

IT EXPERT SERVICES SAS

Conditions générales de vente

Version 1.0 du 4 octobre 2026

Conditions générales de vente des prestations IT Expert Services

CGV ITES v1.0 — 04/10/2026

Société par actions simplifiée au capital de 1 000 € · 9 allée Saint-Éloi, 77144 Chalifert

RCS Meaux 908 633 100 · TVA FR 74 908633100 · contact@itexpert.services

Table des matières

Article 1. Qui sommes-nous.....	3
Article 2. Objet et champ d'application.....	3
Article 3. Documents qui forment le contrat.....	3
Article 4. Devis et commande.....	3
Article 5. Prix et durée de validité du prix signé.....	4
Article 6. Ce qui est compris, et ce qui ne l'est pas.....	4
Article 7. Vos engagements.....	4
Article 8. Délais de réalisation.....	5
Article 9. Déroulé d'un projet.....	5
Article 10. Séries de modifications.....	5
Article 11. Recette, validation et mise en ligne.....	5
Article 12. Les contenus que vous nous confiez.....	6
Article 13. Propriété intellectuelle.....	6
Article 14. Licences, outils tiers et hébergement.....	7
Article 15. Sous-traitance et hébergement.....	7
Article 16. Données personnelles et mesure d'audience.....	8
Article 17. Maintenance, sauvegardes et niveaux de service.....	10
Article 18. Référencement naturel (SEO) et visibilité dans les moteurs de réponse (GEO).....	10
Article 19. Formation.....	11
Article 20. Confidentialité.....	11
Article 21. Références commerciales.....	11
Article 22. Responsabilité et garanties.....	11
Article 23. Force majeure.....	12
Article 24. Durée et résiliation.....	12
Article 25. Fin de contrat et réversibilité.....	12
Article 26. Règlement, pénalités et recouvrement.....	12
Article 27. Droit applicable, médiation et litiges.....	14
Article 28. Évolution des conditions.....	14

Article 1. Qui sommes-nous

Ces conditions sont celles d'**IT EXPERT SERVICES**, société par actions simplifiée au capital de 1 000 €, dont le siège est situé 9 allée Saint-Éloi, 77144 Chalifert, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Meaux sous le numéro 908 633 100, TVA intracommunautaire FR 74 908633100.

Dans ce document, « **nous** » désigne IT Expert Services et « **vous** » désigne le client qui nous confie une prestation. Contact : contact@itexpert.services.

Article 2. Objet et champ d'application

2.1. Ces conditions s'appliquent à toutes nos prestations de service :

- création et refonte de sites internet, principalement sous WordPress et le thème Avada ;
- maintenance, sécurisation et hébergement géré de sites ;
- référencement naturel et visibilité dans les moteurs de recherche et les moteurs de réponse (SEO et GEO) ;
- développement sur mesure (extensions, fonctions, connexions entre outils) ;
- formation et accompagnement à l'utilisation des outils livrés.

2.2. Elles s'appliquent aux clients professionnels. Si vous êtes un particulier, une association ou un professionnel qui commande en dehors de son activité principale, certaines clauses peuvent ne pas vous être opposables : signalez-le avant de signer, nous adapterons le devis.

2.3. **Ne sont pas concernés** par ces conditions :

- **WheelTrust**, logiciel en ligne édité par IT Expert Services, régi par ses propres conditions générales d'utilisation et de vente ;
- les prestations achetées directement par vous auprès d'un tiers (registraire de nom de domaine, éditeur de logiciel, régie publicitaire), qui restent soumises aux conditions de ce tiers.

2.4. En signant un devis, vous acceptez ces conditions. Elles l'emportent sur vos propres conditions d'achat, sauf accord écrit et signé des deux parties.

Article 3. Documents qui forment le contrat

Le contrat est formé, dans cet ordre de priorité :

1. le devis signé et ses annexes (liste des contenus attendus, périmètre détaillé) ;
2. le contrat de maintenance, lorsqu'une maintenance est souscrite ;
3. les présentes conditions générales, dans la version jointe au devis.

En cas de contradiction, le document placé le plus haut l'emporte.

Article 4. Devis et commande

4.1. Chaque prestation fait l'objet d'un devis émis depuis notre outil de facturation Pennylane. Il est valable pendant la durée qu'il indique.

