

## ARTICLE 1. DESCRIPTION DU SERVICE

Le service Maocloud (« Service ») comprend la mise à disposition d'un accès à une infrastructure de cloud computing à travers des technologies avancées de virtualisation et de gestion de données. Le Service permet à l'abonné, en fonction de l'offre souscrite, de bénéficier, à titre complémentaire, d'un accès aux services suivants :

- **Service de Cloud Computing** : Permet d'accéder à une plateforme de virtualisation de serveurs, de stockage et de réseau, fournissant des ressources informatiques flexibles et évolutives en fonction des besoins de l'abonné.
- **Service de Stockage** : Permet le stockage de contenus numériques sur l'infrastructure cloud de Maocloud, offrant une haute disponibilité, sécurité et redondance des données.
- **Service de Gestion et de Surveillance** : Permet aux abonnés de surveiller en temps réel les performances de leurs ressources cloud, de recevoir des alertes et des rapports détaillés, et de gérer leurs configurations via un tableau de bord intuitif.
- **Service de Support Technique** : Offre une assistance technique professionnelle disponible 24/7 pour répondre aux questions et résoudre les problèmes liés à l'utilisation des services Maocloud.

Le Service et les services complémentaires sont plus amplement décrits sur le site internet [maocloud.fr](http://maocloud.fr) (« Site »).

## ARTICLE 2. CONDITIONS PRÉALABLES D'ACCÈS AUX SERVICES

**2.1.** Préalablement à la souscription du Service, l'abonné doit disposer d'une connexion Internet fiable et conforme aux exigences techniques de Maocloud. Il doit également disposer d'équipements personnels compatibles avec les services de Maocloud, incluant, mais non limité à, des ordinateurs et des dispositifs réseau.

**2.2.** Pour accéder au Service, l'abonné doit se situer dans une zone couverte par un fournisseur d'accès Internet offrant une bande passante suffisante pour les services.

## ARTICLE 3. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

**3.1** Le Service Maocloud peut être souscrit sur les sites [maocloud.fr](http://maocloud.fr) et [my.maocloud.fr](http://my.maocloud.fr). L'abonné fournit les informations nécessaires pour la souscription.

**3.2** Dans l'hypothèse où l'abonné souhaiterait migrer vers une offre supérieure ou différente, cette migration pourra être effectuée à l'initiative de l'abonné via le portail client Maocloud, sans surcoût, en fonction des capacités de l'infrastructure et des conditions techniques disponibles.

**3.3** Maocloud se réserve le droit de vérifier les informations fournies par l'abonné. En cas de doute sur l'exactitude de ces informations, Maocloud peut demander à l'abonné de fournir des justificatifs (tels que des factures de fournisseurs d'électricité, gaz, eau...) pour confirmer son identité et la localisation de son installation.

**3.4** Maocloud informera l'abonné par courriel de toute mise à jour ou modification des conditions d'accès au Service, y compris les éventuelles migrations nécessaires pour maintenir la qualité et la disponibilité des services offerts.

**3.5** En cas de modifications substantielles de l'infrastructure ou de la fermeture de certains services, l'abonné sera informé au moins six mois à l'avance. Si une migration vers une offre équivalente ou supérieure n'est pas possible, l'abonné pourra résilier le contrat sans frais, conformément aux dispositions légales en vigueur.

**3.6** Les modalités spécifiques de facturation et de résiliation seront définies dans la Brochure Tarifaire disponible sur les sites [maocloud.fr](http://maocloud.fr) et [manage.maocloud.fr](http://manage.maocloud.fr). L'abonné peut résilier le contrat à tout moment sans frais, sous réserve des conditions définies dans la Brochure Tarifaire et les lois applicables.

## ARTICLE 4. CONDITIONS PRÉALABLES D'ACCÈS AUX SERVICES

**4.1** En application de la législation en vigueur, Maocloud n'est pas soumise à une obligation générale de surveillance ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites. En conséquence, l'abonné s'engage à respecter, ou faire respecter à toute personne utilisant le Service, les règles suivantes :

- les données circulant et/ou mises à disposition sur les réseaux de communications électroniques (notamment sur Internet) ne doivent pas contrevenir aux lois, réglementations, chartes d'usages ou déontologies, nationales et internationales en vigueur. En particulier, tout contenu visant à la provocation aux crimes et délits, à l'incitation à la haine raciale ou au suicide, à l'apologie des crimes contre l'humanité, ou comportant des éléments de pornographie enfantine est strictement interdit.

- tout contenu à caractère violent ou pornographique est strictement interdit lorsque le contenu est susceptible d'être accessible aux mineurs.

