



**CONDITIONS GENERALES DE
VENTE ET DE SERVICES**

La société Z & KO est spécialisée dans les activités de création de sites internet, d'hébergement de sites internet, de webmarketing, de services de messagerie et d'agence de communication, pour les besoins d'une clientèle professionnelle.

Elle dispose également de ressources et de compétences pour apporter à ses clients, la formation, le support et la maintenance nécessaires au bon fonctionnement et à l'évolution dans le temps de leurs sites internet et applications.

ARTICLE 1: DISPOSITIONS GENERALES RELATIVES AUX PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1.1. Objet

Les conditions générales décrites ci-après détaillent les droits et obligations de la société Z & KO, Société à Responsabilité Limitée au capital de 60.000 Euros, dont le siège social est à LES SABLES D'OLONNE (85340), Impasse Isaac Newton, Olonne sur Mer, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de LA ROCHE SUR YON sous le numéro 843 395 583 (ci-après « la Société ») et de ses clients (ci-après « le Client »), dans le cadre de l'exécution des prestations de services prévues au Devis signé par le Client et la Société (ci-après « le Devis »).

Elles sont complétées, en annexes, de conditions particulières applicables aux services suivants fournis par la Société :

- Les conditions particulières de services de support et de maintenance (Annexe 1) ;
- Les conditions particulières de services d'hébergement de site internet (Annexe 2).

Les présentes conditions générales de vente, complétées des conditions particulières applicables, constituent le socle unique de la négociation commerciale et sont systématiquement adressées ou remises à chaque Client avec chaque Devis. Elles forment, avec les informations présentées sur le Devis, l'information précontractuelle due en application des articles L.441-1 et suivants du Code de Commerce.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs stipulations, dans l'un quelconque de ces documents, le Devis prévaudra sur les conditions particulières applicables au service concerné qui prévaudront sur les conditions générales.

1.2. Opposabilité - Acceptation - Modification

Toute commande passée par le Client est soumise aux présentes conditions générales, complétées le cas échéant, par le Devis et toutes conditions particulières convenues par écrit entre les parties. **Elles prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions d'achat du Client**, sous réserve de l'application des dispositions d'ordre public du Code des Marchés Publics.

Toute acceptation de Devis entraîne l'acceptation expresse et sans réserve par le Client des présentes conditions générales.

Les présentes conditions générales sont susceptibles d'être modifiées à tout moment par la Société. Pour chaque commande, c'est la version des conditions générales communiquées avec le Devis qui s'appliquera. S'agissant de commandes à exécutions successives ou échelonnées dans le temps, toute version modifiée des conditions générales entrera en vigueur 8 jours après l'information qui en aura été faite au Client

par la Société, par tout moyen. Seule la version en vigueur des conditions générales aura valeur juridique entre la Société et le Client.

Le fait pour la Société de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales ou des conditions particulières de la commande ne peut être interprété de sa part comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des conditions générales sauf s'il s'agit d'une clause impulsive et déterminante ayant amené l'une des parties à conclure le contrat de vente.

ARTICLE 2 : COLLABORATION DES PARTIES

Les parties conviennent de collaborer étroitement, activement et régulièrement pendant toute la durée des présentes conditions générales, pour la bonne réalisation des prestations de services prévues au Devis, notamment en se communiquant toute information susceptible d'avoir un impact sur la bonne réalisation des prestations de services prévues au Devis.

Chacune des parties s'engage à désigner, au sein de son entreprise, un « chef de projet » qui sera l'interlocuteur privilégié de l'autre partie pour les besoins de la mise en œuvre et de l'exécution des prestations de services prévues au Devis.

Chacune des parties se réserve le droit de changer son contact sous réserve d'en avertir l'autre partie.

Les parties conviennent notamment de se réunir en comité (interlocuteurs de chaque partie) chaque fois que la situation l'imposera, et notamment en cas de difficultés rencontrées dans la réalisation des prestations de services prévues au Devis.

ARTICLE 3 : DEVIS ET ETUDES

Les prestations de services proposées par la Société donnent lieu à l'établissement d'un Devis par la Société.

Les Devis, études et projets sont établis par la Société sur la base des informations que le Client s'engage à lui communiquer, relatives notamment à ses besoins, ses attentes et ses contraintes, notamment techniques et/ou informatiques.

Les Devis, études et projets et de manière générale, les documents de toute nature remis ou envoyés par la Société demeurent confidentiels et la propriété exclusive de notre Société, seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents. Ils ne peuvent en aucun cas être ni communiqués à tout tiers par le Client, ni exécutés par d'autres entreprises, sous quelque motif que ce soit, sous peine de dommages-intérêts. Le Client s'engage à les restituer sur simple demande de la Société.

Ces documents sont établis gratuitement s'ils sont suivis de la commande dont ils sont l'objet. Dans le cas contraire, la Société se réserve le droit de facturer ses frais d'études et de déplacements.

-

ARTICLE 4 : DUREE ET ACCEPTATION DE L'OFFRE DE PRESTATIONS

Sauf conditions particulières indiquées sur le Devis, le Devis est valable pendant une durée de 30 jours à compter de sa communication au Client par la Société.

Le Devis sera réputé accepté par le Client et irrévocable, à compter de la date de sa réception par la Société, revêtu de la signature du Client, précédée de la mention « bon pour accord ».

La commande n'est définitive et ne prend effet qu'après l'envoi par la Société d'un accusé de réception et le paiement de l'acompte prévu au Devis et dû à sa signature.

Toute modification du Devis, à sa signature ou ultérieurement, est soumise à l'acceptation de la Société et sera facturée en sus.

En cas d'annulation ou de résiliation de la commande acceptée par le Client, dans les conditions prévues au présent paragraphe, le Client devra verser à la Société à titre de clause pénale une somme égale à 20% du montant de la commande ou 100% du montant de la commande si la Société a commencé à exécuter la commande, sans préjudice de la faculté pour la Société d'obliger le Client, par tous moyens de droit, d'exécuter la commande et d'en payer le prix.

ARTICLE 5 : CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

5.1. Conditions générales d'exécution des prestations de la Société

Le préalable indispensable à la bonne exécution des prestations de services rendues par la Société réside dans l'expression des besoins par le Client.

Le Client doit formuler très précisément son/ses besoin(s), attente(s) et contrainte(s), dans les conditions fixées à l'article 2 des présentes conditions générales.

Le « chef de projet » de la Société rencontre le Client afin d'obtenir toutes les informations nécessaires et valider les conditions de réalisation des prestations de services prévues. Si nécessaire, pour les besoins de la réalisation des prestations de services prévues au Devis, la Société rédige un cahier des charges.

La Société pourra librement sous-traiter les prestations prévues au Devis.

La Société détermine seul les moyens humains et matériels nécessaires à l'exécution des Prestations prévues aux présentes CPSSM. La Société emploie un personnel qualifié et disposant des compétences nécessaires pour l'exécution des prestations prévues aux présentes conditions générales. Le Client ne pourra exiger de la Société le recrutement ou l'affectation de personnel supplémentaire et dédié pour l'exécution à son profit des prestations prévues aux présentes conditions générales.

