

# Analyse d'un contrat de service

## Sommaire

<b>Présentation du contrat .....</b>	<b>3</b>
Nature et parties prenantes .....	3
Hiérarchie des documents contractuels .....	3
<b>Objet et périmètre des services .....</b>	<b>3</b>
Concepts clés : Régions et Zones de disponibilité .....	3
Propriété intellectuelle et droits d'utilisation .....	4
<b>Engagements et niveaux de service (SLA) .....</b>	<b>4</b>
Nature des obligations d'OVHcloud .....	4
Crédits de service .....	4
Cas d'exclusion des crédits .....	4
<b>Obligations et responsabilités du client .....</b>	<b>5</b>
Usage conforme des services .....	5
Gestion des contenus .....	5
Sauvegarde et plan de continuité .....	5
<b>Conditions financières .....</b>	<b>5</b>
Tarification et facturation .....	5
Défaut de paiement .....	5
<b>Durée, renouvellement et résiliation .....</b>	<b>6</b>
Durée et renouvellement .....	6
Résiliation pour manquement .....	6
Droit de rétractation (consommateurs) .....	6
<b>Régime de responsabilité .....</b>	<b>6</b>
Limitations de responsabilité d'OVHcloud .....	6
Exclusions de responsabilité .....	7
Garanties apportées par le client .....	7
<b>Sécurité et protection .....</b>	<b>7</b>
Protection anti-DDoS (Mitigation) .....	7
Confidentialité .....	7
<b>Support technique .....</b>	<b>7</b>
<b>Dispositions générales notables .....</b>	<b>8</b>
<b>Bilan .....</b>	<b>8</b>

## Présentation du contrat

Le contrat analysé est constitué des Conditions Générales de Services (CGS) d'OVHcloud, dans leur version du 17 janvier 2025. Ce document est accessible depuis l'Espace Client OVHcloud. Le contrat est consultable à l'adresse suivante : <https://www.mathys-demon.fr/wp-content/uploads/2026/04/Contrat-de-service-OVHcloud.pdf>.

### Nature et parties prenantes

Ce contrat lie OVH SAS, société par actions simplifiée au capital de 10 174 560 euros, dont le siège social est situé 2 rue Kellermann, 59100 Roubaix, France (inscrite au RCS de Lille Métropole sous le numéro B 424 761 419), et toute personne physique ou morale souscrivant à ses services. Il s'agit d'un contrat d'adhésion : le client accepte l'intégralité des conditions en utilisant ou en commandant les services. Il ne s'agit pas d'un contrat négocié individuellement.

Je relève que les CGS s'adressent aussi bien aux professionnels qu'aux consommateurs, avec des dispositions spécifiques pour ces derniers (droit de rétractation, médiation, délais de résiliation allongés).

### Hiérarchie des documents contractuels

Le contrat n'est pas un document unique : il se compose de plusieurs éléments listés par ordre de priorité décroissant. En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut. L'ordre est le suivant : les Conditions Particulières de Service (CP), l'Annexe « Traitement de données à caractère personnel », les CGS elles-mêmes, les Conditions de Produits Tiers, les Commandes, puis les informations communiquées au client lors de la commande. Cette hiérarchie est importante car les SLA, les caractéristiques techniques précises et les tarifs sont souvent définis dans les CP et non dans les CGS.

## Objet et périmètre des services

L'objet principal des CGS est de définir les conditions de mise à disposition et d'utilisation des services cloud proposés par OVHcloud : hébergement, infrastructure, stockage, réseau, etc. Les services sont fournis depuis des centres de données répartis en différentes régions dans le monde (Europe, États-Unis, Canada, Asie-Pacifique), toutes interconnectées au réseau backbone OVHcloud.