- l'abonné s'engage à ne pas porter atteinte aux droits des tiers, notamment par la propagation de données pouvant constituer une diffamation, une injure, un dénigrement, ou portant atteinte à la vie privée, au droit à l'image, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.

- la diffusion de contenu protégé par un droit de propriété intellectuelle, littéraire, artistique ou industrielle pouvant constituer une contrefaçon est strictement interdite. L'abonné reconnaît qu'une utilisation non autorisée peut entraîner des sanctions civiles et/ou pénales.

- l'abonné prendra toutes les précautions nécessaires pour protéger ses propres données et/ou logiciels contre les virus et toute utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à sa disposition.

- l'abonné s'engage à ne pas tenter d'intrusions dans des systèmes informatisés tiers, ni héberger des services agressifs de type botnets, ni propager des virus ou tout programme destiné à nuire.

**4.2** Le droit d'accès et d'utilisation du Service accordé à l'abonné est personnel, incessible, non transférable et conditionné à une utilisation strictement conforme aux stipulations du présent contrat. Toute utilisation contraire aux dispositions de cet article est prohibée, notamment toute utilisation à des fins autres que personnelles, ou toute mise à disposition du Service à des tiers, à titre gratuit ou onéreux.

**4.3** Maocloud se réserve tous les droits de propriété intellectuelle sur le Service et ses composants. L'abonné bénéficie d'un droit personnel d'utilisation non exclusif, non cessible et non transférable du Service et de ses éléments, uniquement pour ses besoins propres dans le cadre du Service. Toute reproduction, modification, distribution, ou toute autre utilisation des éléments du Service sans autorisation expresse de Maocloud est strictement interdite.

## ARTICLE 5. UTILISATION DES IDENTIFIANTS ET CODES CONFIDENTIELS

En cas de perte, de vol, ou plus généralement de détournement des identifiants par des tiers, l'abonné s'engage à avertir Maocloud sans délai, en justifiant de son identité à l'adresse suivante : Maocloud - 3 Rue des Alouettes, 80120 Quend en mentionnant le nom, prénom de l'abonné et l'identifiant d'un des services auquel il a souscrit, à l'aide du modèle suivant : <https://maocloud.fr/legal/identifiants-et-codes-confidentiels/modèle.odt>. Les nouveaux identifiants seront transmis à l'abonné par lettre simple et/ou courrier électronique.

## ARTICLE 6. CONDITIONS FINANCIÈRES

### 6.1. Facturation

Les sommes dues par l'abonné au titre du Contrat font l'objet de factures émises mensuellement, d'avance pour le Service, les services complémentaires et optionnels inclus dans une offre forfaitaire, et à terme échu pour les communications, services ou options non inclus dans une offre forfaitaire. Les factures sont communiquées à l'abonné sur un support dématérialisé. Sur simple demande de l'abonné, les factures peuvent lui être adressées sur support papier, à la place du support dématérialisé. Chaque facture est disponible sur l'Espace Abonné pendant une période de 12 mois, même en cas de résiliation.

**6.2.** L'abonné est invité à consulter régulièrement l'Espace Abonné pour prendre connaissance de tous nouveaux messages et informations concernant le Service.

**6.3.** Maocloud peut être amenée à modifier les conditions contractuelles de fourniture du Service. L'abonné en sera informé au moins 1 mois avant l'entrée en vigueur des modifications. En cas de désaccord, l'abonné aura la faculté de résilier le Contrat sans pénalité de résiliation et sans droit de dédommagement dans les 4 mois suivant la notification des modifications, sauf si les modifications :

- sont toutes exclusivement au bénéfice du consommateur ;

- ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le consommateur ;

- découlent directement de la législation applicable.

## ARTICLE 7. DURÉE

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Selon l'offre souscrite, il pourra prévoir une période initiale d'engagement de 12 mois. Le Contrat est résiliable à tout moment à l'initiative de l'abonné ou de Maocloud dans les conditions décrites à l'article 8.

## ARTICLE 8. SUSPENSION / ANNULATION DE L'ABONNEMENT

### 7.1. A l'initiative de Maocloud

Maocloud se réserve le droit de suspendre de plein droit et sans préavis le Service, en cas de :

- violation grave ou renouvelée par l'abonné de ses obligations légales ou contractuelles visées aux articles 4.1 à 4.3 et 5 ;

- perturbation grave et/ou répétée du réseau de boucle locale ayant pour cause ou origine l'accès de l'abonné ;

- demande des autorités nationales judiciaires et/ou administratives compétentes.

En cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement portée sur la facture, Maocloud peut, en outre, suspendre le Service, après l'envoi d'un courrier électronique resté sans effet pendant 15 jours. Maocloud peut également suspendre le Service en cas d'absence de régularisation d'un dossier incomplet (justificatif, mandat de Prélèvement SEPA signé).

### 7.2. A l'initiative de l'abonné

L'abonné peut résilier le Contrat à tout moment :

- soit par voie électronique via le Site ou par lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'abonné à Maocloud, comprenant sa demande de résiliation dûment signée, à l'exclusion de toute autre demande de résiliation de l'abonnement d'un tiers, et comportant au minimum son nom, prénom, son numéro de Ligne ou son identifiant abonné afin d'identifier et d'authentifier sa demande. L'abonné pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son Contrat dans l'Espace Abonné. Le Contrat prend fin au choix de l'abonné, soit dans un délai maximum de 10 jours suivant la réception de la demande de résiliation, soit le dernier jour du mois de réception de la demande de résiliation (date de l'accusé réception faisant foi).

- En cas de résiliation du Contrat pendant la période initiale d'engagement, l'abonné reste redevable des mensualités restantes dues sur le Service jusqu'au terme de cette période, sauf si l'abonné justifie d'un motif légitime prévu à l'article 7.3.

### 7.3. Frais de résiliation

La résiliation du Contrat ne donne lieu à aucun frais de résiliation à la charge de l'abonné. Cependant, si l'abonné n'a pas terminé sa période d'engagement, il doit payer la totalité des sommes dues au titre des

factures restantes en une seule fois, sauf si l'abonné justifie d'un motif légitime, notamment en cas de :

- exercice du droit de rétractation par un abonné,
- preuve par l'abonné d'une non-exécution des Services imputable à Maocloud,
- retrait d'une autorisation administrative accordée à Maocloud ou en cas de retrait d'un droit de passage rendant impossible la fourniture du Service,
- évolution du réseau de boucle locale rendant impossible le maintien de la fourniture des Services,
- maladie ou handicap physique rendant impossible l'utilisation des Services,
- notification de recevabilité en commission de surendettement des particuliers,
- licenciement d'un CDI,
- incarcération pour une durée minimum de 3 mois, dans un établissement pénitentiaire,
- décès,
- force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation.

## **ARTICLE 8. RESPONSABILITÉ**

**8.1** Maocloud est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans le cadre de ses obligations réglementaires et des normes en vigueur. Toutefois, la responsabilité de Maocloud ne saurait être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable, soit à l'abonné (utilisation non conforme aux consignes communiquées par Maocloud), soit au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers au Contrat, soit à un cas de force majeure prévu à l'article 8.2. En tout état de cause, si l'abonné n'a pas la qualité de consommateur en ayant recours à des fins professionnelles aux Services fournis par Maocloud, la responsabilité de Maocloud ne pourra en aucun cas être retenue au-delà du montant des règlements forfaitaires effectués au titre des deux derniers mois.

**8.2** Les parties ne sont pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli au titre du Contrat, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure ou un cas fortuit habituellement reconnu par la jurisprudence. Le cas de force majeure ou cas fortuit suspend les obligations nées du Contrat pendant toute la durée de son existence.

## **ARTICLE 9. VOS DONNÉES PERSONNELLES**

**9.1** Dans le cadre de la souscription aux services et pendant leur fourniture, Maocloud collecte certaines données personnelles de l'abonné de façon directe ou indirecte via des prestataires, afin de fournir les services. Les données personnelles de l'abonné recueillies par Maocloud sont destinées à Maocloud, aux sociétés du groupe auquel Maocloud appartient, et à des sociétés tierces telles que des sous-traitants ou des partenaires commerciaux (pouvant opérer en dehors de

l'Union Européenne) garantissant un même niveau de protection de vos données personnelles, essentiellement pour les besoins de l'exécution et de la gestion du Contrat.

**9.2** À des fins statistiques, certaines données personnelles de l'abonné seront utilisées après avoir été préalablement anonymisées. Maocloud pourra également exploiter certaines données personnelles afin d'évaluer et d'améliorer ses services et d'en développer de nouveaux ainsi que pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, de sondage et de promotion, le cas échéant avec l'accord exprès de l'abonné, qui peut revenir sur ses choix à tout moment dans son Espace Abonné.

**9.3** Ces données personnelles sont conservées pour la durée d'exécution du Contrat et/ou pour la durée nécessaire aux finalités des traitements auxquelles l'abonné a consenti et/ou conformément aux obligations légales.

**9.4** Maocloud met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires de sécurité afin de protéger les données personnelles de l'abonné et garantir leur confidentialité.

**9.5** L'abonné dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation et d'opposition pour des motifs légitimes sur les données personnelles le concernant.