

Conditions générales de vente

HG-HOSTING — Hébergement & infrastructure

Version 2026-10-24-1 · 24 octobre 2026

Commande, paiement, fourniture des services et droits des clients particuliers et professionnels.

Identité du prestataire

HG-HOSTING, SAS au capital de 100 euros — RCS Nantes 991 163 932.

2 Allée du Verger, 44170 Nozay, France.

SIRET 991 163 932 00015 — TVA intracommunautaire FR70 991 163 932.

hg-hosting.fr · client.hg-hosting.fr

contact@hg-hosting.fr · 07 43 75 91 66

Données personnelles : privacy@hg-hosting.fr

Version du document

La version communiquée lors de votre commande s'applique à celle-ci. La publication de cette édition ne modifie pas rétroactivement les contrats déjà conclus.

SOMMAIRE

Accès direct aux articles

Cliquez sur un intitulé pour accéder à la section correspondante.

1. Prestataire et champ d'application
2. Contrat, version et ordre des documents
3. Commande et compte client
4. Prix, TVA et frais
5. Paiement, facturation et retard
6. Mise en service, essais et conformité de la livraison
7. Durée, renouvellement et résiliation
8. Droit de rétractation du consommateur
9. Garanties légales des services numériques
10. Usage, sécurité et assistance
11. Disponibilité, réseau et maintenance
12. Impayés, manquements et suspension
13. Sauvegardes, restitution et fin de service
14. Responsabilité
15. Force majeure
16. Données personnelles et sous-traitance
17. Titularité, cession et paiement par un tiers
18. Réclamations et juridictions

1. Prestataire et champ d'application

Les présentes conditions régissent les prestations vendues par HG-HOSTING, SAS au capital de 100 euros, RCS Nantes 991 163 932, 2 Allée du Verger, 44170 Nozay, France. Contact : contact@hg-hosting.fr ; téléphone : 07 43 75 91 66. Les informations complètes figurent dans les [mentions légales](#).

Elles s'appliquent aux consommateurs, aux non-professionnels et aux professionnels, sous réserve des dispositions impératives propres à chaque catégorie. Un consommateur est une personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans son activité professionnelle. La création d'un compte au nom d'une communauté de joueurs n'exclut pas, à elle seule, cette qualité.

Les services proposés comprennent les serveurs de jeux Standard et Haute Performance, HG-Box, les VPS et VDS, les serveurs dédiés et HG-LAB, les hébergements de bots Discord et de serveurs vocaux, l'hébergement web et la messagerie, les bases de données, HG-Proxy, ainsi que le housing et les accès fibre présentés sur le site. Les services sur devis ne sont fournis qu'après accord sur leurs caractéristiques, leur prix et leurs délais. Le périmètre de chaque contrat est celui de l'offre effectivement commandée.

Identification complémentaire : SIREN 991 163 932, SIRET 991 163 932 00015, TVA intracommunautaire FR70 991 163 932. Les demandes de facturation sont reçues à facturation@hg-hosting.fr et les demandes relatives aux données personnelles à privacy@hg-hosting.fr.

2. Contrat, version et ordre des documents

Le contrat comprend le devis ou bon de commande accepté, les caractéristiques de l'offre et options choisies, les conditions particulières correspondantes, les présentes CGV, les CGU et, pour les données hébergées pour le compte du client, l'accord de sous-traitance RGPD. Un document particulier ne peut écarter une disposition légale impérative.

La version communiquée avant la commande est celle applicable à cette commande. Les documents peuvent être conservés ou imprimés depuis le centre documentaire. Une nouvelle publication ne modifie pas rétroactivement les contrats déjà conclus. Les modifications envisagées pour un contrat en cours sont communiquées sur un support durable, avec leurs motifs, leur date d'effet et les droits de refus ou de résiliation applicables ; un préavis d'au moins trente jours est retenu pour une modification substantielle, sauf règle impérative ou urgence légalement justifiée.