A l'exception des informations tombées dans le domaine public ou dont la révélation a été autorisée, la Société et le Client s'engagent à traiter et à conserver comme confidentielles les informations échangées dans le cadre de la préparation du Devis et de l'exécution des prestations prévues au Devis. Elles se portent fort du respect de cet engagement par leurs employés, sous-traitants, filiales ou société-mère.

5.2. Conditions particulières d'exécution des services de création de site internet et d'agence de communication

Pour les besoins des présentes conditions générales, le livrable s'entend indifféremment du site internet, de l'application, des fonctionnalités, des textes, articles, contenus, sons, images, photos, vidéos, éléments graphiques, de l'arborescence et la version schématique du site, des maquettes du site, du packaging ou de la

signalétique conçus par la Société pour le Client au titre des prestations prévues au Devis (ci-après « Le Livrable »).

En fonction de la nature des prestations de services prévues au Devis, la Société réalise et fournit au Client une arborescence et une version schématique du Livrable à créer et/ou des visuels contenant le projet d'identité visuelle du Livrable à créer et/ou une maquette fonctionnelle du Livrable.

Le Client dispose d'un délai de dix (10) jours à compter de la communication de tout projet par la Société, pour émettre par écrit toutes les réserves utiles. A défaut, le Livrable sera considéré comme validé.

Une fois la maquette du Livrable validée, la Société procédera ou fera procéder à la réalisation du Livrable puis à sa mise à disposition ou livraison au Client, dans les délais et conditions prévus à l'article 6 des présentes conditions générales, et dans les conditions particulières suivantes :

- Les prestations d'agence de communication ne comprennent pas l'impression ou la fourniture des supports matériels ;
- Les prestations de création de site internet incluent l'intégration de la maquette au CMS (Content Management System) choisi.

A la mise à disposition du Livrable, la Société adresse un document de recette au Client, pour signature. Le Client dispose d'un délai maximum de quinze (15) jours, pour notifier à la Société, toute anomalie constatée. A défaut, le Livrable sera considéré comme accepté et définitivement livré.

La procédure de réception a uniquement pour objet de vérifier l'exécution conforme des services prévus au Devis et la conformité du Livrable au cahier des charges et/ou à la maquette.

S'agissant de la mise à disposition et la réception de site internet ou d'application mobile, le Client sera en droit de procéder à des tests dans les conditions du réseau/en ligne.

En cas d'anomalie bloquante, s'entendant de toute anomalie rendant impossible l'utilisation de tout ou partie du Livrable, la Société doit présenter une version modifiée du Livrable dans un délai de 30 jours.

Les anomalies non bloquantes, s'entendant de toute anomalie permettant de poursuivre l'exploitation du Livrable dans l'ensemble de ses fonctionnalités, même si cela se fait au moyen d'une procédure inhabituelle ou d'une solution de contournement mise en œuvre par la Société, sont identifiées et corrigées dans le cadre de la garantie commerciale prévue à l'article 5.3.1. des présentes conditions générales.

5.3. Support et maintenance

5.3.1. Dans le cadre de la garantie commerciale

Sauf mention contraire ou particulière du Devis, la Société s'engage à accompagner le Client dans la prise en main et la manipulation du Livrable et la correction des anomalies pouvant survenir sur le Livrable, pendant une durée de six (6) mois à compter de la réception du Livrable par le Client.

La Société fournit au Client un support téléphonique pour les problèmes rencontrés dans l'utilisation du Livrable. Le support recouvre l'utilisation du Livrable conformément au cahier des charges et à la documentation ainsi que l'identification de l'origine des problèmes et la proposition de solutions correctives si possible.

Ces prestations sont fournies gratuitement par la Société, dans le cadre et pour la durée de la garantie commerciale. Elles sont soumises aux conditions et limitations décrites aux conditions particulières de services support et maintenance détaillées en annexe n°1.

5.3.2. En dehors de la garantie commerciale

A l'expiration ou à défaut de garantie commerciale dans les conditions prévues à l'article 5.3.1. ci-dessus, la Société offre au Client la possibilité de souscrire une prestation de support et de maintenance, dans les conditions et selon les modalités qui sont fixées au Devis, aux présentes conditions générales et aux conditions particulières de services support et maintenance détaillées en annexe n°1.

A défaut de souscription par le Client de l'offre de services support et maintenance de la Société, toute demande de support ou de maintenance du Client sera soumise à l'acceptation de de la Société et fera l'objet d'un Devis spécifique indiquant notamment ses conditions de prix et de délai.

5.4. Hébergement - sauvegarde

La Société assure pour le Client une prestation d'hébergement de son site internet et une sauvegarde journalière de ses données dans les conditions fixées au Devis, aux présentes conditions générales et aux conditions particulières de services d'hébergement détaillées en annexe n°2.

5.5. Référencement - webmarketing

La Société assure pour le Client des prestations de référencement et de webmarketing dans les conditions fixées au Devis et aux présentes Conditions Générales.

Les prestations de référencement et de webmarketing consistent en une mission d'accompagnement au référencement naturel et sponsorisé du site internet du Client et/ou de ses comptes sur les réseaux sociaux, auprès des outils de recherche, portails ou annuaires afin de permettre à ce site et à ces comptes d'être répertoriés et de leur permettre une bonne visibilité.

Les prestations de référencement et webmarketing telles que décrites dans le Devis représentent une intervention globale et forfaitaire d'une durée minimum d'un (1) an, dans les conditions prévues à l'article 6 des présentes conditions générales. Le détail des prestations qui figure au Devis n'a qu'une valeur indicative, étant précisé qu'aucun élément des prestations ne peut être séparé ou distingué des autres et qu'elles forment un tout indivisible. Pour la réalisation de ses prestations, la Société pourra moduler le nombre de jours / hommes et/ou de pages url prévus initialement au Devis pour chacune des étapes, en les affectant à d'autres étapes, la seule obligation du Prestataire résidant dans la fourniture du nombre global de jours /hommes et/ou de pages url prévu au Devis.

5.6. Formation

La Société fournit au Client ou aux personnes désignées par celui-ci les formations prévues au Devis, sur le Livrable du Client ou sur tout thème convenu avec la Société ou proposé par la Société dans son catalogue de formation.

Les formations peuvent être réalisées en distanciel ou en physique, soit dans les locaux de la Société, soit dans les locaux du Client. Les formations réalisées dans les locaux du Client feront l'objet d'une facturation supplémentaire au titre des frais de déplacement de la Société.

Les prestations de formation sont soumises aux conditions du Devis et des présentes conditions générales. Elles donnent lieu à l'établissement d'une convention de formation distincte.



ARTICLE 6 : DELAIS D'EXECUTION DES SERVICES

Les prestations de la Société seront exécutées pour la durée, aux dates et/ou dans le délai prévu au Devis ou dans les conditions particulières applicables aux prestations concernées, et dans tous les cas, sous réserve du respect par le Client, des délais et modalités d'exécution de ses obligations, notamment de paiement.

Les délais d'exécution portés sur le Devis ne sont donnés qu'à titre indicatif.

Les dépassements de délai d'exécution ne peuvent donner lieu à dommages-intérêts, à retenue ni à annulation des commandes en cours.