### Concepts clés : Régions et Zones de disponibilité

Je note l'introduction de définitions précises pour les notions de Région et de Zone de disponibilité (AZ). Une Région 1-AZ dispose d'une zone de disponibilité mondiale avec redondance électrique et réseau en conception 2N+1. Une Région 3-AZ dispose de trois zones totalement indépendantes, permettant de concevoir des applications multizones avec

une très faible latence entre les AZ. Ces concepts sont essentiels pour comprendre les niveaux de résilience offerts.

### Propriété intellectuelle et droits d'utilisation

Les services et les éléments OVHcloud (logiciels, documentation, infrastructure) restent la propriété exclusive d'OVHcloud. Le client obtient uniquement un droit d'utilisation non exclusif, limité à la durée de souscription et aux seuls besoins de son activité. Le client ne peut pas décompiler les logiciels, les installer sur d'autres infrastructures, ni utiliser les résultats des services d'intelligence artificielle pour créer une solution concurrente. Ce cadre est classique pour un fournisseur cloud, mais je note que la restriction sur l'IA est un ajout significatif.

## **Engagements et niveaux de service (SLA)**

### Nature des obligations d'OVHcloud

OVHcloud est soumise à une obligation générale de moyens : elle s'engage à apporter le soin et la diligence nécessaires à la fourniture des services. Cependant, concernant les SLA, OVHcloud est soumise à une obligation de résultat. C'est une distinction juridique importante : en cas de non-respect d'un SLA, la faute d'OVHcloud est présumée sans que le client ait besoin de la prouver.

### Crédits de service

Lorsqu'un SLA n'est pas atteint, le client peut bénéficier de crédits de service, dont le détail est défini dans les CP de chaque service. Pour en bénéficier, le client doit déclarer l'incident, collaborer au diagnostic, rester disponible, et formuler sa demande dans les 30 jours suivant la constatation de l'incident. Je note que ces crédits ne sont jamais remboursables en numéraire, et que leur montant cumulé mensuel ne peut pas dépasser le prix mensuel des services affectés. De plus, les crédits de service constituent une indemnisation forfaitaire : le client renonce à toute autre réclamation liée au non-respect des SLA.

### Cas d'exclusion des crédits

Le client ne peut pas prétendre aux crédits de service lorsque le manquement résulte de cas de force majeure, d'un fait de tiers, d'un problème de connexion internet, d'un manquement du client à ses propres obligations, d'une mauvaise utilisation des services, d'une maintenance planifiée, d'une suspension légitime des services par OVHcloud, ou d'un piratage informatique. Cette liste d'exclusions est large et transfère une part significative du risque vers le client.

## **Obligations et responsabilités du client**

### Usage conforme des services

Le client doit utiliser les services conformément au contrat et aux lois applicables, dans le respect des limitations techniques fixées par OVHcloud. Le contrat interdit explicitement plusieurs usages : le minage de crypto-monnaie, les attaques par déni de service, les bots de jeux vidéo, les échanges de trafic (Hitleap, Jingling), le Black Hat SEO, l'envoi de SPAM, et les tentatives d'intrusion sans accord écrit préalable. Par exception, les mécanismes de Proof of Stake sont autorisés sous conditions.

### Gestion des contenus

Les contenus hébergés restent la propriété du client. OVHcloud n'exerce aucun contrôle a priori et n'intervient pas dans leur gestion. Le client est seul responsable de la licéité de ses contenus, de leur sauvegarde, de leur chiffrement et de leur récupération avant l'expiration du service. Ce point est fondamental : OVHcloud ne fournit pas de moyen spécifique pour récupérer les contenus après la fin d'un service. La suppression des contenus est automatique et irréversible à la fin du service.

### Sauvegarde et plan de continuité

Je constate que le contrat insiste fortement sur la responsabilité du client en matière de sauvegarde. Le client doit mettre en place des sauvegardes sur des supports physiques distincts et géographiquement distants, en dehors des services OVHcloud. Il est également responsable du chiffrement de ses données et de la mise en place d'un plan de continuité et de reprise d'activité. La souscription à un service de sauvegarde OVHcloud n'exonère pas le client de cette responsabilité.

