

Conditions générales de ventes

Article 1 – PARTIES DU CONTRAT

Le terme Client désigne toute personne morale ou physique (utilisateur, acheteur), ayant requis les compétences de l'intervenant.

Le terme Intervenant désigne la personne en charge de la réalisation de la prestation, la société : Mahii Conception

Article 2 – GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et obligations des parties lors de la vente de produits et services réalisés par l'Intervenant pour ses Clients dans le cadre de son activité commerciale de support & maintenance.

L'Intervenant se réserve le droit de modifier ses conditions générales de vente, ses formules et ses tarifs à tout moment et sans préavis. Si le Client est un particulier, il reconnaît être majeur conformément aux lois du pays où il réside.

En procédant au règlement de la facture de support, maintenance ou optimisation, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté sans réserve les conditions générales de vente suivantes

Les prestations offertes par l'Intervenant à titre gratuit sont également régies par les présentes conditions générales de Service.

Article 3 – OBLIGATIONS & RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu de l'Intervenant toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

Le Client s'engage à fournir des informations justes et sincères et s'engage à prévenir l'Intervenant de tout changement concernant les données fournies et sera seul responsable des éventuels dysfonctionnements qui pourraient résulter d'informations erronées. Le Client doit maintenir une adresse e-mail valide et être joignable au numéro de téléphone qui aura été fourni. Aucune communication courrier classique ou RAR ne pourront être exigées de la part du Client.

ARTICLE 4 : OBLIGATIONS & RESPONSABILITÉ DE Mahii Conception

L'Intervenant s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaires à la fourniture d'un Service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. L'Intervenant ne répond que d'une obligation de moyen.

La responsabilité de l'Intervenant ne sera pas engagée :

Si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant à l'Intervenant au titre des présentes, est empêchée, limitée ou dérangée du fait d'incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott retrait d'autorisation de l'opérateur de télécommunication, ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable de l'Intervenant ("Cas de Force Majeure"), alors l'Intervenant, sous réserve d'une prompt notification au Client, devra être dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou dérangement, et le Client sera de la même manière dispensé de l'exécution de ses obligations dans la mesure où les obligations de cette partie sont relatives à l'exécution ainsi empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie ainsi affectée fasse ses meilleurs efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux parties procèdent avec promptitude dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées. La partie affectée par un Cas de Force Majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée par courrier électronique des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce Cas de Force Majeure.

Si les effets d'un Cas de Force Majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, à compter de la notification du cas de force majeure à l'autre partie, le contrat pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre.

Article 5 – ENGAGEMENTS DES PARTIES

D'une façon générale, le Client et l'Intervenant s'engagent à collaborer de manière à assurer la bonne exécution de la vente.

Article 4-1 – Le client

Pour permettre à l'Intervenant de réaliser sa mission, le client s'engage à :

Avoir pris connaissance, compris et accepter le service proposé par l'Intervenant. Dans le cas contraire, il est de la responsabilité d'exiger de l'Intervenant plus de détails sur le déroulement futur de la mission.

Approuver l'intervention future de l'Intervenant par accord e-mail ou par le biais du règlement d'une facture et s'engagera par conséquent à approuver lesdites conditions de vente.

Fournir tous les éléments documentaires graphiques et textuels nécessaires à la bonne réalisation du contrat (notamment dans les bons formats exploitables en fonction des supports visés).

Disposer des droits nécessaires sur les éléments fournis ci-dessus. Seule la responsabilité du commanditaire pourra être engagée à ce titre.

Être réactif en répondant dans les plus brefs délais aux e-mails envoyés par l'Intervenant et faire le nécessaire pour ne pas allonger le délai approximatif de livraison.

Collaborer activement à la réussite du projet en apportant à l'Intervenant dans les délais utiles toutes les informations et documents nécessaires à la bonne appréhension des besoins et à la bonne exécution des prestations.

Se conformer strictement aux préconisations techniques faites par l'Intervenant.

Garantir l'Intervenant contre toute action qui pourrait lui être intentée du fait du caractère des données ou informations (textes, images, sons) qui auraient été fournies ou choisies par le client.

