

Conditions générales de FireStorm ISP GmbH

Version novembre 2026 (applicable aux contrats existants dès le 23 novembre 2026)

1. Les relations commerciales sont régies exclusivement par les présentes Conditions générales, la Politique d'hébergement ainsi que le Contrat de sous-traitance de données personnelles. Pour les noms de domaine s'appliquent en outre les conditions et / ou CG du ou des services d'enregistrement compétents pour l'extension de domaine concernée.
2. Toutes les offres sont sans engagement. La société FireStorm ISP se réserve le droit d'accepter ou de refuser une commande passée sur la base de l'offre.
 - 2.1. Les prix applicables sont ceux en vigueur à la date de la commande. Les prix s'entendent toujours hors frais de transport, d'emballage ou autres taxes. En règle générale, les prix sont indiqués en francs suisses; toute autre unité monétaire est mentionnée en conséquence. Les conditions de livraison sont régies par le formulaire séparé «Conditions de livraison». D'éventuelles modifications de prix sont communiquées suffisamment tôt, mais au moins 30 jours avant la facturation, à l'adresse e-mail enregistrée par le client.
3. Les nouveaux clients sont livrés contre paiement anticipé. La marchandise est réputée livrée dès l'envoi des données d'accès.
4. Les factures doivent être réglées dans la monnaie facturée, sans déduction, dans le délai de paiement. Le délai de paiement figure sur la facture (en règle générale 10 jours).
5. En cas de retard de paiement, FireStorm ISP se réserve le droit de mettre à la charge du client notamment les frais des procédures de rappel, d'encaissement et de poursuite. Un montant de CHF 10.00 est facturé par rappel émis. En cas de blocage d'un service, un montant de CHF 50.00 est perçu par compte, domaine ou produit. Les frais d'encaissement sont facturés selon le travail effectué, à raison de CHF 60.00 par quart d'heure entamé. Les frais de poursuite et de justice sont facturés selon le travail effectué (CHF 60.00 par quart d'heure entamé), majorés des émoluments perçus localement.
 - 5.1. En cas de retard de paiement, FireStorm ISP est en droit d'interrompre ou de bloquer les prestations. Les frais de reprise, les frais de réparation et l'indemnisation de la moins-value sont alors à la charge du client. Les paiements éventuellement déjà effectués sont intégralement imputés sur l'indemnité due. La société FireStorm ISP est en droit de facturer au client, dès la date d'échéance, un intérêt moratoire de 6 % par an ainsi que l'ensemble des démarches et frais d'encaissement.
 - 5.2. En cas de prestations bloquées ou interrompues, le client n'a aucun droit à l'exécution des prestations et reste tenu envers FireStorm ISP de régler dans les délais ses redevances périodiques échues. La relation contractuelle n'est pas résiliée par l'interruption ou le blocage des prestations.
 - 5.3. FireStorm ISP se réserve le droit de résilier la relation contractuelle avec effet immédiat en cas de retard de paiement, d'encaissement ou de décès.
 - 5.4. FireStorm ISP se réserve le droit de résilier le contrat si le client n'est pas joignable à l'adresse postale communiquée.
 - 5.5. Les données d'adresse communiquées sont affichées au client dans l'administration web (sous Données de base) et peuvent être contrôlées et modifiées en ligne par le client à tout moment. Si le client n'est pas joignable à l'adresse indiquée, en cas de décès, de liquidation ou d'ouverture d'une procédure de faillite, FireStorm est en droit de résilier le contrat avec effet immédiat. Dans ce cas, l'hébergement, les serveurs et

les noms de domaine sont bloqués et l'ensemble des données du client est supprimé de manière irrévocable au plus tôt 30 jours après la résiliation du contrat.