Le délai d'exécution est prolongé et/ou reporté, le cas échéant, à raison des modifications apportées au Devis ou de la durée des retards dus au Client, notamment en cas de paiement tardif des acomptes ou de toutes sommes dus.

Si le défaut de réponse ou le retard imputable au Client ou les modifications demandées par le Client ont pour effet de reporter la date d'exécution des travaux de plus de 12 mois (ou de 18 mois s'agissant de marchés publics) au-delà de la date prévue au Devis ou convenue entre les parties, la Société sera en droit de résilier le contrat qui les lie, sous réserve d'en informer le Client, par lettre recommandée avec accusé de réception, en respectant un préavis d'un mois. Le Client restera redevable de l'intégralité des sommes dues à la Société au titre des prestations prévues au Devis.

ARTICLE 7 : PRIX - FACTURATION - PAIEMENT

7.1. Prix

Les prix sont stipulés en Euros et hors taxes sur le Devis.

Les taxes de toute nature applicables à raison des services convenus, notamment la taxe sur la valeur ajoutée, seront facturées en sus, au taux en vigueur.

Les prix figurant au Devis sont établis sur la base de l'indice SYNTEC, en vigueur à la date du Devis, et sont valables pour la durée indiquée sur le Devis.

A l'expiration de la durée de validité prévue sur le Devis, et en tout état de cause, à chaque échéance annuelle, les prix sont révisés en fonction de l'évolution de l'indice SYNTEC, depuis la date d'établissement du Devis ou, selon le cas, la dernière révision de prix intervenue.

7.2. Facturation

Les prestations sont facturées au fur et à mesure de leur achèvement ou selon le calendrier et les modalités prévues au Devis.

Toute contestation de facture doit être adressée par le Client, par écrit, dans les huit jours de sa réception

7.3. Paiement



A la signature du Devis, la Société pourra exiger le paiement d'un acompte, pouvant aller jusqu'à 40% du montant TTC du Devis.

Sauf convention contraire, les règlements seront effectués au siège social de la Société à réception de la facture.

Aucun escompte n'est accordé en cas de règlement anticipé.

Sauf accord des parties, ne constitue pas un paiement au sens de la présente disposition, la remise de traite ou tout autre document créant une obligation de payer.

En cas de retard de paiement, la Société pourra suspendre toutes les prestations et commandes en cours, sans préjudice de toute autre voie d'action.

La Société pourra également exercer son droit de rétention sur tout matériel du Client en sa possession.

Le défaut de paiement de toute somme due à son échéance rendra immédiatement exigible l'intégralité des sommes dues au titre de la commande et entraînera de plein droit, sans mise en demeure préalable, le lendemain de la date d'exigibilité de la facture :

- Le paiement de pénalités de retard calculées au taux en vigueur de refinancement de la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points ;
- Le paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros HT et d'une indemnité complémentaire, sur justification des coûts exposés, si les frais de recouvrement exposés (en ce compris honoraires d'avocat, d'officier ministériel, de tout conseil ou professionnel du recouvrement) sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire, et ce conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce.

En cas de pluralité de commandes du Client, toutes sommes dues pour toute commande, et pour quelque cause que ce soit, deviendront immédiatement exigibles.

Tout acompte versé par le Client restera acquis à la Société.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITÉS - ASSURANCES

8.1. Responsabilité de la Société

La Société s'engage à effectuer toute diligence pour l'exécution des prestations prévues au Devis et à faire ses meilleurs efforts afin de fournir des prestations de qualité conformément aux usages de la profession. A ce titre et pour l'ensemble des obligations à sa charge, la Société n'est tenue qu'à une **obligation de moyens**.

La Société sera dégagée de toute responsabilité à raison des retards ou défauts d'exécution des obligations contractuelles qui lui incombent et qui seraient la conséquence de faits relevant de la force majeure tel que défini par la jurisprudence française ou à des circonstances indépendantes de sa volonté et non-occasionnées par sa négligence. Déchargent ainsi, et notamment, la Société de son obligation d'exécuter ses prestations : la guerre, l'émeute, l'incendie, les grèves totales ou partielles, les pénuries, les interruptions de services de fourniture d'électricité, de réseau internet, de fibre internet, de matières premières, les accidents, les conditions climatiques, les maladies, épidémies et pandémies ou encore toute injonction administrative pouvant en résulter.

La Société s'engage à informer le Client de la survenance de tout événement de cette nature susceptible d'entraîner un retard ou une inexécution de ses obligations. Dès la disparition du cas de force majeure, la Société fera ses meilleurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de ses obligations contractuelles.

La garantie commerciale prévue au paragraphe 5.3.1. et les dispositions prévues au présent article constituent le seul engagement de la Société, à l'exclusion de toute autre garantie commerciale ou responsabilité de la Société de quelque nature que ce soit, et notamment en cas d'arrêt ou de perturbation dans le fonctionnement du Livrable, y compris en cas de cyberattaque.

La responsabilité de la Société ne pourra pas être engagée si l'exécution d'un ou plusieurs service(s) prévu(s) au Devis est empêchée ou retardée du fait :

- du Client, notamment en cas de faute, négligence, omission ou non-respect de ses obligations au titre des présentes conditions générales ;
- d'un fournisseur de la Société ou de tout tiers, notamment en cas de faute, négligence ou défaillance.

Par ailleurs, la Société n'est en aucun cas responsable des dommages consécutifs à une inexécution par le Client de l'une de ses obligations ou d'une mauvaise utilisation du Livrable.

La Société ne sera tenue qu'à la réparation des dommages matériels et corporels directs causés au Client en cas de mauvaise exécution ou d'exécution partielle de ses prestations. La responsabilité de la Société ne peut jamais être engagée pour les dommages indirects et/ou immatériels, prévisibles ou imprévisibles (incluant la perte de profits ou de chiffre d'affaires) découlant de la fourniture de ses prestations. Est considéré comme préjudice indirect, immatériel ou consécutif tout préjudice financier ou commercial, perte de bénéfice, de données, de commande ou de clientèle, ainsi que toute action dirigée contre le Client par un tiers.

La responsabilité de la Société à l'égard du Client ne pourra en aucun cas entraîner le paiement de dommages-intérêts au-delà d'un montant égal au prix total payable par le Client prévu au Devis au titre des prestations concernées.

La Société est titulaire d'une assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle limitée aux dommages matériels et corporels directement liés à l'exécution de ses prestations et souscrit auprès d'une compagnie notoirement solvable.

8.2. Responsabilité du Client

Le Client sera seul responsable de l'utilisation et de l'exploitation du Livrable réalisé par la Société pour son compte, ainsi que de son contenu.

A ce titre, le Client garantit la Société contre toute action, réclamation, revendication ou opposition de la part de toute personne en raison de tout dommage causé du fait de l'utilisation ou l'exploitation du Livrable par le Client ou de son contenu. Le Client s'engage à supporter les conséquences de toute nature en découlant et à indemniser la Société de tout préjudice subi.

