Conditions Générales de Vente (CGV)

Société Tom Trust SAS

1. Dispositions générales

Article 1.1 - Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les conditions contractuelles applicables à toute souscription aux produits et services proposés par la société Tom Trust SAS via son site internet. En validant une commande, le client accepte sans réserve ces conditions.

Article 1.2 - Identification de la Société

Tom Trust SAS

Adresse : 204, avenue de Colmar, 67100 Strasbourg

Email : info@tom-trust.net

Téléphone : [Numéro de téléphone]

SIRET : [Numéro SIRET]

RCS : [Ville d'enregistrement]

Article 1.3 - Définitions

Dans le cadre des présentes CGV, les termes suivants auront la signification précisée ci-dessous :

- **Client** : toute personne physique ou morale souscrivant aux services proposés par Tom Trust.
- **Espace Client** : interface sécurisée accessible en ligne permettant au client de gérer ses services, commandes et informations personnelles.
- **Incident technique** : tout événement entraînant une interruption ou dégradation notable des services fournis par Tom Trust.
- **Infogérance** : prestations de gestion externalisée de serveurs, systèmes informatiques et domaines réalisées par Tom Trust pour le compte du client.
- **Maintenance planifiée** : intervention programmée sur les systèmes et infrastructures avec un préavis minimal de deux semaines.
- **Maintenance non planifiée** : intervention d'urgence sur les systèmes et infrastructures sans préavis.
- **Services** : ensemble des prestations proposées par Tom Trust telles que détaillées sur le site internet.
- **Utilisateur** : toute personne habilitée par le client à accéder et utiliser les services fournis par Tom Trust.

2. Description des services

Article 2.1 - Description des services et conditions spécifiques

Tom Trust propose notamment les services suivants :

- Infogérance (serveurs, noms de domaines)
- Serveurs dédiés personnalisés via des prestataires accrédités tels que Scaleway ou Infomaniak.
- Hébergement mutualisé infogéré
- Solutions de sauvegarde sécurisées
- Hébergement Dolibarr
- Hébergement Wordpress
- Hébergement Emails
- Emails pour notaires ADSN
- Rapports DMARC
- Enregistrement, renouvellement et gestion de noms de domaine via des prestataires accrédités tels que Netim.

Les détails précis de chaque offre sont disponibles sur le site internet et/ou dans l'espace client.

3. Commande, durée et prix

Article 3.1 - Commande et Paiement

La commande peut être effectuée par le biais du site internet, par email ou en signant un devis transmis par Tom Trust. Elle est réputée ferme et définitive dès confirmation écrite (email de validation, signature d'un devis ou bon de commande), sauf stipulation contraire.

Le paiement doit être réalisé selon les modalités précisées dans le devis ou l'offre commerciale : virement bancaire ou tout autre moyen précisé par Tom Trust. Sauf indication contraire, la commande peut être validée à réception d'un acompte ou d'un paiement partiel, conformément aux conditions fixées dans le devis ou l'accord entre les parties. Une confirmation de commande est alors transmise au client.

Tout retard de paiement entraînera automatiquement des intérêts de retard égaux à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 euros conformément à la législation applicable.

Article 3.2 - Durée, Renouvellement et Résiliation

Les contrats relatifs aux services proposés sont conclus pour une durée initiale d'un an, renouvelable automatiquement pour des périodes identiques, sauf dénonciation explicite par l'une des parties. La résiliation doit être notifiée par écrit (email ou courrier recommandé), avec un préavis **minimum de trente (30) jours avant l'échéance contractuelle**. La date de réception de cette notification par Tom Trust fait foi.

En cas de résiliation anticipée par le client, celui-ci reste redevable de l'intégralité du montant dû jusqu'à la fin de la période contractuelle en cours, sauf accord écrit contraire.

Les abonnements mensuels sont reconduits tacitement chaque mois. Ils peuvent être résiliés à tout moment par le client, avec effet à la fin du mois civil en cours, à condition que la demande de résiliation soit reçue par écrit au plus tard dix (10) jours avant la fin du mois.

Tom Trust se réserve le droit de refuser le renouvellement d'un contrat à son échéance, sous réserve d'un préavis d'un (1) mois, sans obligation de justification.

Article 3.3 - Tarifs et facturation

Les prix sont indiqués en euros (€) HT. Tom Trust se réserve le droit de modifier les tarifs en informant le client au minimum un mois à l'avance. Toute modification tarifaire prend effet à partir du prochain renouvellement.

