



Conditions générales de vente de
prestation de services de la gamme
Pingwy Monitoring

(en vigueur à compter du 15/03/2007)

Article 1- Champ d'application et opposabilité des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent sans restriction ni réserve à la gamme Pingwy Monitoring proposée par la société Pingwy (ci-après « le fournisseur ») sur son site Internet www.pingwy.com.

1-1 La gamme Pingwy Monitoring repose sur un ensemble de serveurs répartis sur plusieurs points dans le monde qui contrôlent la disponibilité des services IP (Internet Protocol) de ses clients. Cette gamme de services a pour objectif de détecter puis de confirmer l'indisponibilité des serveurs clients ayant souscrit au service, afin de notifier aux clients des alertes sur le support de leur choix (email et/ou SMS). A titre accessoire, le client a accès à un ensemble d'outils d'administration en ligne qui lui permettent de contrôler individuellement des paramètres de surveillance, et de désactiver le service ou les envois d'alertes.

1-2 Les caractéristiques essentielles des produits de la gamme Pingwy Monitoring se définissent comme suit :

- Pingwy Monitoring Maîtrise
 - Fréquence de contrôle : 1 test toutes les 45 min.
 - 1 service surveillé
 - Jusqu'à 5 SMS de notification d'alerte et/ou de rétablissement par mois
 - 1 personne maximum alertée par SMS
 - Nombre illimité de contacts alertés par email
- Pingwy Monitoring Performance :
 - Fréquence de contrôle : 1 test toutes les 20 min.
 - 2 service surveillés
 - Jusqu'à 20 SMS de notification d'alerte et/ou de rétablissement par mois
 - 1 personne maximum alertée par SMS
 - Nombre illimité de contacts alertés par email
- Pingwy Monitoring Privilège :
 - Fréquence de contrôle : 1 test toutes les 10 min.
 - 3 services surveillés
 - Jusqu'à 30 SMS de notification d'alerte et/ou de rétablissement par mois
 - 2 personnes maximum alertées par SMS
 - Nombre illimité de contacts alertés par email
- Pingwy Monitoring Platinumium :
 - Fréquence de contrôle : 1 test toutes les 4 min.
 - 3 services surveillés
 - Jusqu'à 40 SMS de notification d'alerte et/ou de rétablissement par mois
 - 2 personnes maximum alertées par SMS
 - Nombre illimité de contacts alertés par email
- Pingwy Monitoring Intégral :

- Fréquence de contrôle : 1 test toutes les 2 min.
- 5 services surveillés
- Jusqu'à 50 SMS de notification d'alerte et/ou de rétablissement par mois
- 2 personnes maximum alertées par SMS
- Nombre illimité de contacts alertés par email

L'ensemble des services et options accessibles, en fonction du produit Pingwy Monitoring choisit, fait l'objet d'une description précise à l'adresse suivante : www.pingwy.com/produits/monitoring_recap.php Certaines options sont payantes. Les conditions de souscription et de paiement de ses options seront définies sur le site www.pingwy.com

1-3 Les offres de la gamme Pingwy Monitoring sont proposées à la vente pour tous clients, personnes physiques ou morales, domiciliés en France métropolitaine et dans les pays suivants : Allemagne, Andorre, Belgique, Danemark, Espagne, Italie, Luxembourg, Monaco, Pays-Bas, Pologne, Slovaquie, Suède, Suisse et Tunisie. Les personnes qui se situent hors champ d'application des présentes conditions générales de vente doivent obligatoirement contacter le fournisseur, soit par le biais du formulaire de contact : www.pingwy.com/contact ou à l'adresse email suivante : ventes@pingwy.com.

1-4 Le fait pour une personne physique ou morale de commander un ou des produits de la gamme Pingwy Monitoring sur le site Internet de la société Pingwy (www.pingwy.com) emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente. Cette acceptation se manifeste par le clic sur le bouton « j'accepte les conditions générales de vente ». Ces conditions générales de vente sont accessibles sur chaque pied de page du site, de façon permanente. Toute modification des présentes conditions générales de vente sera inopposable aux contrats en cours au jour de la modification. Un exemplaire des conditions générales de vente initiales demeurera accessible en ligne pour les contrats en cours. L'application des nouvelles conditions générales de vente ne vaudra que pour les contrats conclus ou renouvelés postérieurement à la date de leur entrée en vigueur.

