



Le Cloud ! (CGU et CGV)

Conditions Générales d'Utilisation et de Vente

Version du 14 septembre 2016

Destinataires :

les abonnés au service « le Cloud par **esprit libre** »

Table des matières

1 Le service.....	3
1.1 Définition de l'offre.....	3
1.2 Esprit libre.....	3
1.3 Utilisation du service.....	3
2 Modalités d'abonnement.....	4
2.1 Contrat.....	4
2.2 Durée.....	4
2.3 Service partagé et dédié.....	4
2.4 Tarifs.....	5
2.5 Facturation.....	6
2.6 Résiliation et suspension.....	6
2.7 Changement de statut.....	6
3 Support.....	7
3.1 Inclus dans l'offre.....	7
3.2 Non inclus dans l'offre.....	7
3.3 Logiciels.....	7
3.4 Qualité et continuité de service.....	8
3.5 Mises à jour.....	8
4 Confidentialité.....	8
4.1 Données personnelles.....	8
4.2 Les données stockées sur le service.....	9
4.3 Contenu public.....	9
4.4 Étanchéité des comptes.....	9
4.5 Mot de passe.....	9
4.6 Responsabilité et propriété intellectuelle.....	9
4.7 Informations de connexion.....	10
5 Hébergement et sécurité.....	10
5.1 Les serveurs.....	10
5.2 La sécurisation du service.....	10
5.3 Pérennité des données.....	11
5.4 Responsabilités d'esprit libre.....	11
6 Références documentaires.....	11
7 Historique des modifications.....	12

1 Le service

1.1 Définition de l'offre

Est défini comme « service » les fonctionnalités incluses dans l'offre « Le Cloud par esprit libre ».

Est défini comme « client » le contractant, s'engageant pour son propre compte ou celui de l'entreprise qu'il représente.

Sont définis comme « utilisateurs » les usagers du service, qu'ils aient souscrit eux-même ou que le client leur ait donné accès au service.

« Le Cloud par esprit libre » est une offre de service de stockage et de synchronisation en ligne de dossiers, fichiers, contacts et agendas. En souscrivant à cette offre de service, le client et les utilisateurs qu'il représente s'engagent à respecter les présentes conditions d'utilisation et de vente.

1.2 Esprit libre

esprit libre est une activité développée au sein de la coopérative Oxalis-SCOP SA, 603 Boulevard Président Wilson 73100 Aix les Bains ; société au capital de 40 576€ – RCS Annecy 410 829 477 – SIRET n°410 829 477 00141.

1.3 Utilisation du service

Les utilisateurs du service sont tenus de respecter certaines règles de bon usage décrites ci-dessous :

- ne pas utiliser le service pour sonder, analyser ou attaquer tout système ou réseau,
- ne pas enfreindre ou détourner les mesures de sécurisation du service,
- ne pas enfreindre les lois sur la propriété intellectuelle,
- ne pas publier ou partager des documents à caractères pédopornographiques, d'incitation à la discrimination, à la haine ou à la violence,
- ne pas porter atteinte à la vie privée ou aux droits d'autrui,
- ne pas enfreindre la législation de manière générale,
- ne pas passer outre les quotas fixés par l'abonnement,
- ne pas revendre le service sans l'accord d'esprit libre

2 Modalités d'abonnement

2.1 Contrat

Le présent contrat est conclu entre Oxalis-SCOP et le client (l'entreprise ou le particulier acceptant les présentes conditions d'utilisation et de vente). Ce contrat régit l'accès au service « Le Cloud par **esprit libre** ». En signant l'engagement d'abonnement ou en cochant la case "J'accepte" et en utilisant le service, le client accepte le présent contrat et ses clauses. Si le présent contrat est accepté pour le compte d'une entreprise, le contractant doit disposer des pouvoirs nécessaires pour lier l'entreprise au présent contrat. Si ce n'est pas le cas il ne peut pas souscrire au service.

Conformément à la loi, un délai de rétractation de 7 jours est possible.

2.2 Durée

Les abonnements au service se font au trimestre ou à l'année avec engagement pour la période souscrite.

Sans notification de la part du client, la reconduction de l'abonnement est automatique et pour une durée équivalente à l'engagement précédent.

2.3 Service partagé et dédié

esprit libre propose deux niveaux de service : le service partagé ou le service dédié.

2.3.1 Service partagé

Le service partagé héberge tous les clients à l'offre « service partagé » sur une même plateforme (ensemble de serveurs). La gestion et l'administration de la plateforme ainsi que l'administration du service est entièrement réalisée par **esprit libre**.

