

# Conditions Particulières - Maintenance

Dernière date de modification : Septembre 2017

## Préambule - Définition des termes

Les présentes Conditions Particulières de Vente ont pour objet de régir les termes et conditions contractuels concernant **la prestation de maintenance et d'administration de site internet** entre :

- le «PRESTATAIRE » désignant Madame Jessy DEMOCLES immatriculée sous le régime de l'auto-entreprise (ayant pour nom commercial *Webdesign 24*), SIRET 532 245 628 00039 dont le siège social est situé : Le Port 24600 St Méard de Drôme ;
- et le « CLIENT » désignant toute personne physique majeure ou personne morale, sollicitant les services du PRESTATAIRE (client ou prospect).

Les présentes conditions générales de vente sont ci-après dénommées « les Conditions Particulières » et s'appliquent en sus des Conditions Générales de Vente.

## ARTICLE 1 – CONTRAT DE MAINTENANCE

### 1.1. Champ d'application

Le CLIENT reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins et avoir reçu du PRESTATAIRE toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement de maintenance de son site internet en connaissance de cause.

La maintenance n'assume que les mises à jour des produits installés et ne concerne que le site internet dont les noms de domaine sont précisés dans le contrat.

#### 1.1.1 Contrat annuel de maintenance simple

La maintenance comprend :

- la mise à jour régulière du CMS, du thème utilisé ainsi que des extensions à leur dernière version ;
- la mise à jour régulière des plug-ins de sécurité ;
- l'optimisation basique de la base de données ;
- la sauvegarde des pages et de la base de données ;
- les mesures préventives qui sembleront nécessaires au PRESTATAIRE afin de garantir la stabilité, la cohérence et la sécurité du site sans avoir à obtenir l'accord préalable du CLIENT.

La maintenance n'inclut pas :

- les modifications ou ajout de pages, articles, textes, images, vidéos, sons, etc... **sauf commande d'un contrat de maintenance et administration** ;
- l'optimisation de la banque d'images : le CLIENT est tenu de supprimer les médias en plusieurs exemplaires qu'il aura lui-même insérées et de vérifier qu'il a correctement nommé chaque média (sans accents) ;
- la résolution de problèmes suite à une mauvaise manipulation du CLIENT ;
- la résolution de problèmes suite à l'ajout d'extensions par le CLIENT ;
- la résolution de problèmes de sécurité de type intrusions malveillante de tiers, vol et détournements éventuels de mots de passe, site hacké ou piraté,...

#### 1.1.2 Contrat annuel de maintenance et d'administration

Cette prestation reprend tous les termes du contrat de maintenance simple auxquels s'ajoute :

- des modifications ou ajout d'articles, textes, images, vidéos, sons
- des modifications graphiques légères : couleur de texte ou de titres, couleurs de fond etc...

Dans la limite de 5 à 10 modifications par mois selon le forfait choisi.

Elle n'inclut pas :

- l'ajout de nouvelles pages,
- des modifications graphiques importantes telles que le changement d'emplacement des zones du sites (barre de menu, sidebar...) etc...
- la création de nouveaux éléments types bannières commerciales etc...

*Ces prestations pourront faire l'objet d'une facturation à part.*

#### 1.1.3 Contrat de maintenance sur forfait horaire

Les articles précédents 1.1.1. et 1.1.2. s'appliquent à cette prestation

Le forfait horaire fonctionne tel un crédit d'heures de maintenances prépayé dont chaque opération de maintenance sera décomptée par la suite jusqu'à épuisement du forfait. Une fiche de décompte sera envoyée au CLIENT après chaque opération.

## **1.2. Modalités d'intervention**

1.2.1 Lorsqu'un contrat annuel de maintenance est souscrit par le CLIENT, le PRESTATAIRE ira visiter au minimum une (1) fois par mois l'espace d'administration de son site internet afin de procéder aux vérifications préventives. Les mises à jour incluses dans la maintenance se feront au moment le plus adéquat, jugé par le PRESTATAIRE et dans l'intérêt du site internet du CLIENT.

1.2.2 La maintenance d'un site internet peut être réalisé à partir d'un forfait horaires de 3 heures ou 5 heures duquel sera décompté chaque opération de maintenance. Un décompte horaire sera envoyé au client après chaque opération de maintenance.

