CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE · DOCUMENT CONTRACTUEL

Conditions particulières — VPS infogéré avec application préinstallée

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**	**VPS infogéré avec application préinstallée**

VERSION

1 novembre 2026

Conditions particulières · VPS infogéré avec application préinstallée

VPS infogéré avec Docker et application préinstallés

> **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. Nature du Service

DINAO met à disposition du Client une machine virtuelle hébergée en France, réservée à une seule application choisie par le Client à la commande parmi celles du catalogue de DINAO. DINAO y installe le système d'exploitation, le moteur Docker et cette application, puis exploite le système et le moteur Docker.

Le Client reçoit un compte d'administration de l'application. Il ne dispose d'aucun accès administrateur au système d'exploitation ni au moteur Docker, et ne peut pas y installer d'autre logiciel.

2. Répartition des responsabilités

DINAO assure l'exploitation du socle et de la machine : hyperviseur, réseau, alimentation, système d'exploitation et ses mises à jour de sécurité, moteur Docker, supervision de la machine et sauvegarde de la plateforme.

Le Client demeure responsable de l'usage qu'il fait de l'application et de son compte d'administration : paramétrage, extensions qu'il active, contenus, données, comptes d'utilisateurs qu'il crée et droits qu'il leur donne. La remise en état de l'application à la suite d'une manipulation réalisée avec ce compte est réalisée sur devis.

3. Installation de l'application

L'application est installée à la commande dans la version proposée par le catalogue de DINAO à cette date, avec sa configuration par défaut. Tout paramétrage, développement ou reprise de données allant au-delà de cette installation fait l'objet d'un devis préalable.

4. Mises à jour de l'application

L'application est mise à jour à la demande du Client, adressée au support. Une mise à jour qui n'exige ni migration de données, ni modification de la configuration, ni intervention sur les extensions est réalisée sans frais. Toute autre mise à jour fait l'objet d'un devis préalable, accepté par le Client avant d'être réalisée. DINAO indique au Client, avant d'intervenir, dans quelle catégorie la mise à jour demandée se range.

5. Support : traitement prioritaire

5.1 Niveau inclus

Le Service comprend le niveau « Traitement prioritaire » : les demandes du Client sont traitées en priorité sur celles des clients sans niveau de réactivité garanti, avec une **Garantie de Temps d'Intervention (GTI) de deux (2) heures**. Ce niveau est celui que DINAO propose en option pour ses conteneurs Docker managés.

5.2 Garantie de Temps d'Intervention

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

5.3 Plage de décompte et point de départ

Le délai est décompté de 9 h à 17 h (heure de Paris), du lundi au vendredi, hors jours fériés légaux en France (ci-après la « plage de décompte »). Un délai entamé avant la fin de la plage et non échu à celle-ci est suspendu, puis reprend à l'ouverture de la plage suivante pour la durée restante. Une demande reçue hors plage de décompte est réputée reçue à l'ouverture de la plage suivante.

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

5.4 Exclusions

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

- attente d'un élément, d'un accès ou d'une décision du Client ;
- opérations de maintenance programmées annoncées au Client ;
- indisponibilité imputable au paramétrage de l'application ou aux actions réalisées avec le compte d'administration du Client (article 2), ou à un service tiers dont DINAO n'assure pas l'administration ;
- force majeure, ou défaillance d'un fournisseur d'infrastructure ou de connectivité de DINAO.

5.5 Réclamation et compensation

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

Tout dépassement constaté ouvre droit, sur le mois de facturation concerné, à un avoir de **dix pour cent (10 %)** du prix mensuel de la machine (pour un abonnement non mensuel, le douzième du prix annuel) par dépassement, **plafonné à cinquante pour cent (50 %)** de ce prix sur le mois. Cet avoir constitue la réparation forfaitaire et exclusive de tout dépassement ; il s'impute sur la facture suivante et ne donne lieu à aucun remboursement en numéraire.

6. Licences des logiciels tiers

L'application est fournie sous la licence de son éditeur, que le Client accepte en la commandant. Les licences commerciales, éditions payantes et extensions payantes de l'application sont à la charge du Client, sauf lorsque l'offre souscrite les inclut expressément.

7. Sauvegardes des données du Client

7.1 Option de sauvegarde

La sauvegarde de la machine virtuelle est une option que le Client choisit à la commande et peut modifier ensuite. L'option retenue fixe :

- le cycle des sauvegardes et leur durée de conservation (par exemple, les sept derniers jours, ou les sept derniers jours et douze sauvegardes mensuelles) ;
- le quota de stockage des sauvegardes ;
- le ou les lieux de conservation : le centre de données principal, sur un équipement distinct de la machine, et, si l'option le prévoit, un second centre de données.

Les caractéristiques de l'option souscrite figurent dans l'espace client et sur les factures du Client. D'autres cycles peuvent être convenus sur devis, par une demande adressée au support.

7.2 Sans option

Sans option souscrite, aucune sauvegarde de la machine n'est réalisée pour le Client : il lui appartient de mettre en place et de vérifier ses propres sauvegardes. Les sauvegardes de l'infrastructure (article 17 des conditions générales) servent au seul rétablissement de la plateforme après un incident ; elles ne donnent pas lieu à restitution à la demande du Client.

7.3 Restauration

La restauration d'une sauvegarde est réalisée sur demande du Client adressée au support, selon les modalités convenues avec lui. Une sauvegarde ne dispense pas le Client de vérifier périodiquement qu'il peut restaurer ses données.

7.4 Export des données

Le Client ne disposant d'aucun accès au système (article 1), et par dérogation à l'alinéa 2 de l'article 19 des conditions générales, il obtient l'export des données de son application sur demande adressée au support, qui précise les données demandées. DINAO le lui fournit sans frais, dans un format exploitable.

