

Documents juridiques

HG-HOSTING — Hébergement & infrastructure

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

Le dossier complet : conditions générales, droits des clients, protection des données et conditions propres aux offres HG-Hosting.

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

Tous les documents

Cliquez sur un intitulé pour accéder au document.

[Mentions légales](#)

[Conditions générales de vente](#)

[Garanties légales — Services numériques](#)

[Conditions générales d'utilisation](#)

[Politique de confidentialité](#)

[Cookies et traceurs](#)

[Accord de sous-traitance RGPD](#)

[Prestataires et destinataires](#)

[Réversibilité et récupération des données](#)

[Rétractation et résiliation](#)

[Signalements et contestations](#)

[Conditions particulières — Serveurs de jeux et HG-Box](#)

[Conditions particulières — VPS et VDS](#)

[Conditions particulières — Serveurs dédiés et Lab](#)

[Conditions particulières — Web et messagerie](#)

[Conditions particulières — Bases de données](#)

[Conditions particulières — HG-Proxy et protection anti-DDoS](#)

[Conditions particulières — Housing et connectivité](#)

[Conditions particulières — Bots Discord](#)

[Conditions particulières — Serveurs vocaux](#)

Mentions légales

Identité de l'éditeur, hébergement du site et contacts.

1. Éditeur du site

Le site hg-hosting.fr est édité par HG-HOSTING, SAS (Société par actions simplifiée), au capital de 100 €, dont le siège social est situé 2 Allée du Verger, 44170 Nozay, France.

SIREN : 991 163 932. SIRET du siège : 991 163 932 00015. Immatriculation : RCS Nantes 991 163 932 (immatriculée au RNE/INPI le 11/09/2025). Assujettie à la TVA - n° TVA intracommunautaire FR70 991 163 932. Date de création : 9 septembre 2025. Activité principale déclarée : Traitement de données, hébergement et activités connexes (63.11Z).

2. Publication et contact

Directeur de la publication : Théo Kaladgew, Président. Contact : contact@hg-hosting.fr. Téléphone professionnel : 07 43 75 91 66. Adresse postale : HG-HOSTING, 2 Allée du Verger, 44170 Nozay, France.

Questions de facturation : facturation@hg-hosting.fr. Questions relatives aux données personnelles : privacy@hg-hosting.fr. Signalement de contenus ou activités illicites : abuse@hg-hosting.fr et [formulaire de signalement](#).

Support des services : [espace client](#). Demandes commerciales et questions générales : [page de contact](#) ou contact@hg-hosting.fr. Les visites ou retraits de matériel au siège sont organisés après prise de contact.

Point de contact prévu par les articles 11 et 12 du règlement sur les services numériques (DSA) : administrateur@hg-hosting.fr, pour les autorités compétentes et les destinataires des services. Langues acceptées : français et anglais. Les signalements de contenus ou d'activités illicites sont adressés à abuse@hg-hosting.fr ou au [formulaire de signalement](#).

3. Hébergement et protection du site

Le site est hébergé par HG-HOSTING sur sa propre infrastructure située à Nozay, en Loire-Atlantique, France. Coordonnées de l'hébergeur : 2 Allée du Verger, 44170 Nozay, France ; email : contact@hg-hosting.fr ; téléphone : 07 43 75 91 66.

Cloudflare fournit des services de protection et de diffusion du trafic web. Les données susceptibles de transiter par ces services, leur finalité et les transferts éventuels sont décrits dans la [politique de confidentialité](#) et le [registre des prestataires](#). La présence d'un CDN ne signifie pas que tous les traitements ont lieu en France.

4. Documents applicables

Les [CGV](#) et les conditions particulières de l'offre encadrent les commandes. Les [CGU](#) définissent les usages autorisés. La [politique de confidentialité](#) informe sur les traitements de données ; sa consultation ne vaut pas consentement aux cookies facultatifs.

Le [centre documentaire](#) regroupe les versions courantes, les conditions particulières, l'accord de sous-traitance RGPD et les modalités d'exercice des droits des clients.

5. Propriété intellectuelle

Les éléments originaux du site sont protégés dans les conditions prévues par le droit de la propriété intellectuelle. Les marques, logos, jeux et logiciels de tiers restent la propriété de leurs titulaires. Leur présentation ne constitue pas, à elle seule, une certification ou un partenariat commercial.

Les usages autorisés par la loi, notamment les courtes citations avec attribution, demeurent possibles. Pour une utilisation excédant ces exceptions, contactez le titulaire des droits. Les clients conservent leurs droits sur les contenus qu'ils hébergent.

6. Réclamations

Une réclamation peut être adressée à contact@hg-hosting.fr ou au siège social. Les modalités de réclamation figurent dans les [CGV](#). Cette démarche ne limite pas l'accès aux juridictions compétentes.

Conditions générales de vente

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

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 RGD](#) 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.

Garanties légales – Services numériques

Droits des consommateurs et encadrés réglementaires pour les fournitures continues et ponctuelles.

1. Durée et preuve

Pour un service numérique fourni en continu, HG-Hosting répond des défauts de conformité apparaissant pendant toute la période contractuelle de fourniture. Une reconduction prolonge la période de service concernée. La garantie ne se limite pas à la première activation. Pour une fourniture ponctuelle, les règles et délais spécifiques du Code de la consommation s'appliquent.

Les règles légales de preuve s'appliquent selon la nature de la fourniture. Le consommateur signale le défaut et permet les vérifications raisonnablement nécessaires ; une demande de coopération ne peut imposer un accès disproportionné à ses équipements ou réduire ses droits.

2. Mise en conformité

Le consommateur peut exiger que le service respecte les caractéristiques convenues et les exigences légales. Cette correction est gratuite, intervient dans un délai justifié par la nature du problème et doit éviter une gêne importante. Une impossibilité ou un coût disproportionné peut justifier un refus, qui doit être expliqué sur un support durable.

Les mises à jour indispensables au maintien de la conformité sont fournies pendant la période requise. Le client reçoit les informations nécessaires à leur installation lorsque celle-ci lui incombe. La répartition de l'administration entre le client et HG-Hosting ne retire pas les droits impératifs.

3. Réduction du prix ou fin du contrat

Si le professionnel refuse de corriger, laisse perdurer le problème sans justification, impose des frais ou une gêne majeure, ou si une tentative échoue, le consommateur peut demander une réduction du prix ou mettre fin au contrat dans les conditions légales. Un défaut suffisamment grave peut justifier ce recours immédiatement.

Un défaut mineur peut faire obstacle à la résolution d'un contrat payant ; son caractère mineur doit être démontré par le professionnel. Les modalités de restitution, de remboursement et de récupération des contenus du consommateur sont celles de la loi. Les sommes correspondant à une période de fourniture non conforme ne sont pas exigibles dans les conditions prévues par le Code.

4. Modifications du service

Les mises à jour dépassant le maintien de la conformité supposent une raison valable prévue au contrat, une information préalable adaptée et l'absence de frais supplémentaires. Une modification ayant un effet négatif non mineur peut ouvrir un droit de résolution gratuit dans le délai légal de trente jours, sous réserve notamment de la possibilité proposée de conserver une version conforme sans cette modification.

5. Contact et autres garanties

Pour exercer ces droits : contact@hg-hosting.fr ou HG-HOSTING, 2 Allée du Verger, 44170 Nozay, France. Décrivez le service et le défaut sans communiquer de secret. Une garantie commerciale ou un crédit SLA éventuel s'ajoute aux droits légaux et ne les remplace pas.

Les autres garanties et recours prévus par la loi, dont la garantie des vices cachés lorsqu'elle s'applique, restent ouverts. Cette présentation ne réduit ni les délais légaux ni les droits à réparation.

6. Encadrés réglementaires

Les modèles ci-dessous sont également intégrés dans les CGV. Ils s'adressent aux consommateurs. La fourniture continue couvre toute la période contractuelle et ses renouvellements, et non seulement la première activation.

Références : [article D211-4 et son annexe](#) ; [annexe à l'article D211-3](#).

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.

Conditions générales d'utilisation

Politique d'utilisation acceptable des sites, comptes, services d'hébergement et réseaux HG-Hosting.

1. Périmètre et documents

Ces conditions s'appliquent à l'utilisation des services HG-Hosting. Elles complètent les CGV et les conditions de l'offre ; elles ne remplacent pas les garanties légales ni les droits du client. Les caractéristiques et limites effectivement commandées prévalent sur une règle technique générale.

Le client répond des accès et usages qu'il autorise, dans la mesure où ils lui sont imputables. Le simple usage d'un site public ne vaut pas acceptation d'une option payante ou consentement à une finalité facultative de traitement des données.

Les interfaces de référence sont le site hg-hosting.fr, l'[espace client](#), le [panel de jeux](#) et l'[interface SQL](#), selon le service souscrit. Les demandes et actions sensibles doivent être réalisées sur ces interfaces ou par les contacts officiels de HG-Hosting.

2. Contenus et activités interdits

Sont interdits les usages illicites, notamment l'exploitation sexuelle des mineurs, le terrorisme et son apologie illicite, les atteintes pénalement répréhensibles aux personnes, les escroqueries, le phishing, la diffusion de logiciels malveillants, l'accès non autorisé à des systèmes et les violations des droits de propriété intellectuelle.

Le client ne doit pas utiliser le service pour lancer une attaque DDoS, relayer sciemment une attaque, voler des identifiants, exploiter des machines compromises ou contourner les droits d'accès d'un tiers. Les tests d'intrusion ou de charge nécessitent l'autorisation des cibles et, lorsqu'ils sollicitent l'infrastructure partagée, une coordination préalable avec HG-Hosting.