En cas d'augmentation substantielle du tarif, le client pourra résilier son contrat sans pénalité en adressant une notification écrite (email ou courrier recommandé) dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification du nouveau tarif.

Article 3.4 - Livraison et accès aux services

Les services numériques sont accessibles immédiatement après paiement, sauf mention contraire explicite sur la page produit.

Article 3.5 - Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, aucun droit de rétractation ne s'applique aux services fournis par Tom Trust dès lors que leur exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du client, ou lorsqu'il s'agit de prestations nettement personnalisées ou de contenu numérique non fourni sur support matériel.

Cela inclut notamment, sans que cela soit limitatif, les services d'infogérance, l'enregistrement et la gestion de noms de domaine, les installations personnalisées ou encore les configurations techniques spécifiques.

Article 3.6 - Conditions spécifiques aux noms de domaine

Tom Trust agit en tant que revendeur de noms de domaine, notamment via la société Netim (Registrar accrédité). L'enregistrement, le renouvellement et la gestion des noms de domaine sont soumis aux conditions techniques et contractuelles des registres et du registrar partenaire.

Les prix des noms de domaine peuvent varier chaque année en fonction des tarifs appliqués par les registres ou par Netim. Tom Trust se réserve le droit de répercuter ces ajustements tarifaires sans préavis.

Le client est tenu de respecter les obligations imposées par l'ICANN et les registres associés, notamment en matière d'exactitude des informations fournies, de renouvellement et de gestion administrative.

Le client est seul responsable du contenu associé à son nom de domaine ainsi que du respect des règles en vigueur pour chaque extension (.fr, .com, etc.). Tom Trust ne saurait être tenu responsable en cas de suspension ou suppression par le registre ou le registrar, notamment pour non-respect des politiques d'usage ou défaut de renouvellement.

Comme précisé à l'article 3.5, aucun droit de rétractation ne s'applique.

En cas de litige sur un nom de domaine, Tom Trust interviendra uniquement dans la limite de son rôle d'intermédiaire technique et décline toute responsabilité concernant les décisions prises par Netim ou par le registre. Tom Trust n'offre pas de garantie quant à l'issue du litige.

4. Engagements et responsabilités

Article 4.1 - Obligations du Client

Le client s'engage notamment à :

- Fournir des informations exactes et complètes lors de la commande.
- Maintenir à jour ses informations personnelles dans l'espace client.
- Utiliser les services de manière conforme à leur usage prévu, à la loi et aux présentes CGV.
- Protéger ses identifiants d'accès à l'espace client, dont il assume seul la responsabilité.
- Signaler immédiatement à Tom Trust tout incident technique ou de sécurité dont il a connaissance.

Article 4.2 - Responsabilité et garanties

Tom Trust garantit la qualité, la sécurité et la disponibilité des services dans la limite des moyens techniques et humains raisonnables, sans que cela constitue une obligation de résultat.

Tom Trust décline expressément toute responsabilité en cas :

- d'utilisation frauduleuse ou malveillante des services par le client ou un tiers ;
- d'interruption temporaire des services pour cause de maintenance planifiée ou urgente ;
- d'incidents techniques ou de cyberattaques hors contrôle direct de Tom Trust ;
- d'événements de force majeure tels que définis à l'article 7.1.

En aucun cas Tom Trust ne pourra être tenu responsable des dommages indirects, accessoires, consécutifs, spéciaux ou punitifs, incluant notamment toute perte de revenu, de chiffre d'affaires, de données, d'image ou d'opportunité.

La responsabilité totale de Tom Trust, toutes causes et dommages confondus, est expressément limitée au montant total HT payé par le client pour le service concerné au cours des douze (12) derniers mois précédant le fait générateur du dommage.

Article 4.3 - Sécurité et disponibilité des services

Des maintenances planifiées peuvent avoir lieu avec un préavis de deux semaines. Des maintenances non planifiées peuvent également être nécessaires en cas d'urgence technique.

Article 4.4 - Traitement des incidents techniques

Tom Trust s'engage à intervenir dans les meilleurs délais pour résoudre les incidents techniques selon leur degré de criticité. Le client doit signaler les incidents via l'espace client ou par les moyens de support disponibles.

Les incidents sont classés selon leur criticité :

- **Critique** : résolution sous 4 heures (24/7 pour la gamme L et HA).
- **Moyen** : résolution sous 24 heures ouvrées.
- **Faible** : résolution sous 72 heures ouvrées.

