CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE
Version en date du 03 Février 2026

Le présent contrat est conclus entre:

- La société FASTEO SASU dont le siège social est situé au 561 ZA Errobi – Alzuyeta 64250 Itxassou, France est immatriculée au RCS de Bayonne sous le numéro 791 862 154 00022.

- Et entre toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, souhaitant souscrire à une ou plusieurs des prestations fournies par la société FASTEO, ci-après dénommé le Client.

ARTICLE 1 : OBJET

Les conditions générales du présent contrat ont pour objet de définir tous les aspects techniques et financiers dans lesquels FASTEO s'engage vis-à-vis du client.
Ce présent contrat pourra être complété par des conditions particulières émises par FASTEO en fonction du service auquel aura souscrit le client. Ces présentes conditions sont applicables à toute commande effectuée par le client concernant les prestations de FASTEO. Toute autre condition ou toute clause contraire posée par le client sera, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à la société FASTEO.

ARTICLE 2 : OBLIGATIONS DE FASTEO

FASTEO s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité. La société FASTEO répond d'une obligation à mettre en œuvre des moyens impliquant la fourniture d'un environnement technique disponible permettant au client l'exploitation de ses sites.

ARTICLE 3 : RESPONSABILITÉ DE FASTEO

3.1 FASTEO s'engage à faire le nécessaire pour assurer dans des conditions optimales son service au Client, excepté dans le cas où une interruption du service temporaire ou définitive est expressément demandée par une autorité administrative ou une juridiction compétente.

3.2 FASTEO est dispensée de l'exécution de ses obligations en cas d'événements inattendus (incendie, effondrement, explosion, panne d'électricité...), de catastrophes naturelles (inondation, tremblement de terre...) ou de toute autre circonstance étant hors du contrôle de la société FASTEO ("Cas de Force Majeure") et de ce fait le Client sera également dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement. La partie affectée s'engage à assurer d'importants efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution afin de tenir rapidement ces engagements une fois que de telles causes auront cessé. La partie affectée par un Cas de Force Majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée de la situation par courrier électronique.

Si les conséquences d'un Cas de Force Majeure devaient avoir une durée supérieure à 60 jours, à compter du moment où l'autre partie a été informée du cas de force majeure, il est alors possible de résilier de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre.

3.3 FASTEO ne pourra être tenu responsable des risques auxquels peut être confrontés le client en cas de détournements éventuels de mots de passe, de divulgation ou d'utilisation frauduleuse de codes confidentiels ou encore de toute autre information considérée comme sensible pour le client. La fourniture des mots de passe ou des codes d'accès sont remis confidentiellement au Client. Dans cette optique, toute suspicion d'une divulgation des mots de passe fournis engage la responsabilité du Client et en aucun cas n'est imputable à FASTEO.

3.4 La responsabilité de FASTEO ne sera pas engagée dans les cas ci-dessous liés au Client :
• détérioration de l'application,
• mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par sa Clientèle (faute, négligence, omission, défaillance de sa part ou 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 FASTEO n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance,
• demande d'interruption temporaire ou définitive du Service exigée par une autorité administrative ou judiciaire compétente, ou notification d'un tiers.
• destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client

Dans l'hypothèse où une défaillance du Service découlerait d'une faute établie à l'encontre de FASTEO (ex :piratage de sa plateforme...), les réparations dues par FASTEO au Client correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, excluant ainsi tout dommage indirect tel que perte de commandes, préjudice commercial, perte de bénéfices, perte de clients, trouble commercial ou encore atteinte à l'image de marque...

De ce fait, le montant des dommages et intérêts qui pourraient incomber à FASTEO, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes que FASTEO aura perçu de la part du Client pour la période considérée ou facturées au client par FASTEO ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation pour la part du service pour laquelle la responsabilité de FASTEO a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.
3.5 Le Client reconnaît qu'aucune stipulation des conditions évoquées ne l'exemptera de son obligation de payer tous les montants dus à FASTEO au titre des prestations réalisées.

ARTICLE 4 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

4,1 Le Client déclare disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l’exécution des obligations prévues aux présentes.

4.2 Le client reconnaît avoir vérifié que le service auquel il a souscrit correspond à ses besoins et qu'il a eu connaissance de toutes les informations nécessaires pour accepter ce présent engagement.