Une activité licite n'est pas interdite du seul fait d'une opinion, d'une confession ou d'une appartenance supposée. Les restrictions techniques ou commerciales supplémentaires doivent être annoncées, objectives et proportionnées.

3. Ressources partagées et limites

Les quotas CPU, mémoire, stockage, trafic et connexions sont ceux de l'offre. Un vCPU partagé n'équivaut pas à un cœur physique exclusivement réservé. Le client évite les processus qui dégradent durablement les autres services ou contournent les limites du plan.

HG-Hosting peut demander une adaptation ou appliquer une limitation proportionnée lorsqu'un usage compromet la stabilité. Les éléments constatés et la solution proposée sont communiqués au client, sauf urgence de sécurité. Une restriction ne doit pas réduire arbitrairement une ressource contractuellement garantie.

Le minage, le calcul intensif continu, les scanners de masse, les relais ouverts et les services très consommateurs de ressources partagées ne sont permis que si l'offre ou un accord écrit les autorise. Une machine dédiée peut faire l'objet de conditions différentes, dans le respect de la loi et du réseau.

4. Serveurs de jeux et communautés

Le client respecte les licences des jeux, mods, scripts et contenus utilisés, ainsi que les règles applicables des éditeurs. Il administre et modère sa communauté. Les indications de capacité joueurs sont des estimations dépendant des ressources et scripts ; elles ne constituent pas une licence de jeu.

Pour FiveM, les comptes et licences Cfx.re nécessaires doivent être obtenus et maintenus par le client lorsqu'ils ne sont pas expressément inclus. Le choix d'une version de jeu ou d'un système compatible reste nécessaire. La protection réseau ne garantit pas la compatibilité de toutes les ressources tierces.

5. Messagerie et prospection

Le spam, l'usurpation d'identité, les listes collectées illicitement et les relais SMTP ouverts sont interdits. Les envois doivent respecter les règles de prospection, d'identification de l'expéditeur et de désinscription. Le client conserve les preuves nécessaires de son droit à contacter les destinataires.

Les quotas d'envoi propres à l'offre et les mesures de protection contre les abus s'appliquent. Une limitation ou un blocage peut être nécessaire en cas de compromission ou de risque de mise sur liste de blocage ; le rétablissement suppose la correction de la cause. Aucune délivrabilité absolue chez les destinataires n'est garantie.

6. Sécurité et accès

Le client protège ses identifiants, limite les autorisations accordées et utilise l'authentification multifacteur lorsqu'elle est disponible. Il applique les mises à jour des systèmes et applications dont il est administrateur. Il ne publie pas de clés, mots de passe ou données confidentielles dans les tickets ou canaux communautaires.

HG-Hosting peut effectuer des vérifications techniques proportionnées pour détecter un incident ou un abus. L'accès au contenu d'un client est limité aux nécessités de la prestation, à son autorisation ou à une obligation légale. Aucune surveillance générale de tous les contenus n'est mise à la charge de l'hébergeur.

7. Signalement de contenu illicite

Le canal électronique est le [formulaire de signalement](#), également accessible à partir des mentions légales, ou abuse@hg-hosting.fr. Le signalement doit décrire les raisons de l'illicéité, l'emplacement exact (URL, IP, port et éléments permettant d'identifier le contenu), les coordonnées du déclarant lorsque requises et une déclaration de bonne foi.

Les exceptions légales à l'identification du déclarant, notamment pour certains contenus d'exploitation sexuelle de mineurs, sont respectées. Ne transmettez pas de copie de contenu illégal lorsque sa localisation suffit. En cas de danger immédiat, contactez les services d'urgence compétents.

8. Traitement, motifs et recours

Les signalements sont examinés de manière diligente, objective et proportionnée. HG-Hosting peut demander des précisions, solliciter une correction, restreindre un accès ou retirer un contenu lorsque les conditions légales ou contractuelles sont remplies. La simple réception d'une allégation ne démontre pas automatiquement l'illicéité.

Lorsque la loi le prévoit, le déclarant reçoit un accusé de réception et une information sur la décision, et le client concerné reçoit une motivation indiquant la mesure, les faits, son fondement et les voies de contestation. Une information peut être limitée par une obligation de confidentialité ou une enquête.

Une contestation peut être adressée à abuse@hg-hosting.fr, avec la référence du dossier et des éléments utiles. Elle est réexaminée par une personne habilitée. Les voies judiciaires restent ouvertes. Les obligations propres aux plateformes en ligne ne sont pas présentées comme applicables automatiquement à tout service d'infrastructure.

9. Mesures de protection

Une activité mettant gravement en danger l'infrastructure ou des tiers peut justifier une suspension immédiate ciblée. Dans les autres cas, une demande de régularisation et un délai adapté sont privilégiés. Les mesures, leur durée et les conditions de rétablissement doivent être proportionnées.

Une violation des CGU ne fait pas disparaître automatiquement tout droit à remboursement ou réparation. Les conséquences contractuelles suivent les CGV et les règles impératives applicables. Les sommes dues ou retenues ne doivent pas constituer une pénalité abusive.

10. Journaux, données et autorités

Les traces nécessaires à l'exploitation, à la sécurité et aux obligations légales sont traitées selon la politique de confidentialité. Leur conservation n'autorise pas une réutilisation commerciale incompatible. Les communications aux autorités reposent sur une demande ou un fondement légal vérifié.

Le client ne doit pas stocker sur une offre standard des données exigeant une qualification ou certification particulière sans accord confirmant que l'offre convient à cet usage. Aucune certification HDS, SecNumCloud ou équivalente n'est présumée.

11. Évolution et contacts

Les modifications des CGU suivent les règles d'information et d'application dans le temps des CGV. Les nouvelles restrictions substantielles ne s'imposent pas rétroactivement par la seule modification d'une page.
Contact général : contact@hg-hosting.fr ; données personnelles : privacy@hg-hosting.fr.

Politique de confidentialité

Vos données, leurs usages et les moyens d'exercer vos droits.

1. Qui traite les données ?

HG-HOSTING, SAS, RCS Nantes 991 163 932, 2 Allée du Verger, 44170 Nozay, France, est responsable des traitements nécessaires à son site, à sa relation commerciale et à la sécurité de ses services. Contact dédié : privacy@hg-hosting.fr.

Pour les données que le client dépose dans son hébergement, HG-Hosting agit en principe comme sous-traitant du client. Le client détermine les finalités de son application ; l'accord de sous-traitance encadre notre intervention. Les contenus hébergés ne sont pas présumés exempts de données personnelles.

Identité juridique complète : SAS (Société par actions simplifiée), capital 100 €, SIREN 991 163 932, SIRET 991 163 932 00015. La publication du site relève de Théo Kaladgew, Président. Le point de contact privacy@hg-hosting.fr est dédié aux données personnelles ; cette adresse ne constitue pas, à elle seule, la désignation d'un DPO.

2. Données, finalités et bases juridiques

Compte, commande et support : identité, coordonnées, adresse de facturation, références de services, échanges et données techniques utiles. Ces traitements reposent sur l'exécution du contrat ou des mesures précontractuelles demandées. Les champs indispensables sont identifiés ; sans eux, la demande concernée peut ne pas être traitée.

Paiement et comptabilité : commandes, factures, taxes, état des règlements et références de transaction. Le traitement repose sur le contrat et les obligations comptables et fiscales. PayPal et Mollie traitent les données nécessaires au moyen de paiement choisi ; leurs propres obligations réglementaires peuvent leur conférer un rôle de responsable de traitement distinct.

Sécurité et prévention des abus : adresses IP, événements d'authentification, métadonnées réseau, journaux techniques et informations d'incident. Notre intérêt légitime est de protéger les personnes, les infrastructures et les comptes. Certaines conservations ou transmissions répondent à une obligation légale. Les mesures doivent rester proportionnées et limitées aux données utiles.

Mesure d'audience, analyse de navigation et fonctions facultatives : pages et événements consultés, caractéristiques du navigateur, identifiants techniques et, si une fonction de replay est autorisée, interactions masquées dans les limites de sa configuration. Les traceurs facultatifs reposent sur votre consentement. Les catégories et fournisseurs sont décrits dans la politique cookies.

Demandes commerciales, listes d'attente et communications : données fournies dans le formulaire et choix d'abonnement. Une réponse à une demande repose sur les mesures précontractuelles ; la prospection par email repose sur le consentement lorsqu'il est requis, ou sur une exception légale applicable avec opposition simple. Une commande n'autorise pas toutes les campagnes commerciales.

Signalements, litiges et demandes de droits : identité et coordonnées nécessaires, objet de la demande, preuves utiles et suivi. Les bases sont les obligations légales et, selon le traitement, l'intérêt légitime à défendre des droits ou à sécuriser le service. Ne transmettez pas de mots de passe, de données bancaires complètes ou de contenus sensibles inutiles.

La chaîne de facturation utilise Qonto pour l'émission et le suivi des factures et avoirs. Les informations nécessaires à ces documents — identité ou dénomination, coordonnées de facturation, références de commande, prestations, montants et taxes — lui sont transmises dans ce cadre. Les finalités et bases juridiques restent l'exécution du contrat et les obligations comptables et fiscales.