Article 4.5 - Niveaux de Support Technique

Tom Trust propose différents niveaux de support technique :

- **Standard** : support accessible du lundi au vendredi, de 8h à 17h via email, téléphone et tickets.
- **Premium (gamme L ou contrat spécifique HA)** : support accessible 24h/24, 7j/7, incluant des garanties d'intervention prioritaires et des engagements de résolution spécifiques.

Article 4.6 - Responsabilité partagée

Tom Trust applique un principe de responsabilité partagée :

- **Tom Trust** est responsable de la sécurité de l'infrastructure, des mises à jour système et de la surveillance réseau.
- **Le client** est responsable de la sécurité de ses accès, de ses applications installées, de ses fichiers et contenus, ainsi que de la configuration correcte de ses services.

Tom Trust met à disposition des outils de sauvegarde, de gestion des accès et de suivi, mais le client doit les activer et les utiliser correctement.

Le client est également responsable d'assurer la mise à jour régulière des applications, modules, plugins ou logiciels installés sur ses systèmes, afin de prévenir toute faille de sécurité.

5. Protection des données

Article 5.1 - Données personnelles et confidentialité (RGPD)

Tom Trust respecte le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Les données personnelles sont collectées uniquement pour assurer la fourniture des services commandés et sont conservées uniquement pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat et conformément aux obligations légales.

Tom Trust agit en tant que responsable de traitement pour les données liées à la gestion administrative du contrat (facturation, support, gestion client, etc.), et en tant que sous-traitant pour les données hébergées ou traitées par les clients dans le cadre de leurs propres services (ex : emails, bases de données, contenus web).

Dans ce cadre, un contrat de traitement de données personnelles (DPA) conforme à l'article 28 du RGPD pourra être mis en place sur demande du client. Ce contrat définira les obligations respectives des parties en matière de sécurité, de confidentialité, de notification des violations de données et de coopération avec les autorités.

Les données ne seront jamais transmises à des tiers sans consentement explicite, sauf obligation légale ou demande d'une autorité compétente. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition et de portabilité de ses données. Toute demande doit être adressée à l'adresse email indiquée à l'article 1.2.

6. Propriété et évolutions

Article 6.1 - Propriété intellectuelle

Tous les contenus fournis par Tom Trust, incluant notamment le site internet, l'espace client, les documents, logiciels et tous autres éléments techniques ou graphiques, sont protégés par le droit d'auteur et demeurent la propriété exclusive de Tom Trust. Toute reproduction, modification, diffusion ou exploitation sans autorisation écrite préalable de Tom Trust est strictement interdite et pourra entraîner des poursuites judiciaires.

Article 6.2 - Évolution et modification des services

Tom Trust se réserve le droit de faire évoluer ses services, leurs fonctionnalités ou caractéristiques techniques afin d'améliorer leur qualité ou conformité réglementaire. Tom Trust informera le client de toute modification substantielle au minimum un mois à l'avance par email ou via l'espace client.

Le client dispose d'un délai d'un (1) mois à compter de la notification pour demander la résiliation par écrit (email ou courrier recommandé).

Article 6.3 - Modification des CGV

Tom Trust se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Toute modification sera notifiée au client avec un préavis d'un (1) mois. Le client peut refuser les nouvelles CGV en résiliant son contrat sans pénalité par écrit dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification, et avant leur entrée en vigueur.

7. Conditions exceptionnelles

Article 7.1 - Force majeure

Tom Trust ne saurait être tenu responsable de l'inexécution de ses obligations contractuelles en cas de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative : les catastrophes naturelles, incendies, inondations, pandémies, épidémies, guerres, actes de terrorisme, grèves générales, interruptions prolongées des réseaux de télécommunication, défaillances des infrastructures énergétiques et tout autre événement indépendant de la volonté de Tom Trust.

En cas de force majeure, Tom Trust informera le client dans les meilleurs délais. L'exécution du contrat sera suspendue pendant toute la durée de la force majeure.

En cas de force majeure se prolongeant au-delà de trente (30) jours, chacune des parties pourra résilier de plein droit les services affectés par notification écrite, sans qu'aucune indemnité ne soit due de part et d'autre.

Article 7.2 - Sous-traitance

Tom Trust pourra librement sous-traiter tout ou partie de ses prestations à un tiers, sous réserve d'en informer préalablement le client.