4.2. Pour un site, le devis comporte deux lignes indissociables : la **création** (ou la refonte) du site et la **formule de maintenance**. L'une ne se commande pas sans l'autre. Les besoins particuliers (boutique en ligne, site multilingue, fonctions sur mesure) sont chiffrés à part dans les notes du devis.

4.3. La commande est ferme dès que le devis est signé, électroniquement ou avec la mention « bon pour accord ». **La signature vaut acceptation des présentes conditions**, jointes au devis.

4.4. Les travaux démarrent à réception du paiement prévu à la signature (article 26).

Article 5. Prix et durée de validité du prix signé

5.1. Nos prix sont exprimés hors taxes. La TVA s'ajoute au taux en vigueur le jour de la facturation.

5.2. Les prix signés sont fermes pendant la durée prévue du projet, prolongée de 30 jours.

5.3. Si le projet dépasse cette durée pour une raison qui ne nous est pas imputable (contenus en attente, retours tardifs, suspension à votre demande), la partie restant à facturer suit nos tarifs en vigueur à la reprise. Nous vous prévenons par écrit avant toute facturation à ce nouveau tarif.

Article 6. Ce qui est compris, et ce qui ne l'est pas

6.1. **Compris** : ce que le devis décrit, et seulement cela. Pour un site, il s'agit notamment de l'architecture, de la conception graphique, de l'intégration des contenus que vous fournissez, du paramétrage technique, du référencement technique de base et de la formation prévue.

6.2. **Non compris, sauf mention contraire au devis** :

- la **rédaction** des textes, la **création** ou l'**achat** de photos, d'illustrations, de vidéos et de logos : intégrer un contenu n'est pas le produire ;
- les traductions ;
- les fonctions supplémentaires demandées après la signature ;
- la remise en état d'un site après une intervention de votre part ou d'un tiers (article 17) ;
- le conseil juridique : nous mettons en place les pages légales de votre site à partir de modèles et des informations que vous nous donnez, mais leur contenu reste sous votre responsabilité ;
- les frais facturés par des tiers (nom de domaine, licences que vous choisissez d'acheter, publicités).

6.3. Toute demande hors périmètre fait l'objet d'un devis complémentaire, signé avant réalisation.

Article 7. Vos engagements

Un projet avance au rythme des deux parties. Vous vous engagez à :

7.1. **Fournir les contenus** listés en annexe du devis (textes, photos, logos, vidéos, informations légales), dans des formats exploitables.

7.2. **Nous donner les accès** nécessaires (nom de domaine, hébergement existant, comptes de mesure, outils tiers) et les maintenir valides pendant la prestation.

7.3. **Désigner un interlocuteur** qui valide au nom de votre structure. Ses validations vous engagent.

7.4. **Nous faire vos retours sous 15 jours** après l'envoi de chaque livrable (maquette, version de recette, rapport). Passé ce délai, le planning glisse d'autant et la date de livraison n'est plus garantie.

7.5. **Coordonner vos autres prestataires** : vous restez leur interlocuteur. Nous travaillons avec eux à votre demande et par votre intermédiaire.

Article 8. Délais de réalisation

8.1. Nos délais courent à compter de la réception du paiement prévu à la signature **et** de l'ensemble des contenus attendus.

8.2. Tout retard dans la fourniture des contenus, des accès ou des retours décale la livraison d'autant.

8.3. Nous intervenons sur nos jours ouvrés. Les délais annoncés sont donnés de bonne foi ; un retard raisonnable ne peut justifier ni pénalité ni annulation, sauf engagement écrit contraire au devis.

Article 9. Déroulé d'un projet

Un projet de site suit quatre étapes. Chacune se termine par votre validation écrite (un mail suffit) ou par la validation tacite prévue à l'article 11.

1. **Cadrage** : objectifs, publics, arborescence, liste des contenus, planning.
2. **Maquettes** : présentation des pages principales, ajustées selon vos retours dans la limite de l'article 10.
3. **Développement et recette** : construction du site sur un espace de travail non public, puis vérification par vos soins.
4. **Mise en ligne et formation** : publication sur l'adresse définitive, contrôles après mise en ligne, prise en main.

Les prestations de référencement, de développement et de formation suivent le même principe : un cadrage, des livrables, une validation.

Article 10. Séries de modifications

10.1. Chaque étape comprend 3 séries de modifications. Une série est une liste unique et regroupée de demandes, transmise en une fois par votre interlocuteur.