4.3 Le Client s'engage à transmettre lors de la création de son compte client ou au cours de chaque modification, ses informations et ses coordonnées exactes.
FASTEO se réserve le droit de demander des documents justificatifs au Client afin de vérifier la véracité de ces informations.
Le client est responsable de la sécurité de ses mots de passe et de l'utilisation des comptes utilisateurs des interfaces web de Fast-Mage.
Le client est responsable de la sécurité et de l'utilisation de ses applications web et de l'ensemble des accès techniques (tels que par exemple api / terminal / interfaces web/ bases de données).
Si vous avez pris connaissance d'une utilisation anormale ou d'un problème de sécurité de l'un des accès techniques ou d'une de vos applications, vous devez immédiatement nous en aviser.
Le client est le seul responsable de toutes activités portantes sur l'interface web de Fast-Mage ainsi que de ses applications et accès techniques.

4.4 Le Client s'engage à informer FASTEO dans les 72 heures de toute modification concernant sa situation, et dans les 48 heures de toute perte éventuelle des mots de passe.

4.5 Le client est le seul responsable de ses mots de passes nécessaires à l'utilisation de son service. De ce fait, FASTEO ne sera aucunement tenu pour responsable en cas d'utilisation illicite ou frauduleuse des mots de passe mis à la disposition du Client ou générés par le Client lui-même. En effet, les mots de passe sont délivrés de manière confidentielle au Client et engage ainsi la responsabilité unique du Client.

4.6 Le Client est responsable de la sécurité de ses applications. En cas de piratage, le client devra à sa charge trouver la ou les failles() de sécurité sur son site et apporter les corrections nécessaires.

4.7 Le Client s'engage à respecter la législation et la réglementation en vigueur notamment celles qui ont trait au domaine informatique, aux fichiers, aux libertés et à la propriété intellectuelle.
Le Client s'engage à faire le nécessaire pour prendre une assurance qui puisse couvrir tous les dommages qui lui seraient imputables dans le cadre du présent contrat ou de son exécution.

4.8 Le client s'engage à accepter toutes les obligations légales relatives à l'utilisation de ses services. En cas de violation des lois ou des réglementations en vigueur ou en cas de non respect par le client des conditions générales et particulières liées à son service, le Client reconnaît que FASTEO se réserve le droit de décâbler et/ou d'interrompre, et ce sans délai, les Services du Client et peut résilier immédiatement et de plein droit le contrat.

4.9 Le client et la société FASTEO s'engagent respectivement à communiquer de façon courtoise et respectueuse pour toute demande de support, de questions éventuelles et toute réponse apportée par la société FASTEO. L'objectif étant de favoriser une bonne communication dans les meilleures conditions possibles entre les deux parties.

ARTICLE 5 : SUPPORT

5.1 Support Global
FASTEO met à la disposition du client une assistance technique concernant uniquement des difficultés rencontrées avec l'accès / le fonctionnement de l'hébergement et non un débogage ou une formation sur les CMS (gestionnaires de contenu) et langages de programmation, sauf en cas exceptionnel pour diverses raisons, cela pouvant faire l'objet d'une prestation additionnelle.

Le support est disponible via l'interface web de gestion du service ou via téléphone au +33 (0) 972 39 2222 pendant les heures et jours ouvrés, de 09h30 à 18h30 du lundi au samedi.
Le support peut également être apporté directement via l'adresse e-mail support@fast-mage.com.
Les coordonnées du support technique sont disponibles sur le site internet de la société FASTEO.
https://www.fast-mage.com/contact.php

FASTEO se réserve le droit de refuser toute intervention si elle constate que le Client utilise le Service en violation des conditions générales et particulières de FASTEO ou des lois et règlements en vigueur.

L'intervention de notre service infogérance pour la réalisation de prestations complémentaires fera l'objet d'une facturation spécifique (infogérance, intervention exceptionnelle...).

Dans le cadre d'une intervention liée à un incident/dysfonctionnement, FASTEO devra effectuer un diagnostic afin de déceler l'origine et la cause du dysfonctionnement rencontré. Si à l'issue de ses recherches, FASTEO constate que le dysfonctionnement ou l'incident relève de la responsabilité de FASTEO, le coût afférent au diagnostic et la prise en charge de la résolution du problème seront entièrement assumés par FASTEO conformément aux termes contractuels applicables au Service.Dans le cas contraire, si le diagnostic révèle que l'incident/dysfonctionnement rencontré par le Client ne relève pas de la responsabilité de la société FASTEO ou que son existence de ne peut être confirmée, alors le temps de l'intervention passé par FASTEO sur ce dossier (diagnostic réalisé) sera facturé sur une base forfaitaire.