Performances web : Cloudflare Web Analytics / RUM fournit des statistiques techniques sur les visites et les temps de chargement, avec la minimisation décrite par le fournisseur et sans suivi individuel entre ses sites clients. La finalité est d'assurer et d'améliorer le fonctionnement du site. Pour les données techniques personnelles éventuellement nécessaires à l'acheminement et à la sécurité, HG-Hosting se fonde sur son intérêt légitime à fournir un site fiable ; les demandes d'opposition sont reçues à privacy@hg-hosting.fr. Ce traitement réseau est distingué des fonctions Umami soumises à votre consentement.

3. Origine et destinataires

Les données proviennent de vous, des actions réalisées sur nos services, des prestataires de paiement pour l'état des transactions et, le cas échéant, de signalements ou d'autorités compétentes. Les personnes habilitées de HG-Hosting y accèdent dans la limite de leurs missions.

Les prestataires effectivement nécessaires sont identifiés dans le registre des prestataires : infrastructure réseau et sécurité, paiement, mesure d'audience et avis. Un éditeur de logiciel installé sur notre propre infrastructure ne reçoit pas automatiquement les données traitées par ce logiciel. La vente des données personnelles des clients n'est pas une finalité de nos traitements.

Le contact général est contact@hg-hosting.fr, la facturation facturation@hg-hosting.fr, les abus abuse@hg-hosting.fr et le point de contact DSA administrateur@hg-hosting.fr. Un échange sur le serveur Discord public peut être visible par d'autres participants ; utilisez le ticket privé ou le contact dédié pour une demande relative à votre compte ou à vos données.

4. Localisation et transferts

L'infrastructure d'hébergement administrée par HG-Hosting est située à Nozay (44), en France. Cette localisation n'exclut pas des traitements à l'étranger par les fournisseurs de facturation, de paiement, de sécurité ou de fonctions facultatives. La localisation de l'hébergement client et celle de chaque traitement auxiliaire doivent être distinguées.

Avant un transfert soumis au chapitre V du RGPD, le mécanisme applicable doit être établi : décision d'adéquation couvrant le destinataire et le traitement, ou garanties appropriées telles que des clauses contractuelles types accompagnées, si nécessaire, de mesures supplémentaires. Une certification ou une garantie non vérifiée ne peut être présumée. Les informations et garanties applicables à un destinataire peuvent être demandées à privacy@hg-hosting.fr.

5. Conservation

Les données nécessaires au compte et au service sont conservées pendant leur utilisation. Après la fin de la relation, seuls les éléments nécessaires à une obligation légale, à la preuve d'un droit ou au traitement d'un litige sont archivés avec un accès restreint ; les autres sont supprimés ou anonymisés.

Les factures et pièces comptables sont conservées dix ans à compter de la clôture de l'exercice concerné. Les pièces contractuelles et accusés utiles à la preuve sont conservés pendant la relation puis, en principe, cinq ans à compter de son terme ou du règlement de la demande. Les contrats électroniques d'au moins 120 euros sont archivés dix ans selon les articles L213-1 et D213-1 à D213-2 du Code de la consommation, avec un accès sur demande. Un litige peut justifier une conservation ciblée jusqu'à son règlement définitif.

Les données de prospection sont conservées au maximum trois ans après le dernier contact actif du prospect, ou après la fin de la relation client pour la prospection d'anciens clients. Une liste d'opposition minimale permet de respecter durablement une demande de ne plus être sollicité.

Les journaux sont conservés selon leur finalité : fonctionnement pendant le temps utile au diagnostic, sécurité pendant le temps nécessaire à la détection et à l'investigation, et données soumises à conservation obligatoire pendant le délai fixé par le texte applicable à leur catégorie. Les données conservées pour une preuve déterminée sont isolées et leur utilité réexaminée ; cette exception ne permet pas une conservation générale illimitée.

Umami : événements d'audience et données de session treize mois ; relectures trente jours ; préférence du visiteur six mois sur la vitrine. Les purges sont quotidiennes. Les copies techniques résiduelles restent protégées jusqu'à expiration de leur cycle. Pour les contenus hébergés, les conditions de sauvegarde de l'offre, la fin de service et la réversibilité s'appliquent ; la durée légale des factures n'est pas une durée de sauvegarde des fichiers clients.

6. Sécurité et automatisation

HG-Hosting met en œuvre des contrôles d'accès, des communications sécurisées, un cloisonnement des services et une gestion des incidents adaptés aux risques. Les mesures peuvent varier selon le service et le niveau d'administration souscrit. Elles ne constituent pas une promesse d'absence de tout incident.

Des dispositifs automatiques de sécurité peuvent déclencher un challenge, un filtrage ou une restriction d'accès. Une personne affectée peut demander un réexamen humain à contact@hg-hosting.fr. Si une décision exclusivement automatisée produit des effets juridiques ou des effets significatifs comparables, les conditions et garanties de l'article 22 du RGPD doivent être respectées.

7. Vos droits

Vous pouvez, selon les conditions légales, accéder à vos données, les rectifier, demander leur effacement, limiter un traitement, vous opposer à un traitement fondé sur l'intérêt légitime, demander la portabilité et définir des directives concernant le sort de vos données après votre décès. L'opposition à la prospection est possible à tout moment.

Vous pouvez retirer un consentement sans remettre en cause la licéité des opérations antérieures. Les préférences cookies sont accessibles depuis le site. Pour les autres demandes, écrivez à privacy@hg-hosting.fr ou au siège. Un justificatif d'identité n'est demandé qu'en présence d'un doute raisonnable et de manière proportionnée.

Une réponse est apportée en principe dans un mois. Une prolongation de deux mois peut être nécessaire pour une demande complexe ou de nombreuses demandes ; elle est motivée et annoncée dans le premier mois. Une conservation légale peut faire obstacle à l'effacement de certaines pièces, sans autoriser leur réutilisation pour une autre finalité.

Vous pouvez adresser une réclamation à la [CNIL](#), 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07. Si votre demande concerne les données déposées par un autre client dans son application, adressez-vous d'abord à ce responsable de traitement ; HG-Hosting l'assiste conformément au DPA.

8. Évolution de la politique

Cette politique est une information, pas une demande d'acceptation générale. Une nouvelle finalité exige sa propre base juridique et, lorsque nécessaire, un nouveau consentement. Les modifications importantes sont signalées par un moyen adapté.

Cookies et traceurs

Comprendre les outils utilisés et choisir les fonctions facultatives.

1. Vos choix

Sur hg-hosting.fr, les fonctions facultatives attendent votre choix dans le module de consentement. Vous pouvez accepter, refuser ou personnaliser, puis revenir sur votre décision avec le lien « Gérer les cookies ». Le refus permet de consulter le site et de commander ; il ne s'applique pas au stockage indispensable au fonctionnement demandé et à la sécurité.

Les choix de mesure d'audience, de relecture de navigation et de widget d'avis sont distincts. Le replay Umami exige un accord spécifique en plus de l'audience. Votre choix est redemandé après six mois, sans prolongation à chaque visite. Un choix absent, invalide ou expiré n'autorise aucun outil facultatif.

2. Fonctions nécessaires

La mémorisation du consentement, les sessions de connexion, la protection contre les requêtes frauduleuses et les préférences explicitement demandées peuvent nécessiter des cookies ou un stockage local. Leur usage est limité à ces finalités. Les protections Cloudflare peuvent traiter des informations techniques pour distinguer les requêtes légitimes des attaques ; elles ne constituent pas une autorisation de suivi publicitaire.

3. Audience et analyse de navigation

La mesure d'audience et la relecture de navigation choisies dans le module de consentement utilisent Umami. Il est exploité par HG-Hosting sur son infrastructure en France. Les statistiques comprennent les pages consultées, la provenance, le navigateur, l'appareil et une localisation approximative. Le dispositif retire les paramètres d'URL, les fragments et les informations privées avant envoi, sans associer les visites à un compte client. Les événements et données de session sont conservés treize mois, puis supprimés par un traitement quotidien.

Si vous autorisez séparément la relecture, Umami enregistre les interactions pendant cinq minutes au maximum par enregistrement. Les textes et champs sont masqués, les routes sensibles exclues. Les relectures sont supprimées après trente jours par un traitement quotidien. Les signaux Do Not Track et Global Privacy Control empêchent cette collecte et la mesure d'audience.

Contentsquare et PostHog ne sont plus chargés par la vitrine depuis cette version. L'arrêt de leur chargement ne constitue pas une suppression rétroactive des données précédemment envoyées. Pour exercer vos droits sur ces données : privacy@hg-hosting.fr ; [Contentsquare](#) et [PostHog](#).

Le panel de jeux panel.hg-hosting.fr ne comporte aucun suivi d'audience ou replay de HG-Hosting. Les préférences de la vitrine ne valent pas consentement sur tous les sous-domaines. Un éventuel module de choix propre à un autre site indique son périmètre. Les cookies nécessaires de connexion et de sécurité restent distincts.

Cloudflare Web Analytics / RUM : le réseau Cloudflare ajoute un module de mesure des performances des pages. Selon sa documentation, il mesure notamment les visites et temps de chargement sans suivre individuellement les visiteurs entre les sites de ses clients, et n'enregistre pas les paramètres de requête des URL. Ce module réseau est distinct des choix Umami du bandeau. Cloudflare annonce un accès aux statistiques sur les six derniers mois, avec des données non échantillonnées pendant sept jours puis une agrégation. [Données collectées](#) et [durées et fonctionnement](#).

4. Avis et autres contenus tiers

Le widget Trustpilot est chargé après accord pour sa catégorie facultative. Il peut entraîner des échanges avec Trustpilot. Refuser ce widget n'empêche pas de consulter les offres. Une invitation à laisser un avis et le dépôt d'un avis sur Trustpilot sont des traitements distincts du widget et suivent l'information fournie dans l'invitation ou par la plateforme.