10.2. Au-delà de ce nombre, ou si une demande remet en cause une étape déjà validée ou change le périmètre signé, nous vous adressons un devis complémentaire avant de réaliser le travail.

10.3. La correction d'une anomalie (un élément livré qui ne fonctionne pas comme prévu au devis) n'est jamais décomptée de vos séries de modifications.

Article 11. Recette, validation et mise en ligne

11.1. À la fin du développement, nous vous remettons une version de recette. Vous la vérifiez et nous signalez par écrit les anomalies constatées.

11.2. Nous corrigeons les anomalies qui relèvent du devis, puis vous soumettons la version corrigée.

11.3. **Validation tacite** : sans retour écrit de votre part dans les 30 jours qui suivent l'envoi d'un livrable, hors force majeure ou délai différent convenu par écrit, ce livrable est réputé validé. Nous vous envoyons un rappel avant l'échéance. L'étape suivante peut alors démarrer et être facturée.

11.4. La mise en ligne vaut réception du site. Une anomalie découverte après la mise en ligne, qui relève du devis, est corrigée sans frais pendant 3 mois à compter de la mise en ligne.

Article 12. Les contenus que vous nous confiez

12.1. Vous garantissez détenir tous les droits sur les textes, images, vidéos, logos et marques que vous nous transmettez, et que leur publication est licite.

12.2. Vous assumez seul toute réclamation d'un tiers (photographe, banque d'images, ayant droit, personne représentée) liée à ces contenus, et nous garantissez contre ses conséquences.

12.3. Nous pouvons refuser de publier un contenu manifestement illicite ou contraire aux droits d'un tiers.

Article 13. Propriété intellectuelle

13.1. **Cession au paiement complet.** Les droits d'exploitation sur les créations réalisées spécifiquement pour vous (maquettes, éléments graphiques, développements sur mesure) vous sont cédés **au paiement complet du solde**. Jusque-là, nous vous concédons un droit d'usage limité aux besoins du projet. Sauf précision contraire au devis, les droits cédés sont les droits de reproduction, de représentation et d'adaptation de ces créations, pour leur exploitation sur votre site et sur vos supports de communication, numériques ou imprimés, pour le monde entier et pour toute la durée légale de protection des droits d'auteur. Le devis peut préciser ou restreindre cette cession.

13.2. **Ce qui ne vous est pas cédé :**

- nos savoir-faire, méthodes, modèles de pages, scripts, automatisations et agents, réutilisables d'un projet à l'autre ; vous en recevez un droit d'usage pour votre site ;
- les logiciels de tiers (WordPress, thème Avada, extensions), régis par leur propre licence (article 14) ;
- les outils dont la licence nous est réservée, par exemple le moteur vidéo **Remotion** : aucun projet, code ou fichier produit avec ces outils n'est livré à un client. Les vidéos que nous vous livrons sont produites par d'autres moyens.

13.3. **Contenus produits à l'aide d'outils d'intelligence artificielle** : lorsque le devis le prévoit, ils vous sont remis avec les droits que les conditions de l'outil utilisé nous accordent, sans garantie d'exclusivité. Nous ne les présentons jamais comme des photographies de personnes ou de lieux réels.

Article 14. Licences, outils tiers et hébergement

14.1. Pendant la durée de votre formule de maintenance, nous fournissons : la licence du thème Avada, les licences des extensions premium installées par nos soins et l'hébergement de votre site chez **O2Switch**, sur des serveurs situés en France.

14.2. Ces licences sont attachées à notre compte. Elles ne vous sont pas transférées.

14.3. À la fin de la maintenance, vous souscrivez vos propres licences et votre propre hébergement. Nous retirons nos licences après la remise du site (article 25). Selon l'éditeur, une extension sans licence active peut ne plus recevoir de mises à jour, voire perdre certaines fonctions.

Article 15. Sous-traitance et hébergement

Qui fait quoi. Pour l'hébergement géré, la maintenance, les sauvegardes, la supervision technique et le suivi du référencement, les formulaires et la mesure d'audience de votre site, nous traitons des données personnelles **pour votre compte** : vous êtes responsable de ces traitements et nous sommes votre **sous-traitant** au sens de l'article 28 du RGPD (articles 15.2 et 16.2). Pour notre propre relation commerciale avec vous (devis, facturation, relances), nous sommes **responsable de traitement** (article 16.1). Votre site et ses sauvegardes sont conservés en France, chez O2Switch et sur notre propre matériel ; les seuls prestataires susceptibles de traiter des données hors de l'Union européenne sont nommés à l'article 15.3.