Le Client s'engage à ce que le contenu du Livrable soit en conformité avec les lois, règlements et usages en vigueur et ne porte pas atteinte aux droits des tiers. Notamment, ce contenu ne doit pas :

- porter atteinte ou être contraire à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou pouvoir heurter la sensibilité des mineurs ;
- porter atteinte de quelque manière que ce soit aux droits à la réputation, à la vie privée, à l'image d'un tiers ;
- comporter la diffusion de données personnelles dites sensibles (origines raciales ou ethniques, opinions politiques, philosophiques ou religieuses, appartenance syndicale, état de santé, données génétiques et biométriques) ou liées à des condamnations et infractions pénales.

- inciter à la haine, à la violence, au suicide, au racisme, à l'antisémitisme, à la xénophobie, à l'homophobie, faire l'apologie des crimes de guerre ou des crimes contre l'humanité ;
- inciter à commettre un crime, un délit ou un acte de terrorisme, en ce compris des actes de piratage informatique ou de contournement de dispositifs techniques de protection ou d'information sur les droits de propriété intellectuelle (notamment par le téléchargement illégal) ;
- inciter à la discrimination d'une personne ou d'un groupe de personnes en raison de son appartenance à une ethnie, à une religion, à une race, ou du fait de son orientation sexuelle ou de son handicap ;
- conseiller une pratique douteuse ou frauduleuse ;
- présenter un caractère pornographique ou pédophile ;
- porter atteinte à la sécurité ou à l'intégrité d'un Etat ou d'un territoire, quel qu'il soit ;
- porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de quelque personne que ce soit ;
- être dénigrant, diffamatoire, porter atteinte à la présomption d'innocence, l'image, à la réputation d'une marque ou d'une quelconque personne physique ou morale, en ce compris la Société, ses collaborateurs, partenaires ou tout autre utilisateur de la Solution, de quelque manière que ce soit ;
- porter atteinte aux droits d'auteurs, aux droits des brevets ou des marques, aux secrets de fabrication, aux autres droits de propriété intellectuelle, au droit de divulgation ou à la vie privée des tiers ; le Client restant tenu par les obligations prévues à l'article 10.2. des présentes conditions générales ;
- contenir un programme informatique visant à endommager ou à intercepter clandestinement tout système informatique, données ou informations nominatives.

Le Client est seul responsable des commentaires que peuvent laisser les visiteurs et/ou utilisateur de son Livrable et s'engage donc :

- à vérifier et supprimer tout commentaire litigieux ;
- ou le cas échéant, à en informer la Société qui se chargera de supprimer le commentaire litigieux.

ARTICLE 9 : DUREE ET RESILIATION

9.1. Durée

La commande passée entre les parties, dans les conditions prévues à l'article 4 des conditions générales, est conclue pour la durée de l'exécution des prestations prévues au Devis ou par la durée déterminée mentionnée sur le Devis.

S'agissant des prestations susceptibles d'être renouvelées à l'échéance de la commande, elles sont conclues pour une durée initiale minimum de douze (12) mois, courant jusqu'au 31 décembre de l'année en cours au jour de la commande ou de l'année suivante. Elles se renouvelleront ensuite tacitement, au 1^{er} janvier de chaque année, pour des durées successives d'un (1) an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre partie par lettre recommandée avec demande d'avis de réception signifiée deux (2) mois avant ladite échéance.

9.2. Résiliation

En cas d'inexécution de ses obligations par le Client, la Société est en droit de résilier le contrat qui les lie, sans préjudice de tous dommages-intérêts, quinze jours après l'envoi, par lettre recommandée avec accusé de réception, d'une mise en demeure restée sans effet. Toute somme due à la Société au titre du Devis deviendra immédiatement exigible. En aucun cas, ladite résiliation ne pourra justifier le non-paiement de toute somme due ou la restitution de tout ou partie des sommes payées d'avance à quelque titre que ce soit (crédit de temps, acompte, paiement d'avance).

La Société se réserve le droit, en outre, de suspendre l'exécution des Services concernés, en cas d'inexécution de ses obligations par le Client.

ARTICLE 10 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

10.1. Droits de propriété intellectuelle de la Société

La dénomination « Z AND KO », les noms de domaine ainsi que l'ensemble des marques figuratives ou non et plus généralement toutes les autres marques, illustrations et logotypes figurant sur les biens, leurs accessoires et emballages ainsi que les images des produits et réalisations de la Société, qu'elles soient déposées ou non, sont et demeureront la propriété exclusive de la Société. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces marques, illustrations, images pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans l'accord préalable et écrit de la Société, est strictement interdite. Il en est de même pour tout droit d'auteur, méthode, savoir-faire, outil, dessin, modèle et brevet qui sont la propriété de la Société.

10.2. Droits de propriété intellectuelle du Client

Le Client garantit à la Société qu'il détient l'intégralité des droits de propriété intellectuelle lui permettant de solliciter l'exécution des services prévus au Devis, notamment en ce qui concerne sa dénomination sociale, ses marques, ses noms de domaine, ses logos, les contenus, visuels et données remis par le Client pour la réalisation des prestations prévues au Devis.

A ce titre, le Client garantit la Société contre toute action, réclamation, revendication ou opposition de la part de toute personne invoquant un droit de propriété intellectuelle ou un acte de concurrence déloyale et/ou parasitaire auquel l'exécution des prestations prévues au Devis aurait porté atteinte ou donné lieu. Le Client s'engage à supporter les conséquences de toute nature en découlant et à indemniser la Société de tout préjudice subi.

10.3. Droits de propriété intellectuelle résultant des prestations de la Société

La Société cède au Client la propriété pleine, entière et exclusive de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle créés et développés pour le compte du Client dans le cadre de l'exécution de ses prestations, et notamment tous droits sur le site internet (en ce compris le(s) nom(s) de domaine), les applications, les éléments graphiques, les développements spécifiques et les paramétrages.

Sont ainsi transférés au Client les droits d'exploitation, de reproduction, de représentation, d'édition, de commercialisation et de traduction, sous quelque forme et quelque procédé que ce soit, connu ou inconnu à

ce jour, et notamment par tous les réseaux de communication, actuels et futures, et ce sur tout support, en tout format.

Le Client est ainsi autorisé à adapter, modifier et faire évoluer le site internet, les éléments graphiques, les développements spécifiques et les paramétrages transférés au titre des présentes conditions générales, via l'outil de back-office du site.

La Société restera autorisée à intervenir sur le site internet, les applications et les développements transférés au Client, lorsque ce dernier aura souscrit à l'offre de services de référencement, d'hébergement et/ou de support et maintenance de la Société ou à sa demande.

Le nom de la Société sera cité sur la page d'accueil du site internet ou de l'application créée pour le compte du Client.

Ladite cession est consentie, à compter de l'achèvement des prestations prévues au Devis, pour toute la durée légale de protection des droits de propriété intellectuelle, et pour le monde entier.

Le prix de ladite cession est compris dans le prix des prestations prévues au Devis.