- 5.6. Les serveurs root appartenant au client doivent être retirés dans les 10 jours ouvrables suivant le blocage, faute de quoi le serveur est éliminé. Les redevances d'abonnement déjà payées ne sont pas remboursées.
- 5.7. FireStorm s'engage à être joignable à l'adresse postale publiée sur www.firestorm.ch. Si FireStorm n'est pas joignable à l'adresse postale indiquée, en cas de liquidation ou si une procédure de faillite a été ouverte contre FireStorm, le client est en droit de résilier le contrat avec effet immédiat.
- 5.8. Les frais de restauration de noms de domaine déjà supprimés s'élèvent à CHF 150.00 pour .com, .net, .org, .info et .biz et à CHF 450.00 pour les domaines .ch et .li. Sauf indication contraire, les frais de restauration d'un domaine supprimé correspondent toujours à dix fois la redevance annuelle.
6. Jusqu'au paiement intégral des biens livrés, la marchandise ou le produit qui en résulte (au prorata) demeure la propriété de la société FireStorm ISP.
7. La durée restante d'un domaine s'éteint lors du transfert vers un autre registraire / fournisseur. Les redevances de domaine déjà payées ne sont pas remboursées. Pour pouvoir bénéficier de la durée complète, le domaine doit rester enregistré auprès de FireStorm pendant toute la durée.
8. Résiliation par FireStorm
 - 8.1. FireStorm peut résilier le contrat en respectant le même délai que celui applicable au client, c'est-à-dire au moins 30 jours avant l'expiration de la durée contractuelle (Politique d'hébergement, article 9).
 - 8.2. Pour de justes motifs, FireStorm peut résilier le contrat avec effet immédiat et bloquer immédiatement les prestations, notamment en cas de retard de paiement ou d'encaissement, de violation des présentes CG, de la Politique d'hébergement ou du droit applicable, d'utilisation abusive des services (p. ex. spam, attaques contre des tiers, piratage), de mise en danger de l'infrastructure ou d'autres clients ainsi que sur ordre des autorités.
9. Les droits de propriété et les droits d'auteur sur l'ensemble des œuvres créées par la société FireStorm ISP restent en possession de la société FireStorm ISP. Les droits ne sont transférés à l'acquéreur que par un accord écrit portant sur l'achat des droits.
10. Notre pratique en matière de protection des données est conforme à la loi fédérale sur la protection des données (LPD) ainsi qu'au Règlement général sur la protection des données de l'Union européenne (RGPD).
 - 10.1. Les données personnelles du client ne sont collectées et utilisées que dans la mesure où elles sont nécessaires à la conclusion, à l'aménagement du contenu ou à la modification de la relation contractuelle. Le client s'engage à tenir ces données constamment à jour dans son espace d'administration en ligne.
 - 10.2. Nous utilisons l'adresse e-mail du client uniquement pour les courriers d'information relatifs aux commandes, pour les factures et, sauf opposition du client, pour le suivi de la clientèle ainsi que, si le client le souhaite, pour nos propres newsletters.
 - 10.3. Nous ne transmettons aucune donnée personnelle des clients à des tiers. Font exception les partenaires de services, dans la mesure où cela est nécessaire à la détermination de la rémunération et à la facturation au client.
 - 10.4. Le client dispose d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification, de blocage et d'effacement de ses données enregistrées. Lorsque des obligations légales ou

contractuelles de conservation ou d'autres motifs légaux s'opposent à un effacement, les données sont bloquées.

- 11.** Le lieu d'exécution de la garantie est toujours Tann. Les prestations de garantie couvrent la main-d'œuvre et les pièces de rechange. Outre les présentes dispositions, celles du fabricant s'appliquent. Si une réparation sous garantie doit être effectuée directement à votre domicile, le temps de déplacement du technicien (plus un tarif par km) est facturé dans tous les cas. La société FireStorm ISP est libérée de l'obligation de garantie dans les cas suivants:

 - 11.1. lorsque des dommages résultent d'un entretien insuffisant ou d'une utilisation incorrecte des machines et appareils;
 - 11.2. lorsque des modifications ou des réparations ont été effectuées par un tiers non autorisé par la société FireStorm ISP. La société FireStorm ISP n'assume aucune obligation de garantie allant au-delà de la garantie du fabricant concerné.
- 12.** FireStorm ne répond que des dommages causés intentionnellement ou par négligence grave. Toute responsabilité est exclue pour la négligence légère, pour les dommages indirects et consécutifs, le manque à gagner, les pertes de recettes et de chiffre d'affaires du client ou de ses clients, les économies non réalisées, la perte d'intérêts, les données perdues ainsi que pour les prétentions de tiers contre le client. Ceci s'applique également lorsque le client effectue des transactions commerciales au moyen des services de FireStorm, par exemple avec des boutiques en ligne, des systèmes de réservation ou des applications SaaS. FireStorm ne répond pas des événements de force majeure qui rendent considérablement plus difficile la prestation contractuelle de FireStorm ou qui entravent temporairement ou rendent impossible l'exécution conforme du contrat.

 - 12.1. FireStorm ISP ne répond pas du contenu, de l'exhaustivité, de l'exactitude, etc. des données transmises ou consultées ni des données accessibles par l'intermédiaire de FireStorm ISP.
 - 12.2. Aucune garantie n'est assumée pour le fonctionnement de l'ensemble des composants logiciels après la réception du serveur root ou du matériel par le client.
 - 12.3. Dans la mesure permise par la loi, la responsabilité totale de FireStorm découlant du contrat ou en lien avec celui-ci est limitée, par année civile, au total à six fois la redevance mensuelle du produit concerné, indépendamment du nombre de sinistres. Les notes de crédit déjà accordées selon le chiffre 17.2 sont imputées.
 - 12.4. Dans la mesure permise par la loi, FireStorm ne répond pas des dommages causés par des attaques illicites de tiers, par exemple le piratage, les attaques DDoS ou les logiciels malveillants.
 - 12.5. Si le client dépend d'une haute disponibilité pour son activité commerciale, il est lui-même responsable d'une redondance suffisante, de ses propres sauvegardes de données et d'une assurance contre les pertes d'exploitation.
- 13.** Le client doit communiquer sans délai à FireStorm ISP tout changement d'adresse (adresse postale, numéro de téléphone et en particulier adresses e-mail).

 - 13.1. En cas de données d'adresse erronées, non actuelles ou incomplètes, FireStorm ISP est en droit de mettre à la charge du client les frais de recherche.
- 14.** Tout transfert de l'appareil à un tiers, à quelque titre que ce soit (revente, location, etc.), n'est pas autorisé jusqu'au paiement intégral du prix d'achat.
- 15.** a) Dans la mesure où cela figure dans la description du produit, FireStorm effectue des sauvegardes régulières. Celles-ci sont effectuées sans garantie quant à leur exhaustivité et à leur restaurabilité. La responsabilité de la sauvegarde de ses données incombe au client. Toute responsabilité pour les pertes de données est exclue dans le cadre du chiffre 12. Les serveurs

dédiés ne disposent d'aucune fonction de sauvegarde ; le client est seul responsable de la sauvegarde de leurs données.

b) L'assurance incombe au client. Qu'il s'agisse de logiciels ou de matériel, le client doit veiller à assurer suffisamment son matériel ou ses logiciels.

16.

a) Le service de domaine Whois Privacy est mis à la disposition du client. Lorsque le service est activé pour un domaine, aucune information personnelle du client n'est publiée dans les registres WHOIS publics.

b) Pour des raisons de protection des données, l'inscription Whois Privacy est enregistrée dans le WHOIS en tant que représentant du titulaire et agit dans l'intérêt du client.

c) Le client demeure propriétaire du domaine avec tous les droits et obligations. Toutes les éventuelles prétentions juridiques doivent être supportées par le client.

d) Les données d'adresse du client ne sont communiquées que sur demande écrite de tiers ou d'autorités.

Adresse Whois Privacy pour .ch et .li: WHOIS Privacy Protection by FireStorm,
Kirchenrainstrasse 27, 8632 Tann

17.

FireStorm garantit une disponibilité de 99,9 % par mois civil, mesurée par produit.