## **Conditions financières**

### Tarifification et facturation

Les prix sont ceux affichés sur le site internet au moment de la commande, en euros et généralement hors taxes pour les professionnels. La facturation varie selon le service : mensuelle, annuelle, à la commande ou à terme échu. OVHcloud peut modifier les prix à tout moment pour les nouvelles commandes. Pour les services en cours sans période d'engagement, le client est prévenu au moins 30 jours avant, avec possibilité de résilier sans pénalité dans ce délai (4 mois pour les consommateurs).

### Défaut de paiement

En cas de retard de paiement de plus de 4 jours calendaires après notification, OVHcloud peut exiger l'intégralité des sommes restant dues, suspendre tous les services (y compris

ceux déjà réglés), refuser toute nouvelle commande, et résilier le contrat de plein droit par courriel. Des pénalités de retard s'appliquent à un taux de trois fois le taux d'intérêt légal, plus une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement pour les professionnels. Ce régime est sévère mais conforme aux pratiques du secteur.

## **Durée, renouvellement et résiliation**

### Durée et renouvellement

Le contrat reste en vigueur tant que le client utilise des services. La durée initiale est précisée dans chaque commande et peut inclure une période d'engagement ferme. Le renouvellement se fait soit par Auto-renew (activé par défaut pour certains services), soit sur paiement préalable. Pour l'Auto-renew, le client doit désactiver la fonction avant le 19 du mois à 23h00 (heure de Paris) pour un cycle mensuel, ou avant le 19 du mois précédant la date de renouvellement pour les autres cycles.

### Résiliation pour manquement

En cas de manquement non corrigé dans les 7 jours suivant réception d'une lettre recommandée, l'autre partie peut résilier les services affectés. Toutefois, en cas d'utilisation malveillante, illicite ou frauduleuse, OVHcloud peut résilier immédiatement par courriel, sans mise en demeure préalable. Je note également qu'en cas d'inexécution par OVHcloud, le client ne peut pas demander de réduction de prix ni d'exécution forcée en nature au titre des articles 1217 et suivants du Code civil, ce qui constitue une limitation importante des recours du client.

### Droit de rétractation (consommateurs)

Le consommateur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter du lendemain de sa commande, exerçable depuis son espace client ou par courrier recommandé. Le remboursement est proratisé en fonction du nombre de jours d'utilisation. Ce droit ne s'applique pas aux services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation ni aux services personnalisés.

## **Régime de responsabilité**

### Limitations de responsabilité d'OVHcloud

La responsabilité d'OVHcloud ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée causant un préjudice direct, à l'exclusion de tout préjudice indirect. En l'absence de SLA, la responsabilité totale cumulée d'OVHcloud par période de 12 mois et par commande est plafonnée au montant des sommes payées par le client au cours des 6 mois précédents. Cette limitation ne s'applique pas en cas de décès, de dommages corporels, de fraude ou de faute lourde ou dolosive.

## Exclusions de responsabilité

La liste des exclusions est étendue : OVHcloud n'est pas responsable des actes de tiers, des dommages indirects (pertes de bénéfices, d'exploitation, atteinte à l'image), de la perte ou altération des contenus, des contenus illicites, de la perte des moyens d'authentification, de l'utilisation non conforme des services, de l'inadéquation des services aux besoins du client, des incidents de sécurité liés à Internet, et des suspensions légitimes des services.

## Garanties apportées par le client

Le client garantit OVHcloud contre toute réclamation ou action de tiers résultant de l'utilisation de contenus illicites, d'une utilisation frauduleuse, d'une violation de droits de propriété intellectuelle, ou de l'inadéquation des services à ses besoins. Le client doit indemniser OVHcloud de tous les préjudices résultant de ces situations, y compris les frais de justice. Cette clause de garantie est particulièrement protectrice pour OVHcloud.