ARTICLE 11 : DONNEES PERSONNELLES

Par la signature du Devis, le Client autorise la Société à collecter et conserver des données nominatives le concernant ou concernant ses clients de manière libre et éclairée, et ce, pour lui permettre de répondre à la demande d'offre commerciale du Client, de traiter sa commande, d'exécuter ses prestations, de constituer un fichier clientèle et d'établir les factures. Ces données peuvent être communiquées aux éventuels prestataires de la Société chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Ces données sont collectées, enregistrées et stockées sur supports papier et/ou sur des serveurs basés sur le territoire de l'Union Européenne en conformité avec les dispositions de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 dans sa version en vigueur à la date des présentes, ainsi qu'avec les dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (ci-après « le RGPD »).

A l'achèvement de ses prestations, la Société se réserve le droit de procéder à l'archivage des données personnelles qu'elle a pu être amenée à collecter en exécution des présentes, pour la durée de prescription des actions en responsabilité. Dans ce cas, les données archivées seront stockées sur un serveur sécurisé auquel seul le représentant légal de la Société pourra accéder, et ce, exclusivement dans le cadre d'un contentieux dont la résolution nécessite la communication judiciaire desdites données puis définitivement supprimées à l'expiration des délais de prescriptions ou à l'expiration du délai légal de conservation des documents concernés, si elle est postérieure.

La Société s'engage à assurer la sécurité et la protection de la confidentialité des données personnelles collectées afin d'empêcher notamment qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés. La Société s'engage à assurer et à faire respecter par tout prestataire technique la plus stricte confidentialité et sécurité dans le processus de traitement, de stockage et de sauvegarde des données personnelles du Client, et ce dans le plus strict respect du RGPD.

Conformément au RGPD, la Société s'engage à informer le Client sans délai de toute violation des données personnelles dont il aurait connaissance.

Chaque Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et d'effacement des données personnelles le concernant, conformément aux dispositions de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 dans sa version en vigueur à la date des présentes et conformément à la

règlementation communautaire. Le droit d'accès, de modification, de rectification et d'effacement ci-dessus prévu, s'exerce en écrivant à la Société à l'adresse email suivante : contact@zandko.fr.

Pour l'application du présent article, les données personnelles s'entendent des seules données permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique.

Le Client fera son affaire personnelle, sans recours contre la Société, du respect de ses propres obligations au titre du RGPD, en ce qui concerne notamment l'utilisation et l'exploitation du site internet, des applications ou de tout Livrable créés par la Société pour le compte du Client. A ce titre, le Client garantit la Société contre toute action, réclamation, revendication ou opposition de la part de toute personne en raison de tout manquement à ses obligations au titre du RGPD. Le Client s'engage à supporter les conséquences de toute nature en découlant et à indemniser la Société de tout préjudice subi.

ARTICLE 12 : COMPÉTENCE - CONTESTATION

1. Droit applicable

Le Devis, les présentes conditions générales, les conditions particulières et tout autre document contractuel établi entre les parties sont soumis au droit français.

2. Règlement des litiges

A défaut d'accord amiable que les parties s'efforceront de rechercher dans le cadre de tout mode alternatif de règlement des litiges, tout différend entre les parties sera soumis aux tribunaux compétents du ressort de LA ROCHE SUR YON.

Par sa signature, le soussigné accepte les présentes conditions générales et que les données personnelles qu'il a communiquées soient traitées et utilisées conformément aux dites conditions générales.

Signature du Client précédée de « Bon pour accord » :

ANNEXE 1 : CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES ET D'ASSISTANCE

La société Z & KO est spécialisée dans les activités de création de sites internet, d'hébergement de sites internet, de webmarketing, de services de messagerie et d'agence de communication, pour les besoins d'une clientèle professionnelle.

Elle dispose également de ressources et de compétences pour apporter à ses clients, la formation, le support et la maintenance nécessaires au bon fonctionnement et à l'évolution dans le temps de leurs sites internet et applications.

Dans un souci d'efficacité et de souplesse, elle propose ses services et son assistance en matière de support et de maintenance dans le cadre d'un système de crédit de temps prépayé donnant droit au Client à l'utilisation de ses services au gré de ses besoins et demandes (ci-après « le CSA »).

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Particulières de Services et d'Assistance (ci-après « les CPSSM ») s'appliquent à l'offre de services et d'assistance en matière de support et de maintenance proposée par la Société et décrite aux présentes CPSSM.

Les CPSSM s'appliquent à tous les Clients qui souscrivent l'offre de CSA proposée par la Société.

Elles entrent en vigueur au jour de la signature des présentes et du Devis associé, lequel doit être signé à la souscription des services.

Les CPSSM sont susceptibles d'être adaptées, modifiées ou révisées à tout moment par la Société. Toute version modifiée des CPSSM entrera en vigueur 8 jours après l'information qui en aura été faite au Client par la Société, par tout moyen. Seule la version en vigueur des CPSSM aura valeur juridique entre la Société et le Client.

Les CPSSM sont complétées par le Devis et les Conditions Générales de Services de la Société.

ARTICLE 2 : DEFINITIONS

« **Anomalie** » : tout dysfonctionnement ou non-conformité du Livrable par rapport aux spécifications et à sa destination qui en empêche son fonctionnement normal.

« **Anomalie bloquante** » : Anomalie rendant impossible l'utilisation de tout ou partie du Livrable.

« **Anomalie non bloquante** » : Anomalie permettant de poursuivre l'exploitation du Livrable dans l'ensemble de ses fonctionnalités, même si cela se fait au moyen d'une procédure inhabituelle ou d'une solution de contournement, mise en œuvre par la Société.

« **Cahier des charges** » : document rédigé par le Client ou le cas échéant la Société présentant le projet, les réponses souhaitées, les contraintes de tout type, la description fonctionnelle du Site mis en place et les solutions techniques mises en œuvre.

« **Composants Libres** » : logiciels, librairies ou développements libres ou « open source » intégrés dans le Livrable.

« **Conditions Générales de Services** » : conditions générales de services de la société associées aux présentes CPSSM.

« **Données** » : éléments d'informations appartenant au Client et gérés par le biais du Site.

« **Incident** » : dysfonctionnement du Livrable provenant soit d'une erreur de manipulation du Client soit d'une Anomalie. La teneur de l'Incident est identifiée pendant la phase de Support.

« **Interlocuteur(s) privilégié(s)** » : la ou les personnes désignée(s) par le Client parmi son personnel ayant la compétence nécessaire pour centraliser toutes les informations et questions et communiquer avec la Société.

« **Jour ouvrable** » : tout jour, autre qu'un dimanche ou un jour férié.

« **Jour ouvré** » : tout jour, autre qu'un samedi, un dimanche ou un jour férié.

« **Livrable** » : s'entend indifféremment du Site, de l'application, des fonctionnalités, textes, articles, contenus, sons, images, photos, vidéos ou éléments graphiques ; l'arborescence et la version schématique du Site (le Wireframe), les maquettes du Site conçu par la Société pour le Client.

« **Maintenance** » : prestations définies à l'article 3,2 des CPSSM.

« **Partie(s)** » : le Client et/ou la Société.

« **Prestations** » ou « **Services** » : ensemble des prestations réalisées par la Société pour le Client et décrites à l'article 3 des présentes CPSSM.

« **Site** » : site internet du Client.