5. Stockage, durées et retrait

Choix HG : stockage local hg_cookie_consent, six mois calendaires après votre décision. Les anciens choix sans date exploitable sont redemandés. Les interfaces qui utilisent hg_audience_consent ou hg_replay_consent mémorisent leur choix au plus cent quatre-vingts jours. Effacer le stockage du navigateur entraîne une nouvelle demande.

Panier de l'espace client : cookie cart, trente jours, pour retrouver les produits choisis. Les cookies de session et de protection CSRF servent à l'authentification et à la sécurité, selon la session configurée. Les challenges de sécurité ont leur propre durée, limitée au besoin de protection. Ils ne servent pas à autoriser les fonctions facultatives.

Les treize mois de statistiques et trente jours de relecture concernent la base active d'Umami. Ses exports quotidiens locaux sont conservés trente jours. Les copies de continuité de l'infrastructure suivent le cycle de sauvegarde applicable, restent protégées et ne servent pas à l'analyse courante ; toute restauration est suivie de la réapplication des purges.

Le retrait arrête les futurs envois facultatifs. Un rechargement de la page retire les scripts déjà chargés lorsque nécessaire. Il ne supprime pas, à lui seul, les données déjà transmises ; pour exercer un droit sur celles-ci, contactez privacy@hg-hosting.fr. Les paramètres du navigateur permettent aussi d'effacer cookies et stockage local.

6. Informations complémentaires

Les finalités, destinataires et transferts sont détaillés dans la [politique de confidentialité](#) et le [registre des prestataires](#). Pour comprendre vos droits, consultez les [explications de la CNIL](#).

Accord de sous-traitance RGPD

Annexe contractuelle pour les données personnelles confiées à HG-Hosting.

1. Parties, objet et instructions

Cet accord lie HG-HOSTING, identifié dans les mentions légales, au titulaire du service d'hébergement. Pour les traitements confiés, le client est responsable du traitement ou sous-traitant autorisé par son propre responsable ; HG-Hosting intervient comme sous-traitant ou sous-traitant ultérieur. Les traitements propres à la facturation et à la sécurité de HG-Hosting restent décrits dans sa politique de confidentialité.

L'objet est le stockage, l'accès, la transmission, les sauvegardes souscrites, l'administration dans le périmètre commandé et l'effacement des données nécessaires au service. La durée est celle du contrat, augmentée des périodes de restitution et de conservation légalement nécessaires. Les instructions documentées résultent du contrat, de la configuration et des demandes autorisées du client.

HG-Hosting ne traite les données que sur instruction documentée, y compris pour les transferts, sauf obligation légale applicable. Dans ce dernier cas, il informe préalablement le client, sauf interdiction légale. Il avertit immédiatement le client s'il estime qu'une instruction enfreint le droit applicable à la protection des données.

Identification du sous-traitant : HG-HOSTING, SAS (Société par actions simplifiée), capital 100 €, SIREN 991 163 932, SIRET 991 163 932 00015, siège 2 Allée du Verger, 44170 Nozay, France. Contact pour cet accord et les demandes relatives aux traitements confiés : privacy@hg-hosting.fr.

2. Description du traitement et données

Finalités confiées : fonctionnement des applications, sites, serveurs de jeux, espaces de stockage ou bases de données du client. Personnes concernées : utilisateurs, visiteurs, joueurs, collaborateurs, prospects et contacts du client, selon son propre service. Données : identifiants, coordonnées, contenus, journaux et autres catégories licitement déposées par le client.

Le client précise avant le traitement les catégories particulières de données et contraintes nécessitant des garanties supplémentaires. Il ne doit pas présumer que toute offre standard convient à une activité soumise à certification, notamment l'hébergement de données de santé pour lequel une certification HDS est exigée. Les exigences particulières sont définies dans une annexe convenue avant le dépôt des données.

3. Obligations du client

Le client détermine les finalités, assure la licéité du traitement, informe les personnes et gère les habilitations qui lui sont confiées. Il documente ses instructions, choisit un service approprié aux risques et coopère pour traiter les demandes de droits et incidents. Lorsqu'il est lui-même sous-traitant, il dispose des autorisations requises. Cette répartition n'exonère pas HG-Hosting de ses propres obligations.

4. Confidentialité et accès

Les personnes autorisées à traiter les données s'engagent à la confidentialité ou y sont soumises par une obligation légale. Leurs accès sont limités au besoin de leur mission. HG-Hosting ne réutilise pas les données hébergées pour la publicité, la revente ou l'entraînement d'un modèle général sans instruction et base juridique appropriées distinctes.

Un accès de support à une machine ou à des contenus est limité à l'intervention autorisée, à une nécessité de sécurité ou à une obligation légale. Les secrets transmis pour une intervention sont traités avec des accès restreints et ne doivent pas figurer dans des communications publiques.

5. Mesures techniques et organisationnelles

Les mesures proportionnées au risque comprennent le contrôle des accès administratifs, le cloisonnement des environnements, la protection du réseau, la sécurisation des échanges administratifs, la gestion des vulnérabilités du périmètre administré, la surveillance des incidents et la maîtrise des opérations de maintenance.

Les sauvegardes, la redondance, le chiffrement des disques et les objectifs de reprise sont ceux effectivement inclus dans l'offre ou convenus par écrit. Cet accord ne crée pas une sauvegarde universelle ni un chiffrement au repos inexistant. Le client configure et maintient les systèmes, applications, clés et droits qui relèvent de son administration.

Les mesures sont évaluées et adaptées aux risques et aux évolutions techniques. Les éléments utiles à l'évaluation du client sont communiqués sans exposer les secrets de sécurité ou les données d'autres clients.

6. Sous-traitants ultérieurs

Le client autorise les sous-traitants ultérieurs identifiés ci-dessous pour le périmètre applicable au service. HG-Hosting informe le client de l'ajout ou du remplacement envisagé avant qu'il ne produise effet, avec un délai raisonnable d'au moins trente jours pour une objection motivée liée à la protection des données, sauf urgence imposant une mesure immédiate de sécurité ou de continuité.

Une objection fait l'objet d'une recherche de solution : autre prestataire, mesure adaptée ou fin du traitement concerné si aucune solution raisonnable n'est possible. HG-Hosting impose au sous-traitant ultérieur des obligations de protection équivalentes à celles de cet accord et demeure responsable de leur exécution à l'égard du client.

Le registre public des prestataires distingue les traitements de relation commerciale des sous-traitants ayant accès aux données hébergées. Les fournisseurs de paiement et les outils d'audience de la vitrine ne deviennent pas, de ce seul fait, des sous-traitants ultérieurs de tous les contenus clients.

Annexe des intervenants techniques : SERVERD / Netrix (France) intervient sur le transit et la protection DDoS : trafic et métadonnées réseau nécessaires au transport et au filtrage. Cloudflare, Inc. (États-Unis, réseau international) intervient uniquement pour les domaines et interfaces utilisant ses fonctions DNS, proxy/CDN, WAF ou Turnstile : requêtes web, données techniques, et contenu nécessaire à leur traitement lorsque le

proxy est utilisé. Les fichiers stockés sur les disques HG ne sont pas envoyés globalement à ces opérateurs. Les identités, périmètres et garanties publiées figurent dans le [registre des prestataires](#). Les outils de paiement, facturation, avis et statistiques de la relation commerciale ne sont pas des sous-traitants des contenus hébergés du seul fait de leur utilisation par HG-Hosting.

7. Transferts hors Espace économique européen

Tout transfert soumis au chapitre V du RGPD est encadré par un mécanisme valable et documenté. Le client reçoit les informations utiles sur les destinataires, pays et garanties applicables au service. La seule localisation d'un serveur en France ne remplace pas cette analyse. Les dérogations de l'article 49 ne sont pas utilisées comme justification générale de transferts récurrents.

L'hébergement primaire des contenus confiés reste en France. Pour le périmètre web utilisant Cloudflare, son accord de traitement prévoit les mécanismes du chapitre V, dont les clauses contractuelles types européennes lorsque nécessaires. Une information sur les garanties applicables et leur copie peut être obtenue à privacy@hg-hosting.fr, sous réserve des occultations nécessaires aux secrets et données de tiers. Aucun transfert du contenu hébergé vers un autre service facultatif n'est autorisé par une simple acceptation de cookies de la vitrine.

8. Assistance et demandes de droits

HG-Hosting aide le client, dans la mesure du possible compte tenu de la nature du traitement et des informations disponibles, à répondre aux demandes d'exercice des droits. Il transmet sans délai utile une demande relative aux données du client et ne décide pas à sa place, sauf obligation légale.

HG-Hosting assiste également le client pour la sécurité, les notifications de violations, les analyses d'impact et les consultations préalables requises. Les modalités pratiques d'une assistance exceptionnelle peuvent être convenues ; d'éventuels frais sont annoncés et ne peuvent neutraliser une obligation légale ni faire supporter au client le coût d'un manquement imputable à HG-Hosting.

9. Violations de données

HG-Hosting notifie au client une violation de données personnelles sans retard injustifié après en avoir pris connaissance. Il communique les éléments disponibles : nature, catégories et volume approximatif, contact, conséquences probables et mesures prises ou proposées. Les compléments sont transmis progressivement si nécessaire.

HG-Hosting préserve les éléments utiles à l'analyse, contient l'incident dans son périmètre et coopère avec le client. La notification au responsable de traitement n'est pas conditionnée à l'achèvement de toute l'enquête. Le délai de soixante-douze heures prévu pour certaines notifications à l'autorité n'est pas un délai d'attente accordé au sous-traitant.