Le service partagé est accessible depuis l'adresse <https://cloud-esprit-libre.ovh>. Il n'est pas possible d'utiliser un autre nom de domaine personnalisé.

Les abonnés à ce service n'ont pas d'accès à l'administration du service, ils ne peuvent donc pas faire eux-même les ajouts/suppression de compte utilisateur. Pour réaliser ces opérations, une demande au support devra être faite au tarif indiqué (voir chapitres « 3 - Support » et « 2.4 - Tarifs »).

2.3.2 Service dédié

Le service dédié héberge les clients à l'offre « service dédié » sur une plateforme dont la gestion et l'administration est entièrement réalisée par **esprit libre**. En revanche l'administration du service est partiellement déléguée à un référent que l'on nommera 'administrateur'.

Le service dédié permet l'utilisation d'une adresse web personnalisé pour accéder au service. Cette adresse peut être fournie par **esprit libre** (qui sera donc propriétaire et gestionnaire de celle-ci) ou bien par vos soins selon nos recommandations.

Le client désigne une personne pour le rôle d'administrateur ; elle a accès à l'interface d'administration. Elle peut ainsi réaliser toutes les opérations courantes d'ajout/suppression de comptes utilisateur gratuitement et en toute autonomie.

L'administrateur peut en outre activer des modules supplémentaires (dans la liste de ceux proposés par défaut) et ainsi bénéficier de nouveaux services dans l'offre Cloud.

2.4 Tarifs

2.4.1 Abonnement

Les tarifs suivant sont en euros et hors taxe (HT). Ils sont définis pour l'année 2015 ; ils pourront être révisés annuellement.

	Service partagé	Service dédié
20 GB par utilisateur	6€/mois ou 60€/an	
Pack 100 GB	25€/mois ou 250€/an	30€/mois ou 300€/an
Pack 250 GB	55€/mois ou 550€/an	70€/mois ou 700€/an
Pack 500 GB		1 200€/an

Les packs du service partagé donnent droit, lors de l'abonnement, à l'ouverture de 10 comptes utilisateurs maximum. Pour obtenir plus de comptes utilisateur, la demande doit ensuite être faite dans le cadre du support.

Étant donné que le service dédié donne accès à l'interface d'administration, seul le compte ayant les droits d'administration sera créé. Les autres comptes pourront ensuite être créés grâce à ce compte administrateur.

L'abonnement « 20 GB par utilisateur » ne donne droit qu'à un seul compte utilisateur.

L'offre inclut un support limité à la liste des sollicitations décrites au chapitre « 3 - Support ».

2.4.2 Non inclus dans l'offre

Chaque sollicitation du support en dehors de l'offre est facturée un minimum de 5€ HT si celle-ci aboutit. Selon la nature de la demande, une proposition sera faite et soumise à acceptation de la part du client avant réalisation.

2.4.3 Changement d'offre

À tout moment le client peut demander à changer d'offre pour aller vers un espace plus important ou moins important. Cette demande se fait dans le cadre du support par mail, et est facturée 5€ HT dans le cas d'une diminution d'espace, gratuite dans le cas d'une augmentation d'espace.

2.5 Facturation

En s'abonnant à ce service, le client s'engage pour la période définie (trimestriel ou annuel). Une facture sera émise au début de la période d'engagement.

Il est possible de changer un abonnement en cours de route (augmentation ou diminution), un avoir ou une facture complémentaire sera alors délivré en conséquence et au prorata des jours consommés.

Des factures intermédiaires pourront être émises pour régulariser les interventions du support.

Les factures émises sont dues. Toute facture non réglée donnera le droit à **esprit libre** de réduire l'espace de stockage ou même de suspendre l'accès au service.

Les renouvellements d'abonnements trimestriels devront être réglés au moins 15 jours avant expiration de la période d'engagement. Les renouvellements d'abonnements annuels devront être réglés au moins un mois avant expiration de la période d'engagement. Le non respect de cette clause pourra entraîner la suspension du ou des comptes, après notification, entraînant un surcoût de 30€ HT par compte si le ou les comptes doivent ensuite être réactivés.

2.6 Résiliation et suspension

Le client peut à tout moment annuler son abonnement au service, cependant aucun remboursement ne sera effectué. La résiliation peut prendre effet à une date choisie (la fin de la période d'engagement par exemple); **esprit libre** doit être averti par mail ou par courrier un mois avant la fin de période d'engagement annuel ou 15 jours avant la fin de période d'engagement trimestriel. Sans notification, la reconduction de l'abonnement est automatique et pour une durée équivalente à l'engagement précédent.