Les documents techniques peuvent préciser la mise en œuvre du service, mais ne peuvent retirer une caractéristique essentielle ou un droit contractuel déjà convenu. En cas de doute d'interprétation dans un contrat de consommation, les règles protectrices du consommateur s'appliquent.

La confirmation de chaque nouvelle commande contient sa référence, les caractéristiques et options retenues, le prix total, la période, le choix d'exécution et une copie des documents contractuels datés. Vous pouvez demander une copie à contact@hg-hosting.fr. Les contrats conclus par voie électronique d'un montant au moins égal à 120 euros sont conservés et accessibles pendant la durée légale de dix ans, dans les conditions des articles L213-1 et D213-1 à D213-2 du Code de la consommation.

3. Commande et compte client

Avant validation, le client choisit le service, sa durée, ses ressources et options, puis vérifie et corrige le récapitulatif : prix, taxes, frais ponctuels, renouvellement et caractéristiques essentielles. La validation finale doit exprimer sans ambiguïté l'obligation de paiement. Les options payantes requièrent un choix du client.

Le client fournit des informations exactes et à jour. Il doit avoir la capacité de contracter ou être valablement représenté ; une personne agissant pour une organisation doit disposer du pouvoir nécessaire. Un paiement effectué par un tiers ne transfère pas la titularité du compte ou du service.

La confirmation de commande et les informations contractuelles sont communiquées par voie électronique. La mise en service intervient selon les modalités de l'offre et, sauf accord écrit différent, après paiement reçu et contrôles nécessaires. Une vérification antifraude doit rester proportionnée ; un justificatif non nécessaire ne doit pas être demandé.

Une indisponibilité ou une impossibilité de fournir l'offre est signalée au client. Une offre différente ou des frais supplémentaires ne peuvent lui être imposés sans accord. Les sommes encaissées pour une prestation qui ne sera pas fournie sont remboursées dans les conditions légales.

4. Prix, TVA et frais

Les tarifs de référence sont exprimés en euros hors taxes (HT). Les informations destinées aux consommateurs présentent également le montant TTC applicable. Le total à payer, les taxes, frais d'installation et options retenues sont indiqués avant l'engagement. Le taux dépend notamment du lieu de facturation et de la qualité du client ; le TTC France à 20 % présenté sur certaines pages est un exemple territorial, pas un taux universel.

Un tarif mensuel et un prix facturé annuellement sont distingués. Un équivalent mensuel ne doit pas être confondu avec une facturation mensuelle. Les remises et durées promotionnelles sont celles annoncées dans la commande, y compris les conditions de renouvellement.

Les tarifs d'une période déjà payée ne sont pas augmentés rétroactivement. Une évolution du prix de renouvellement est annoncée avant son entrée en vigueur, avec la possibilité de ne pas renouveler ou de résilier dans les conditions applicables. Les variations imposées par la fiscalité sont traitées conformément à la loi.

5. Paiement, facturation et retard

Les moyens proposés sont ceux du récapitulatif de paiement. Les paiements en ligne actuellement proposés passent par PayPal ou Mollie, selon le moyen choisi. Un virement ou une modalité différente n'est utilisable que si HG-Hosting l'a communiqué pour la commande concernée.

Un prélèvement ou paiement récurrent suppose une autorisation valable. Le retrait d'une autorisation de paiement ne remplace pas la résiliation du contrat ; inversement, une résiliation doit être prise en compte pour arrêter les prélèvements futurs qui ne sont plus dus. Les factures et références de paiement sont accessibles dans l'espace client.

Les services sont, sauf devis contraire, payables d'avance. Les factures de renouvellement sont généralement émises sept jours avant l'échéance. Une commande initiale impayée peut être annulée après sept jours. Ces traitements ne doivent pas annuler un paiement déjà reçu ni priver le client de ses droits en cas de contestation fondée.