10. Restitution et effacement

Au terme des prestations de traitement, HG-Hosting supprime ou restitue, au choix du client, les données personnelles et supprime les copies existantes, sauf obligation légale de conservation. Les modalités techniques, délais de récupération et formats sont précisés dans le document de réversibilité et le bon de commande.

Les copies de sauvegarde résiduelles suivent leur cycle d'expiration documenté ; elles restent protégées, ne sont plus utilisées en exploitation courante et ne sont restaurées que pour une nécessité justifiée. Une conservation obligatoire est limitée aux données et à la durée concernées. La suppression ne peut être affirmée comme immédiate si une copie résiduelle subsiste.

11. Démonstration et audits

HG-Hosting met à disposition les informations nécessaires pour démontrer le respect de l'article 28 du RGPD et permet les audits, y compris inspections, menés par le client ou un auditeur mandaté. Les modalités protègent la sécurité, les secrets et les données des tiers ; elles ne doivent pas rendre ce droit illusoire.

Un audit documentaire est privilégié lorsqu'il répond au besoin. Le périmètre, le calendrier et les intervenants d'une inspection sont convenus avec un préavis raisonnable, sauf incident ou exigence de l'autorité justifiant l'urgence. Les droits des autorités de contrôle sont préservés.

12. Coordination contractuelle

Pour la protection des données confiées, cet accord prévaut sur une stipulation contradictoire des conditions générales. La responsabilité des parties et les droits des personnes concernées restent soumis aux dispositions impératives du RGPD, notamment son article 82.

Prestataires et destinataires

Services identifiés, données concernées et distinction des rôles.

1. Comment lire ce registre

Ce registre décrit les prestataires identifiés pour les services HG-Hosting. Tous n'interviennent pas sur tous les produits. Le rôle dépend du traitement : fournisseur réseau, sous-traitant, sous-traitant ultérieur ou responsable autonome. L'annexe au DPA applicable à un hébergement précise les destinataires ayant effectivement accès aux données confiées.

Une licence logicielle n'implique pas nécessairement un envoi de données à son éditeur. Pterodactyl, Proxmox, Paymenter, KeyHelp et Umami peuvent fonctionner sur l'infrastructure administrée par HG-Hosting ; il faut distinguer cet usage local d'un éventuel service distant séparé.

2. Infrastructure et protection

HG-HOSTING exploite les serveurs d'hébergement à Nozay (44), France. Netrix est une marque de SERVERD, SAS au capital de 10 000 euros, RCS Paris 830 885 307, 10 rue de Penthièvre, 75008 Paris, France. Il fournit le transit et la mitigation DDoS sur les chemins réseau concernés : adresses IP, ports, métadonnées et trafic nécessaires au transport et au filtrage. Il ne reçoit pas, de ce seul fait, une copie générale des disques et bases hébergés. [Informations Netrix](#).

Cloudflare, Inc., États-Unis : DNS, proxy/CDN, filtrage web et Turnstile sur les domaines concernés. Les requêtes passent par son réseau international ; lorsqu'un domaine utilise le proxy TLS, Cloudflare traite le contenu des requêtes nécessaire à ce service. Cette intervention ne signifie pas que tous les flux de jeux ou disques VPS passent par Cloudflare. Son [accord de traitement des données](#) prévoit notamment des clauses contractuelles types pour les transferts qui les nécessitent ; sa [liste de sous-traitants](#) décrit la chaîne concernée. La garantie applicable dépend du service et du destinataire, pas seulement de l'emplacement du serveur HG.

Cloudflare fournit également Web Analytics / RUM pour les performances des pages, au moyen d'un script ajouté par son réseau. Les catégories de mesures et la période de consultation annoncée par le fournisseur sont détaillées dans la [politique cookies](#). Cette mesure technique est distincte d'Umami et des mécanismes de challenge contre les robots.

3. Facturation et paiements

PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., Luxembourg, et Mollie B.V., Pays-Bas : traitement des paiements, état des transactions, prévention de la fraude et obligations financières. Ils peuvent agir comme responsables distincts pour ces obligations. Les données transmises sont celles nécessaires au paiement choisi ; HG-Hosting ne conserve pas le cryptogramme de carte bancaire.

Les informations sur leurs destinataires, pays et garanties sont accessibles dans les politiques [PayPal](#) et [Mollie](#). Une fonctionnalité installée mais désactivée n'est pas un moyen de paiement proposé.

Qonto, service d'Olinda SAS, France : émission et suivi des factures et avoirs, données d'identité et de facturation, références, prestations, montants et taxes. Ce traitement est distinct de l'encaissement par PayPal ou Mollie. Les obligations propres de Qonto et les prestataires utilisés sont décrits dans son [centre juridique](#). Les factures relèvent d'une conservation comptable de dix ans.

4. Fonctions facultatives de la vitrine

Umami est auto-hébergé par HG-Hosting en France ; les événements ne sont pas transmis à l'éditeur du logiciel. Les données, consentements et durées sont décrits dans la [politique cookies](#). Contentsquare et PostHog ne sont plus chargés par la vitrine à compter du 23 octobre 2026 ; les demandes relatives aux données historiques restent recevables à privacy@hg-hosting.fr.

Trustpilot A/S, Danemark : affichage facultatif d'avis après consentement, avec requêtes techniques vers ses services ; séparément, invitations et publication d'avis. Trustpilot traite également des données pour ses finalités propres. Ses durées, destinataires et garanties de transfert figurent dans la [politique applicable aux utilisateurs](#). Le refus du widget n'empêche pas la commande.

5. Autorités et professionnels habilités

Des données strictement nécessaires peuvent être transmises aux autorités compétentes dans les conditions légales, ou à des professionnels habilités pour la comptabilité, le conseil ou la défense d'un droit. L'accès est limité à leur mission et soumis aux obligations applicables.

6. Informations et changements

Pour obtenir les informations relatives aux prestataires d'un service précis, à leur implantation et aux garanties de transfert : privacy@hg-hosting.fr. Les changements de sous-traitants ultérieurs sont traités selon la procédure du DPA. Ce registre ne remplace pas les accords de sous-traitance qui doivent effectivement être conclus.

Réversibilité et récupération des données

Préparer une migration, récupérer ses contenus et organiser la fin du service.

1. Champ

Ce document distingue la récupération ordinaire de fichiers et le changement de fournisseur d'un service de traitement de données relevant du chapitre VI du règlement européen 2023/2854, dit Data Act. Son application dépend des caractéristiques du service. Une prestation de fibre ou la simple mise à disposition d'un emplacement matériel n'est pas assimilé automatiquement à un service cloud.

Les droits impératifs applicables au changement de fournisseur ne sont pas écartés par un impayé, une clause générale de suppression ou un délai technique interne. Les créances et conditions de résiliation continuent à être traitées selon les règles applicables.

2. Demande et préparation

Le titulaire autorisé adresse sa demande depuis l'espace client ou à contact@hg-hosting.fr en indiquant les services, la destination envisagée, les données à récupérer et la date souhaitée. Il ne transmet pas les mots de passe dans une demande publique. HG-Hosting confirme le périmètre, le calendrier, les accès et les éventuelles limites techniques.

Lorsque le Data Act s'applique, le préavis pour déclencher le changement n'excède pas deux mois. La période transitoire obligatoire est, en principe, de trente jours calendaires au maximum après le préavis. Si cela est techniquement impossible, une justification est donnée dans les quatorze jours ouvrables suivant la demande ; la période alternative ne peut dépasser sept mois. Le client dispose également du droit de prolongation prévu par le règlement.

HG-Hosting et le client coopèrent de bonne foi pour assurer la continuité et la sécurité pendant la transition. Les obligations d'assistance, d'information sur les risques connus et de suppression des obstacles au changement s'appliquent dans le périmètre légal. Une application dépendant d'un tiers peut nécessiter une adaptation chez le destinataire.

Canaux HG : ouvrez un ticket sur client.hg-hosting.fr ou écrivez à contact@hg-hosting.fr. Précisez le nom ou la référence du service visible dans votre espace client. Une question portant spécifiquement sur des données personnelles peut être adressée à privacy@hg-hosting.fr.

Vous pouvez enregistrer une [demande de changement de fournisseur et récupération des données](#) depuis votre compte. Un accusé daté est téléchargeable et envoyé par email. Cette demande protège le service contre la suspension et la suppression automatiques pendant son traitement ; l'équipe organise ensuite la transition et une récupération d'au moins trente jours après sa fin. Une mesure de sécurité indispensable peut limiter l'accès en exploitation, tout en préservant les données et en organisant un moyen de récupération sûr. Une demande ne réactive pas automatiquement un service déjà suspendu.

3. Données et formats

Serveurs de jeux : fichiers et configurations accessibles par le panneau ou SFTP ; bases de données associées à exporter séparément si elles relèvent d'un autre service. Les éléments couverts par une licence ne sont transférables que dans les conditions de cette licence.

VPS/VDS et dédiés : fichiers et données exportables avec les outils du système administré par le client. Une image disque, un export de machine virtuelle ou un accès de secours nécessite une vérification de disponibilité et de format pour l'offre ; il n'est pas promis de conversion automatique vers tout hyperviseur.

Hébergement web et messagerie : fichiers, exports de bases et boîtes aux lettres avec les interfaces et protocoles disponibles. Bases SQL : export logique dans un format compatible avec le moteur et sa version ; les utilisateurs, droits, extensions et paramètres doivent être contrôlés à la destination.