En cas de non respect des présentes conditions d'utilisation, **esprit libre** se réserve le droit de suspendre l'accès du client au service. Une notification sera alors émise vers le mail de contact, avec les conditions d'application de la suspension.

Lors d'une résiliation, le compte est désactivé immédiatement et les données supprimées complètement après 1 mois. Ce délai de 1 mois permet au client de récupérer son compte et les données associées s'il change d'avis, au-delà les données sont irrécupérables.

2.7 Changement de statut

esprit libre est une activité développée au sein de la coopérative Oxalis-SCOP SA. Les clients du service seront avertis d'éventuel changement de statut de l'activité et auront alors la possibilité de résilier leur contrat ou accepter le transfert vers la nouvelle entité. En cas de résiliation, un remboursement de l'abonnement sera effectué au prorata des jours d'engagements restants.

3 Support

3.1 Inclus dans l'offre

Les clients du service partagé bénéficient d'un **support par mail dans la limite d'une requête mensuelle**.

Les clients du service dédié bénéficient d'un **support par mail et par téléphone dans la limite d'une requête mensuelle**. Le support téléphonique est assuré de 9h à 18h les jours ouvrés.

L'adresse mail de support est : cloud@esprit-libre-conseil.com.

Le délai de prise en compte est de 24h lors des jours ouvrés. Le délai de résolution dépend du problème, cette information sera délivrée lors de la prise en compte.

Sont considérées comme incluses dans l'offre les sollicitations relevant de problèmes techniques inhérents au service. Toute autre demande sera considéré comme « hors offre ».

3.2 Non inclus dans l'offre

La sollicitation du support en dehors de l'offre est **facturée au minimum 5€ HT/sollicitation** si celle-ci aboutit (une solution est trouvée). Selon la nature de la demande, une proposition financière sera faite et soumise à acceptation de la part du client avant réalisation et facturation.

Sollicitations facturées 5€ HT uniquement	Exemples de sollicitations à 5€ HT + surcoût selon étude
ajout/suppression de compte utilisateur	activation de module supplémentaires
ajout/suppression de groupe	aide à la configuration des postes utilisateur, smartphones ou tablettes
diminution d'espace disque de l'offre	... et toutes autres demandes ...
réinitialisation de mot de passe	
Sollicitations courantes à facturation spécifique	
Formation utilisateur simple ¹ (0,5j) 350,00€ HT	Formation utilisateur complète (1j) 700,00€ HT
Restauration de données antérieures ² 75,00€ HT	

3.3 Logiciels

Les logiciels fournis pour l'installation sur les terminaux sont proposés et développés par

- 1 Oxalis SCOP étant organisme de formation, les formations ne sont pas soumises à la TVA et peuvent faire l'objet de financement de la part des OPCA.
- 2 Le service ownCloud dispose d'une gestion des versions des documents avec possibilité de restauration de ceux-ci par l'utilisateur lui-même (application « Activité » dans l'interface web). Par ailleurs, esprit libre réalise une sauvegarde journalière des données et a donc la possibilité de les restaurer à une date précise dans la limite de 1 an.

ownCloud.org. **esprit libre** garantit ses services uniquement dans le cadre d'une utilisation des logiciels officiels (ownCloud.org) ou des techniques documentées sur ce site (<http://wiki.esprit-libre-conseil.com>).

Les logiciels proposés par ownCloud.org et ceux documentés par **esprit libre** sont des logiciels libres, proposés gratuitement. N'hésitez pas à soutenir les développeurs de ces solutions par une contribution à ces projets (financier, traduction, tests, ...). ownCloud.org, debian.org, davdroid.bitfire.at, ...).

L'utilisation d'autres logiciels n'engage pas **esprit libre**, même si tout sera fait pour vous répondre (ces sollicitations seront considérées comme « Non inclus dans l'offre »).

3.4 Qualité et continuité de service

Le service de Cloud par **esprit libre** est fourni « en l'état ». Cela signifie que des perturbations peuvent survenir ponctuellement lors d'opérations programmées (et les utilisateurs en seront averti à l'avance) ou d'incidents majeurs.

De nombreux systèmes sont mis en place pour assurer un service de qualité (voir chapitre « 5 - Hébergement et sécurité ») et **esprit libre** fait tout son possible pour assurer un fonctionnement optimal mais ne s'engage pas sur un taux de disponibilité chiffré.

En cas de dysfonctionnement grave entraînant une indisponibilité du service pendant plus de deux jours ouvrés, le client ne pourra prétendre à d'autre indemnité qu'un remboursement proportionnel à la durée de l'interruption de service.