« **Solution de contournement** » : toute procédure ou solution inhabituelle permettant d'utiliser le Site en dépit d'une Anomalie constatée.

« **Suivi** » : prestations définies à l'article 3,3 du CPSSM.

« **Support** » : prestations définies à l'article 3,1 des présentes CPSSM.

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DES SERVICES

Les services de Support et de Maintenance de LA SOCIÉTÉ couvrent les prestations suivantes :

- Le support à l'utilisation du Site,
- La maintenance préventive et corrective du Livrable,
- L'évolution et la mise à jour du Livrable.

Tels que ces services sont plus amplement décrits ci-dessous.

3.1. Support

La Société fournit au Client un Support pour les problèmes qu'il rencontre dans l'utilisation du Site.

Le service Support doit permettre au Client l'utilisation du Site conformément au Cahier des charges et à l'usage prévu.

Au titre de la Prestation de Support, la Société s'engage à intervenir à la demande du Client pour :

- Diffuser les informations relatives au fonctionnement et aux caractéristiques du Site,
- Déterminer si l'Incident qui affecte le bon fonctionnement du Site provient d'une Anomalie ou d'une erreur d'utilisation,
- En l'absence d'Anomalie, remédier à l'Incident afin de permettre au Client d'utiliser convenablement le Site.

La Société s'efforce de résoudre dans les meilleurs délais les difficultés rencontrées par le Client.

Suivant le type d'Incident rencontré par le Client, la correction apportée par la Société peut notamment prendre la forme :

- D'une intervention de la Société directement sur le Site du Client, en le tenant informé de l'intervention effectuée ;
- D'une réponse orale par téléphone ;
- D'une réponse écrite adressée au Client définissant la marche à suivre ;
- De la remise d'une documentation supplémentaire ;
- D'une intervention de la Société par télémaintenance, avec l'accord du Client.

2. Maintenance

La Société assure la surveillance et la Maintenance du Livrable de façon à permettre sa pérennité et sa disponibilité, le tout dans le cadre d'une obligation de moyens et conformément au Cahier des charges.

La Société s'engage à prendre en compte les Anomalies qui affecteraient le Livrable afin d'y remédier.

Les Prestations de Maintenance ne peuvent avoir lieu que sur la dernière version du Livrable. Ces opérations interviendront en cas d'Anomalie bloquante ou d'Anomalie non bloquante.

Les opérations de corrections seront priorisées selon la nature des Anomalies dans les conditions suivantes :

- **Anomalie bloquante** : qualification de la demande dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures ouvrés ;
- **Anomalie non bloquante** : qualification de la demande dans un délai de dix (10) jours ouvrés.

Les délais courent à compter de la notification par le Client, confirmée par courrier électronique au service support.

La Société s'efforce de corriger les Anomalies ou au moins de mettre en place une Solution de Contournement dans les meilleurs délais.

3. Suivi et évolution du Livrable

La Société assure le suivi et l'évolution du Livrable, à la demande du Client, sur le plan technique et graphique, au travers notamment de l'ajout de fonctionnalités, de l'intégration ou de la modification de contenus ou de composants, des mises à jour technique, portant notamment sur les composants libres utilisés, ainsi que sur les extensions ou plugins, sous réserve que la demande du Client ne nécessite pas plus d'une journée de développement par la Société.

La Société communique au Client le délai de traitement de sa demande, qui n'est qu'indicatif.

Chaque évolution du Livrable fournie par la Société sera réalisée dans les conditions prévues aux articles 5.1., 5.2. et 6 des Conditions Générales de Services de la Société.

4. Exclusions

Sont exclues des prestations couvertes par les présentes CPSSM :

- Toute demande du Client nécessitant plus d'une journée de développement par la Société.
- Les prestations liées à la correction de dysfonctionnements causés par des modifications apportées par le Client ou tout tiers au Livrable sans l'autorisation ou l'information de la Société.
- Les prestations qui se révéleraient ne pas être liées au Livrable.
- Les prestations liées à la correction de dysfonctionnements du Livrable qui se révéleraient ne pas être liées au Livrable lui-même (exemple : dysfonctionnement causé par la mise à jour du navigateur).
- La réalisation ou la modification d'états ou d'analyses.
- Les sauvegardes de fichiers et saisies d'exploitation et la reconstitution des fichiers de Données en cas de destruction accidentelle.
- Les modifications ou compléments de fonctionnalités afférentes à l'évolution de la réglementation ou à des modifications intervenues sur la configuration matérielle.
- Les prestations liées au non-respect des spécifications, procédures, mesures de sécurité et de prudence, avertissements divers associés au Livrable.
- Les prestations de formation qui sont éventuellement proposées par la Société au travers de contrats de formation.
- L'installation ou la mise à jour du Livrable sur site.
- Tout déplacement ou intervention sur le site du Client.

Ces prestations sont soumises à l'accord de la Société et feront automatiquement l'objet d'un Devis spécifique qui devra être signé par le Client et d'une facturation complémentaire par la Société.

ARTICLE 4 : MODALITES D'EXECUTION

4.1. Conditions préalables

Les services de Support et de Maintenance ne pourront être mis en place qu'après que :

- Le Livrable a été recetté conformément à l'article 5.2. des Conditions Générales de Services ;
- Le Client ait signé le CSA, formalisé par les présentes CPSSM et le Devis associé ;
- Le Client ait réglé en totalité le prix correspondant au crédit de temps souscrit.

Ces conditions sont cumulatives.

2. Conditions d'exécution

Pour l'exécution des Prestations prévues aux présentes CPSSM, la Société met à disposition du Client une adresse électronique dédiée, qui constitue le point d'entrée de toutes les demandes du Client.

La Société met également à la disposition du Client un support téléphonique réalisé depuis les locaux de la Société.

Les Prestations prévues aux présentes CPSSM sont assurées les jours ouvrés, à l'exclusion des jours fériés et chômés, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00.

En dehors des horaires d'ouverture du support téléphonique, toute intervention est soumise à l'accord de la Société et sera décomptée du crédit de temps du Client avec une majoration de 50%.

La Société adresse au Client un accusé de réception de sa demande par message électronique.

Chaque demande d'intervention du Client est enregistrée par la Société qui établit une fiche d'intervention sur laquelle seront mentionnés, l'heure d'appel ou l'heure de réception de l'e-mail, les coordonnées du demandeur, le type de dysfonctionnement, les actions menées par la Société pour y remédier et le temps passé, tel qu'il sera décompté du crédit de temps du Client.

La Société interviendra à distance ou dans les locaux du Client s'il en fait la demande ou lorsque l'intervention à distance ne sera pas possible. Toute intervention de la Société dans les locaux du Client fera l'objet d'une facturation complémentaire, conformément aux présentes CPSSM, aux conditions prévues au Devis ou dans un Devis spécifique.

ARTICLE 5 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

Le Client désignera un ou plusieurs Interlocuteurs Privilégiés qui auront la compétence nécessaire et seront seuls habilités, sauf en cas d'urgence, à contacter la Société. Le Client désignera son ou ses Interlocuteurs Privilégiés par simple envoi d'une notification écrite à la Société.