Les données exportables et actifs numériques du client ne sont pas limités à ces exemples lorsque la loi impose un périmètre plus large. Les secrets de HG-Hosting et les éléments protégés de tiers peuvent être exclus dans les limites légales, sans entraver le changement. Les catégories et formats disponibles sont précisés au client pour son service avant la transition.

4. Récupération après transition

Pour un changement couvert par le Data Act, le client dispose d'au moins trente jours calendaires pour récupérer ses données après la fin de la période transitoire convenue. La clôture technique est organisée pour préserver ce droit. L'effacement des données exportables et actifs du client intervient après cette période ou la date ultérieure convenue, une fois le changement achevé, sous réserve d'une conservation imposée par la loi.

En dehors de cette procédure, le client doit exporter ses données avant une résiliation ou demander explicitement un délai de récupération. Une sauvegarde interne n'est pas une archive client disponible sur demande après suppression. Les délais ordinaires de suspension ou de résiliation ne doivent pas être confondus avec les garanties spécifiques d'un changement de fournisseur.

Une demande adressée par email ou ticket bénéficie des mêmes droits ; elle est enregistrée par l'équipe pour coordonner les traitements techniques. La demande de réversibilité ne vaut pas autorisation de facturer une période après la date de fin contractuelle ou légale applicable. La conservation pour récupération et le maintien d'un abonnement actif sont deux opérations distinctes.

5. Frais

Jusqu'au 12 janvier 2027, les frais de changement éventuellement applicables à un service couvert par le Data Act sont limités aux coûts directement liés au changement et doivent être annoncés avant engagement. À compter du 12 janvier 2027, les frais de changement interdits par ce règlement ne sont plus facturés.

Les redevances ordinaires du service et les éventuels frais de résiliation anticipée ne sont pas renommés frais de migration pour contourner ces règles. Une prestation supplémentaire indépendante, telle qu'une réécriture applicative demandée par le client, doit être distinguée et faire l'objet d'un devis préalable.

Rétractation et résiliation

Deux démarches distinctes pour mettre fin à un contrat.

1. Rétractation

Le consommateur dispose en principe de quatorze jours à compter de la conclusion d'un contrat de services à distance. Une déclaration non ambiguë envoyée dans le délai suffit. L'activation d'un abonnement d'hébergement continu ne supprime pas automatiquement ce droit. Les conditions, montants éventuellement dus pour une exécution anticipée demandée et remboursements sont détaillés dans les CGV.

Vous pouvez écrire à contact@hg-hosting.fr ou à HG-HOSTING, 2 Allée du Verger, 44170 Nozay, France. Mentionnez votre identité et une référence permettant d'identifier le contrat. Un motif n'est pas exigé. Ne communiquez pas de mot de passe.

Exercer ma rétractation en ligne : connectez-vous au compte ayant commandé le service, sélectionnez le contrat, renseignez votre nom, prénom et adresse email, vérifiez le récapitulatif puis confirmez. L'accusé est immédiatement disponible en téléchargement et transmis à l'adresse indiquée. Si vous ne pouvez pas accéder au compte, les voies email et postale restent disponibles.

2. Modèle de déclaration

À l'attention de HG-HOSTING, 2 Allée du Verger, 44170 Nozay, France — contact@hg-hosting.fr. Je/Nous vous notifie/notifions ma/notre rétractation du contrat portant sur la prestation suivante : [service et référence du contrat]. Contrat conclu le : [date]. Nom du/des consommateur(s) : [nom]. Adresse du/des consommateur(s) : [adresse]. Date : [date]. Signature uniquement pour une notification sur papier. Rayez les mentions inutiles.

L'utilisation de ce modèle est facultative. Le service en ligne propose également une déclaration non ambiguë et son accusé de réception sur un support que vous pouvez conserver.

3. Résiliation

La résiliation met fin au contrat selon ses conditions de durée. Depuis l'espace client, ouvrez le service puis la fonction de résiliation disponible, vérifiez la date et les conséquences avant confirmation. En cas de difficulté, contactez contact@hg-hosting.fr. Une impossibilité d'accès au compte ne supprime pas vos droits.

La réception, la date de fin et les effets de la résiliation sont confirmés par email. Aucun motif n'est obligatoire. Avant la fermeture technique, récupérez vos données ou organisez la réversibilité applicable. La résiliation n'est pas, en elle-même, une demande de changement de fournisseur et ne remplace pas une rétractation exercée dans son délai.

L'espace de gestion concerné est client.hg-hosting.fr. Le panel de jeux et l'interface SQL permettent les opérations techniques de leurs services ; une simple suppression de fichiers dans ces outils ne constitue pas une résiliation de l'abonnement.

Signalements et contestations

Contenus illicites, abus techniques et demandes de réexamen.

1. Adresser un signalement

Utilisez le [formulaire de signalement](#) ou abuse@hg-hosting.fr. Décrivez le contenu ou l'activité, sa localisation précise — notamment URL, adresse IP et port si utiles —, les raisons de son caractère illicite et les éléments permettant de l'identifier sans recherche disproportionnée.

Indiquez votre nom et votre adresse email lorsque ces informations sont requises, ainsi qu'une déclaration de bonne foi sur l'exactitude et la complétude de votre signalement. Les exceptions légales, notamment pour certains signalements d'infractions sexuelles concernant des mineurs, restent applicables. N'envoyez pas de copies de contenus illicites lorsque leur localisation suffit.

Le site HG identifie notamment la plage IPv4 95.170.26.0/24 parmi les adresses de son réseau. Le signalement doit surtout permettre de localiser précisément le service ou contenu concerné ; la mention de cette plage n'exclut pas un signalement portant sur une autre ressource effectivement opérée par HG-Hosting.

2. Traitement

Les signalements suffisamment précis sont examinés avec diligence, objectivité et proportionnalité. Un accusé de réception et une information sur la décision sont adressés lorsque les coordonnées permettent de le faire et dans les conditions légales. Le signalement n'entraîne pas automatiquement la suppression de l'intégralité d'un compte.

Une restriction peut être nécessaire pour un contenu manifestement illicite, un risque de sécurité ou une injonction. Les motifs et voies de contestation sont communiqués au client concerné lorsque la loi le permet. Les droits de tiers, la confidentialité de certaines informations et les exceptions légales sont préservés.

3. Contester une mesure

Le titulaire ou l'auteur d'un signalement peut demander un réexamen à abuse@hg-hosting.fr en citant la référence de dossier et les éléments nouveaux ou contestés. La demande est examinée par une personne habilitée. Cette voie n'exclut ni les recours judiciaires ni les autres voies légales applicables.

HG-Hosting est un hébergeur pour les contenus concernés ; toutes les obligations propres aux plateformes en ligne ne s'appliquent pas automatiquement à chaque service technique. Le traitement des signalements respecte le règlement sur les services numériques dans le périmètre qui lui est applicable.

4. Urgence et autorités

En cas de danger immédiat pour une personne, contactez les services d'urgence compétents. Le formulaire d'abus n'est pas un service d'urgence.

Le point de contact DSA de HG-Hosting pour les autorités compétentes et les destinataires des services est administrateur@hg-hosting.fr ; les échanges peuvent être effectués en français ou en anglais. Les signalements techniques ou de contenus sont reçus à abuse@hg-hosting.fr et via le formulaire dédié. HG-Hosting vérifie l'authenticité et la portée des demandes d'autorités avant une transmission de données.

Conditions particulières – Serveurs de jeux et HG-Box

Gammes Standard, Haute Performance, HG-Box et essais de jeux.

1. Ressources et périmètre

La commande définit le jeu, la gamme, les ressources, le stockage, les allocations réseau et options. Une recommandation de nombre de joueurs est une estimation dépendant du jeu, des scripts, mods et configurations ; elle ne remplace pas une capacité garantie expressément annoncée. Le client choisit une offre adaptée à sa charge.

Le panneau permet les opérations disponibles pour l'offre : console, démarrage, fichiers, sauvegardes ou bases associées. Le nombre de bases, sauvegardes et ports est celui commandé. L'accès à txAdmin sur FiveM, lorsqu'inclus, ne comprend pas automatiquement une licence de jeu, une clé Cfx.re ou une base de scripts.

Les offres de jeux sont administrées depuis panel.hg-hosting.fr, tandis que la commande, la facturation et le support du compte passent par client.hg-hosting.fr. Les gammes Standard et Haute Performance, ainsi que les options disponibles pour le jeu choisi, sont précisées avant paiement.

HG-Box donne accès au changement de jeu parmi le catalogue compatible avec cette offre, dans les limites de ressources de la formule choisie. Le changement de jeu ne multiplie pas les ressources ni le nombre de serveurs simultanés compris dans la commande. Avant une installation ou un changement susceptible de remplacer les fichiers, le client exporte les données à conserver et vérifie les informations affichées dans le panneau ; HG-Hosting indique les conséquences de l'opération avant sa confirmation.

2. Jeux, licences et administration

Le client respecte les licences et conditions des éditeurs, dispose des clés nécessaires et gère ses joueurs, comptes et contenus. Les noms de jeux et marques identifient la compatibilité des offres ; ils ne signifient pas que HG-Hosting est l'éditeur ou un distributeur officiel.

Les mises à jour du jeu, plugins, scripts et changements de version peuvent nécessiter une action du client. HG-Hosting intervient sur le socle administré ; l'optimisation ou la réparation de développements tiers n'est comprise que si l'offre ou un devis le prévoit.

3. Réseau et protection

Les ports et adresses communiqués sont affectés au service pendant sa durée, sans transfert de propriété. La protection DDoS agit dans le périmètre annoncé ; elle ne garantit ni une latence identique pour tous les opérateurs ni l'absence de toute interruption. Un filtrage d'urgence reste proportionné à l'incident et fait l'objet d'une information adaptée.