A l'issue du Diagnostic, FASTEO informera le Client de la cause de l'incident/dysfonctionnement et orientera le Client vers les solutions techniques à apporter afin de résoudre le problème rencontré.

A noter qu'aucune nouvelle intervention n’aura lieu si le règlement d'une précédente facture n'aura pas été honoré.

5.2 Accès Root
FASTEO communique au client un accés SSH standard (non root), les accès root étant strictement réservés à l'équipe technique de FASTEO, dans un soucis de protection de nos installations et infrastructures, ainsi que dans l'intérêt du client quant à la sécurité de son système.
Toutefois, dans des mesures exceptionnelles où le client exige l'accès root au serveur pour diverses raisons, ou dans le cas où le client via un prestataire externe dispose déjà de ce mot de passe ou d'un accès similaire (KVM, hyperviseurs..), FASTEO se réserve le droit d'exclure toutes les garanties liées aux services souscrits par le client.

Également, dans la mesure où le client est le seul responsable de ses accès nécessaires à l'utilisation de ses services, FASTEO ne sera aucunement tenu pour responsable si des dommages sont constatés sur le système suite à des manipulations par une tierce personne ou le client lui-même. Dans cette situation, FASTEO se réservera le droit de facturer le temps de rétablissement de l'installation sans établir de devis au préalable.

5.3 Support de l'infogérance
Il n'y a aucune limitation stricte du nombre d'heures de support dont nos clients qui ont choisis une offre avec infogérance. Cependant dans notre système de gestion du support, nous conservons toute traces de l'utilisation du support pour chaque clients.Plus précisément, nous avons fixé un taux horaire minimum pour le temps passé à assister ou résoudre les problèmes. Ce taux est actuellement de 15 euros HT de l'heure. Si le montant de l'offre d'infogérance choisie par le client incluant toutes remises ne suffit pas à maintenir la rentabilité basée sur le taux horaire pré-cité pendant trois mois consécutifs ou pendant un total de six mois sur un an, alors FASTEO se réserve la possibilité de renégocier les termes de nos engagements dès que ratio du nombre d'heures de support basé sur le taux pré-cité est dépassé.

5.4 Intervention sur site
FASTEO interviendrait physiquement sur le matériel ou le site du client que lorsque une prestation additionnelle clairement stipulée sur un bon de commande validé par le Client l'indique explicitement.

5.5 Intervention sur le serveur ou service du client non incluse par défaut
Dans le cas ou le client est propriétaire ou loue son matériel à un autre prestataire que FASTEO, et en dehors de toutes prestation additionnelle, FASTEO n'interviens pas sur le matériel du Client et ne communique pas avec le fournisseur du client, cela uniquement être le cas si FASTEO, en accord avec le Client l'ont prévu sous la forme d'une prestation additionnelle ou en cas d'accord préalable exceptionnel.

5.6 Intervention sur le serveur ou service du client incluse sous forme de prestation additionnelle
L'**article 5.3** qui stipule que FASTEO interviendrait uniquement sur site lorsqu'une prestation est applicable également pour cet article.
Afin que le Client puisse prétendre à ce service, il faut qu'il ait préalablement souscrit à notre offre PowerSupport et que cette offre ait clairement été précisée dans le bon de commande validé par le Client.
Dans le cas ou FASTEO est averti ou que le client prévient FASTEO que son matériel fournit par un autre prestaire possède des dysfonctionnements qui entraîne l'impossibilité d'utiliser nos services ou l'infrastructure ou services du client, alors FASTEO, s'il en a la possibilité (possédant les identifiant d'accès chez le prestataire du service du client) doit intervenir pour le client afin de mener les actions visant à résoudre l'incident.

5.7 Migration de l’application

Dans la mesure où un client souhaite migrer son application sur un système infogéré par Fasteo, Fasteo peut proposer au client la possibilité de mettre son application en production directement, ou bien Fasteo peut mettre en place une version dite de "Pré-production" (démo / test) afin de permettre au Client de tester son site avant une mise en production. Il est de la responsabilité du Client pendant cette période de tests, de vérifier

le fonctionnement de son site, de relever les erreurs afférentes si nécessaire,et de les communiquer à son développeur et/ou à l'équipe de Fast-Mage. Avant de confirmer une éventuelle mise en production de son website, le Client doit valider à Fast-Mage qu'il fonctionne parfaitement.