## **1.3. Durée du contrat et reconduction**

1.3.1 contrat de maintenance annuel est conclu pour une durée de un (1) an et n'est pas reconductible automatiquement à l'échéance de celui-ci. A la fin du contrat, le PRESTATAIRE se réserve le droit de proposer un nouveau devis avec ses nouvelles tarifications ou de ne pas reconduire le contrat. Le CLIENT n'est nullement tenu de reconduire un contrat de maintenance avec le PRESTATAIRE.

Pour procéder à la reconduction du contrat, le PRESTATAIRE notifiera par courriel le CLIENT selon la date anniversaire du renouvellement et selon le calendrier suivant :

- 1<sup>er</sup> rappel : J - 15 jours
- 2<sup>ème</sup> rappel et fermeture de la maintenance : jour J
- Arrêt de la maintenance : J + 15 jours

Cette notification sera faite par courriel uniquement et sera adressée au contact de facturation (adresse de courriel à tenir à jour, sous la responsabilité du CLIENT).

1.3.2 S'agissant du contrat de maintenance sur forfait horaire, le forfait est valable pendant un an à compter de la souscription. Le forfait horaire doit être intégralement payé au moment de la souscription. Attention, toute heure non utilisée dans l'année sera perdue.

En cas de dépassement du forfait de maintenance horaire le CLIENT s'engage à régler le PRESTATAIRE au tarif horaire.

## **1.4. Résiliation du service de maintenance**

Le contrat de maintenance annuel ne peut être résilié avant l'échéance du terme, à l'initiative de l'une des parties sans le consentement de l'autre partie, sauf en cas de force majeure. En cas de consentement mutuel de résiliation de contrat, le CLIENT ne pourra prétendre au remboursement par le PRESTATAIRE des sommes déjà versées.

### **1.4.1. Défaut de paiement**

A défaut de l'entier paiement du prix du renouvellement fixé dans le tarif, le PRESTATAIRE ne saurait effectuer le renouvellement demandé par le CLIENT. Le CLIENT recevra un courriel de notification de fermeture de la maintenance pour défaut de paiement, à la date d'anniversaire de celle-ci. L'arrêt définitif de la maintenance interviendra à J + 15 jours selon la date anniversaire du renouvellement.

Si le CLIENT souhaitait réactiver la maintenance après J + 15 jours, un supplément pour interruption de service sera appliqué. Le contrat de maintenance sera remis en service, une fois toutes les sommes perçues par le PRESTATAIRE (prix du contrat de maintenance auquel s'ajoutera le supplément pour interruption de service).

### **1.4.2. Force majeure**

En cas de force majeure dans les conditions prévues à l'article 19 des présentes Conditions Générales de Vente, chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat de maintenance.

### **1.4.3. Non-respect des obligations du CLIENT**

Le non-respect par le CLIENT de ses responsabilités stipulées dans l'article 17 des présentes Conditions Générales de Vente, entraînera le droit pour le PRESTATAIRE d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable les services du CLIENT et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat de maintenance, sans préjudice du droit à tous dommages-intérêts auxquels le PRESTATAIRE pourrait prétendre. Dans ces hypothèses, le CLIENT ne pourra prétendre au remboursement par le PRESTATAIRE des sommes déjà versées.

### **1.4.4. A l'initiative du PRESTATAIRE**

Le PRESTATAIRE pourra mettre fin au contrat arrivé à son terme par lettre recommandée avec demande d'avis de

réception, sous réserve d'un préavis de deux (2) mois avant la date anniversaire, sans justification à donner et sans droit à indemnités. Le CLIENT ne pourra prétendre au remboursement des sommes déjà versées.

Si le PRESTATAIRE résilie le contrat suite au non-respect des obligations du CLIENT et ayant entraîné préjudice pour le PRESTATAIRE, celui-ci se réserve le droit de poursuivre le CLIENT pour obtenir la réparation complète de ce préjudice et notamment le remboursement de dommages et intérêts, pénalités, frais, honoraires exposés par le PRESTATAIRE.

### **1.5 Mise à jour des données personnelles**

Le CLIENT s'engage à informer le PRESTATAIRE de toute modification concernant sa situation (notamment changement d'adresse, électronique ou autre...) au plus tard dans le mois de ce changement, sauf pour le changement de l'adresse de messagerie, dont la modification devra être transmise dans les 48 heures à compter de son utilisation.

## **ARTICLE 2 – NON-SOUSCRIPTION AU SERVICE DE MAINTENANCE**

### **2.1. Champ d'application**

Si un contrat de maintenance n'est pas pris ou reconduit par le CLIENT, la responsabilité du PRESTATAIRE envers le site internet du CLIENT est totalement dérogée.