Pour les clients professionnels, un retard fait courir les pénalités au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, à compter du lendemain de l'échéance, ainsi que l'indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement ; des frais supplémentaires justifiés peuvent être demandés dans les conditions du Code de commerce. Ces règles ne s'appliquent pas aux consommateurs. Pour ces derniers, les conséquences financières d'un retard sont celles autorisées par la loi, notamment les intérêts au taux légal après mise en demeure.

La facturation électronique de HG-Hosting est opérée via Qonto. Les factures et avoirs concernés sont accessibles depuis l'espace client. Qonto intervient pour cette chaîne de facturation ; le moyen d'encaissement proposé à la commande reste celui choisi parmi les solutions de paiement disponibles. Pour une question sur une facture ou un avoir : facturation@hg-hosting.fr.

6. Mise en service, essais et conformité de la livraison

La date ou le délai annoncé avant la commande engage HG-Hosting dans les conditions légales. À défaut de délai convenu, les règles légales de fourniture s'appliquent ; une mention générale de délai indicatif ne permet pas de reporter indéfiniment la prestation.

Pour les nouvelles commandes passées en ligne, la livraison est déclenchée automatiquement après validation du paiement complet. Avant de passer au paiement, le client demande expressément l'activation dès réception du paiement, y compris avant la fin du délai de rétractation, au moyen d'une case dédiée non précochée. Sans cette confirmation, la commande n'est pas transmise au paiement. Cette demande ne supprime pas le droit de rétractation applicable à un abonnement d'hébergement continu. La période de service facturée débute à l'activation. Les essais gratuits démarrent lors de leur activation, selon les conditions annoncées. Un délai technique ou un contrôle nécessaire demeure applicable lorsqu'il est prévu dans l'offre.

L'activation du compte ou de la machine est distinguée de la configuration d'une application par le client. Les accès, prérequis et éventuelles licences à fournir sont indiqués à la livraison. Le client signale les anomalies dès qu'il les constate, sans qu'un délai interne de signalement réduise les garanties légales.

Les essais gratuits sont soumis à leurs caractéristiques affichées : durée, ressources, jeux éligibles et conditions d'accès. Un essai ne devient pas une souscription payante sans accord préalable clair. Les données d'un essai peuvent être supprimées à son expiration selon les informations présentées avant son démarrage.

7. Durée, renouvellement et résiliation

La durée initiale et la périodicité sont celles sélectionnées à la commande. Lorsqu'une reconduction est prévue, elle est annoncée avant souscription. Les offres sans engagement de durée minimale peuvent être arrêtées pour la prochaine échéance ; la fin de service et les sommes restant dues sont précisées dans la confirmation de résiliation.

Le client peut notifier sa résiliation par voie électronique depuis la fonction prévue dans son espace client et, en cas de difficulté, à contact@hg-hosting.fr. La réception de la demande, la date de fin et ses effets sont confirmés sur un support durable. Les droits légaux de résiliation, la rétractation et les règles de changement de fournisseur restent distincts.

Lorsque les règles de reconduction tacite du Code de la consommation s'appliquent, le professionnel informe le consommateur ou le non-professionnel dans les délais requis. Le défaut d'information ouvre les droits prévus par la loi, notamment la résiliation gratuite après reconduction et le remboursement des avances dans les conditions de l'article L215-1.

Hors rétractation, défaut de conformité, inexécution, règle impérative ou accord spécifique, une résiliation de convenance ne donne pas automatiquement droit au remboursement de la période déjà commencée. Cette règle ne transforme pas une offre sans engagement en engagement pour des périodes futures.

8. Droit de rétractation du consommateur

Pour un contrat de prestation de services conclu à distance, le consommateur dispose en principe de quatorze jours à compter de sa conclusion pour se rétracter sans motif. Les règles légales de computation et de prorogation des délais s'appliquent. L'absence d'information sur ce droit peut prolonger le délai légal.