15.1. Pour héberger, maintenir et sauvegarder votre site, nous pouvons faire appel à des prestataires techniques. Notre hébergeur principal est **O2Switch** (France). Nous restons votre seul interlocuteur et répondons de leur intervention dans les limites de l'article 22.

15.2. Lorsque votre site traite des données personnelles (formulaires de contact, comptes clients, commandes, mesure d'audience), nous agissons comme **sous-traitant** au sens de l'article 28 du RGPD : vous décidez des traitements, nous les exécutons sur vos seules instructions.

15.3. Nous ne faisons appel à un nouveau sous-traitant ultérieur qu'après vous en avoir informé, et vous pouvez vous y opposer par écrit et de façon motivée. Cette information vous parvient par mail au moins 30 jours avant le changement, et votre opposition doit nous parvenir dans ce même délai. Si nous ne pouvons pas nous passer de ce prestataire pour vous servir, vous pouvez mettre fin à la prestation concernée à la date du changement, sans frais ni pénalité. Nous imposons à chacun de nos sous-traitants ultérieurs des obligations de protection des données équivalentes à celles des présentes conditions, et nous répondons envers vous de leur respect (article 28, paragraphes 2 et 4, du RGPD). Les sous-traitants ultérieurs autorisés à la date de votre devis sont les suivants :

Prestataire	Rôle	Lieu de traitement	Quand il intervient
O2Switch	hébergement du site, de ses sauvegardes et de l'outil de mesure d'audience (article 16.3)	France	toujours
Cloudflare	protection des formulaires contre les robots et, si elle est activée pour votre site, protection et accélération de son trafic	réseau mondial, société établie aux États-Unis	selon votre site

Prestataire	Rôle	Lieu de traitement	Quand il intervient
Google	mesure d'audience Google Analytics (article 16)	Irlande, transferts possibles vers les États-Unis	seulement si vous la demandez
Anthropic	assistant d'intelligence artificielle utilisé par nos équipes pour la maintenance et le développement ; il peut avoir connaissance de données de votre site au cours d'une intervention, et nous limitons ce qui lui est montré à ce que l'intervention exige	États-Unis	pendant nos interventions
outil de création par intelligence artificielle nommé au devis	production de contenus (article 13.3)	indiqué au devis	seulement si le devis le prévoit

Pennylane, notre outil de facturation, ne traite aucune donnée de votre site : il relève de notre propre gestion (article 16.1).

15.4. Nous n'intervenons pas sur le choix de vos autres prestataires (passerelle de paiement, outil d'envoi de mails, régie publicitaire) : vous restez responsable de leur sélection.

Article 16. Données personnelles et mesure d'audience

Les articles 15 et 16 forment ensemble le contrat de sous-traitance prévu par l'article 28 du RGPD. Ils s'appliquent à tous les traitements que nous effectuons pour votre compte, et pas seulement à la mesure d'audience :

- **objet et durée** : l'hébergement, la maintenance, les sauvegardes, la supervision technique et le suivi du référencement, les formulaires et la mesure d'audience de votre site, pendant la durée du contrat ;
- **personnes et données concernées** : les visiteurs, clients, contacts et utilisateurs inscrits de votre site ; les données que votre site recueille (identité et coordonnées laissées dans un formulaire, comptes, commandes), les journaux techniques du serveur et les données de mesure d'audience ;
- **instructions** : nous agissons sur vos seules instructions, que constituent le devis, le contrat de maintenance et vos demandes écrites ; si une instruction nous paraît contraire à la réglementation, nous vous le signalons ;
- **confidentialité et sécurité** : seules les personnes d'IT Expert Services qui en ont besoin accèdent à ces données, et elles sont tenues à la confidentialité (article 20) ; accès nominatifs, connexions chiffrées, mises à jour de sécurité, sauvegardes et supervision (article 17) répondent à l'article 32 du RGPD ;
- **assistance** : nous vous aidons à répondre aux demandes des personnes concernées, à assurer la sécurité de vos traitements et à réaliser une analyse d'impact si vous en conduisez une et, le cas échéant, la consultation préalable de la CNIL (article 36 du RGPD) ; nous vous remettons,

sur demande, les éléments qui démontrent le respect de ces engagements et acceptons un audit sur demande écrite, avec un préavis de 30 jours ;

- **registre** : nous tenons le registre des traitements effectués pour votre compte (article 30, paragraphe 2, du RGPD).