Informers l'Intervenant d'une éventuelle mise en concurrence avec d'autres prestataires.

Dans le cas d'une intervention sur un serveur tiers n'étant pas infogéré par l'Intervenant, être en mesure de fournir tous les accès utiles à la réalisation de la mission, c'est à dire, au minimum les identifiants de connexion au tableau de bord administrateur du CMS, au service FTP et au gestionnaire MySQL (PHPMyAdmin).

Assumer toute responsabilité quant à la sécurité des identifiants de connexion fournis à l'Intervenant. Au cas où le client divulguerait ses identifiants de connexion à un tiers, l'intervenant ne peut-être tenu responsable du préjudice que cela pourrait causer. Le Client est libre de modifier tous ses identifiants / mots de passe (ou demander leur modification) autant de fois qu'il le souhaite.

Faire personnellement la démarche de demande d'informations, fichiers, données nécessaires à la reprise du site par un autre prestataire si tel devait être le cas un jour, par exemple, en cas de force majeure / décès de l'Intervenant.

Article 4-2 – L'intervenant

L'Intervenant tentera de donner un délai approximatif de livraison qui dépendra, entre autres, de la rapidité de transmission des données et/ou des paiements du clients.

Il s'engage à informer le client de l'avancée de l'intervention ou, répondra sous 2 jours ouvrables maximums – hors périodes de vacances qui seront notifiées au moins 1 semaine à l'avance par e-mail - dans le cas de demandes concernant un service en cours ayant été facturé.

Au titre de la confidentialité et pendant toute la durée des présentes et même après leur cessation pour quelque cause que ce soit, l'intervenant s'engage à conserver strictement confidentiel l'ensemble des informations et documents de quelque nature que ce soit, relatifs au Client, auxquels il aurait pu avoir accès dans le cadre notamment de l'exécution de sa présente mission.

L'intervenant s'engage à respecter la vie privée de son client. Les informations fournies à l'intervenant et à sa société ne seront ni vendues, ni louées, ni partagées à des tiers. Si la réalisation d'une intervention nécessite de fournir des informations personnelles (identifiants de connexion, adresse e-mail etc.) à un tiers (ex. service de support de l'hébergement du Client, support technique d'un plugin premium...) une demande écrite par e-mail sera faite au Client avant de partager ses informations.

Dans le cas de ventes où l'Intervenant est en contact avec le client d'un Client, c'est-à-dire dans le cas de sous-traitance, l'Intervenant s'engage à ne pas démarcher le client du Client pour lui proposer ses propres services de façon à contourner le Client, et ce pendant un délai de minimum 3 mois après l'exécution de la mission, objet de la vente, sauf autorisation expresse du Client.

ARTICLE 5 : MISE A JOUR

Chaque mois, l'Intervenant s'engage à faire les mises à jour disponibles sur le site WordPress lié par le contrat de mise à jour.

Une sauvegarde préalable du site est réalisée avant la mise à jour.

l'Intervenant vérifie que votre site est toujours accessible et ne présente pas d'erreurs qui empêcheraient son accès suite à sa mise à jour (voir article 5-5). Si un bug fonctionnel ou graphique empêchent l'accès à votre site suite à la mise à jour, la version précédente de votre site sera remise en place.

Pour les Clients de l'offre « Support »

Le Client pourra demander la restauration à tout moment de la dernière sauvegarde effectué par le soin l'Intervenant de l'Intervenant par simple demande écrite adressée à l'adresse e-mail de l'Intervenant dans la limite de 2 fois par mois.

Le Client sera notifié par e-mail du succès ou de l'échec de la mise à jour.

Le Client bénéficie de 10 tickets de support concernant son site pouvant comprendre des demandes concernant la gestion, le design ou le fonctionnement du site Wordpress. La durée de l'intervention ne devra pas excéder 1h auquel cas soit :

1. Elle est considérée comme une demande d'évolution majeure du site et nécessite un devis ou l'achat d'un support sur mesure plus conséquent
2. Plusieurs tickets seront consommés pour finir l'intervention

5-2 Mise à jour de WordPress

Toutes les mises à jours disponibles de WordPress seront effectuées : mineures comme majeures.