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation en ligne sur client.hg-hosting.fr/legal/requests. Renseignez votre identité, le contrat et l'adresse électronique de réception, vérifiez votre déclaration, puis cliquez sur « Confirmer la rétractation ». Un accusé reprenant son contenu, sa date et son heure d'envoi est immédiatement téléchargeable et envoyé par email. Vous pouvez aussi utiliser le [formulaire type](#), écrire à contact@hg-hosting.fr ou adresser un courrier au siège. Toute déclaration non ambiguë envoyée dans le délai est recevable ; ni accord préalable ni motif ne sont exigés.

Si le client demande expressément que le service commence avant la fin du délai, un montant proportionnel au service effectivement fourni peut être dû en cas de rétractation, à condition que la demande et les informations exigées aient bien été recueillies. À défaut, les sommes correspondantes ne sont pas dues dans les conditions de l'article L221-25.

La simple activation d'un VPS, d'un serveur de jeu ou d'un hébergement continu ne constitue pas l'exécution complète d'un abonnement. La perte du droit pour un service entièrement exécuté suppose les conditions de l'article L221-28, dont l'accord préalable exprès et la reconnaissance de la perte du droit après exécution complète. L'exception propre à certains contenus numériques n'est pas appliquée indistinctement à tous les hébergements.

Les sommes à restituer sont remboursées dans les quatorze jours suivant l'information de la décision de rétractation, par le même moyen de paiement sauf accord exprès sur un autre moyen sans frais. Un avoir ne remplace pas un remboursement légalement dû sans accord du consommateur. Les conditions particulières précisent, si nécessaire, les exceptions légalement applicables à une prestation déterminée.

9. Garanties légales des services numériques

Le consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité des contenus et services numériques prévue par les articles L224-25-12 et suivants du Code de la consommation. Pour une fourniture continue, HG-Hosting répond des défauts de conformité qui apparaissent pendant la période de fourniture contractuelle. Pour une fourniture ponctuelle, les délais et règles propres à cette fourniture s'appliquent.

La conformité porte notamment sur les caractéristiques convenues, les fonctionnalités, la compatibilité, l'interopérabilité, la sécurité et les mises à jour nécessaires dans le périmètre du service fourni. Une prestation non administrée n'inclut pas la maintenance des applications du client, mais cette répartition ne supprime pas les obligations légales de HG-Hosting pour sa propre prestation.

Le client peut demander la mise en conformité sans frais, sans retard injustifié et sans inconvénient majeur. Il peut obtenir une réduction du prix ou la résolution lorsque les conditions légales sont réunies, notamment si la mise en conformité est refusée, impossible ou n'intervient pas conformément à la loi. Les délais de prescription, règles de preuve et modalités de remboursement légaux s'appliquent.

Une garantie commerciale ou un accord de niveau de service ne remplace pas la garantie légale. Pour exercer vos droits : contact@hg-hosting.fr, 07 43 75 91 66, ou HG-HOSTING, 2 Allée du Verger, 44170 Nozay, France. Les encadrés ci-dessous s'appliquent selon la nature continue ou ponctuelle de la fourniture commandée. La durée exacte et le prix de chaque période figurent dans le récapitulatif et la confirmation de commande.

Encadré — Fourniture continue d'un contenu ou service numérique (article D211-4)

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai égal à la durée contractuelle de fourniture choisie à la commande : un mois, trois mois, six mois ou douze mois (un an), prolongée pour chaque période renouvelée ; quarante-huit heures pour l'essai gratuit ; ou la durée expressément indiquée sur le devis accepté pour une autre prestation continue à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant la durée contractuelle de fourniture choisie à la commande : un mois, trois mois, six mois ou douze mois (un an), prolongée pour chaque période renouvelée ; quarante-huit heures pour l'essai gratuit ; ou la durée expressément indiquée sur le devis accepté pour une autre prestation continue.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

Encadré — Fourniture ponctuelle d'un contenu ou service numérique (article D211-3)

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
- 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
- 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
- 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

10. Usage, sécurité et assistance

HG-Hosting fournit les ressources et accès commandés et assure la sécurité des éléments qu'il administre. Le client administre les contenus, comptes, applications et systèmes dont la gestion lui est confiée. Il respecte les licences, les droits des tiers et la [politique d'utilisation acceptable](#).