Dès lors, si des problèmes venaient à être identifiés suite à la mise en production du website du Client, l'équipe de Fast-Mage se réserve le droit de facturer l'intervention liée au support ou de rediriger le Client vers un professionnel. La validation du bon fonctionnement du website et la décision de sa mise en production étant de la responsabilité du Client, Fast-Mage ne pourra en aucun cas être responsable d'éventuels manque à gagner pour le Client, liés à des dysfonctionnements de son website.

5.7 Urgence des tickets

Importance	Description	Intervention heures et jours ouvrables	Intervention heures et jours non ouvrables
Haute	Les services ou l'infrastructure du client n'est pas utilisable ou est inaccessible.	Dans les 30 minutes	Dans les 6 heures
Normale	Demandes normales de supports ou services.	Dans les 4 heures	Dans les 12 heures
Base	Nouveaux projets, suggestions.	Dans les 8 heures	Dans les 24 heures

ARTICLE 6 : CONDITIONS DE RÉALISATION ET DE FACTURATION DES PRESTATIONS

6.1 Création de l'espace du client

FASTEO adresse au Client un courrier électronique de confirmation d'ouverture de compte, lui fournissant ainsi ses identifiants afin de lui permettre d'accéder à l'espace de son site Web sur le service FASTEO.
Le client est également en mesure de mettre à jour ses coordonnées, d'effectuer des bons de commande et de payer directement en ligne son bon de commande et/ou sa facture via son interface client sur le site www.fast-mage.com

La date d'envoi des codes d'hébergement du site du Client détermine la date initiale à laquelle la facturation prend effet.

6.2 Confirmation et livraison de la commande

FASTEO accuse réception au Client, par courrier électronique, du bon de commande et du paiement effectué.
La livraison de la commande intervient suite à la validation du paiement par FASTEO (une notification accusant réception du paiement sera envoyé par mail au client) et la mise à disposition du service aura lieu dans un délai maximal de 7 jours ouvrables à compter du paiement effectif du bon de commande par le Client.

ARTICLE 7 : TARIFICATION, PAIEMENT ET RENOUVELLEMENT7.1 Tarification

Les tarifs en vigueur concernant les diverses prestations proposées par FASTEO sont consultables directement en ligne sur notre site internet www.fast-mage.com.
Le bon de commande mentionne les prestations ou services commandés par le client et indique le montant HT (hors taxes). Les paiements effectués sont recevables uniquement en euros.
FASTEO se réserve le droit de facturer au Client des frais d'infogérance ou des frais de développement en raison de la nature de son intervention par rapport au service souscrit lors d'opérations de transfert / migration de sites web et paramétrages associés.

FASTEO procédera après chaque paiement à l'envoi de la facture au client par courrier électronique. Cette facture sera dès lors enregistrée comme terminée. Le Client est en mesure d'accéder à l'interface web mise à sa disposition en vue de gérer et d'avoir une meilleure visibilité sur l'ensemble de ses factures et autres documents administratifs.
FASTEO se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais ne pourra avoir un impact au client qu'en cas de reconduction / renouvellement du service souscrit. Il est de la responsabilité du client de mettre ses coordonnées à jour et notamment son adresse e-mail principale afin de pouvoir recevoir les alertes. Ce changement tarifaire sera également visible sur le site www.fast-mage.com. Les modifications de tarifs seront applicables à tous les contrats comprenant également ceux qui sont en cours d'exécution.

FASTEO se réserve le droit d'intégrer dans ses factures, et ce sans délai, toute nouvelle taxe ou toute augmentation pouvant avoir lieu sur des taxes existantes.