5-3 Mise à jour des plugins

Toutes les mises à jours de vos plugins disponibles sur wordpress.org seront effectuées : mineurs comme majeurs.

Si le Client a installé des plugins « premium » sur son site WordPress, il doit maintenir ses licences à jour afin de permettre à l'Intervenant de réaliser mise à jour automatiques desdits plugins. Si ce n'est pas le cas l'Intervenant ne pourra pas effectuer pas la mise à jour desdits plugins.

5-4 Mise à jour du thème

La mise à jour du thème sera exclusivement effectuée si le Client ou son prestataire web n'a fait aucune modifications sur le thème installé sur le site ou si un thème enfant à été mit en place. Le Client doit être en mesure de fournir cette information à Mahii Conception sans quoi la mise à jour du thème ne sera pas effectuée dans le cadre du service de mise à jour.

5-5 Test du site

Après la mise à jour du site l'Intervenant s'engage à contrôler qu'il n'y a pas d'erreurs fatales sur le site qui empêcheraient l'affichage de celui-ci. l'Intervenant ne s'engage pas à contrôler l'intégralité des fonctionnalités ou le design du site.

Le Client se doit de reporter tout bug qu'il pourrait rencontrer suite à une mise à jour pour permettre à l'Intervenant de restaurer la sauvegarde du site au besoin.

ARTICLE 6 : Support sur mesure

6-1 Demande de support

Toute demande de support doit se faire ou être accompagnée d'un e-mail récapitulant la demande.

L'Intervenant rappelle qu'elle n'est soumise qu'à une obligation de moyen.

6-2 Suivi du support et durée d'intervention

Un fichier de suivi d'intervention vous permettra de retrouver l'intégralité des interventions réalisées par l'Intervenant dans le cadre de la mission en cours avec pour chacune la date de l'intervention, sa durée et la nature de la demande.

Chaque demande de support dont la durée d'intervention estimée serait supérieur à 1h sera notifié au Client qui devra ensuite valider ou non par écrit la réalisation de l'intervention.

6-3 Délais d'intervention

Le délai d'intervention approximatif estimé exprimé préalablement suite à la demande de support envoyée par le Client et dépend en partie du nombre d'autres clients en attente avant le Client et du temps qu'il faut au Client pour fournir les réponses et les documents nécessaires à la réalisation de l'intervention.

6-4 – Impossibilités techniques

Dans le cas où une demande de support ne pourrait être menée à terme pour cause d'impossibilité technique, une alternative sera proposée au Client. Si aucune solution alternative ne peut être trouvée la demande de support sera abandonnée. Le temps investi par l'Intervenant dans le conseil et la recherche de solution sera déduite du temps vendu dans le cadre du support.

7 – Optimisation

Le service d'optimisation du site commence par un audit du site du Client par l'Intervenant.

Est ensuite fourni au Client les résultats de l'audit accompagné par une liste exhaustive d'optimisation que l'Intervenant propose de réaliser dans le cadre du service d'optimisation.

Le Client et l'Intervenant valident ensemble les solutions à mettre en place sur le site.

L'Intervenant réalise la prestation d'optimisation selon les solutions actées par le Client avec une confirmation par e-mail. A cette fin, le Client autorise expressément l'Intervenant à se connecter à son site WordPress et son hébergement et à effectuer toute opération nécessaire la mise en place des optimisations. A ce titre l'Intervenant rappelle qu'elle n'est soumise qu'à une obligation de moyen,

L'ensemble des échanges entre les parties et notamment les échanges électroniques feront foi de l'engagement du Client à l'intervention de l'Intervenant.

Article 8 – FACTURE ET RÈGLEMENT

Les règlements se font à l'entreprise Mahii Conception.

Article 7-1 – Procédure du paiement mise en place par Mahii Conception

Les prestations doivent être réglées d'avance dans leur totalité.