4. Sauvegardes, essai et fin

Le client contrôle ses sauvegardes et exporte fichiers et bases avant une réinstallation ou une fin de service. Les essais suivent leur durée et limites affichées et peuvent être supprimés à l'expiration. Le passage à une offre payante exige un accord clair ; la conservation des données d'essai doit être convenue.

Les règles de rétractation, de garantie et de réversibilité des CGV restent applicables. L'ouverture du serveur n'épuise pas, à elle seule, un abonnement continu.

Conditions particulières – VPS et VDS

Machines virtuelles et ressources définies dans la commande.

1. Configuration

La commande précise les vCPU, mémoire, disques, adresses IP, débit ou trafic, système et options. Le caractère partagé ou réservé des ressources est celui de l'offre ; le sigle VDS ne vaut pas, à lui seul, promesse de serveur physique dédié. Les capacités utilisables peuvent différer des capacités nominales du disque en raison du système et du formatage, sans réduire une capacité contractuellement garantie.

Les offres VPS publiques distinguent le stockage SSD SATA inclus et le NVMe proposé en option avec supplément indiqué avant paiement. L'accès administrateur et les IPv4/IPv6 incluses suivent la fiche de l'offre. Le stockage choisi dans la commande fait foi ; une description générale de l'infrastructure ne transforme pas une option NVMe en prestation gratuite.

2. Administration

Sauf option d'infogérance, le client administre son système, ses utilisateurs, pare-feu, mises à jour, applications et sauvegardes. HG-Hosting assure le périmètre de virtualisation et d'infrastructure qu'il exploite. Un accès root ou administrateur implique des pouvoirs étendus et doit être protégé.

Les images système proposées et licences incluses sont celles indiquées à la commande. Une licence Windows, un logiciel commercial ou une option de sauvegarde ne sont pas réputés inclus par défaut. Les logiciels importés par le client doivent être licites et compatibles avec la plateforme.

3. Opérations et incidents

Une réinstallation, un changement de disque ou une restauration peut écraser des données. L'interface ou l'intervention précise les effets attendus et recueille l'instruction nécessaire. Une récupération de mot de passe dépend du système et des outils disponibles ; elle ne garantit pas l'accès aux données chiffrées dont le client a perdu la clé.

Une modification de ressources fait l'objet des conditions affichées ou d'un devis. Une migration d'hôte peut être nécessaire pour la maintenance ; les caractéristiques essentielles et droits du client sont préservés. Une intervention entraînant une interruption est annoncée lorsque la situation le permet.

4. Données et fin

Le client exporte ses données dans des formats adaptés au service de destination. La disponibilité d'une image complète est vérifiée pour l'offre. Les sauvegardes, la réversibilité, la rétractation et les garanties suivent les documents généraux ; aucune suppression anticipée ne peut neutraliser un droit légal de récupération.

Conditions particulières – Serveurs dédiés et Lab

Matériel loué, configuration et interventions.

1. Matériel et commande

La configuration matérielle, les ressources, l'emplacement, les accès, le réseau, le délai et les frais d'installation sont ceux du devis ou de l'offre acceptée. La location ne transfère pas la propriété du matériel. Les offres Lab sont appréciées selon leurs caractéristiques annoncées ; leur dénomination ne supprime pas les garanties légales.

Une disponibilité sur devis ou un délai d'approvisionnement doit être distingué d'une livraison immédiate. Une configuration de remplacement nécessite l'accord du client lorsqu'elle modifie les caractéristiques essentielles.

2. Gestion du serveur

Sauf infogérance souscrite, le client administre le système, les applications, licences et sauvegardes. Les interfaces d'administration matérielle sont protégées selon le service. Les opérations nécessitant un accès physique sont réalisées par les intervenants autorisés.

3. Panne matérielle et interventions

HG-Hosting prend en charge les pannes matérielles relevant de sa prestation et organise la réparation ou le remplacement selon les engagements applicables. Les délais et niveaux d'intervention garantis ne sont ceux d'un autre produit ou fournisseur que s'ils figurent dans la commande.

Le remplacement d'un disque ou une réinstallation peut entraîner une perte de données ; les modalités sont convenues et les informations disponibles communiquées. Les dégâts imputables à un usage fautif sont traités selon les preuves et responsabilités applicables ; ils ne sont pas présumés du seul fait d'une panne.

4. Frais, retrait et restitution

Les frais de mise en service sont distincts de l'abonnement. Leur existence ne rend pas automatiquement tout le contrat non remboursable. Pour un consommateur, la configuration d'un serveur loué sur demande ne suffit pas à qualifier le contrat de vente d'un bien personnalisé exclu de rétractation.

Le client organise la récupération de ses données et licences avant restitution de l'accès. Le matériel reste chez HG-Hosting ou son opérateur ; le sort des supports et données suit les obligations de sécurité et de réversibilité applicables.

Conditions particulières – Web et messagerie

Hébergement de sites et boîtes aux lettres, dans les limites de l'offre.

1. Ressources

Les sites, domaines hébergés, stockage, bases, comptes email, limites d'envoi et fonctions du panneau sont ceux annoncés et commandés. Une limite non indiquée ne peut être inventée après souscription pour facturer une option. Un environnement mutualisé peut néanmoins faire l'objet de mesures proportionnées pour préserver la sécurité et les ressources des autres clients.

2. Sites et applications

Le client est responsable de ses contenus, applications, extensions, licences et accès. Il maintient les éléments dont il a la gestion. HG-Hosting maintient le socle qu'il administre. La compatibilité d'une version particulière de langage, module ou CMS dépend des versions proposées ; un changement affectant le service doit être accompagné d'une information adaptée.

3. Messagerie

Le client utilise la messagerie sans spam, usurpation ou envoi illicite. Les campagnes doivent respecter les règles de prospection et de désinscription. La réception finale dépend aussi des filtres et politiques du destinataire ; HG-Hosting ne garantit pas le placement de chaque message en boîte de réception.

Les quotas et limites d'envoi sont précisés dans l'offre ou avant une prestation particulière. Une restriction de sécurité est motivée et réexaminée après correction. Les enregistrements DNS nécessaires à la messagerie, dont SPF, DKIM ou DMARC, sont configurés selon le périmètre d'administration convenu.

4. Sauvegardes, domaines et migration

Une sauvegarde incluse suit le quota et la rétention annoncés ; une restauration n'est pas illimitée par défaut. Les fichiers, bases et emails doivent être exportés avant résiliation selon les modalités de réversibilité.

Les offres « Email & Web » n'incluent pas de nom de domaine. HG-Hosting ne vend pas de prestation d'enregistrement, de transfert ou de renouvellement de noms de domaine. Le client utilise un domaine enregistré auprès du prestataire de son choix, en conserve la gestion et le renouvellement, et configure les enregistrements DNS nécessaires à son hébergement ou à sa messagerie. L'assistance au raccordement d'un domaine à l'hébergement ne transfère pas sa gestion à HG-Hosting.

Conditions particulières – Bases de données

Moteurs, accès et exploitation des bases SQL.

1. Périmètre

La commande précise le moteur, les versions disponibles, le stockage, le nombre de bases ou utilisateurs, les ressources et fonctions de sauvegarde. Un quota de stockage inclut uniquement les éléments définis pour l'offre ; les limites de connexions et de ressources doivent être annoncées lorsqu'elles structurent l'usage du service.

L'offre publique de bases de données HG repose actuellement sur MariaDB 10.11 et fournit phpMyAdmin via sql.hg-hosting.fr. L'accès distant est ouvert aux adresses IP autorisées par le client depuis son espace de gestion. Les fonctions propres à MySQL 8 doivent être vérifiées avant migration ; une compatibilité générale ne garantit pas celle de chaque fonctionnalité spécifique.

2. Schémas et accès

Le client administre ses schémas, contenus, requêtes et droits dans le périmètre disponible. Il protège ses identifiants, limite les accès réseau et choisit les protocoles sécurisés proposés. HG-Hosting n'optimise pas automatiquement les requêtes ou modèles de données du client.

3. Maintenance et sauvegardes

HG-Hosting administre le socle de base de données fourni. Les changements de version susceptibles d'affecter la compatibilité sont annoncés avec les prérequis utiles, sauf urgence de sécurité. Le client vérifie la compatibilité de son application et prépare un export avant une opération risquée.

Les sauvegardes et leur restauration suivent les fonctions de l'offre ; un export logique indépendant reste recommandé. Le client distingue les données, utilisateurs, droits et paramètres qui doivent être recréés chez un autre fournisseur.

4. Fin du service

La migration utilise les formats compatibles avec le moteur souscrit. Les conditions de réversibilité et les garanties légales s'appliquent. Une réinstallation ou une suppression ne constitue pas une sauvegarde.

Conditions particulières – HG-Proxy et protection anti-DDoS

Relais de trafic pour serveurs de jeux et protection associée.

1. Service

La commande définit les protocoles, ports, adresses, destination, débit, trafic et niveau de protection du proxy. HG-Proxy relaie le trafic vers le serveur de destination configuré ; il n'héberge pas automatiquement les fichiers ou bases de ce serveur.

Les offres HG-Proxy concernent le relais TCP/UDP de serveurs de jeux, notamment FiveM et Minecraft, avec la capacité de joueurs choisie à la commande. Le service associe le filtrage réseau annoncé pour l'offre et la mitigation Netrix en amont. Le transit utilisé par HG-Hosting pour acheminer ce trafic relève de son infrastructure ; il ne constitue pas une offre de transit IP vendue séparément au client.