7.2 Paiement

Les prestations de FASTEO sont payables à la Commande. Autrement dit, le paiement des factures doit être effectué d'avance pour la période à échoir. Le Client est seul responsable et s'engage à procéder au paiement de l'ensemble des sommes dues relatives aux prestations fournies par FASTEO. Sauf cas particulier, le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de toute somme due entraînera de plein droit et sans obligation de mise en demeure préalable de la part de FASTEO:

- La suspension de toute les prestations en cours d'exécution, sans préjudice pour FASTEO de recourir de la faculté de résiliation du contrat
- L'exigibilité immédiate des sommes totales dues par le Client
- L'incapacité pour le client de renouveler ou de souscrire à de nouvelles prestations tant qu'il n'aura pas régularisé sa situation.
- L'application de pénalités de retard calculées sur la base de trois fois le taux d’intérêt légal en vigueur en France, avec un montant d’indemnité forfaitaire

pour frais de recouvrement minimum de 40 euros, en application de la loi 2012-387 du 22 mars 2012.

En cas de désaccord lié à la facturation ou à la qualité des services, il revient au client de s'adresser au service client de FASTEO par e-mail ou par téléphone et cela dans un délai d'un mois après l'émission de la facture ou du bon de commande.

Il faut savoir que quatre modes de paiement sont mis à la disposition du Client:-Le paiement peut s'effectuer en ligne via son interface Client par Carte bancaire.
-Le paiement peut s'effectuer en ligne via son interface Client par PayPal
-Le paiement peut s'effectuer par virement.

-Le paiement peut s'effectuer par chèque.
-Le paiement peut s’effectuer par prélèvement automatique.

En ce qui concerne le paiement par prélèvement automatique, le Client est prévenu par courrier électronique 45 jours avant la date d’expiration de son Service, indiquant son renouvellement prochain. La facture est envoyée par courrier électronique 30 jours avant la date du renouvellement, et le débit est effectif 25 à 5 jours avant cette même date.
Le Client est en mesure d'opter pour le mode de paiement qu'il préfère mais doit prendre en considération le délai d'exécution. (notamment pour l'envoi d'un chèque ou le délai d'un virement).
Les chèques et virements ne pourraient être traités au maximum dans les 48 heures ouvrés précédent à la réception du paiement.

7.3 Renouvellement
Par défaut, le renouvellement des prestations FASTEO s’effectue sous forme de reconduction tacite. Ce qui implique que sans mention contraire de la part du Client, ses services seront automatiquement renouvelés.
Toutefois, s’il le souhaite, le Client peut renouveler manuellement ses services à partir du site www.fast-mage.com via l’espace client, et moyennant le règlement du prix correspondant.

Dans le cadre d’un renouvellement par tacite reconduction, FASTEO s’engage à envoyer un rappel au Client par courrier électronique 30 jours avant la date d’expiration, indiquant le renouvellement automatique à l’échéance des 30 jours. Ainsi, il incombe au client de mettre ses coordonnées à jour, et notamment son adresse e-mail principale, afin de pouvoir recevoir les alertes émises par FASTEO.

Si le Client ne souhaite pas renouveler ses services, il est de sa responsabilité de dénoncer la tacite reconduction de son Service en contactant le service client FASTEO durant le délai de 30 jours dont il dispose.

La période de renouvellement appliquée lors de la reconduction tacite est celle choisie par le Client lors du dernier renouvellement. Si toutefois celle-ci ne lui convenait pas, le Client peut s’adresser au service client de FASTEO par courrier électronique ou par téléphone afin d’en modifier la durée.

Dans le cas d'un renouvellement payé par chèque ou par virement, il est recommandé au Client de prévoir un délai suffisant afin que le chèque ou le virement soit bien réceptionné par FASTEO avant l'expiration du service.

ARTICLE 8 : RÉSILIATION, RESTRICTION ET SUSPENSION DU SERVICE

Le Client ne souhaitant plus recevoir les prestations fournies par la société FASTEO ou souhaitant résilier son contrat avant échéance devra **obligatoirement** informer au préalable FASTEO de sa décision. Le Client s'engage à avertir FASTEO par l'envoi d'un courrier électronique ou par simple envoi postal à l'adresse du siège social de la Société FASTEO.

Le Client est libre de résilier son contrat avant échéance mais ne pourra prétendre au remboursement par FASTEO des sommes déjà versées.

Toute demande de résiliation du contrat ou d'interruption du service FASTEO par le Client prend effet le jour suivant la date de réception par FASTEO, sous condition que le Client ait indiqué les informations nécessaires permettant son identification (cf : article L121-84-2 du Code de la consommation).
Toutefois, après accord entre les deux parties, le Client peut demander que cette résiliation soit effective plus tard, le Client devra ainsi indiquer la date effective de résiliation.