Article 7.3 - Conditions spécifiques pour services en version Bêta

Certains services peuvent être proposés en version "bêta" ou "pré-livraison". Ces services sont fournis "en l'état", sans garantie de disponibilité, de performance ou de maintien futur.

Le client accepte que :

- Les données hébergées dans une version bêta peuvent ne pas être sauvegardées.
- Les fonctionnalités peuvent évoluer à tout moment.
- Tom Trust peut suspendre ou supprimer tout accès à ces services sans préavis.

8. Fin de contrat et données

Article 8.1 - Communication et références commerciales

Sauf opposition explicite du client, Tom Trust est autorisé à citer le nom, la marque et le logo du client à titre de référence commerciale sur son site internet et autres supports promotionnels pendant la durée du contrat.

Article 8.2 - Sauvegarde et restitution des données

À l'issue du contrat, quelle qu'en soit la cause (résiliation, non-renouvellement, etc.), il incombe au client de procéder à la sauvegarde de ses données via les moyens techniques mis à disposition. Tom Trust ne pourra être tenu responsable de la perte des données non sauvegardées par le client.

Tom Trust maintiendra l'accès aux données pendant une période de 10 jours calendaires après la fin du contrat, sauf stipulation contractuelle contraire. Passé ce délai, les données seront automatiquement et définitivement supprimées sans autre préavis. Il est de la responsabilité du client d'effectuer toute sauvegarde en amont.

Aucune restauration ne sera possible après la suppression définitive.

9. Litiges et droit applicable

Article 9.1 - Utilisation abusive ou illicite

Le client s'engage à utiliser les services Tom Trust dans le respect des lois en vigueur et à ne pas porter atteinte à l'ordre public ou aux droits de tiers. Sont strictement interdits :

- Le minage de cryptomonnaies sans autorisation écrite préalable.
- L'envoi de courriels non sollicités (spam), les activités de phishing ou de harcèlement.
- La diffusion de contenus illicites, violents, haineux, pornographiques, ou portant atteinte à la dignité humaine.
- Toute tentative d'intrusion ou de perturbation de services tiers (DoS/DDoS).

En cas de violation, Tom Trust pourra suspendre ou résilier immédiatement les services concernés, sans préjudice d'éventuelles poursuites judiciaires ou demandes d'indemnisation.

Article 9.2 - Gestion des réclamations et litiges

Toute réclamation doit être adressée à Tom Trust via le formulaire de contact ou l'adresse email mentionnée à l'article 2. En cas d'échec de résolution amiable dans un délai de trente (30) jours, le client peut engager une procédure devant les tribunaux compétents.

Article 9.3 - Loi applicable

Les présentes CGV sont régies exclusivement par le droit français. Tout litige sera de la compétence exclusive des tribunaux du ressort du siège social de Tom Trust.

10. Conditions financières complémentaires

Article 10.1 - Conditions financières complémentaires

Tout incident de paiement non résolu dans un délai de quinze (15) jours après relance peut entraîner une suspension des services. Des frais administratifs de traitement peuvent être appliqués en cas de rejet de prélèvement ou de virement. Aucun remboursement n'est dû pour les périodes de services non utilisées sauf clause express contraire. Tom Trust se réserve le droit d'exiger une avance, un dépôt de garantie ou une facturation anticipée dans certains cas spécifiques.

11. Conditions techniques d'hébergement

Article 11.1 - Conditions techniques d'hébergement

Tom Trust fournit ses services d'hébergement via des partenaires tiers spécialisés, notamment Scaleway, OVH, Infomaniak ou d'autres prestataires de confiance. Ces fournisseurs assurent l'hébergement physique des infrastructures, tandis que Tom Trust en assure la configuration, la gestion, le monitoring et l'assistance logicielle pour le compte du client.

Tom Trust sélectionne ses partenaires en tenant compte de critères stricts, incluant notamment la certification ISO/IEC 27001 pour la gestion de la sécurité de l'information, que possèdent notamment Scaleway et Infomaniak. Les datacenters partenaires respectent également les standards de sécurité physique et logique reconnus dans le secteur (alimentation redondée, contrôle d'accès, climatisation, protection incendie, etc.).

Sauf mention contraire, les serveurs sont situés dans des datacenters localisés en France ou en Suisse. Cette localisation peut évoluer en fonction de la disponibilité ou de la redondance nécessaire, sans notification préalable, sauf exigence contractuelle du client.

