

Conditions générales d'utilisation

V-Zone Cloud — Hébergement, VPS, domaines, Mail Pro, revendeur



Version CGU-2026.08 | Mise à jour 18 août 2026 | Édition PDF : 30/08/2026 15:30

Le cadre contractuel de V-Zone Cloud : hébergement web, VPS, domaines, messagerie professionnelle, revendeur et services associés. Lisez-les avant toute commande.

1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) régissent l'accès et l'usage de la plateforme **vzone.cloud** et des services fournis par **V-Zone Cloud** (ci-après « V-Zone Cloud »), prestataire d'infrastructure cloud opérant principalement depuis la République Démocratique du Congo, à destination de clients en Afrique et dans le monde.

Elles s'appliquent à toute création de compte, commande, paiement, renouvellement ou utilisation d'un service : hébergement web cPanel, Mail Pro, revendeur WHM, VPS / serveurs, noms de domaine, hébergement radio, logiciels et prestations associées.

2. Définitions

- **Client** : personne physique majeure ou personne morale titulaire d'un compte.
- **Espace client** : interface sécurisée de gestion des services, factures, domaines, VPS et notifications.
- **Service** : toute prestation souscrite (hébergement, VPS, domaine, Mail Pro, revendeur, logiciel, etc.).
- **Échéance** : date d'expiration du service ou date d'exigibilité d'une facture.
- **Contenu Client** : sites, fichiers, e-mails, bases de données, configurations et données déposées par le Client.

3. Acceptation

La création d'un compte, la validation d'une commande ou le paiement d'une facture emportent acceptation pleine et entière des présentes CGU. Le Client certifie l'exactitude des informations fournies (identité, e-mail, téléphone, données de domaine) et s'engage à les tenir à jour.

V-Zone Cloud peut refuser, suspendre ou clôturer un compte en cas d'informations inexactes, d'usurpation d'identité ou de non-respect des présentes.

4. Compte client et sécurité

Le Client est responsable de la confidentialité de ses identifiants (mot de passe, codes 2FA, accès Google le cas échéant) et de toutes les actions réalisées depuis son compte.

- Un mot de passe unique et robuste est obligatoire ; l'authentification à deux facteurs (2FA) est fortement recommandée.
- La connexion via un compte Google lie l'accès à ce compte : le Client doit en protéger l'usage.
- Tout accès suspect doit être signalé sans délai au support.
- Les identifiants cPanel, WHM, VPS ou messagerie transmis après activation sont sous la garde exclusive du Client.

5. Services fournis

5.1 Hébergement web cPanel

Mise à disposition d'un compte d'hébergement (cPanel, SSL, e-mails, bases de données) selon le pack souscrit. Les ressources (CPU, RAM, I/O, inodes) peuvent être limitées pour garantir la stabilité de la plateforme.

5.2 Mail Pro

Messagerie professionnelle associée à un domaine. Le Client reste responsable du contenu des messages et de la configuration DNS (MX, SPF, DKIM) lorsqu'elle lui incombe.

5.3 Revendeur WHM

Compte revendeur avec privilèges WHM définis par le package. Le Client revendeur est responsable des comptes cPanel qu'il crée pour ses propres clients et du respect des présentes par ces derniers.

5.4 VPS et serveurs

Sauf offre explicitement managée, l'administration système, les mises à jour, le pare-feu et la sécurité applicative relèvent du Client. La suspension pour non-paiement peut intervenir automatiquement à l'échéance.

5.5 Noms de domaine

Enregistrement, transfert, DNS et renouvellement via les registres / registrars partenaires. Les règles de ces organismes prévalent.

5.6 Autres offres

Hébergement radio, licences logicielles et options affichées au catalogue au moment de la commande.

6. Usage acceptable

Les services sont destinés à un usage légal. Sont notamment interdits : phishing, malwares, spam, contenus illicites, fraude, attaques, cryptojacking, scan non autorisé, et tout usage qui dégrade la plateforme ou porte atteinte aux tiers.

V-Zone Cloud peut suspendre immédiatement un service en cas de risque de sécurité, d'abus de ressources ou d'infraction manifeste, sans préjudice des poursuites éventuelles.

7. Commande, provisioning et activation

La commande est ferme après paiement (ou après validation du moyen de paiement accepté). L'activation d'un compte cPanel, Mail Pro, revendeur ou VPS peut être automatique ou traitée par nos systèmes peu après confirmation du paiement.

- Le Client fournit un nom d'utilisateur, un domaine et les informations techniques demandées.
- Les identifiants sont envoyés par e-mail et/ou WhatsApp lorsque ces canaux sont renseignés.
- Un service peut rester en attente si le domaine, le DNS ou les données de commande sont incomplets.

8. Tarifs, facturation et paiements

Les prix applicables sont ceux affichés au moment de la commande, hors options et taxes éventuelles. Les services sont payables **d'avance** selon le cycle choisi (mensuel, trimestriel, semestriel, annuel, etc.).

- Les factures sont émises électroniquement et consultables dans l'espace client.
- Moyens de paiement selon disponibilité : Mobile Money, crypto-monnaies, portefeuille (wallet) interne, et carte bancaire lorsque le prestataire est activé.
- Un paiement partiel n'éteint pas la facture : le solde reste dû. Le service peut rester suspendu tant que le montant total n'est pas réglé, sauf accord écrit contraire.
- Les paiements en crypto-monnaie sont irréversibles une fois confirmés sur la blockchain. Les délais réseau et les frais de réseau ne sont pas à la charge de V-Zone Cloud.
- Le Client doit utiliser un numéro / un compte de paiement dont il est titulaire. V-Zone Cloud peut demander une preuve de paiement.