2. Serveur de destination

Le client dispose de l'autorisation d'utiliser la destination et maintient le serveur, ses règles réseau et applications. Si l'objectif est de protéger la destination contre un accès direct, ses règles d'accès doivent être adaptées ; le simple changement d'adresse publique communiquée aux joueurs ne ferme pas l'ancienne adresse.

Certains logiciels peuvent voir l'adresse du proxy comme source de plusieurs utilisateurs. Les limites de connexions et mécanismes de confiance côté application doivent être adaptés sans ouvrir de contournement de sécurité. Une assistance spécifique n'est incluse que dans le périmètre annoncé.

3. Filtrage et limites

Le filtrage peut rejeter un trafic suspect et nécessite parfois un ajustement pour une application. HG-Hosting examine les faux positifs signalés avec des éléments techniques utiles. Une capacité globale de mitigation annoncée pour un réseau n'est pas une capacité dédiée à chaque contrat.

Une attaque exceptionnelle peut nécessiter une restriction temporaire de trafic ou de destination. La mesure doit rester nécessaire et proportionnée ; elle n'efface pas les engagements contractuels ni les recours applicables. La latence dépend également des réseaux d'accès et du chemin vers le backend.

4. Adresses et sortie

Les IP et ports sont attribués pour la durée du service et peuvent relever d'un opérateur tiers. Les conditions de changement, d'annonce BGP ou de portabilité sont celles expressément convenues ; aucune propriété ou portabilité universelle d'une adresse n'est promise.

À la fin du service, le client organise le changement de DNS ou d'adresse diffusée et retire les règles devenues inutiles. Les données de configuration exportables et la coopération de transition suivent les droits applicables.

Conditions particulières – Housing et connectivité

Prestations sur devis : colocation, accès fibre et interventions.

1. Devis indispensable

Ces conditions ne créent pas une offre standard. Le devis précise le site, les unités ou emplacement, puissance électrique, connectique, accès, assurance, interventions, délais et frais. Pour un accès fibre, il précise l'adresse de raccordement, l'éligibilité, la technologie FTTH, FTTO ou FON, le débit garanti ou maximal, les engagements de rétablissement, la durée et les conditions de résiliation.

2. Matériel du client

Le client reste propriétaire de son matériel et garantit qu'il peut le confier. Un inventaire et les modalités de remise, accès, intervention et restitution sont convenus. Les équipements doivent respecter les exigences de sécurité électrique, mécanique et thermique communiquées avant engagement.

Les interventions sur le matériel sont réalisées selon les instructions autorisées. Aucun droit général de vendre, détruire ou s'approprier le matériel du client n'est créé par un simple impayé. Les mesures de rétention ou recouvrement éventuelles suivent les conditions légales et contractuelles valables.

Pour organiser une remise ou un retrait de matériel, le client prend contact au préalable avec HG-Hosting. L'adresse du siège publiée est 2 Allée du Verger, 44170 Nozay, France ; sa publication ne vaut pas ouverture permanente au public ni autorisation d'accès sans rendez-vous au site technique.

3. Électricité et réseau

La puissance réservée, la méthode de mesure, les tolérances et les tarifs de dépassement sont convenus avant consommation. Une coupure de sécurité peut être nécessaire pour un risque matériel immédiat ; elle est limitée et expliquée. Un dépassement non documenté ne peut entraîner une facture arbitraire.

4. Raccordement et exploitation

Une étude d'éligibilité ou une carte publique n'est pas une confirmation définitive de raccordement. Les travaux, autorisations, accès à l'immeuble et dépendances à un opérateur tiers sont identifiés dans le devis. Les frais supplémentaires nécessitent une information et un accord préalables.

Pour une fibre noire, les équipements actifs et leur exploitation ne sont inclus que si le devis le prévoit. Pour un accès opéré, les caractéristiques de débit, disponibilité et assistance sont celles du contrat, sans assimiler systématiquement un débit maximal à un débit garanti.

5. Information propre aux communications électroniques

Lorsque l'offre relève des règles applicables aux services de communications électroniques, les informations précontractuelles, le récapitulatif contractuel, les règles de durée, de modification et de résiliation ainsi que les obligations d'accessibilité et de sécurité applicables sont fournies selon le statut du service et du client. Un devis générique ne remplace pas ces informations.

Les modalités de retrait, portabilité éventuelle, restitution du matériel et dépose sont fixées avant engagement. Les engagements d'un opérateur amont ne sont opposables au client que s'ils sont intégrés au contrat, sans exonérer HG-Hosting de ses propres obligations.

Conditions particulières – Bots Discord

Hébergement de vos bots, environnements d'exécution et essais.

1. Hébergement et ressources

Le service fournit un environnement d'hébergement pour le bot du client. La commande précise les ressources, le stockage, les langages ou environnements compatibles, les accès et les options. Les environnements Node.js, Python, Java ou .NET sont disponibles selon les choix proposés pour l'offre. L'hébergement ne comprend pas la création, la vente ni la fourniture d'un bot fonctionnel, sauf prestation expressément convenue.

Le client fournit son code, ses dépendances et les paramètres nécessaires au démarrage. Les accès au dépôt utilisés pour un déploiement doivent être autorisés et limités au nécessaire. Une compatibilité avec un langage n'implique pas la compatibilité avec toutes ses versions ou bibliothèques.

2. Identifiants, permissions et usages

Le client conserve la maîtrise du compte et de l'application Discord auxquels le bot est rattaché. Il protège les tokens, clés et secrets, évite leur publication dans un dépôt ou des journaux accessibles et les révoque s'ils sont compromis. Les permissions et accès aux données accordés au bot doivent être adaptés à son usage.

Le client respecte les règles de Discord et les droits des utilisateurs concernés. Le spam, les tentatives de vol de comptes ou de tokens, les attaques et les traitements illicites sont interdits par les CGU. HG-Hosting ne peut garantir le maintien d'une autorisation ou d'un accès décidé par une plateforme tierce.

3. Exploitation et assistance

HG-Hosting administre le socle d'hébergement dans le périmètre de l'offre. Le client maintient le code et les dépendances de son bot ; une erreur du programme, une limite d'API ou une indisponibilité de Discord peut empêcher son fonctionnement indépendamment de la disponibilité de l'hébergement. Les fonctions de redémarrage automatique ne corrigent pas une erreur applicative.

La réparation, le développement et l'optimisation du code ne sont inclus que si l'offre ou un devis les prévoit. Les sauvegardes et exports suivent les fonctions annoncées pour le service ; le client conserve une copie de son code et de ses données utiles.

4. Essai, rétractation et fin du service

L'essai Bot Discord de 48 heures suit les ressources et limites présentées avant sa souscription. Il ne devient pas automatiquement payant. À son expiration, l'hébergement peut être suspendu puis supprimé selon les informations communiquées ; le client exporte ses fichiers et données à conserver.

Les droits de rétractation, de garantie et de réversibilité prévus par les CGV et les documents correspondants restent applicables. La mise en route d'un bot ne constitue pas l'exécution complète d'un abonnement continu. À la fin du service, le client récupère ses données dans les délais applicables et révoque les accès devenus inutiles.

Conditions particulières – Serveurs vocaux

Hébergement de communautés vocales avec TeamSpeak ou Mumble.

1. Service et capacité

L'offre Voice Server héberge un serveur vocal TeamSpeak ou Mumble selon la configuration commandée. Les ressources, le stockage, le nombre de connexions ou slots, les ports, les accès et les fonctions incluses sont ceux indiqués avant la commande. Une estimation de capacité ne remplace pas une limite expressément convenue.

Les licences éventuellement nécessaires, leurs limites et leur inclusion ou non dans le prix sont précisées pour l'offre. Le client respecte les conditions de l'éditeur du logiciel et dispose des droits nécessaires lorsque la licence reste à sa charge.

2. Administration et utilisateurs

Le client configure ses salons, comptes, permissions et règles de modération. Il protège les accès d'administration et reste responsable de ses propres usages et contenus, dans le respect des responsabilités légales de chaque partie. Il ne doit pas utiliser le service pour harceler, diffuser des contenus illicites ou faciliter une attaque.

Si le client active une fonction d'enregistrement ou ajoute un outil enregistrant les communications, il vérifie sa licéité et informe les personnes concernées conformément aux règles applicables. La seule fourniture de l'hébergement ne vaut pas autorisation d'enregistrer les participants.

3. Réseau, maintenance et sauvegardes

La qualité audio dépend aussi du réseau des participants, de leur matériel, des réglages et du logiciel utilisé. La protection réseau agit dans le périmètre annoncé et ne garantit pas une latence identique pour tous les opérateurs. HG-Hosting intervient sur l'infrastructure et les composants administrés prévus par l'offre.

Le client conserve les configurations, permissions et données nécessaires à une restauration ou à une migration. Les fonctions de sauvegarde, les durées de conservation et les modalités d'assistance sont celles de l'offre ; une réinstallation peut remplacer les données et doit être préparée.

4. Durée et fin du service

La durée, le renouvellement et la résiliation suivent la commande et les CGV. Les droits de rétractation, de garantie et de récupération des données restent applicables. La mise à disposition d'un serveur vocal ne constitue pas l'exécution complète d'un abonnement continu.

Lors d'un départ, le client exporte les données récupérables, prépare les nouvelles adresses de connexion et informe ses utilisateurs. Les modalités de réversibilité s'appliquent selon les caractéristiques du service et les droits prévus par la loi.