Mesure d'audience : la mesure installée par défaut est celle de l'article 16.3 (Matomo, sans cookie de mesure). Configurée ainsi, elle n'exige pas le consentement des visiteurs (article 82 de la loi Informatique et Libertés ; délibération CNIL n° 2020-091 du 17 septembre 2020). Google Analytics n'est installé que si vous le demandez par écrit ; il ne se déclenche alors qu'après le consentement du visiteur, recueilli par un bandeau qui permet de refuser aussi simplement que d'accepter (mêmes textes). Pour la mesure Matomo, l'article 16.3 l'emporte sur le présent article en cas de différence.

Fin du contrat : vous récupérez vos données avec la copie complète du site prévue à l'article 25.1. Nous supprimons ensuite les données traitées pour votre compte dans les 30 jours suivant cette remise ; les copies de sauvegarde s'effacent par leur rotation normale, au plus tard 60 jours après la remise. Seule une obligation légale peut nous imposer de conserver une donnée au-delà ; nous vous en informons alors par écrit. Sur demande, nous vous confirmons la suppression par écrit.

16.1. Vos données de client (identité, coordonnées, échanges, facturation) sont traitées par IT Expert Services pour gérer la relation commerciale, conformément à notre politique de protection des données publiée sur notre site.

16.2. Données traitées pour votre compte : nous vous assistons dans les demandes des personnes concernées et vous informons sans délai de toute violation de données affectant votre site, et au plus tard sous 48 heures après en avoir pris connaissance, avec les informations dont vous avez besoin pour notifier, s'il y a lieu, la violation à la CNIL dans les 72 heures (article 33 du RGPD) ; cette notification, comme l'information des personnes concernées (article 34 du RGPD), vous incombe en qualité de responsable de traitement. En fin de contrat, nous supprimons les données traitées pour votre compte après la remise prévue à l'article 25.

16.3. Mesure d'audience des sites confiés à IT Expert Services :

1. IT Expert Services peut mettre en place une mesure de fréquentation sur le site du Client. Elle agit alors en qualité de sous-traitant du Client au sens de l'article 28 du RGPD : le Client décide de cette mesure et en reste responsable.
2. L'outil utilisé est Matomo, installé et administré par IT Expert Services sur sa propre infrastructure. Celle-ci est hébergée en France par O2Switch, seul sous-traitant ultérieur autorisé.
3. Cette mesure ne dépose aucun cookie de mesure. L'adresse IP est tronquée avant tout enregistrement. Aucune donnée n'est transmise à un tiers, ni en dehors de l'Union européenne.
4. Les données de visite sont supprimées au bout de 13 mois. Seuls des totaux anonymes, ne concernant personne en particulier, sont conservés au-delà. Un lien « S'opposer à la mesure d'audience » figure en bas de chaque page du site.
5. Les accès à l'outil sont nominatifs, les connexions chiffrées, l'instance sauvegardée et supervisée. Les sites des différents clients sont strictement cloisonnés : aucun rapport commun, aucun rapprochement, aucun usage propre par IT Expert Services.

6. IT Expert Services ne traite ces données que sur instruction du Client. Elle l'assiste dans les demandes des personnes concernées. Elle l'informe sans délai, et au plus tard sous 48 heures, de toute violation de données affectant ce traitement.
7. À la fin du contrat, ou sur simple demande écrite du Client, IT Expert Services supprime définitivement les données de mesure du site dans un délai de 30 jours. Elle tient le registre de ce traitement et met à la disposition du Client les éléments justifiant les mesures décrites au présent article.
8. Le Client informe ses visiteurs de cette mesure dans la politique de confidentialité de son site. IT Expert Services lui fournit le texte correspondant et le met en place à sa demande. Le Client peut demander l'arrêt de la mesure à tout moment.

Article 17. Maintenance, sauvegardes et niveaux de service

17.1. **Contenu de la maintenance** : hébergement, mises à jour du cœur WordPress, du thème et des extensions, sécurisation, supervision, sauvegardes et temps d'intervention inclus, selon la formule choisie au devis. Le détail des engagements de service (délais de prise en charge, plages d'intervention, temps inclus) figure au **contrat de maintenance**, auquel ces conditions renvoient.