Le client peut, sur demande, solliciter un engagement écrit quant à la localisation de ses données (Union Européenne, certifications spécifiques, etc.). Tom Trust ne saurait être tenu responsable des interruptions ou incidents directement imputables aux infrastructures physiques des prestataires tiers.

12. Conditions d'accès aux services

Article 12.1 - Conditions d'accès aux services

L'accès aux services est subordonné à la création d'un compte client sécurisé. Le client est seul responsable des accès fournis à ses collaborateurs ou prestataires. En cas de suspicion d'accès non autorisé ou de compromission, il doit en informer immédiatement Tom Trust. Tom Trust peut imposer des mesures de sécurité additionnelles (authentification forte, rotation des mots de passe, etc.).

13. Journalisation, audit et preuve

Article 13.1 - Journalisation, audit et preuve

Tom Trust se réserve le droit de journaliser certaines opérations (connexions, créations/modifications de ressources, interventions de support) à des fins de sécurité, de traçabilité et de preuve. Ces journaux sont conservés pour une durée raisonnable et peuvent être transmis aux autorités compétentes en cas de réquisition judiciaire. En cas de litige, les journaux et logs système peuvent servir de preuve opposable.

14. Résiliation automatique ou exceptionnelle

Article 14.1 - Résiliation automatique ou exceptionnelle

Tom Trust peut résilier immédiatement tout ou partie des services, sans préavis, en cas de violation grave des présentes CGV, d'activité illicite, de demande judiciaire ou administrative, ou de non-paiement persistant. En cas de résiliation, les accès sont suspendus immédiatement et les données supprimées sous dix (10) jours, sauf obligation légale contraire ou accord spécifique.

15. Prestataires tiers et limites de responsabilité

Article 15.1 - Prestataires tiers et limites de responsabilité

Certains services sont exécutés à l'aide de prestataires techniques sélectionnés avec soin par Tom Trust.

Le client est informé que Tom Trust agit en qualité d'intermédiaire technique et que les infrastructures physiques et certains services sous-jacents (électricité, réseau, refroidissement, etc.) sont hors de son contrôle direct.

En conséquence, la responsabilité de Tom Trust ne saurait être engagée en cas de manquement imputable exclusivement au prestataire tiers, sauf négligence manifeste dans sa sélection ou son suivi.

16. Engagements de niveau de service (SLA)

Article 16.1 - Objectif

Le présent SLA (Service Level Agreement) définit les engagements de Tom Trust en matière de disponibilité, de support technique et de réactivité pour ses services d'infogérance, d'hébergement et de support.

Article 16.2 - Disponibilité des services

Tom Trust s'engage à assurer une disponibilité mensuelle moyenne de 99,9 % sur les services d'hébergement (hors périodes de maintenance planifiée ou cas de force majeure). Cette disponibilité est mesurée sur la base d'un mois calendaire.

Article 16.3 - Support technique

Les délais de réponse et de traitement sont définis comme suit :

- Niveau Standard : réponse sous 24h ouvrées, traitement sous 72h ouvrées
- Niveau Premium (Gamme L ou contrat spécifique HA) : réponse sous 2h, traitement sous 4h en cas d'incident critique

Article 16.4 - Maintenance

Les maintenances planifiées sont annoncées au minimum 14 jours à l'avance. Les maintenances urgentes peuvent intervenir à tout moment, notamment pour des raisons de sécurité.

Article 16.5 - Exclusions

Les engagements SLA ne s'appliquent pas :

- en cas de force majeure ou d'événement indépendant de Tom Trust (ex : panne chez le prestataire d'infrastructure)
- si le dysfonctionnement est causé par une mauvaise configuration ou une erreur du client
- en cas d'utilisation abusive, détournée ou non conforme des services

17. Plan de continuité et cessation d'activité

Article 17.1 - Plan de continuité de service

Tom Trust met en place des mesures organisationnelles et techniques pour assurer la continuité de service : redondance des services critiques, sauvegardes régulières, surveillance proactive, documentation interne.

Article 17.2 - Cessation d'activité

En cas de cessation volontaire ou forcée de l'activité de Tom Trust, le client sera notifié par écrit avec un préavis d'au moins 30 jours calendaires. Tom Trust s'engage à :

- fournir au client tous les moyens nécessaires à la récupération de ses données
- maintenir les services critiques opérationnels durant cette période de transition
- collaborer à la migration des services vers un autre prestataire à la demande du client

Date de mise à jour : [date de publication]