17.1. FireStorm ne répond pas des pertes de recettes (voir chiffre 12).

17.2. Si la disponibilité garantie n'est pas atteinte au cours d'un mois civil, le client reçoit, pour chaque jour d'indisponibilité entamé, une note de crédit correspondant à 1/30 de la redevance mensuelle du produit concerné. Ne sont pas considérés comme temps d'indisponibilité: les travaux de maintenance annoncés; les mises à jour de sécurité urgentes et les maintenances d'urgence; les interruptions ou restrictions pendant les sauvegardes de données (backups) et les restaurations; la force majeure; les attaques de tiers telles que les attaques DDoS; les mesures de protection en cas de failles de sécurité selon les chiffres 17.6 et 17.7; les perturbations en dehors du réseau de FireStorm; ainsi que les perturbations dont la cause se situe chez le client ou au sein de ses systèmes (p. ex. ses propres logiciels, sa configuration ou des mises à jour sur son serveur). En cas de pannes partielles, la note de crédit est réduite au prorata. Le temps d'indisponibilité ne commence à courir qu'à partir de l'annonce du client. Une annonce faite auprès du service de dépannage (téléphone) est réputée reçue 24 heures sur 24; les annonces par ticket ou par e-mail en dehors des heures de support sont réputées reçues dès le début des heures de support suivantes. Le client demande la note de crédit par ticket au plus tard 40 jours après la première survenance. Les notes de crédit sont portées à l'avoir du client ou, sur demande, virées. La note de crédit est la seule conséquence d'une disponibilité inférieure à celle garantie; toute prétention plus étendue, en particulier en dommages-intérêts, est exclue dans la mesure permise par la loi.

17.3. Si une panne imputable à FireStorm dure plus de 10 jours, le client peut résilier le contrat pour le produit concerné avec effet immédiat et exiger le remboursement au prorata des redevances payées d'avance pour la durée restante (pro rata temporis). La demande doit parvenir à FireStorm au plus tard 40 jours après la première survenance de la panne.

17.4. FireStorm ne prend en charge aucuns frais ni réparations de tiers. Le client doit mandater directement FireStorm pour toutes ses affaires. Les frais éventuels sont à la charge du client.

17.5. FireStorm peut adapter les prestations à tout moment. Cela est notamment nécessaire lorsqu'une prestation doit être remplacée ou ne peut plus être proposée, par exemple lorsque le fabricant ou le fournisseur de composants ne prend plus en charge ou ne

développe plus l'application ou le service, ou lorsque la sécurité du serveur ne peut plus être garantie. FireStorm s'efforce de proposer un remplacement équivalent (par exemple de nouvelles versions) ou de supprimer entièrement la prestation partielle, comme par exemple pour les versions PHP obsolètes, qui sont remplacées par de nouvelles versions PHP. En cas de problème, le client doit en informer FireStorm immédiatement, mais au plus tard après 3 jours, par ticket. Les éventuels dommages, adaptations, frais de tiers ou réparations sont à la charge du client. Tout remboursement des prestations payées est exclu tant que le produit présente pour l'essentiel les mêmes caractéristiques que le produit initial; dans le cas contraire, le client a droit à des remboursements de la redevance mensuelle au prorata (pro rata temporis). La demande de remboursement doit être déposée par ticket ou par écrit et doit parvenir à FireStorm au plus tard 40 jours après la première survenance de la perturbation. Le chiffre 17.2 s'applique aux pannes.