Les accès administrateurs, clés et mots de passe doivent rester confidentiels. Une compromission connue est signalée sans délai utile. Les interventions sur une machine ou des données d'un client sont limitées au besoin d'exécution, de support autorisé, de sécurité ou aux obligations légales.

L'assistance couvre le périmètre annoncé pour l'offre. L'installation, l'optimisation d'une base de jeu, la migration complexe ou l'administration complète ne sont incluses que lorsqu'elles sont prévues. Toute intervention supplémentaire payante fait l'objet d'une information et d'un accord sur le prix.

Le support lié à un service est accessible par ticket dans l'[espace client](#). Le [Discord HG-Hosting](#) permet les échanges généraux ; les informations propres au compte doivent être communiquées dans un canal privé approprié. Les demandes commerciales peuvent être adressées à contact@hg-hosting.fr.

11. Disponibilité, réseau et maintenance

Les engagements de disponibilité et de support présentés pour l'offre au moment de la commande s'appliquent. Ils ne sont pas annulés par une mention générale d'obligation de moyens. Un SLA spécifique précise, lorsqu'il existe, le périmètre de mesure, les exclusions justifiées, les délais et les crédits de service.

À défaut de barème convenu, aucun crédit forfaitaire automatique n'est défini par ces seules CGV ; le client conserve les recours légaux en cas d'inexécution ou de défaut de conformité. Une interruption n'est pas systématiquement imputable à la force majeure ou à un fournisseur tiers.

Les maintenances planifiées sont annoncées dans la mesure du possible. Les interventions urgentes destinées à contenir un incident peuvent être réalisées sans préavis, avec une information adaptée. Aucun service n'est présenté comme invulnérable à toute attaque ou comme bénéficiant d'une disponibilité absolue.

Une vitesse de port réseau, un débit maximal théorique et un débit contractuellement garanti sont des notions distinctes. Seules les caractéristiques annoncées et acceptées pour l'offre sont opposables ; une capacité de mitigation globale d'un opérateur n'est pas une capacité réservée à chaque client.

Les informations d'incident et de maintenance publiées sont consultables sur la [page de statut des services](#). Le site d'exploitation présenté par HG-Hosting est situé à Nozay (44), avec Netrix pour le transit et la mitigation réseau concernés. Une infrastructure concentrée sur ce site ne constitue pas une prestation de redondance multisite, sauf engagement spécifique.

12. Impayés, manquements et suspension

Un défaut de paiement peut entraîner une suspension. Le fonctionnement courant prévoit une suspension à partir de deux jours après l'échéance impayée et, si la situation persiste, une résiliation technique à partir de sept jours pour les serveurs de jeux gérés par Pterodactyl, ou quatorze jours pour les autres services concernés. L'échéance, les avertissements et les droits légaux applicables doivent être respectés ; ces délais ne permettent pas de supprimer des données en violation d'une procédure de réversibilité applicable.

Pour un manquement pouvant être corrigé, HG-Hosting informe le client de ce qui est reproché et du délai de régularisation adapté. Une suspension immédiate est réservée à une urgence justifiée : risque sérieux pour la sécurité, activité manifestement illicite, atteinte aux tiers ou injonction applicable. Elle est limitée autant que possible au service concerné.

Le client est informé des motifs et des voies de contestation, sauf interdiction légale ou risque de compromettre une investigation. Une mesure de protection ne vaut pas confiscation automatique de toutes les sommes versées. Les remboursements, retenues et dommages éventuels sont appréciés selon le contrat et la loi, sans priver le consommateur de ses droits impératifs.