En cas de force Majeure, chaque partie peut résilier de plein droit le contrat et cela sans droit à indemnité de part et d'autre si cela devait avoir une durée supérieure à 60 jours.

FASTEO se réserve le droit de restreindre, de limiter ou de suspendre ses services dans les cas où :

- Le client utilise ces services dans le cadre d'une activité jugée illégale et/ou illicite et ce sans préavis.
- L'interruption du Service est nécessaire pour procéder à une intervention technique en vue

d'améliorer son fonctionnement ou pour toute autre opération de maintenance.

- Le Service constitue un danger pour le maintien de la sécurité de la plate-forme d'hébergement de FASTEO, que ce soit par exemple suite à un piratage du-dit Service.
- Le Client ne respecte pas les conditions générales ou particulières de FASTEO applicables au service du Client.
- FASTEO est contraint par une tierce personne d'appliquer une décision administrative ou judiciaire.
- Le client indique des coordonnées erronées ou non actualisées et devient de ce fait injoignable.
- Le client ne paie pas les prestations qui ont été appliquées / fournies.
- Le client utilise le Spam et ne respecte pas les avertissements envoyés par FASTEO via un e-mail.

ARTICLE 9 : MODIFICATION

Les parties conviennent que FASTEO peut, de plein droit, modifier son service par une notification en ligne ou procéder à des modifications dans les conditions générales ou particulières en ligne. Ces changements apportés seront présents et lisibles directement sur le site en ligne de FASTEO et/ou via l'envoi d'un courrier électronique au Client.
Dans ce cas présent, le Client est dans son droit de demander la résiliation de son contrat et cela dans un délai de trente jours à compter de l'entrée en vigueur de ces modifications.A noter que les conditions générales et particulières en ligne (soit la date à laquelle les dernières modifications ont été enregistrées) prévalent sur les conditions générales et particulières imprimées.

ARTICLE 10 : DROIT DE RÉTRACTATION

Le Client peut recourir à son droit de rétractation dans la limite de 7 jours à compter de la réception du service ou de la souscription du contrat pour les prestations de services. (articles L. 121-20 et suivants du Code de la consommation le Client). Pour cela, il doit

adresser sa demande par courrier électronique ou par courrier postal à l'adresse du siège social de la société FASTEO.

ARTICLE 11 : MOYENS ET CONDITIONS D'EXPLOITATION

La plate-forme de la société FASTEO est accessible via le réseau Internet depuis des machines connectées à l'Internet.
FASTEO garantit un accès au site web dans les conditions d'une fréquentation raisonnable
avec un accès de x visiteurs uniques par jour maximum (nombre d'adresses IP différentes qui se connectent en 24 heures) où x étant défini dans la dernière facture éditée pour le client.
Dans l'hypothèse où, l'accès au Service ne pourra être maintenu en raison d'un trafic ou quota d'espace disque excédant les capacités du service, les parties se concerteront afin d'envisager des modifications techniques et financières des conditions d'hébergement du Client.

La société FASTEO s'efforcera de fournir un environnement performant et sécurisé, accès 24h sur 24, 7 jours sur 7 afin d'assurer le bon fonctionnement du site web du client. Toutefois, FASTEO ne garantit pas une disponibilité de 100% car elle peut être sujette à des dysfonctionnements liés au réseau (fluctuations de la bande passante...), maintenances préventives ou extraordinaires, cas de force majeure. Le client reconnaît alors que ces éléments peuvent perturber la qualité des prestations offertes par FASTEO.

ARTICLE 12 : CONFIDENTIALITÉ

Chacune des parties s'engagent, pendant toute la durée du contrat ainsi qu'après l'échéance de celui-ci, à ne pas divulguer ou utiliser les informations, les données ou encore les documents confidentiels liés à l'autre partie afin de ne pas lui porter préjudice.

ARTICLE 13 : TRAITEMENT DES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

Chacune des parties s'engagent, pendant toute la durée du contrat ainsi qu'après l'échéance de celui-ci, à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi n°2004-801 du 6 août 2004, ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), à compter de sa date d'application.

Chacune des parties doit effectuer toutes les formalités requises (demandes et déclarations auprès de la CNIL ou tout autre organisme compétant) concernant la constitution et transmission de fichiers incluant des données nominatives, et doit respecter les droits des personnes concernées (droit d'information, d'accès, de rectification et de suppression des données).