3.5 Mises à jour

Les mises à jour des logiciels sur les serveurs sont assurés par **esprit libre** et sont réalisées régulièrement. **esprit libre** se réserve le droit de choisir les mises à jour à appliquer et leur date de mise en service.

Pour le confort de ses utilisateurs, les mises à jour nécessitant une interruption de service seront principalement réalisées sur des périodes à faible utilisation (nuit, weekend...) mais pas nécessairement. Les utilisateurs du service seront avertis avant chaque mise à jour de ce type.

Les mises à jour de logiciel sur les terminaux des utilisateurs (ordinateurs, smartphones et tablettes) ne sont pas à la charge d'**esprit libre**. Toute demande en ce sens sera considéré comme une demande de support non inclus dans l'offre. Chaque utilisateur sera averti de leur disponibilité par la liste de diffusion technique, à sa charge ensuite d'appliquer ces mises à jour.

4 Confidentialité

4.1 Données personnelles

Les seules informations conservées par **esprit libre** sont les suivantes :

- Client : nom de structure (facultatif), nom+prénom de contact, adresse de facturation, adresse mail de contact
- Utilisateurs : adresse mail de contact

Ces données sont confidentielles et ne sont pas diffusées ni vendues à des tiers. La seule utilisation commerciale autorisée est celle faite directement par **esprit libre**.

A tout moment le client peut demander à avoir accès, à modifier, à rectifier ou à supprimer ces informations (loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978 [1]). Cependant elles sont nécessaires pour pouvoir utiliser le service de Cloud, la suppression n'est effective qu'après résiliation de l'abonnement.

4.2 Les données stockées sur le service

En utilisant le service, le client confie ses données à **esprit libre**. Ces données lui appartiennent. Ni **esprit libre** ni aucun tiers n'est autorisé à les utiliser de quelque manière que ce soit sans son accord.

Le respect de la liberté et des droits des utilisateurs est une priorité absolue. Seuls les utilisateurs peuvent choisir de la diffusion des données, notamment par les fonctions de partage proposés par le service.

4.3 Contenu public

Lorsque du contenu est partagé (via les fonctionnalités de partage ou les API de partage), les données sont exposées, particulièrement lors d'un partage web. L'utilisation des fonctionnalités de partage relève du seul ressort du client et des utilisateurs, et **esprit libre** ne saurait être tenu responsable d'un vol de données par ces moyens de partage. Il est grandement recommandé d'être prudent dans lors de diffusions et d'utiliser les options 'mot de passe' et 'expiration automatique' autant que possible.

4.4 Étanchéité des comptes

Le service de Cloud par **esprit libre** est partagé entre plusieurs clients. Pour autant, les clients n'ont aucun accès aux données ne les concernant pas. De plus, les données étant chiffrées avec le mot de passe utilisateur et la clé privée du certificat du serveur, leur lecture serait impossible à quiconque n'ayant pas eu ces deux informations (voir chapitre « 5.2 - La sécurisation du service »). Seul un partage explicite de la part de l'utilisateur permet à un tiers d'accéder aux données.

4.5 Mot de passe

Un mot de passe protège l'accès au service. Sans ce mot de passe, l'accès au service est refusé.

Un mot de passe est envoyé lors de l'abonnement. Il est très fortement conseillé de le changer dès la

première connexion. Si possible, il est à renouveler au moins une fois par an.

En cas d'oubli, une réinitialisation est possible dans le cadre du support (au coût de 5€).

4.6 Responsabilité et propriété intellectuelle

Les utilisateurs du service sont responsables de leur comportement et leurs données. Le non respect des droits de propriété intellectuelle ou d'une autre loi relève de leur entière responsabilité. Chaque utilisateur doit veiller ne pas utiliser ni partager de contenu dont il n'aurait pas les droits (voir chapitre « 1.3 - Utilisation du service »). Sauf mention contraire, tout document que partagé publiquement n'est en aucun cas libre de droit.

esprit libre n'est pas en capacité de déchiffrer les données de ses utilisateurs (eux seuls ont le mot de passe) et ne sera donc pas tenu responsable en cas d'utilisation de données contrevenant à la loi, conformément à l'article 6 (I.-7) de la Loi n°2004-575 pour la Confiance dans l'Économie Numérique [3].

Les données hébergées sur le service de Cloud appartiennent à l'utilisateur ; **esprit libre** ne dispose d'aucun droit pour consulter ou exploiter le contenu de ces données.

4.7 Informations de connexion

Pour assurer le service, des informations de connexion sont collectées (adresse IP, heures de connexion, navigateur...), **esprit libre** y est tenu par la loi (voir chapitre « 5 - Hébergement et sécurité ». Ces données sont confidentielles et ne peuvent faire l'objet d'un usage commercial.

