

## 1. Généralités

---

Les « Conditions particulières hébergement web managé » de Dukiwi SA («Dukiwi») s'appliquent au domaine de la gestion des hébergements web en complément aux Conditions générales de vente des prestations («CGV»). En cas de contradiction, elles prévalent sur les CGV.

## 2. Prestations de Dukiwi

---

### 2.1. Généralités

Dukiwi permet au client d'utiliser un site Wordpress géré, continuellement maintenu et sécurisé sur les serveurs d'Infomaniak Network SA. Nous utilisons des extensions tierces qui nous permettent de gérer le site à distance. L'extension pare-feu (« FireWall ») permet de surveiller les communications entrantes vers le site web et de bloquer les menaces provenant d'internet. Les comptes admins sont réservés à Dukiwi qui se charge de maintenir un niveau de sécurité suffisant pour éviter toute tentative de piratage. Si le client résilie le contrat dans le respect de la durée minimale contractuelle de résiliation, les codes d'accès lui sont transmis par courrier postal. Cette prestation est une mesure commune de protection du site web mais ne garantit pas une sécurité sans faille. Elle permet de détecter des menaces sur le site web et d'en informer Dukiwi qui prendra les mesures nécessaires, à savoir : informer le client dans la journée suivant la détection afin que le client prenne les mesures nécessaires et remplacer le site corrompu par une version de sauvegarde propre. Les solutions fournies permettent de bloquer et contrer certaines menaces automatiquement. Le FireWall est mis à jour régulièrement par le fournisseur et permet de garder une base de données des menaces actuelles. Dukiwi se charge de vérifier que les mises à jour sont effectuées correctement et que les sauvegardes de la configuration sont effectuées périodiquement.

### 2.2. Mesures de protection

Les mots de passes de sécurité éventuellement attribués au client doivent être conservés avec soin, séparés du poste de travail et ne doivent pas être divulgués à des tiers. Il est en outre recommandé au client de changer les mots de passe à intervalle régulier. Le client doit annoncer tout comportement suspect du site web (affichage incorrect, publicités indésirables, etc...).

## 3. Prix, facturation et conditions de paiement

---

Les tarifs sont indiqués sur le site web [www.dukiwi.com/startups](http://www.dukiwi.com/startups). Et sont mis à jour régulièrement.

### 3.1. Retard de paiement

Dukiwi envoie en règle générale un rappel avant la demande de paiement du solde contractuel minimal dans son intégralité.

## 4. Autres dispositions

---

### 4.1. Risques d'utilisation

Dukiwi s'efforce de prendre des mesures propres à assurer la sécurité de l'infrastructure et des prestations. Le client est confronté aux risques particuliers suivants :

- Les données et les e-mails transmis de manière non cryptée peuvent être lus, modifiés, détournés ou retardés par des tiers non autorisés.
- Les expéditeurs peuvent être falsifiés.
- Les contributions à des newsgroups, forums et chats peuvent être des contrefaçons ou être falsifiés et évalués par des tiers.
- Des tiers peuvent notamment surveiller le trafic Internet sur le World Wide Web (WWW) et obtenir des noms et mots de passe d'utilisateur.
- Les liaisons par WiFi, Bluetooth et par infrarouge ne sont pas sécurisées.

### 4.2. Restrictions d'utilisation

En complément aux CGV, Dukiwi ne peut donner aucune garantie :

- en cas de piratage dû à une mauvaise manipulation des utilisateurs
- pour des temps de transfert et des capacités (p. ex. pour le WiFi)
- pour la distribution d'informations échangées (p. ex. e-mails) par l'accès Internet chez le client et le destinataire.
- pour l'accès à Internet sans perturbation via le réseau de télécommunication de votre fournisseur d'accès internet (« FAI ») ou le WiFi

## 5. Durée et résiliation

---

### 5.1. Durée et résiliation du contrat

En général une durée minimale du contrat indiquée dans l'offre est valable pour le contrat. Dans le cas contraire le contrat est à durée indéterminée. Le contrat peut être résilié la première fois pour l'échéance de la durée minimale du contrat. En l'absence de résiliation, le contrat est prolongé pour une durée indéterminée. Sans durée

minimale du contrat ou après son expiration, les délais et dates de résiliation s'appliquent conformément au chiffre 11 des CGV. Les réglementations des CGV relatives à la durée minimale du service (chiffre 11) font foi en cas de modification pendant la durée minimale de contrat et lors de la résiliation anticipée par le client ou par Dukiwi.

Le client peut résilier le contrat de manière anticipée et sans conséquence financière :

- s'il n'a plus aucune connexion au site web de façon permanente (mais au moins de manière ininterrompue durant 7 jours) sans qu'il s'agisse d'un cas de force majeure.
- Si le site web devient indisponible sur internet pour tous les internautes de façon permanente (mais au moins de manière ininterrompue durant 7 jours) sans qu'il s'agisse d'un cas de force majeure.

Si en cas de décès du client l'utilisation de l'hébergement web mis à disposition n'est pas poursuivie par un héritier ou un tiers, le contrat peut être résilié avec effet au jour du décès sans conséquence financière.

### **6. Services supplémentaires et options**

---

A défaut d'autres dispositions le délai de résiliation se monte à 60 jours pour le service supplémentaire ou l'option concerné.

Novembre 2024