- 17.6. Si une faille de sécurité est connue dans un logiciel que FireStorm utilise pour ses services (p. ex. PHP, serveur web, serveur de messagerie, bases de données, système d'exploitation ou interface d'administration), FireStorm peut prendre des mesures de protection immédiatement et sans préavis. Il s'agit notamment du blocage ou de la limitation de certaines fonctions (p. ex. téléversement de fichiers, fonctions PHP, interfaces), de la désactivation des versions ou services concernés ainsi que de l'installation de mises à jour d'urgence. Cela vaut également lorsque des sites web, applications ou services du client ne fonctionnent plus en tout ou en partie de ce fait. Les mesures sont maintenues jusqu'à ce que le fabricant fournisse un correctif et que celui-ci soit installé, ou jusqu'à ce que le danger soit écarté d'une autre manière. Si le fabricant ne fournit pas de correctif, le chiffre 17.5 s'applique. De telles interruptions et restrictions ne sont pas considérées comme temps d'indisponibilité au sens du chiffre 17.2. Elles ne donnent droit à aucune note de crédit, réduction de prix, remboursement ni dommages-intérêts. Pour les vServers, serveurs root et serveurs dédiés, le client est seul responsable des logiciels installés sur son serveur. En cas de danger aigu, FireStorm peut restreindre le serveur au niveau du réseau ou le déconnecter du réseau.
- 17.7. Si le client utilise des versions de logiciels pour lesquelles le fabricant ne fournit plus de mises à jour de sécurité (p. ex. des versions PHP obsolètes), il le fait à ses propres risques. FireStorm peut à tout moment limiter des fonctions, activer des mesures de protection supplémentaires ou désactiver ces versions. Le client n'a aucun droit à la poursuite de leur exploitation, même à sa propre demande. Les dommages résultant de l'utilisation de versions obsolètes sont à la charge du client, en particulier lorsque des sites web sont compromis. FireStorm n'effectue des nettoyages que sur mandat et les facture au tarif horaire en vigueur.
18. Serverhousing: pour les produits de serverhousing, le client doit s'assurer que son propre matériel ne peut provoquer aucun incendie dans le centre de données. Le bois, le polystyrène ou d'autres matériaux inflammables ne doivent pas être introduits dans le centre de données.
 - 18.1. L'assurance du matériel du client et les dommages qui en résultent incombent au client.
 - 18.2. Les demandes de dommages-intérêts sont prises en charge dans la mesure où notre assurance conclue les prend en charge (au prorata, pro rata temporis). Sur demande, FireStorm permet au client de consulter la police d'assurance.
 - 18.3. Le client veille à disposer en tout temps, enregistrée localement chez lui, d'une sauvegarde fonctionnelle et à jour de l'ensemble de son système.
19. Les CG actuelles et en vigueur sont publiées sur www.firestorm.ch. Si le client souhaite être informé activement des modifications des CG, il peut le communiquer à FireStorm par e-mail

ou par lettre; à défaut, le client peut à tout moment s'informer sur le site web ou demander les CG actuellement en vigueur.

- 20.** Le client reconnaît et accepte la Politique d'hébergement ainsi que le Contrat de sous-traitance de données personnelles (CST).
- 21.** Le for pour tout litige découlant du présent contrat est Hinwil.
- 22.** Si une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions générales devaient s'avérer nulles ou invalides, les autres dispositions n'en sont pas affectées; celles-ci demeurent inchangées et conservent leur validité. La ou les dispositions nulles doivent être remplacées par des dispositions licites dont l'effet économique est aussi équivalent que possible.

Politique d'hébergement

Annexe aux CG, Tann, octobre 2026

Article 1

FireStorm ISP met à la disposition du client un espace de stockage déterminé sur l'un de ses serveurs Internet, pour un usage privé ou commercial. Le client peut, au moyen de cet espace de stockage, proposer, recevoir, envoyer et traiter des informations. Il peut à cet effet utiliser tous les services Internet mis à sa disposition (WWW, e-mail, FTP, etc.).

Article 2

Est exclue de ce droit toute utilisation d'informations de la nature suivante: matériel textuel, photographique, cinématographique ou audio pornographique, en particulier la pornographie dure, la pédopornographie, la zoophilie, etc. Le matériel protégé par le droit d'auteur ou non acquis légalement, tel que p. ex. les copies pirates de logiciels, les copies de musique, les copies de films, les copies MP3, etc. Les informations et données à contenu offensant ou blessant, qui contiennent de l'incitation à la haine ou des idées racistes, fascistes ou autrement extrémistes, ou qui font craindre une mise en danger morale, en particulier des mineurs. Tout ce qui incite à glorifier la violence ou sert à enfreindre les lois en vigueur. Les liens vers des pages contenant le matériel mentionné ci-dessus ainsi que l'envoi d'e-mails en masse et de SPAM (en font partie notamment les messages e-mail contenant un message publicitaire ainsi que tous les messages e-mail générés automatiquement, l'envoi d'e-mails à plus de 50 destinataires, etc.). Les travaux nécessaires au blocage ou au blocage partiel du site web et/ou du compte client sont facturés au tarif horaire en vigueur figurant sur le site web et s'élèvent au minimum à CHF 50.00.