Le Client est le seul responsable quant à la souscription d'un service chez Fasteo, le Client doit bien s'assurer que les services et prestations souscrites correspondent aux caractéristiques requises pour pouvoir procéder aux traitements de données à caractère personnel, compte-tenu de la réglementation en vigueur et plus particulièrement lorsque les services sont utilisés pour traiter des données sensibles.

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 Fasteo ou par des tiers. Concernant les traitements de données à caractère personnel réalisés par Fasteo pour le compte du Client dans le cadre de l'exécution des Services (notamment des prestations de support), Fasteo agit uniquement en qualité de sous-traitant sur seules instructions du Client.

Fasteo se doit d'appliquer toutes les précautions qu'elle juge utile dans le but de maintenir la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel auxquelles elle a accès ce qui inclus d'empêcher qu'elles soient déformées, dérobés par un tiers non autorisé voir endommagées. Fasteo doit également veiller à ne pas accéder ou utiliser les données du Client dans d'autres buts que de l'exécution des Services, incluant principalement les prestations de support.

Fasteo peut toutefois être amenée à devoir communiquer lesdites données à des autorités judiciaires et / ou administratives. Sauf disposition légale ou injonction de l'autorité compétente l'en empêchant, Fasteo s'engage à en informer le Client et à limiter la communication de données à celles expressément requises par lesdites autorités.

Fasteo s'engage à mettre en place des mesures de sécurité spécifiques visant à bloquer l'accès aux Infrastructures qui stockent les données personnelles via différents leviers:
- Infrastructures de Fasteo : politique de mots de passe, système d'authentification, limitation de l'accès aux locaux uniquement aux personnes concernées.
- Infrastructures louées par Fasteo : politique de mots de passe, système d'authentification, isolation physique et logique des Clients entre eux, limitation de l'accès aux locaux uniquement aux personnes concernées, personnel de sécurité chargé de veiller à la sécurité physique sur site.

Le Client est lui aussi concerné par la sécurisation et à ce titre est responsable :
- Des systèmes s'il existe des prestations de service effectuées par Fasteo à la demande du client (demande d'installation de programmes / logiciels / scripts additionnels ou édition de ces derniers, modifications des configurations impliquant moins de sécurité), s'il possède l'accès root ou modifie lui même ou via le biais d'autres prestataires le système maintenu par Fasteo, ce qui inclus notamment la mise en place ou configuration de systèmes de sécurité, de filtrage de flux comme des firewall / analyseurs de logs / systèmes de détection d'intrusion / audits, mise à jour des systèmes, logiciels, programmes et applications déployés, la gestion appropriée des privilèges d'accès ainsi qu'une configuration appropriée qui soit suffisamment restrictive.

- De l'ensemble des applications / programmes / logiciels qu'il déploie dans le cadre de l'utilisation des Services ou que Fasteo déploie pour le client au titre de prestation, ce qui notamment inclus la mise en place de systèmes de sécurité, firewall applicatifs / analyseurs de logs / audits, mise à jour des logiciels, programmes et applications

déployés, la gestion appropriée des privilèges d'accès ainsi qu'une configuration appropriée et qui soit suffisamment restrictive.

Dans les deux cas précités, toute perte, altération, destruction, divulgation ou accès non-autorisé à des données ou informations de données personnelles ne pourra engager la responsabilité de Fasteo.

Fasteo s'engage à mettre à disposition sur son site internet ou sur demande du Client adressée au Support de Fasteo des informations concernant les mesures de Sécurité mises en œuvre dans le cadre de la maintenance des systèmes.
Le client peut demander un audit plus détaillé ou approprié, cependant, ces prestations susvisées peuvent impliquer un coût additionnel ainsi qu'une facturation supplémentaire.
Fasteo veille à ne pas fournir trop de détails quant aux systèmes de sécurités et technologies établi(e)s afin de ne pas les impacter négativement. En effet, le fait de donner trop d'informations pourrait permettre aux tiers / robots / intelligences artificielle illégitimes de se focaliser d'autant plus facilement sur certaines techniques, et ainsi mettre en péril la sécurité établie.

