

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE OPTIONS SUPPORT TICKET EXPRESS ET VIP applicable aux formules D'HÉBERGEMENT WEB MUTUALISÉ

Les présentes Conditions Particulières de Vente (ci-après les « CPV ») forment un contrat entre la société LIGNE WEB SERVICES, société à responsabilité limitée au capital de 1.000.000 euros, identifiée sous le numéro 450 453 881 RCS Paris, dont le siège social est sis 4 Rue Galvani 75838 Paris - Cedex 17, représentée par son gérant (ci-après « LWS »), qui exploite les sites Internet accessibles aux adresses suivantes : «lws.fr», «tophebergement.com», «tophebergement.fr», «hebergeur-discount.com», «a-a-hebergement.com», «mister-hosting.com», «misterhosting.com», «007hebergement.com», «hebergementwordpress.fr» (ci-après le « Site Internet »), d'une part, et toute personne physique ou morale, de droit privé ou de droit public, agissant en tant que particulier ou professionnel, qui commande à LWS une prestation de service « Options support ticket express et VIP », applicable aux formules d'hébergement web Mutualisé (ci-après le « Client » ou « Vous »), d'autre part.

Les présentes CPV sont applicables cumulativement aux conditions générales de vente de LWS (les « CGV »). En cas de contradiction entre les présentes CPV et les CGV, les CPV prévaudront. En cas de contradiction entre les présentes CPV et des annexes, les annexes prévaudront.

Toute demande de prestation de service « Options support ticket express et VIP », applicable aux formules d'hébergement web Mutualisé, est soumise à l'expédition préalable par le Client d'un bon de commande dans les conditions ci-après déterminées. Elle implique, votre acceptation pleine et entière aux présentes CPV.

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins. LWS ne peut être tenue à aucune garantie à cet égard. Le Client déclare avoir reçu de LWS, toutes les informations et tous les conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en parfaite connaissance de cause.

Les présentes CPV peuvent être modifiées à tout moment par LWS. La dernière version en date des CPV se trouve à l'adresse du site Internet suivie de « /cgv ».

### ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes CPV ont pour objet de définir les conditions relatives aux options « Support ticket Express » et « Support ticket VIP » applicables à toute formule d'hébergement web mutualisé.

### ARTICLE 2 : DESCRIPTION DU SERVICE

En plus des services inclus à toute formule d'hébergement web, les options « Support ticket Express » et « Support ticket VIP » offrent au client :

- Une assistance prioritaire par ticket email,
- Une Garantie de Délai de Rétablissement (GTR = *délai contractuel dans lequel un service accidentellement interrompu doit être rétabli*) de 4 heures (pendant les heures ouvrées : du lundi au vendredi de 8h à 18h).

En cas de non respect de la Garantie de Délai de rétablissement de 4 heures, les Pénalités, exprimées en % de l'abonnement mensuel d'Accès, seront les suivantes :

Délai de Rétablissement	Pénalités
Entre 4H et 6H	50,00%
> 6H	100,00%

La GTR commence à courir à partir du moment où le client a signalé à LWS l'interruption de service constatée par l'intermédiaire d'un ticket d'incidence ouvert depuis l'espace client.

Dans le cadre de l'option « Support ticket VIP », la garantie de rétablissement est de 2 heures ouvrées.

En cas de non respect de la Garantie de Délai de rétablissement de 2 heures, les Pénalités, exprimées en % de l'abonnement mensuel d'Accès, seront les suivantes :

Délai de Rétablissement	Pénalités
Entre 4H et 6H	50,00%
> 6H	100,00%

Dans le cadre de l'option « Support ticket VIP » : une prise en main à distance sera possible par l'un de nos techniciens en cas de besoin,

Un service de sauvegarde des données web et mails : une sauvegarde automatique des données web et mail sur le service hébergement web mutualisé sera effectuée chaque semaine (1 backup par semaine. 2 backup gardées pour le mois en cours, 1 backup pour les deux mois précédents). En cas de perte des données, le client a la possibilité d'accéder à 3 sauvegardes effectuées pendant les deux mois précédents. Il s'agit d'un service que nous proposons à titre gracieux avec le service de support Express ou Vip, c'est pourquoi nous ne pouvons pas vous garantir la restitution de toutes les données.

### **ARTICLE 3 : LIMITES**

Le client pourra restaurer et / ou télécharger une sauvegarde 1 fois / jour maximum.

Le service de sauvegarde web et mail est fourni à titre gracieux avec les options « Support ticket Express » et « Support ticket VIP » : aucune garantie de restitution des données ne peut être fournie par LWS.

LWS met en oeuvre tous les moyens possibles afin de faire des sauvegardes sur 2 serveurs séparés mais toutefois en cas de problème majeur, nous ne pourrions en aucun cas garantir la restauration des données.

### **ARTICLE 4 : ENGAGEMENT**

Toute option est liée au contrat d'hébergement web, le client devra donc régler la totalité de la période restant à l'engagement de l'hébergement web afin d'activer son option.

L'option sera renouvelée en même temps que l'hébergement web, dans la même durée que celui-ci.

Le client a la possibilité de supprimer son option à tout moment depuis son espace client directement.

### **ARTICLE 5 : DROIT DE RÉTRACTATION**

Le client pourra exercer son droit de rétractation dans un délai de 30 jours après achat de l'option si il n'a utilisé aucun des services inclus dans l'option.

Aucun remboursement au prorata des mois restants ne sera possible si le client supprime son option avant expiration du compte d'hébergement web.

### **ARTICLE 6 : ATTRIBUTION DE COMPETENCE**

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

### **ARTICLE 7 : LOI APPLICABLE**

Le présent contrat est régi par la loi française, à l'exclusion notamment des dispositions de la Convention de Vienne sur la vente internationale des marchandises. Il en est 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.

**Le simple fait de réserver en ligne vaudra acceptation pleine et entière des présentes Conditions.**

**Ces conditions sont valables pour tous les sites de vente gérés par LWS.**