Article 2- Formation du contrat

2-1 La formation du contrat se réalise exclusivement en ligne et se décompose en plusieurs étapes accessibles directement à l'adresse www.pingwy.com/abonnement. A chaque étape le client peut corriger les informations qu'il enregistre, revenir sur les informations déjà enregistrées, ou renoncer à sa commande. Chaque étape est rédigée en français.

Etape 1 : Le client sélectionne un des produits de la gamme Pingwy Monitoring correspondant à ses attentes. Un récapitulatif des caractéristiques essentielles de chaque offre, et notamment de son prix, lui permet d'éclairer son choix.

Etape 2 : Le client entre dans les champs prévus à cet effet toutes les informations relatives au(x) serveur(s) à surveiller et choisit le délai maximum d'indisponibilité avant chaque déclenchement d'alerte.

Etape 3 : Le client entre dans les champs prévus à cet effet toutes les informations relatives au(x) contact(s) à prévenir en cas d'alerte détectée par son service Pingwy Monitoring, ainsi que les moyens d'information (e-mail et/ou SMS) de ces contacts.

Etape 4 :

- Le client choisit la durée de l'abonnement auquel il veut souscrire. Cette durée est de 6 (six) mois ou de 1 (an).
- Le client choisit son mode de paiement : carte bancaire, chèque, ou virement bancaire.
- Le client entre dans les champs prévus à cet effet les informations nécessaires à l'établissement de la facture.
- Le client manifeste son acceptation pleine et entière des conditions générales de vente.
- le client accède au récapitulatif de sa commande en cliquant sur le bouton « récapitulatif commande ».

Etape 5 : Acceptation de l'offre :

- Un récapitulatif complet de la commande est porté à la connaissance du client afin qu'il vérifie la conformité de sa commande, ainsi que la véracité des informations qu'il a communiquées pour permettre à la société Pingwy de satisfaire à ses obligations contractuelles. Le client peut revenir et corriger toutes les informations contenues dans le récapitulatif.
- A l'issue de ce récapitulatif, une confirmation de la commande est demandée au client. Cette confirmation se manifeste par un clic sur le bouton « confirmer ma commande ». Dans le cadre d'un paiement par carte bancaire, une dernière étape est proposée au client afin de saisir toutes les informations bancaires nécessaires au paiement.

2-2 Le client peut avoir accès aux caractéristiques de sa commande dans son interface d'administration client (www.pingwy.com/client/)

2-3 Le contrat est réputé conclu après confirmation de la commande par le client, telle que définie au 2-1 (étape 5), et réception d'un courrier électronique de bienvenue comprenant son nom d'utilisateur et son mot de passe, lui permettant d'accéder à son interface d'administration. Toutefois, cet accusé de réception n'entraîne pas nécessairement l'activation de la surveillance du ou des serveurs. Cette activation se réalisera dans les conditions définies à l'article 5 des présentes conditions générales de vente.

Article 3- Paiement du prix

3-1 Les prix des différentes offres Pingwy Monitoring sont accessibles sur le site www.pingwy.com. Ils sont exprimés en euros et hors taxes. La société Pingwy se réserve le droit de modifier ces prix à tout moment. Cette modification ne sera

opposable qu'aux contrats conclus ou renouvelés postérieurement à son entrée en vigueur.

3-2 Le prix indiqué dans le récapitulatif de la commande effectué par le fournisseur et confirmé par le client est le prix définitif. Le paiement lui-même ne sera considéré comme définitif qu'après paiement de l'intégralité du prix par le client et encaissement effectif des fonds par le fournisseur.

Article 4- Droit de rétractation

4-1 Conformément aux dispositions de l'article L.121-20 du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de 7 (sept) jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Ce délai de 7 (sept) à jours court à compter de la confirmation de la commande par le client telle que définie à l'article 2-1 (étape 5) des présentes conditions générales de vente. Lorsque le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

4-2 L'exercice de ce droit de rétractation doit se réaliser par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : SARL Pingwy 27, rue des arènes 49100 Angers.

4-3 La société Pingwy s'engage à rembourser l'acheteur ayant fait valoir son droit de rétractation conformément aux dispositions ci-dessus définies, dans les 30 (trente) jours suivant la réception du courrier RAR visé à l'article 4-2.

4-4 L'ensemble des dispositions de l'article 4 des présentes conditions générales de vente ne s'applique qu'aux relations entre la société Pingwy et un client ayant la qualité de consommateur au sens du droit en vigueur.