Article 3

FireStorm ne communique des informations relatives au compte client et aux contenus qui y sont liés que s'il existe une obligation légale ou un ordre d'une autorité suisse compétente ou d'un tribunal. Dans la mesure permise par la loi, FireStorm en informe préalablement le client.

Article 4

Pour l'hébergement web (serveurs partagés), le client peut traiter ses informations enregistrées sur le serveur. Il a à cet effet le droit de solliciter les CPU du serveur dans une mesure raisonnable (politique d'utilisation équitable). Il doit tenir compte des performances du système et effectuer les calculs / charges importants entre 24 h et 6 h (cela inclut également l'envoi d'e-mails en masse). FireStorm se réserve le droit de bloquer immédiatement les comptes clients qui sollicitent le CPU à plus de 50 % pendant plus de 5 minutes. Les frais du blocage sont mis à la charge du client. Selon les capacités disponibles, FireStorm offre la possibilité de mettre à la disposition du client une plage horaire pendant la nuit pour les charges de longue durée. Pour les vServer, les serveurs root et les serveurs dédiés, les ressources attribuées sont à la disposition du client sans restriction.

Article 5

Le compte FTP mis à disposition par FireStorm ISP sert exclusivement au transfert de données mises à jour dans le propre répertoire de la page d'accueil.

Article 6

6.1 Le client s'engage à ne pas utiliser les ressources mises à disposition par FireStorm ISP pour les actes suivants:

- l'intrusion non autorisée dans des systèmes informatiques de tiers (piratage)
- l'exploitation d'un serveur proxy ainsi que de programmes similaires
- l'entrave à des systèmes informatiques de tiers par l'envoi / le transfert de flux de données et/ou d'e-mails (spam / mail bombing)

- l'envoi d'e-mails à des tiers à des fins publicitaires, à moins qu'il ne puisse admettre que le destinataire y porte un intérêt (p. ex. sur demande ou en raison d'une relation commerciale antérieure)
- la falsification d'adresses IP, d'en-têtes de mails et de news ainsi que la propagation de virus
- l'exploitation de serveurs et services IRC, de ce que l'on appelle des bouncers et des BOTS. Les ports 6660 à 6670, 7000, 7001 et 9600 sont bloqués sur le réseau. FireStorm ISP se réserve le droit de bloquer d'autres ports.
- l'exploitation de serveurs de streaming (transmission de chaînes ou de canaux de télévision ou de radio)
- l'exploitation de services proxy

Si le client enfreint une ou plusieurs des obligations mentionnées, FireStorm ISP est en droit d'interrompre immédiatement toutes les prestations. Les prétentions en dommages-intérêts demeurent expressément réservées.

6.2 Le client doit être titulaire des droits d'utilisation des contenus concernés. En outre, le client peut être invité à tout moment à transmettre à FireStorm ISP GmbH, dans un délai de 24 heures, une confirmation écrite des droits d'utilisation.

Article 7

FireStorm s'efforce de mettre le service à disposition avec le moins d'interruptions possible. Le chiffre 17 des CG s'applique à la disponibilité et aux notes de crédit. Les prestations comprises dans le forfait peuvent changer pour des raisons techniques ou économiques. Si une fonction ou une prestation ne devait plus être proposée à l'avenir (comme par exemple les versions PHP obsolètes), FireStorm s'efforcera de fournir un remplacement (par exemple au moyen de nouvelles versions PHP). Si cela ne devait plus être possible pour des raisons techniques ou économiques, la fonction est supprimée sans remplacement et sans réduction de prix.