Concernant la gestion de la relation client, les données que nous traitons sont les suivantes : Nom, prénom, adresse si le client est une personne, email, email secondaire, téléphone, téléphone secondaire, adresse de la société, nom de la société, numéro de TVA intracommunautaire de la société, RIB.
Ces données sont conservées par Fasteo durant l'exécution du Contrat puis 36 mois additionnels.
Les données de connexion et d'identification des clients sont conservées par Fasteo pendant douze 12 mois.Toutes les données à caractère personnel que le Client fournie à Fasteo afin de respecter ses obligations légales seront conservées conformément à la loi applicable.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations susvisées le concernant. Il peut exercer ce droit et obtenir les dites informations auprès du Support de Fasteo s'il justifie son identité via email à l'adresse électronique : support@fast-mage.com ou encore par courrier postal à l'adresse : Fasteo, 561 ZA Errobi – Alzuyeta, 64250 Itxassou. Il lui sera répondu dans un délai de trente (30) jours suivant réception.

Fasteo a mis en place une Charte relative à la protection des données personnelles de ses clients et prospects, accessible à l'adresse suivante : https://www.fast-mage.com/confidentialite.php . Le Client reconnaît avoir pris connaissance des termes de la Charte relative à la protection des données personnelles. Dans le cadre du Contrat, les informations à caractère personnel du Client pourront être stockées, traitées et transférées par Fasteo à ses sous-traitants et/ou ses partenaires, y compris hors de l'Union Européenne, qui ne pourront y accéder que dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

ARTICLE 14 : PUBLICITÉ ET PROMOTION

FASTEO pourra, via son site internet ou lors d'échanges commerciaux via d'autres canaux se prévaloir des services fournis au Client.

ARTICLE 15 : SAUVEGARDES ET RESTAURATION

15bis.1 Politique de sauvegarde standard

Pour les services incluant l'infogérance, FASTEO met en place une politique de sauvegarde selon les modalités suivantes :

a) Fréquence et rétention :
- Une sauvegarde quotidienne conservée pendant sept (7) jours glissants ;
- Une sauvegarde bimensuelle effectuée le 1er de chaque mois ;
- Une sauvegarde bimensuelle effectuée le 16 de chaque mois.

Ce dispositif garantit un minimum de neuf (9) points de restauration disponibles à tout moment.

b) Localisation :
Les sauvegardes sont stockées sur au moins deux (2) serveurs distincts, situés dans deux (2) pays européens différents, auprès de fournisseurs d'hébergement professionnels conformes aux normes en vigueur.

c) Périmètre :
La sauvegarde couvre l'intégralité des fichiers du Client ainsi que les bases de données, à l'exclusion des répertoires système temporaires (/dev, /proc, /sys, /tmp, /run, /mnt, /media, /lost+found).

15bis.2 Restauration

Le Client peut demander une restauration par email à support@fast-mage.com ou par téléphone au +33 (0)9 72 39 2222. Le délai d'intervention est défini selon les niveaux de SLA applicables au contrat du Client.

Le Client doit préciser :
- La date du point de restauration souhaité ;
- Le périmètre de la restauration (fichier, dossier, base de données, ou restauration complète).

15bis.3 Limites de responsabilité

Bien que FASTEO s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer l'intégrité des sauvegardes, le Client reconnaît qu'aucun système de sauvegarde ne peut garantir une disponibilité ou une intégrité absolue des données.

Il est fortement recommandé au Client de mettre en place sa propre stratégie de sauvegarde complémentaire (sauvegarde "Tier-3"), indépendante de FASTEO, conformément aux bonnes pratiques détaillées sur https://wiki.fast-mage.com.

FASTEO ne pourra être tenu responsable en cas de :
- Perte de données antérieure à la période de rétention garantie ;
- Corruption de données non détectée pendant la période de rétention ;
- Impossibilité de restauration due à un cas de force majeure affectant simultanément les différents sites de sauvegarde.

15bis.4 Options de sauvegarde étendues

Le Client peut souscrire à des options complémentaires sur devis :
- Serveur de sauvegarde dédié ou privatif ;
- Extension de la durée de rétention (30, 60, 90 jours ou personnalisée) ;
- Configuration d'une sauvegarde vers un stockage tiers appartenant au Client (NAS, service cloud, rsync.net, etc.) ;
- Sauvegarde géographique additionnelle.

Ces options font l'objet de conditions tarifaires spécifiques communiquées sur demande.

Si, à la lecture de ces conditions générales, le Client a des questions à poser, contacter FASTEO à l’adresse suivante :
561 ZA Errobi – Alzuyeta
64250 Itxassou
Ou par email à support@fast-mage.com