8. Adresse IP et réputation

Tout usage susceptible de nuire à la réputation de l'adresse IP attribuée engage la responsabilité du Client à l'égard des préjudices causés aux autres utilisateurs. Le port 25 (SMTP sortant) est bloqué en permanence, sans exception ; les ports de soumission authentifiée (587 et 465) restent ouverts. Pour les envois de courrier électronique de l'application, le Client indique dans son paramétrage un service de soumission authentifiée (relais SMTP tiers, plateforme d'envoi, ou, pour des envois limités en volume et en rythme, un compte de messagerie souscrit chez DINAO).

9. Ressources

Les ressources de la machine (processeur, mémoire, stockage) sont dimensionnées à la commande selon les besoins de l'application et constituent des plafonds. Le Service s'exécute sur une infrastructure partagée entre plusieurs machines virtuelles isolées les unes des autres. Lorsque ces ressources ne suffisent plus à l'usage du Client, DINAO lui propose un gabarit supérieur ; aucun changement d'offre n'intervient sans son accord. Un usage saturant durablement les ressources allouées peut donner lieu aux mesures prévues à l'article 7.6 des conditions générales.

10. Engagement de disponibilité

Par dérogation aux articles 2 et 18 des conditions générales, DINAO s'engage sur un **taux de disponibilité mensuel de 99,5 %** pour chaque machine virtuelle. Cet engagement porte sur la machine, non sur le fonctionnement de l'application.

Indisponibilité. La machine est indisponible lorsqu'elle est injoignable pendant plus de cinq (5) minutes consécutives selon les relevés de la supervision de DINAO. Le taux se calcule sur le mois civil : durée du

mois diminuée de la durée d'indisponibilité, rapportée à la durée du mois.

Sont exclues du calcul :

- la fenêtre de maintenance quotidienne de l'article 18 des conditions générales : les interruptions survenues chaque nuit entre 21 h 00 et 7 h 30 (heure de Paris), dans la limite de trente (30) minutes cumulées par nuit ;
- les maintenances planifiées annoncées au moins quarante-huit (48) heures à l'avance, dans la limite de **deux (2) heures par mois** ; au-delà, leur durée compte comme indisponibilité ;
- les cas prévus à l'article 3 des conditions générales (force majeure, fait du Client ou d'un tiers) ;
- l'indisponibilité ou le mauvais fonctionnement de l'application elle-même, alors que la machine reste joignable, ainsi que ceux qui résultent de son paramétrage ou des actions réalisées avec le compte d'administration du Client (article 2 ci-dessus) ;
- les interruptions nécessaires à une mise à jour demandée par le Client (article 4 ci-dessus) ;
- la suspension du Service dans les cas prévus à l'article 7 des conditions générales.

Compensation. Si le taux n'est pas atteint sur un mois civil, le Client reçoit un avoir calculé sur le prix mensuel de la machine concernée (pour un abonnement non mensuel, le douzième du prix annuel) :

DISPONIBILITÉ DU MOIS	AVOIR
inférieure à 99,5 %	10 %
inférieure à 99 %	25 %
inférieure à 95 %	50 %

L'avoir est plafonné à **cinquante pour cent (50 %)** du prix mensuel de la machine. Il est dû sur réclamation du Client adressée au support dans les trente (30) jours suivant la fin du mois concerné, s'impute sur la facture suivante et ne donne lieu à aucun remboursement en numéraire. Il constitue la réparation forfaitaire et exclusive du manquement à l'engagement de disponibilité, et s'impute sur le plafond de responsabilité de l'article 20 des conditions générales.

11. Engagement et renouvellement

Le Service ne comporte ni durée d'engagement au-delà de la période en cours, ni préavis propre à la présente famille de Services. Les règles de renouvellement et de résiliation sont celles des articles 6.5, 6.7 et 7 des conditions générales : le Client s'oppose au renouvellement en désactivant le renouvellement automatique depuis son espace client avant le règlement de la facture de renouvellement, et au plus tard la veille de sa date d'échéance ; une facture réglée, y compris par le crédit du compte, vaut renouvellement.

12. Droit de rétractation

12.1 Principe

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 à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter, sans avoir à motiver sa décision (article L221-18 du même code). Il exerce ce droit depuis son espace client, dans les conditions de l'article 12 des conditions générales.

12.2 Démarrage immédiat du Service

La machine virtuelle, le moteur Docker et l'application sont installés dès la commande. Avant de valider sa commande, le Client demande expressément, par une case à cocher distincte, que le Service commence avant la fin du délai de rétractation, et reconnaît que, s'il se rétracte, il paiera le service fourni jusqu'à sa rétractation. Cette demande ne lui fait pas perdre son droit de rétractation.

12.3 Montant dû et remboursement

En cas de rétractation, le Client verse un montant proportionnel au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision, calculé au prorata du prix de la période en cours (article L221-25 du Code de la consommation) ; l'installation réalisée à la commande est comprise dans ce prorata et n'est pas facturée à part. DINAO lui rembourse le surplus des sommes versées au plus tard quatorze jours après avoir été informée de sa décision, par le moyen de paiement utilisé pour la commande, sauf accord du Client pour un autre moyen (article L221-24 du même code). Le Service prend fin à la date de la rétractation ; les données du Client sont traitées dans les conditions de l'article 19 des conditions générales.

12.4 Renouvellement

Le renouvellement du Service prolonge le contrat conclu à la commande : il n'ouvre pas de nouveau droit de rétractation. Le Client qui ne souhaite pas renouveler désactive le renouvellement automatique dans les conditions de l'article 6.7 des conditions générales.

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.