Article 5- Activation du service Pingwy Monitoring

Sauf conditions particulières décidées entre les parties, le service Pingwy Monitoring souscrit par le client est activé dans les conditions suivantes :

- En cas de paiement par carte bancaire : le service est activé dès confirmation de la commande par le client, telle que définie à l'article 2-1 (étape 5), sous réserve que le client ait fourni l'ensemble des informations bancaires qui lui sont réclamées et que ces dernières soient validées par la banque.
- En cas de paiement par chèque ou par virement bancaire : le service est activé à la réception de l'entier paiement à l'adresse suivante : SARL Pingwy 27, rue des arènes 49100 Angers.

Article 6- Durée du contrat - Renouvellement - Reconduction

6-1 Le contrat est conclu pour une durée de 6 (six) mois ou de 1 (un) an, à la discrétion du client. Cette durée commence à courir à compter de la mise en service

effective de la surveillance du ou des serveurs, telle que définie à l'article 5 des présentes conditions générales de vente.

6-2 Avant la date anniversaire du contrat, des offres de renouvellement seront proposées au client. Le contrat sera considéré comme renouvelé après réception par le fournisseur de l'acceptation du nouveau bon de commande par le client. A la date anniversaire du contrat, le service Pingwy Monitoring ne sera maintenu que si le client s'est acquitté intégralement du prix du service souscrit.

6-3 A la date anniversaire du contrat, et en l'absence de renouvellement expresse du contrat par le client dans les conditions de son choix, le contrat se poursuit par tacite reconduction pour une durée et des prestations identiques à l'offre initialement souscrite, sauf dénonciation du contrat par le client dans les conditions et délais fixés à l'article 6-4.

6-4 La tacite reconduction du contrat est écartée si le client a manifesté de sa volonté de rompre le contrat en respectant un préavis minimum de 1 (un) mois avant sa date anniversaire. Cette dénonciation devra être faite par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à l'adresse suivante : SARL Pingwy 27, rue des arènes 49100 Angers

6-5 Toute résiliation intervenant sans respect du délai de préavis et des conditions de forme visés à l'article 6-4, et sans que le client ne se soit acquitté du paiement intégral de son service Pingwy Monitoring, entraînera une pénalité fixée à un mois de loyer.

Article 7 -Suspension - Résiliation

7-1 Par le client :

7-1-1 Il est rappelé que le client peut résilier le contrat de service en respectant un délai de préavis minimum de 1 mois avant la date anniversaire du contrat, dans les conditions fixées à l'article 6-4 des présentes conditions générales de vente.

7-1-2 Lorsque le service Pingwy Monitoring est actif, le client peut suspendre la surveillance d'un ou de ses serveurs, par le biais de son interface d'administration. Cette suspension à l'initiative du client n'entraîne aucune prolongation de la durée du contrat souscrit.

7-1-3 Lorsque le service Pingwy Monitoring est actif, le client peut demander la rupture du contrat de service conclu avec la société Pingwy. Cette demande doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : SARL Pingwy 27, rue des arènes 49100 Angers. Si les motifs de la résiliation du contrat sont indépendants d'une faute de la société Pingwy, telle que définie à l'article 8-3, aucun remboursement, ni aucune indemnité ne seront dus au client.

7-1-4 Sauf cas de force majeure ou cas fortuit, tout manquement de la société Pingwy à ses obligations essentielles peut conduire à la résiliation du contrat par le client dans les conditions définies à l'article 8-3 des présentes conditions générales de vente.

7-1-5 Les conditions de résiliation du contrat en cas de force majeure ou cas fortuit

sont définies à l'article 8-2 des présentes conditions générales de vente.

7-2 Par le fournisseur :

7-2-1 Le contrat de service pourra être suspendu ou résilié de plein droit par la société Pingwy sans que le client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité dans les cas et les conditions suivantes :

- En cas de non paiement de l'intégralité du prix, de défaut de règlement ou de refus d'autorisation de paiement de la part des organismes accrédités : le contrat est résilié de plein droit dans un délai de 15 (quinze) jours à compter de la formation du contrat telle que définie à l'article 2 des présentes conditions générales de vente.
- En cas de défaut de règlement total du prix lors du renouvellement du contrat ou de sa reconduction tacite : la surveillance du ou des serveurs du client est suspendue à la date anniversaire du contrat. En l'absence de règlement dans un délai de 15 (quinze) jours à compter de cette date, le contrat est définitivement résilié. Pour rappel, cette résiliation entraîne une pénalité de 1 (un) mois de loyer conformément aux dispositions de l'article 6-5.
- En cas de perturbation du service de la société Pingwy par un équipement ou un logiciel du client, utilisation à des fins impropres, illicites, illégales, en violation des droit d'un tiers ou frauduleuse du service, ou violation d'une des clauses des présentes conditions générales de vente.
- En cas de fausse déclaration du client.
- En cas de force majeure ou cas fortuit, dans les conditions définies à l'article 8-2 des présentes conditions générales de vente.