5 Hébergement et sécurité

5.1 Les serveurs

Les serveurs utilisés pour le service sont hébergés en France par un hébergeur professionnel (OVH). Le service de Cloud est donc soumis aux lois françaises, notamment en matière de rétention des traces de connexion (logs). Ces traces de connexion sont conservées pendant la durée légale de 1 an [2]. À tout moment, la justice française peut être amenée à les réclamer. Passé ce délai, les traces sont supprimées.

esprit libre ne fournira ces traces de connexion que sur demande motivée par décision de justice. Personne d'autre n'est autorisé à y accéder, ni à les consulter.

Les serveurs hébergent un service partagé entre plusieurs clients. Les ressources de ceux-ci sont donc répartis entre les utilisateurs du service. Si les limitations (potentielles) dues au partage nuisent à l'utilisation du service, les clients sont invités à contacter **esprit libre** pour étudier les solutions dédiées adaptées au besoin.

Les serveurs sont à usage exclusif des services proposés par **esprit libre**. Un client ne pourra en réclamer la propriété ou l'utilisation exclusive.

5.2 La sécurisation du service

5.2.1 Sur le serveur

Les données confiées par le service sont stockées sur des serveurs sécurisés. Ces serveurs sont protégés par l'infrastructure de l'hébergeur, par un pare-feu logiciel ainsi que par du chiffrement des données.

Le chiffrement des données signifie qu'elles sont illisibles par un humain, même en cas d'accès direct au serveur. **esprit libre** n'est également pas en capacité de lire le contenu des documents sans le mot de passe utilisateur pour les déchiffrer.

Le déchiffrement de ces données ne peut être obtenu que par décision de justice qui obligerait alors : à fournir les clés privées de déchiffrement (détenues par **esprit libre**) et les mots de passe utilisateur (que seul l'utilisateur connaît).

5.2.2 Dans les échanges entre vos terminaux et le serveur

Les connexions entre les terminaux des utilisateurs (ordinateurs, smartphone, tablettes) et les serveurs d' **esprit libre** sont réalisées avec le protocole HTTPS qui rend les données illisibles sur le réseau. Les données transmises sont chiffrées grâce à un certificat prouvant l'authenticité des serveurs et une clé secrète négociée (automatiquement et sans action de la part de l'utilisateur) à chaque connexion au service.

5.3 Pérennité des données

5.3.1 Duplication des données et historique

Des fonctionnalités d'historique sont incluses dans le service. Il est possible de restaurer des fichiers supprimés ou des anciennes versions de fichiers jusqu'à 30 jours d'antériorité.

5.3.2 Disque RAID

Les serveurs sont configurés avec la technologie RAID. Cette technologie fait fonctionner deux disques durs en parallèle pour y écrire exactement les mêmes données. Ainsi, si l'un des deux dysfonctionne, l'autre continue d'assurer le service sans aucune interruption.

5.4 Responsabilités d'esprit libre

Le service proposé ne garantit aucunement les données qui y sont stockées. **esprit libre** ne peut pas être tenu pour responsable en cas de perte de données, de fichiers corrompus ni des conséquences (financières, commerciales, personnelles...) que de telles éventualités pourraient provoquer pour la personne ou l'entreprise cliente.

6 Références documentaires

Les documents utilisés pour rédiger le présent document sont les suivants :

n°	Référence	Version	Date	Description
1	Loi 78-17 du 6 janvier 1978 dite "Informatique et libertés"	n° 2014-344	17/03/14	http://www.cnil.fr/documentation/textes-fondateurs/loi78-17/
2	Décret n° 2011-219 du 25 février 2011	n° 2011-219	25/02/11	Décret relatif à la conservation et à la communication des données permettant d'identifier toute personne ayant contribué à la création d'un contenu mis en ligne
3	Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004	n° 2004-575	13/11/14	Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique

7 Historique des modifications

Version	Date	Nature de la modification
1.0	24/03/2015	Création du document
1.1	26/03/2015	Réorganisation du document. Corrections et compléments du chapitre « 2.4.1 - Abonnement ».
1.2	17/07/2015	Nouveau logo. Corrections et compléments du chapitre « 2.6 - Résiliation et suspension ».
1.3	25/02/2016	Compléments du chapitre « 3.2 - Non inclus dans l'offre » Corrections du chapitre « 4.6 - Responsabilité et propriété intellectuelle »
1.4	14/09/2016	Changement d'adresse du siège social Oxalis SCOP SA « 1.2 - Esprit libre » Compléments du chapitre « 3.2 - Non inclus dans l'offre »