre droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation, donc le paiement de votre commande entraîne le renoncement à votre droit de rétractation dont vous bénéficiez normalement en vertu de l'article L 121-21 du Code de la Consommation.

Article 2 · Obligations de DINA O

DINA O 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. DINA O ne répond que d'une obligation de moyen.

Article 3 · Responsabilité de DINA O

La responsabilité de DINA O ne sera pas engagée :

Si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant à DINA O 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 DINA O ("Cas de Force Majeure"), alors DINA O, 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 décâbler 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 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 DINA O, 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.

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

6.7 Renouvellement de service

DINA O 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 DINA O, sera purement et simplement ignoré et provoquera le rejet par DINA O 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 DINA O avant expiration du service.

Le renouvellement automatique du Service est activé pour l'ensemble des Services souscrits par le Client auprès de DINA O, 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 DINA O 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 DINA O pour le paiement du renouvellement du service ou en cas d'échec du paiement, DINA O 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.

DINA O 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 DINA O et le service recyclé. DINA O 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 DINA0 – 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 DINA0 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 DINA0 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 DINA0.

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, DINA0 informera préalablement le Client.

La suspension ne décharge aucunement le Client de son obligation de payer. De plus DINA0 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, DINA0 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 L121-84-2 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 DINA0, 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 DINA0, 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.

7.9 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, inexacts 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 DINA O toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

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

Article 10 · Tolérance

Le fait que DINA O 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 DINA O à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Article 11 · Données personnelles

11.1 Respect de la réglementation applicable.

DINA O 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 DINA O.

Les données transmises par le Client sont conservées le temps légal nécessaire à l'administration de la preuve. DINA O s'interdit toute divulgation, toute revente des données nominatives relatives au Client, sous réserve de dispositions contraires dans les conditions particulières. Seules les filiales de DINA O peuvent également y avoir accès.

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 DINA O 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), DINA O communique au Client le périmètre de responsabilité de ce dernier, ainsi que les conditions dans lesquelles DINA O se conforme auxdits standards ou réglementations.

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. DINA O 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.

Toutes les mesures détaillées mise en place afin d'assurer la conformité légale du traitement des données sont décrites dans le document « ANNEXE TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL OU "DPA" » téléchargeable à l'adresse suivante : https://dinao.com/pdf/DINA O_DPA.pdf, ce document fait pleinement partie du contrat qui lie DINA O au CLIENT.

11.2.3. Traitements réalisés par DINA O

Dans le cadre des Services, DINA O 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 DINA O (facturation, assistance et maintenance des Services, 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 DINA O (notamment obligations légales de conservation des données de connexion et d'identification des utilisateurs).

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

DINA O 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, DINA O 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 DINA O sont constituées d'informations telles que nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, téléphones des collaborateurs du Client et sont conservées par DINA O 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 DINA O pendant douze (12) mois. Les autres données à caractère personnel collectées et traitées par DINA O afin de respecter ses obligations légales, sont conservées conformément à la loi applicable.

Dans le cadre des finalités définies ci-dessus, le Client accepte que les données à caractère personnel susvisées le concernant soient transférées par DINA O à ses Sociétés Apparentées qui interviennent dans le cadre de l'exécution du Contrat, y compris en dehors de l'Union Européenne. Celles-ci ne pourront toutefois accéder à ces données à caractère personnel que dans le cadre des finalités susmentionnées, et dans le strict respect des droits du Client en matière de protection des données à caractère personnel.

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, DINA O 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 DINA O 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 DINA O, 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 DINA O 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 DINA0 feront foi entre les Parties. Ces informations seront conservées par DINA0 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 DINA0 : 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 DINA0

14.5 Publicité et promotion

DINA0 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 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.