13. Sauvegardes, restitution et fin de service

Les sauvegardes accessibles au client, leurs quotas et possibilités de restauration dépendent de l'offre et des options. Une sauvegarde interne de continuité d'exploitation ne constitue pas automatiquement une option client, une archive conservée après résiliation ou une garantie de restauration individualisée.

Le client organise des copies indépendantes adaptées à ses besoins. Cette précaution ne dispense pas HG-Hosting de ses propres obligations pour les sauvegardes effectivement vendues ou les données dont il a la charge.

Avant la fin d'un service, le client récupère ses données ou demande une réversibilité selon la procédure applicable. Les modalités et délais du [document de réversibilité](#) prévalent pour un changement de fournisseur couvert par le Data Act. Hors obligation particulière ou accord de récupération, une résiliation technique peut entraîner la suppression des données ; aucune conservation indéfinie n'est promise.

14. Responsabilité

Chaque partie répond des manquements qui lui sont imputables dans les conditions légales. La responsabilité de HG-Hosting ne peut être exclue pour un dommage qu'il a causé au seul motif que le client n'avait pas souscrit une sauvegarde ou qu'un fournisseur technique est intervenu.

Pour les seuls clients professionnels, la réparation des dommages directs et prévisibles peut être plafonnée au montant payé pour le service concerné sur les douze mois précédant le fait générateur. Ce plafond ne s'applique pas au dol, à la faute lourde, aux dommages corporels, aux obligations qui ne peuvent légalement être limitées, ni lorsqu'il priverait une obligation essentielle de sa substance.

Les consommateurs bénéficient du régime légal applicable ; aucun plafond contractuel général ou exclusion automatique de leurs droits à réparation ne leur est opposé. Les préjudices indirects allégués et leur caractère réparable sont appréciés selon le droit applicable.

15. Force majeure

Un événement n'est exonératoire que s'il remplit les critères de l'article 1218 du Code civil. Une panne, une attaque ou une défaillance d'un fournisseur n'est donc pas automatiquement un cas de force majeure. La partie empêchée informe l'autre et prend les mesures raisonnables de limitation des effets. Les conséquences d'un empêchement temporaire ou définitif sont celles prévues par la loi.

16. Données personnelles et sous-traitance

Les données de relation client sont traitées conformément à la [politique de confidentialité](#). Pour les données personnelles confiées par le client dans les services d'hébergement, l'[accord de sous-traitance RGPD](#) définit les instructions, mesures de sécurité, sous-traitants ultérieurs, assistance et sort des données.

Le recours à un prestataire technique ne libère pas HG-Hosting de ses obligations contractuelles envers le client. Les catégories de prestataires, leur rôle et les transferts éventuels sont présentés au [registre des prestataires](#).

17. Titularité, cession et paiement par un tiers

Le transfert d'un service vers un autre titulaire nécessite la vérification de l'identité et l'accord de HG-Hosting afin de préserver les droits et accès des personnes concernées. D'éventuels frais administratifs sont annoncés et acceptés avant l'opération. Le payeur ne devient pas propriétaire des données ou du compte du seul fait du paiement.

Une cession du contrat par HG-Hosting ne peut réduire les garanties du client ni contourner les règles protectrices du consommateur. Les consentements et informations requis par le droit applicable sont respectés.

18. Réclamations et juridictions

Les réclamations sont reçues à contact@hg-hosting.fr et par courrier au siège. Indiquez la référence du service, les faits et la solution souhaitée, sans transmettre de mots de passe. Une tentative amiable ne prive pas le client de la faculté de saisir le juge ou d'une mesure urgente.

Le contrat est soumis au droit français, sans priver un consommateur résidant dans un autre pays des protections impératives dont il bénéficie. Les règles légales de compétence territoriale s'appliquent aux consommateurs et non-professionnels. Pour les seuls contrats conclus entre commerçants et lorsque la clause est valablement portée à leur connaissance, les tribunaux du ressort du siège de HG-Hosting sont compétents, sauf règle impérative contraire.