9. Renouvellement automatique

Lorsque le Client active le renouvellement automatique et dispose d'un solde portefeuille suffisant (ou d'un moyen de paiement valide), V-Zone Cloud peut renouveler le service à l'échéance et émettre la facture correspondante.

En cas de solde insuffisant, d'échec de paiement ou de renouvellement non activé, le service n'est pas reconduit : il expire à la date prévue et peut être suspendu conformément à l'article 10.

10. Suspension, expiration et suppression

Politique en vigueur : dès que la date d'expiration est atteinte, ou qu'une facture reste impayée à échéance, V-Zone Cloud peut **suspendre automatiquement le service, sans délai de grâce**. Cela concerne notamment les comptes cPanel, Mail Pro, revendeur WHM et VPS.

- Le Client est informé par e-mail et, le cas échéant, par WhatsApp, sous réserve que ses coordonnées soient à jour.
- Le rétablissement intervient après paiement intégral de la facture due et traitement de la réactivation (pouvant être automatique).
- Une fenêtre limitée de conservation des données peut exister après suspension (en principe jusqu'à 7 jours pour l'hébergement web, variable et parfois plus courte pour un VPS). Au-delà, les données, e-mails et instantanés peuvent être **supprimés de façon irréversible**.
- Le Client doit exporter ses contenus avant l'échéance.

- V-Zone Cloud n'est pas responsable de la perte de données consécutive à une suspension ou suppression pour impayé.

11. Remboursements

Certains packs d'hébergement mentionnent une garantie « satisfait ou remboursé » (souvent 30 jours). Elle s'applique uniquement si elle est affichée sur l'offre, si le service n'a pas été utilisé de manière abusive, et selon les exclusions ci-dessous.

En principe **non remboursables** : noms de domaine, frais de registre, licences logicielles, VPS déjà provisionné, périodes déjà consommées, frais de passerelle, et paiements en crypto-monnaie (irréversibles), sauf obligation légale impérative.

12. Noms de domaine

- Le Client est responsable de l'exactitude des données de titularité et du renouvellement à temps.
- Un domaine expiré peut entrer en période de rédemption avec frais supplémentaires, selon le registre.
- Les transferts, DNS et codes EPP suivent les règles du registrar. V-Zone Cloud ne garantit pas les délais des registres tiers.
- Les litiges de propriété relèvent des procédures du registre (ex. UDRP selon l'extension).

13. Sauvegardes et continuité

Les sauvegardes éventuelles de la plateforme ne remplacent pas une stratégie de backup du Client. Celui-ci reste responsable de ses copies et de ses tests de restauration. Aucune restauration n'est due en cas de suppression volontaire, de corruption applicative ou d'expiration non régularisée.

14. Données personnelles et notifications

Les données (identité, e-mail, téléphone, factures, logs techniques) sont traitées pour fournir le service, facturer, prévenir les fraudes et envoyer les alertes contractuelles (expiration, facture, suspension, activation).

- Des notifications peuvent être envoyées par e-mail et WhatsApp.
- Le Client consent à ces envois opérationnels tant que le contrat est en vigueur.
- Les accès internes sont limités au besoin. Les réquisitions légales sont honorées selon le droit applicable.
- Les détails du traitement figurent dans la [politique de confidentialité](#).

15. Responsabilité

V-Zone Cloud fournit ses services selon une **obligation de moyens**. L'objectif de disponibilité réseau de 99,9 % n'est pas une garantie absolue et exclut maintenance, force majeure et défaillances de tiers (réseaux, registres, passerelles de paiement, fournisseurs d'infrastructure).

- Exclusion des préjudices indirects (perte d'exploitation, de chiffre d'affaires, d'image, de données non sauvegardées par le Client).
- Le Client est responsable de ses contenus, licences et de la conformité de ses usages.
- Sauf faute lourde ou dol, la responsabilité cumulée de V-Zone Cloud est plafonnée aux montants effectivement payés pour le service concerné au cours des douze (12) derniers mois.

16. Support

Le support est assuré 24/7 selon les canaux publiés (tickets, e-mail, WhatsApp). Les délais dépendent de la criticité et de la qualité des informations fournies. Les incidents hors périmètre (code du site Client, DNS externe, opérateur mobile, blockchain) ne sont pas couverts comme incidents plateforme.

17. Modification des CGU

V-Zone Cloud peut mettre à jour les présentes CGU. La version en vigueur est celle publiée sur cette page, datée et numérotée. L'usage continu des services après publication vaut acceptation, sauf opposition écrite avant la date d'effet pour les contrats en cours lorsque la loi l'exige.

18. Litiges et droit applicable

Les parties recherchent d'abord une solution amiable via le support. À défaut, les présentes sont régies par le droit de la **République Démocratique du Congo**. Les tribunaux compétents de Kinshasa sont saisis, sous réserve des règles impératives de protection du consommateur.

- E-mail : info@vzonecloud.com

- Site : <https://vzone.cloud>
- Contact : [formulaire de contact](#)

Document généré le 30/08/2026 15:30 — © V-Zone Cloud — CGU-2026.08