Les mises à jour des CMS, du thème et de tout module installé sur le site internet deviennent à la charge du CLIENT. Etant donné que le CLIENT devient le seul administrateur de son site internet et qu'il peut faire des erreurs, la stabilité du site internet n'est pas garantie dans le temps.

### **2.2. Licences premium**

Le CLIENT devra éventuellement acheter les licences premium du thème et des plugins utilisés pour effectuer lui-même leurs mises à jour d'une part et, pour d'autre part, assurer la compatibilité du thème utilisé avec les dernières versions du CMS.

### **2.3. Mots de passe**

Une fois le contrat achevé et le site internet mis en ligne, et **seulement dans le cas** où un contrat de maintenance ne serait pas souscrit, il est recommandé au CLIENT de modifier les mots de passe qui donnent accès à son site. Le PRESTATAIRE décline toute responsabilité en cas de dommages subis si le CLIENT n'a pas changé ses codes d'accès.

### **2.4. Intervention suite à problème technique**

Si aucun contrat de maintenance n'était souscrit par le CLIENT et en cas de problème technique ultérieur ou si le site devait être installé à nouveau sur le serveur d'hébergement, un nouveau devis sera établi par le PRESTATAIRE pour résoudre et réparer le problème constaté. Le CLIENT sera libre d'accepter ce devis ou de choisir un autre fournisseur.

## **ARTICLE 3 – GESTION DU SITE PAR LE CLIENT**

### **3.1. Formation de base**

A la demande du CLIENT, le PRESTATAIRE est en mesure de lui apporter une formation de base à la gestion de son site internet. Cette formation doit permettre au CLIENT de rajouter sur son site des articles, des pages et/ou d'effectuer des modifications de textes, ajout/suppression de photos, etc... En aucun cas, cette formation ne prétend apporter une formation complète à la création et à la gestion de site internet sous CMS ou aux langages de programmation.

Toute formation de base prévue dans le devis initial devra être effectuée par le CLIENT dans un délai de trois (3) mois après la livraison du site internet. A la demande du CLIENT, le PRESTATAIRE peut lui proposer par la suite d'autres formations complémentaires sur devis.

### **3.2. Limites de responsabilité**

Le PRESTATAIRE n'a aucune obligation de contrôle sur les modifications apportées sur le site internet par le CLIENT ou par toute autre personne ne travaillant pas pour le PRESTATAIRE.

Le CLIENT, ou la personne désignée par lui, administrant le site internet par l'ajout de pages, d'articles et de médias est tenu de tenir en bon ordre la bibliothèque de médias. Le CLIENT doit notamment supprimer les images en plusieurs exemplaires ou inutilisées. Afin de pouvoir garantir une bonne stabilité dans les sauvegardes du site internet, le CLIENT prendra notamment garde à ne pas nommer les images avec des accents. Le CLIENT a une obligation d'auto-contrôle sur les modifications qu'il apporte sur le site internet. Le PRESTATAIRE ne sera en aucun cas responsable de la perte de données suite à une négligence du CLIENT.

En cas de dysfonctionnement du site internet dû à une mauvaise manipulation de la part du CLIENT, le PRESTATAIRE facturera d'office au CLIENT les heures de maintenance qui auront été nécessaires au rétablissement du bon fonctionnement du site.

Le PRESTATAIRE décline toute responsabilité quant au bon maintien du site internet si le CLIENT réalise lui-même les mises à jour du CMS, du thème et/ou des plugins utilisés. Si le site internet venait à subir quelque dommage suite à l'intervention du CLIENT, le PRESTATAIRE émettra une facture correspondante aux travaux nécessaires pour le bon rétablissement du site internet.

Le CLIENT qui interviendra sur le code source le fera à ses risques et périls et le PRESTATAIRE ne pourra être tenu pour responsable du dysfonctionnement du site.

**Le PRESTATAIRE décline toute responsabilité dans le cas où les interventions de maintenance devaient s'avérer impossibles à effectuer du fait de la gravité des dommages subits suite aux modifications faites par le CLIENT sur le site internet.**

#### **Article 4 - DROIT APPLICABLE - ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE**

Les présentes Conditions Particulières sont soumises à la loi française.

En cas de litige, et à défaut d'accord amiable, la seule juridiction reconnue et acceptée par les parties est le Tribunal de Commerce de Périgueux (24).