Le Client s'engage à assurer au personnel de la Société le libre accès au Livrable et à ses locaux, dans la mesure nécessaire à la réalisation de ses Prestations.

Avant toute intervention de la Société, le Client s'engage à effectuer les sauvegardes nécessaires de l'ensemble de ses Données.

Le Client s'engage à procéder aux vérifications et validations requises dans les délais prévus.

Le Client déclare avoir vérifié l'adéquation des Services à ses besoins et avoir reçu de la part de la Société tous les conseils et informations nécessaires pour y souscrire en connaissance de cause.

Le Livrable est utilisé et exploité sous les seuls direction, contrôle et responsabilité du Client.

Le Client assume la responsabilité de l'exécution de ses obligations au titre des présentes CPSSM et du respect des lois et règlements en vigueur applicables aux Services qu'il commande et à son Livrable. Il renonce à tout recours contre la Société. A ce titre, il s'engage à faire son affaire personnelle et à garantir la Société contre toutes réclamations et/ou procédures de toute nature qui seraient formées contre la Société, résultant de l'exécution des Services, sauf faute lourde ou intentionnelle de la Société.

ARTICLE 6: OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DE LA SOCIÉTÉ

L'obligation de la Société est limitée à la réalisation des Prestations de Support et de Maintenance avec tout le soin requis à ce titre, conformément aux règles de l'art. A ce titre et pour l'ensemble des obligations à sa charge, la Société n'est tenue qu'à une **obligation de moyens**. A ce titre, les délais de correction ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne sont pas garantis.

Les dispositions de l'article 8 des Conditions Générales de Services sont applicables aux Prestations couvertes par les présentes CPSSM.

En tout état de cause, la responsabilité de la Société à l'égard du Client pour les dommages directs subis par le Client au titre des Prestations ne pourra en aucun cas entraîner le paiement de dommages-intérêts au-delà d'un montant égal au prix total payé par le Client au titre des Prestations de Support et de Maintenance prévues aux présentes CPSSM.

ARTICLE 7 : PRIX - FACTURATION - PAIEMENT

7.1. Crédit de temps prépayé

Les Prestations sont facturées dans le cadre d'un crédit de temps prépayé, donnant droit au Client à l'utilisation des Services de Support et de Maintenance de la Société, pour la durée dudit crédit d'heures.

Le prix et le crédit de temps correspondants sont ceux en vigueur à la date de souscription des services et indiqués sur le Devis signé par le Client.

Lorsque le crédit de temps restant disponible pour le Client devient inférieur à 25% du crédit de temps souscrit, la Société facture automatiquement au Client un nouveau crédit de temps, aux conditions de prix alors en vigueur, utilisable dans les mêmes conditions, sous réserve de paiement complet par le Client. Le prix du crédit de temps facturé pourra être révisé par la Société à tout moment, en fonction notamment de l'évolution de l'indice SYNTEC ou des Prestations couvertes par les CPSSM.

Il est utilisable sans limite de durée et décompté à la minute.

2. Facturation et paiement

Les prix sont stipulés en Euros et hors taxes. Les taxes de toute nature applicables à raison des Services rendus, notamment la taxe sur la valeur ajoutée, seront facturées en sus, au taux en vigueur.

Tout crédit de temps est payable d'avance en totalité.

Les dispositions de l'article 7.3. des Conditions Générales de Services sont applicables aux présentes CPSSM.

ARTICLE 8 : DUREE ET RESILIATION

Les Parties sont engagées pour la durée du(des) crédit(s) de temps souscrit(s) et payé(s).

Les dispositions de l'article 9.2. des Conditions Générales de Services sont applicables aux présentes CPSSM.

ANNEXE 2 : CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES D'HEBERGEMENT

En complément de son activité de création de sites internet, la société Z & KO dispose également de ressources et de compétences pour apporter à ses clients les services d'hébergement de son site internet, nécessaires à son bon fonctionnement.

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Particulières de Services d'Hébergement (ci-après « les CPSH ») s'appliquent à l'offre de services d'hébergement proposée par la Société et décrite aux présentes CPSH.

Les CPSH s'appliquent à tous les Clients qui souscrivent l'offre de services d'hébergement la Société.

Elles entrent en vigueur au jour de la signature des présentes et du Devis associé, lequel doit être signé à la souscription des services.

Les CPSH sont susceptibles d'être adaptées, modifiées ou révisées à tout moment par la Société. Toute version modifiée des CPSH entrera en vigueur 8 jours après l'information qui en aura été faite au Client par la Société, par tout moyen. Seule la version en vigueur des CPSH aura valeur juridique entre la Société et le Client.

Les CPSH sont complétées par le Devis et les Conditions Générales de Services de la Société.

ARTICLE 2 : DÉFINITIONS

« **Conditions Générales de Services** » : conditions générales de services de la société associées aux présentes CPSH.

« **Données** » : éléments d'informations appartenant au Client et gérés par le biais de la Solution ;

« **Infrastructure** » : ensemble des moyens techniques mis en œuvre par la Société et nécessaires au bon fonctionnement des Services d'hébergement ;

« **Prestataire** » : il s'agit du(des) prestataire(s) auquel la Société a recours pour ses Services d'hébergement (OVH, Oceanet, Ikoula, Médialibs...);

« **Services d'hébergement** » : ensemble des prestations fournies par la Société au Client et présentées à l'article 3 des présentes CPSH ;

« **Solution** » : il s'agit du site internet du Client, de son application et de ses Données.

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DES SERVICES D'HEBERGEMENT

Les Services d'hébergement se composent des prestations suivantes :

- L'hébergement de la Solution ;
- La redirection et le cas échéant, la réservation et l'administration du nom de domaine ;
- La fourniture d'une messagerie électronique ;
- La sauvegarde, la mise à jour et la maintenance de la Solution.

3.1. Hébergement

La Société met à la disposition du Client un Service d'hébergement de sa Solution, conditionné et disposant des ressources nécessaires pour accueillir la Solution et techniquement compatible avec la Solution.

Pour ce faire, la Société a recours à un Prestataire, qui fournit l'Infrastructure et un espace de stockage.

La Société installe et configure la Solution du Client sur un ou plusieurs serveurs administrés par la Société.

Selon le Service d'hébergement choisi, l'hébergement de la Solution peut être mutualisé ou privé :

- Lorsque le Service d'hébergement est mutualisé, la Solution du Client est hébergée sur un espace mutualisé dont les ressources système, la connexion au réseau Internet, les locaux, la maintenance, etc. du (des) serveur(s) sur lequel (lesquels) la Solution du Client est hébergée, sont partagées avec d'autres clients.

Le Client reconnaît avoir été informé du caractère mutualisé de l'hébergement de sa Solution et l'accepter expressément.

- Lorsque le Service d'hébergement est mutualisé, la Solution du Client est hébergée sur un espace privé, dont le serveur est hébergé sur une solution virtualisée avec des ressources dédiées.

En cas d'évolution des besoins et de la consommation du Client, la Société proposera au Client des Services d'hébergement mieux adaptés à l'utilisation de sa Solution.