Facture : le client reçoit sa facture et la prestation commence au plus vite pour une livraison dans les meilleurs délais lorsque le paiement est effectué, réceptionné et validé par l'entreprise Mahii Conception.

Article 7-2 – Les différents moyens de paiement

Paiement par virement uniquement sur le compte de Mahii Conception.

Article 7-3 – Informations complémentaires sur la facture

Les frais de poursuites et d'honoraires pour le recouvrement de factures impayées sont à la charge du client.

Les prix stipulés sur le devis sont valables un mois à partir de la date d'émission de celui-ci (sauf date d'expiration mentionnant un délai plus court). Ceux-ci restent fermes et non révisables si la commande intervient durant ce délai. Les prestations à fournir sont celles clairement énoncées sur le devis, de manière corollaire toutes prestations non énoncées ne sont pas comprises et feront l'objet de devis supplémentaires ou d'une facture en sus dans le cas où la prestation a été demandée par le client ou acceptée après proposition par l'Intervenant. Les tarifs sont exprimés en Euros.

Article 8 – LIVRAISON

Article 8-1 – Délais

La mission de l'Intervenant débute à la date de validation du règlement.

Article 9 – ANNULATION DE COMMANDE

La résiliation sur tous services commandés est possible moyennant un contact e-mail. Cette résiliation n'entraîne aucun remboursement ni avoir sur les factures ayant déjà été encaissées et les factures dues le restent dans leur intégralité. Tout litige ne trouvant d'accord amiable et faisant l'objet d'une demande de dommages et intérêts, de la part du Client, ne pourra excéder le montant de la prestation.

Article 10 – RENOUELEMENT

Article 10-1 – Services récurrents

Tout service récurrent tel qu'un service de mise à jour géré par les soins de l'Intervenant, devra être renouvelé formellement. Chaque fin du contrat sera notifié au Client par e-mail et le Client devra souscrire un nouveau contrat pour l'année suivante si il souhaite maintenir le service.

Article 10-2 – Support

Dans le cadre d'un contrat de support, le client cotise à une cagnotte de temps utilisable durant un an suivant le règlement de la facture. Les interventions sont décomptées de cette cagnotte.

Article 11 – INCAPACITÉ DE TRAVAIL

En cas d'incapacité de travail, par suite de maladie ou d'accident, l'Intervenant se réserve le droit modifier le calendrier en cours sans qu'il ne puisse être exigé par le Client le versement d'indemnités.

Article 12 – RÈGLEMENT DES LITIGES

Le présent contrat est soumis à la loi française. La langue du présent contrat est la langue française. En cas de litige sur son interprétation et/ou exécution, le tribunal de Versailles sera seul compétent.

En cas de litiges, les parties s'engagent à tout faire pour régler leurs différends à l'amiable.

Article 13 – Limitation de responsabilité

L'Intervenant n'est pas responsable du contenu résidant sur votre site Web.

En aucun cas, l'Intervenant ne pourra être tenu responsable de tout dommage indirect, accessoire, spécial, consécutif ou punitif, y compris, sans limitation, la perte de profits, de données, d'utilisation, de clientèle ou autres pertes incorporelles, résultant (i) de votre accès, utilisation ou incapacité à accéder ou utiliser le Service ; (ii) tout comportement ou

contenu de tout tiers utilisant le Service ; (iii) tout contenu obtenu du Service ; et (iv) l'accès non autorisé, l'utilisation ou l'altération de vos transmissions ou contenus, que ce soit sur la base d'une garantie, d'un contrat, d'un délit (y compris la négligence) ou de toute autre acte juridique, que nous ayons été informés ou non de la possibilité de tels dommages, et même si un recours prévu aux présentes est jugé avoir manqué à son objectif essentiel.

Article 14 – INTERRUPTION D'OFFRE

Article 14-1 – Arrêt et interruption de produits et services

L'intervenant se réserve le droit de modifier ou d'arrêter de proposer certains services ainsi que de cesser son activité pour quelque raison que ce soit.

Article 14-2 – Refus de mission

L'intervenant se réserve le droit de ne pas accepter une mission sans avoir à en justifier la raison.