7-2-2 En cas de résiliation du contrat, quel qu'en soit le motif, la société Pingwy se réserve le droit de supprimer toutes les données informatiques relatives au client. Le client conserve toutefois son accès personnalisé à la section « client » présente sur le site www.pingwy.com.

Article 8 - Obligations et responsabilité de Pingwy

8-1 La société Pingwy s'engage à mettre tous les moyens en $\frac{1}{2}$ uvre pour assurer dans des conditions optimales les services au client, sauf dans les l'hypothèses où une interruption de service est expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle compétente.

8-2 La société Pingwy ne sera pas tenue pour responsable pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution serait due à la survenance d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit, telle qu'ils sont définis par la jurisprudence des tribunaux français.

Un cas de force majeure ou un cas fortuit suspend les obligations nées du contrat pendant toute la durée de son existence. Cependant, si le cas de force majeure ou le cas fortuit avait une durée d'existence supérieure à 30 (trente) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du contrat par l'une ou l'autre des

parties, dans les 8 (huit) jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision. La résiliation du contrat pour cause de force majeure ou cas fortuit n'ouvre droit à aucune indemnité.

8-3 Sauf cas de force majeure ou cas fortuit, le manquement de la société Pingwy à son obligation essentielle pendant une durée consécutive de plus de 24 heures donnera lieu à une indemnisation du client. S'entend par obligation essentielle : la surveillance de la disponibilité du ou des services enregistrés par le client et l'envoi, le cas échéant, d'alertes l'informant de leur indisponibilité. En aucun cas l'accès au site Internet www.pingwy.com ne saurait être considéré comme une obligation essentielle de la société Pingwy. L'indemnisation du client se réalise, après vérification par le service technique de la société Pingwy, par la prolongation du contrat souscrit pour une durée équivalente à 2 (deux) fois le nombre de jours d'indisponibilité du service de surveillance. Si ce manquement perdure pendant une durée consécutive de plus de 30 (trente) jours, le client peut demander la résiliation de son contrat par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : SARL Pingwy 27, rue des arènes 49100 Angers. Dans les 30 jours à compter de la réception de cette lettre, la société Pingwy s'engage à rembourser le client d'une somme calculée au prorata du nombre de jours restants, de la réception de ladite lettre jusqu'à l'échéance du contrat souscrit.

8-4 Vu la nature de l'obligation essentielle de la société Pingwy, cette dernière ne saurait être tenue responsable des préjudices indirects prétendument causés au client en cas de défaillance des services Pingwy Monitoring. Ainsi, la responsabilité de la société Pingwy ne pourra être engagée, notamment, pour : préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, perte de bénéfices ou de clients... .

Article 9 - Maintenance - Mise à jour

En cas d'absolue nécessité, la société Pingwy se réserve la possibilité d'interrompre le service Pingwy Monitoring pour procéder à une intervention technique ou à des mises à jour afin d'en améliorer le fonctionnement. Le fournisseur informera auparavant le client dans la mesure du possible et dans les meilleurs délais, atteinte à l'image de marque, perte de bénéfices ou de clients... .

Article 10 - Convention de preuve

Sauf lorsqu'un formalisme spécifique est expressément imposé par les conditions générales de vente, le client reconnaît dans ses rapports avec la société Pingwy la validité et la force probante des courriers électroniques et des télécopies échangés entre eux dans le cadre du contrat de service.

Article 11 - Informatiques et Liberté

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au client sont nécessaires au traitement de sa commande et sont destinées à usage interne par le fournisseur. Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant.

Article 12 - Attribution de compétence

Si le client agit en qualité de commerçant, tous les litiges découlant du présent contrat seront soumis au tribunal de commerce du lieu du siège social de la société Pingwy, ce qui est expressément accepté par le client, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Article 13 - Droit applicable

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français.