L'espace d'hébergement est ouvert par la Société au nom et pour le compte du Client. La Société dispose seule de la maîtrise technique de l'hébergement. Le Client ne dispose pas d'un accès à la plateforme d'hébergement de la Solution sauf demande expresse du client et après accord écrit de la Société.

3.2. Noms de domaine

La Société propose au Client de réserver et/ou de gérer son ou ses nom(s) de domaine.

L'achat et le renouvellement du nom de domaine sont réalisés par la Société au nom et pour le compte du Client, pendant toute la durée des Services d'hébergement, sous réserve du paiement par le Client du montant de la prestation prévue au Devis, avant la date d'échéance du renouvellement.

A l'expiration des relations entre les parties, le Client recouvre la responsabilité de la gestion et du renouvellement de son ou ses nom(s) de domaine.

Si le Client dispose de son(ses) propre(s) nom(s) de domaine, il fournira à la Société les informations et les droits nécessaires sur le nom de domaine afin que la Société puisse effectuer les redirections nécessaires et réaliser les prestations prévues aux présentes CPSH.

Le Client reste à tout moment seul propriétaire de son ou ses nom(s) de domaine et en conserve toutes les responsabilités légales. Le Client déclare et garantit la Société qu'il est titulaire des droits de propriété intellectuelle relatifs à son(ses) nom(s) de domaine, dans les conditions prévues à l'article 10.2. des Conditions Générales.

3. Messagerie électronique

La Société propose au Client un service de messagerie électronique associé à l'hébergement. Cette prestation consiste en la mise en place d'une plateforme de réception, stockage et envoi de courriels ainsi que la mise à disposition des protocoles traditionnels d'accès à une messagerie électronique.

L'installation et la configuration du matériel et logiciel du Client afin d'utiliser cette plateforme de messagerie reste à sa charge le cas échéant, par l'intermédiaire de son prestataire de services informatiques. La Société propose cette prestation en option, dans les conditions qui seront indiquées sur le Devis.

Ce service est à l'instar de l'hébergement, mutualisé ou privé.

Le Service de messagerie est souscrit par la Société, auprès de tout Prestataire, au nom et pour le compte du Client.

4. Sauvegarde, mise à jour et maintenance

Sauvegarde

La Société s'engage à sauvegarder une (1) fois par jour la Solution du Client (seule la sauvegarde la plus récente est stockée) sans interruption du fonctionnement de celle-ci, ni dégradation excessive de ses performances.

Dans le cas d'un Service d'hébergement privé, la Société propose en option, d'étendre la durée de rétention de la sauvegarde, dans les conditions qui seront indiquées sur le Devis. Elle donne lieu à facturation spécifique.

Mises à jour

La Société assure la supervision de l'Infrastructure, et notamment du(des) serveur(s), ainsi que la mise à jour de l'Infrastructure.

Interruption de Services - maintenance

La Société s'engage à fournir les Services d'hébergement 7 jours sur 7, et 24 heures sur 24, sauf en cas de :

- Evènement de force majeure tel que défini par la jurisprudence française ou à de circonstances indépendantes de sa volonté et non-occasionnées par sa négligence et notamment lorsque l'exécution du contrat est rendue impossible en raison des conditions climatiques, de maladies, épidémies et pandémies ou encore d'injonction administrative pouvant en résulter ;
- Opérations de maintenance et d'entretien ;
- Opérations de mise à jour des Services d'hébergement.

Est considérée comme une interruption de services toute défaillance de l'Infrastructure menant à une indisponibilité totale ou partielle des Services d'hébergement fournis par la Société.

Les conditions et modalités d'exécution de la maintenance sont fixées au Devis. Les interruptions de Services d'hébergement trouvant leur source dans un dysfonctionnement imputable au Client (mauvaise utilisation, utilisation abusive des Services, négligence du Client, non-respect des instructions d'installation ou d'exploitation, intervention effectuée par un tiers non agréé par la Société...), font l'objet d'une prestation effectuée sur Devis et sont facturées en sus.

Les opérations de mise à jour et de maintenance peuvent entraîner une interruption des Services d'hébergement.

ARTICLE 4 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Dans le cas où la Société transfère au Client l'administration et l'édition du contenu de la Solution, dans les conditions prévues au Devis, le Client et les utilisateurs qu'il a habilités se connectent directement sur la Solution

à l'aide des identifiants et mots de passe remis par la Société et en utilisant les fonctionnalités d'administration et d'édition prévues à cet effet.

Dans cette hypothèse, le Client est seul responsable de la gestion et de la préservation de la confidentialité de ses identifiants, ainsi que de l'accès à ses terminaux, installations et matériels informatiques.

Il s'engage à ce titre à prendre toute mesure utile pour en assurer la parfaite sécurité. En cas de perte ou de vol d'un ou plusieurs de ses identifiants, le Client en informe sans délai la Société afin que la Société puisse prendre les mesures utiles pour éviter tout risque d'usurpation d'identité, piratage, etc. Pour ce faire, le Client ne doit jamais supprimer le compte administrateur de la Société. A défaut, la Société ne peut intervenir.

Le Client reconnaît que l'espace de stockage qui est mutualisé ou dédié à sa Solution est strictement réservé au stockage des éléments constitutifs de la Solution et de son contenu, à l'exclusion de tout autre usage.

En conséquence, les seules interventions que le Client est autorisé à effectuer sont celles relatives à l'implantation, la modification, la mise à jour et/ou la suppression, dans son espace de stockage dédié, des données et éléments constituant sa Solution.

Toute autre intervention est strictement prohibée. A ce titre, le Client s'interdit notamment :

- D'utiliser l'espace de stockage qui lui est dédié à des fins de stockage de données autres que celles constituant sa Solution ou encore à des fins de routage pour des opérations d'emails ;
- Toute intervention ou tentative d'intervention sur le système ou la configuration du serveur.

Le Client accepte de transférer ses données et fichiers sous sa seule responsabilité et en connaissance de cause. Il incombe au Client d'effectuer, au préalable, toute mesure de sauvegarde qu'il lui semblera nécessaire.

ARTICLE 5 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DE LA SOCIETE

La Société s'engage à faire de son mieux, conformément aux usages de la profession, afin d'assurer le bon fonctionnement et la continuité des Services d'hébergement. L'obligation de la Société est limitée à la réalisation des Services d'hébergement avec tout le soin requis à ce titre, conformément aux règles de l'art. A ce titre et pour l'ensemble des obligations à sa charge, la Société n'est tenue qu'à une **obligation de moyens**.

Les dispositions de l'article 8 des Conditions Générales de Services sont applicables aux Prestations couvertes par les présentes CPSH.

En tout état de cause, la responsabilité de la Société à l'égard du Client pour les dommages directs subis par le Client ne pourra en aucun cas entraîner le paiement de dommages-intérêts au-delà d'un montant égal au prix total payé par le Client au titre des Services d'hébergement prévues aux présentes CPSH.

ARTICLE 6 : PRIX - FACTURATION - PAIEMENT

Les dispositions de l'article 7 des Conditions Générales de Services sont applicables aux présentes CPSH.

ARTICLE 7 : DUREE ET RESILIATION

Les dispositions de l'article 9 des Conditions Générales de Services sont applicables aux présentes CPSH.