Article 7b

Pour l'hébergement web et les services e-mail, le client autorise FireStorm à lire, modifier, renommer ou supprimer des données ainsi qu'à bloquer les adresses IP de la partie distante, dans la mesure où cela est nécessaire à la sécurité et à la stabilité des systèmes. Cela peut se faire de manière automatisée ou manuelle. En font partie notamment la suppression ou la modification:

- des e-mails SPAM
- des fichiers et données infectés
- des données de journalisation
- des paramètres du serveur
- des fonctions du serveur (telles que les versions PHP obsolètes, etc.)

ainsi que le blocage d'adresses IP en cas:

- de tentatives de connexion erronées répétées
- d'envoi de messages SPAM
- d'attaques et de tentatives d'attaque
- de balayage de ports (port scanning) et de déclenchement du pare-feu ainsi que du WAF

Ces listes ne sont pas exhaustives. FireStorm n'accède pas aux données se trouvant à l'intérieur des vServer, des serveurs root et des serveurs dédiés. Les mesures de protection côté réseau telles que le pare-feu, le WAF, la protection DDoS et le blocage d'adresses IP attaquantes demeurent réservées.

Article 8

FireStorm reçoit les annonces de perturbations 24 heures sur 24 par l'intermédiaire du service de dépannage. Le client annonce sans délai toute panne ou perturbation par ticket. Selon leur complexité,

la résolution de certains problèmes peut prendre un temps prolongé. Le chiffre 17.2 des CG s'applique aux notes de crédit.

Article 9

9.1 Les frais sont débités d'avance au client pour la durée qu'il a choisie (mensuellement jusqu'à 10 ans au maximum). À son échéance, le contrat est renouvelé automatiquement pour la durée choisie, à moins qu'il ne soit résilié au moins 30 jours avant l'échéance. Ceci s'applique à tous les produits. La résiliation s'effectue au moyen de l'assistant de résiliation dans l'espace client, par écrit par courrier postal muni d'une signature ou par e-mail muni d'une signature électronique qualifiée.

9.2 Les modifications de prix des abonnements ne peuvent être appliquées qu'à la fin de la durée contractuelle en cours de l'abonnement. D'éventuelles modifications de la part de FireStorm sont communiquées suffisamment tôt (au moins 30 jours avant le renouvellement) par le canal de correspondance défini par le client (par e-mail ou par courrier postal).

9.3 Si des fabricants ou des fournisseurs augmentent leurs prix pour des licences ou des prestations faisant partie du produit (p. ex. Microsoft, Plesk), FireStorm peut répercuter l'augmentation moyennant un préavis de 30 jours, également en cours de durée contractuelle. Dans ce cas, le client peut résilier le produit concerné pour la date de l'augmentation.

9.4 Une fois la résiliation effectuée, FireStorm ISP envoie une confirmation de résiliation à l'adresse e-mail de contact enregistrée auprès de FireStorm ISP.

Article 10

Dans le cadre du chiffre 12 des CG, FireStorm ne répond pas des pertes de données ni des retards des services (vitesse de transmission des données, affichage des pages, temps de réponse du support, requêtes au serveur, etc.).

Article 11

Le client doit annoncer sans délai par ticket les défauts constatés. Le chiffre 17 des CG s'applique aux pannes et aux notes de crédit.

Article 12

La Politique d'hébergement de FireStorm ISP peut être adaptée par FireStorm. Les modifications sont publiées sur la page d'accueil de FireStorm ISP. Les modifications importantes en défaveur du client sont annoncées par e-mail au moins 30 jours à l'avance.

Article 13

Si une ou plusieurs dispositions de la présente Politique d'hébergement devaient s'avérer nulles ou invalides, les autres dispositions n'en sont pas affectées; celles-ci demeurent inchangées et conservent leur validité. La ou les dispositions nulles doivent être remplacées par des dispositions licites dont l'effet économique est aussi équivalent que possible.