## Sécurité et protection

### Protection anti-DDoS (Mitigation)

OVHcloud fournit une fonctionnalité logicielle de protection contre les attaques DoS et DDoS pour les services de type Infrastructure. Le système surveille le trafic entrant et bloque le trafic jugé illégitime en amont des services. Cette protection est toutefois partielle : elle ne couvre pas d'autres types d'attaques (injection SQL, Bruteforce, exploitation de failles), elle n'est activée que si l'attaque est détectée (ce qui n'est pas garanti), et elle ne garantit ni l'absence d'impact ni l'accessibilité des services. En cas d'attaque menaçant l'intégrité des infrastructures d'OVHcloud, le renforcement des mesures peut lui-même dégrader les services du client.

### Confidentialité

Les deux parties s'engagent à préserver la confidentialité des informations échangées dans le cadre du contrat. Cet engagement est valable pendant toute la durée du contrat et pendant deux ans après sa fin. Les exceptions classiques s'appliquent : informations déjà connues, tombées dans le domaine public, communiquées par un tiers légitime, ou dont la divulgation est exigée par une autorité compétente.

## Support technique

Le support est inclus dans le prix des services et est fourni en français, en heures ouvrées. Les produits tiers ne sont pas pris en charge. La surveillance des infrastructures fonctionne en 365/24/7. En cas de dysfonctionnement, le client doit d'abord effectuer les tests techniques préconisés, puis déclarer l'incident au support. Le client autorise expressément

OVHcloud à se connecter à ses services pour traiter les incidents. OVHcloud ne donne aucune garantie de temps d'intervention ni de résolution dans le cadre du support standard. Des niveaux de support supérieurs sont disponibles en option payante.

## **Dispositions générales notables**

Le contrat est régi par le droit français. En cas de litige entre professionnels, le Tribunal de Commerce de Lille Métropole est compétent. Le client dispose d'un délai de forclusion de deux ans à compter de la survenance ou de la découverte du dommage pour engager une action contre OVHcloud. OVHcloud peut modifier le contrat à tout moment, avec un préavis de 30 jours pour les services en cours. Le client peut résilier dans les 30 jours (4 mois pour les consommateurs) si les nouvelles conditions lui sont défavorables. OVHcloud est autorisée à se prévaloir de la relation commerciale avec le client et à utiliser ses marques et logos à des fins de communication.

Je note également que le client s'engage à respecter les sanctions internationales et la réglementation en matière de contrôle des exportations, sous peine de résiliation immédiate du contrat par OVHcloud.

## **Bilan**

Les Conditions Générales de Services d'OVHcloud constituent un contrat complet et structuré, couvrant l'ensemble des aspects liés à la fourniture de services cloud. Le document est relativement équilibré dans sa rédaction, bien que certaines clauses soient nettement favorables au prestataire.

Parmi les points positifs, je retiens la clarté des définitions, la distinction explicite entre obligation de moyens et obligation de résultat pour les SLA, la transparence sur les cas d'exclusion de responsabilité, et les dispositions spécifiques pour les consommateurs (droit de rétractation, délais allongés, médiation).

Parmi les points de vigilance, je note que les crédits de service sont la seule indemnisation possible en cas de non-respect des SLA, que la responsabilité d'OVHcloud est plafonnée à six mois de facturation, que le client ne peut pas demander d'exécution forcée en nature, et que la responsabilité de la sauvegarde et de la continuité d'activité repose entièrement sur le client. De plus, OVHcloud peut modifier le contrat unilatéralement avec un préavis de 30 jours.

En synthèse, ce contrat est représentatif des CGS des grands fournisseurs cloud. Il convient au client de bien lire les Conditions Particulières de chaque service souscrit, car ce sont elles qui définissent les SLA précis, les tarifs et les caractéristiques techniques détaillées.