

Réversibilité et récupération des données

HG-HOSTING — Hébergement & infrastructure

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

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

Identité du prestataire

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

2 Allée du Verger, 44170 Nozay, France.

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

hg-hosting.fr · client.hg-hosting.fr

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

Données personnelles : privacy@hg-hosting.fr

Version du document

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

SOMMAIRE

Accès direct aux articles

Cliquez sur un intitulé pour accéder à la section correspondante.

1. Champ
2. Demande et préparation
3. Données et formats
4. Récupération après transition
5. Frais

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.