17.2. **Limite de la maintenance** : elle couvre le bon fonctionnement technique du site et nos propres interventions. Une remise en état rendue nécessaire par une manipulation de votre part ou d'un tiers disposant d'un accès administrateur (installation d'une extension, modification du code, suppression de contenus) est d'abord décomptée du temps inclus, puis facturée au tarif en vigueur, après information préalable.

17.3. **Sauvegardes** : nous sauvegardons votre site chaque jour et conservons plusieurs générations de sauvegardes, selon les modalités du contrat de maintenance. Il s'agit d'une obligation de moyens : nous mettons en œuvre les moyens d'un professionnel diligent pour que ces sauvegardes existent et soient restaurables. Conserver une copie de vos contenus d'origine (textes, photos) reste de votre ressort.

17.4. **Durée** : la maintenance est souscrite pour la durée d'engagement indiquée au devis, puis renouvelée tacitement par périodes identiques, sauf résiliation dans le délai de préavis indiqué au devis (article 24).

Article 18. Référencement naturel (SEO) et visibilité dans les moteurs de réponse (GEO)

18.1. Nos prestations de référencement sont une **obligation de moyens** : audit, recommandations, corrections techniques, contenus et suivi, selon le devis.

18.2. Nous ne garantissons **aucune position** dans un moteur de recherche et **aucune citation** par un assistant ou un moteur de réponse fondé sur l'intelligence artificielle. Ces outils fixent seuls leurs règles et les modifient sans préavis. Nous rendons votre site éligible et mesurons son évolution ; nous ne promettons pas de résultat.

18.3. Les indicateurs que nous vous communiquons proviennent d'outils nommés dans nos rapports (Search Console, Bing Webmaster Tools, outils de mesure d'audience, relevés de positions). Leur exactitude dépend de ces outils.

Article 19. Formation

19.1. La formation prévue au devis porte sur l'utilisation courante des outils livrés. Elle se tient à distance ou dans vos locaux, à une date convenue ensemble.

19.2. Une séance annulée moins de 48 heures avant son début est réputée réalisée, sauf force majeure.

Article 20. Confidentialité

20.1. Chacun s'engage à garder confidentielles les informations non publiques reçues de l'autre (données commerciales, accès, documents internes) et à ne les utiliser que pour le projet.

20.2. Les identifiants et mots de passe que vous nous confiez sont conservés de manière sécurisée et utilisés pour le seul projet. Nous vous recommandons de les modifier à la fin de notre intervention.

20.3. Cette obligation dure pendant le contrat et 2 ans après sa fin.

Article 21. Références commerciales

Sauf refus écrit de votre part, nous pouvons citer votre nom et présenter le projet réalisé (captures, lien vers le site) dans nos réalisations et nos supports commerciaux, sans jamais divulguer d'information confidentielle. Vous pouvez retirer cette autorisation à tout moment par écrit ; nous retirons alors la présentation dans un délai raisonnable.

Article 22. Responsabilité et garanties

22.1. Nous exécutons nos prestations avec le soin d'un professionnel. Sauf mention contraire, nos engagements sont des obligations de moyens.

22.2. Nous ne sommes pas responsables :

- des contenus que vous publiez ou nous transmettez (article 12) ;
- des interruptions ou défaillances d'un service tiers (registraire, éditeur, moteur de recherche, réseau) que nous ne maîtrisons pas ;
- des conséquences d'une intervention de votre part ou d'un tiers sur le site ;
- des pertes indirectes, comme un manque à gagner ou une perte de clientèle.

22.3. Si notre responsabilité est engagée, l'indemnisation est limitée aux dommages directs et plafonnée au montant hors taxes que vous nous avez payé pour la prestation concernée au cours des 12 mois précédant le fait à l'origine du dommage, et au minimum au prix hors taxes de la création ou de la refonte lorsque le dommage la concerne. Ce plafond ne s'applique pas en cas de faute lourde ou dolosive, ni aux dommages corporels.

22.4. Rien dans ces conditions ne vide de sa substance une obligation essentielle de notre part.

Article 23. Force majeure

Aucune des parties n'est responsable d'un retard ou d'un manquement causé par un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. La force majeure ne dispense pas du paiement des sommes dues pour les prestations déjà réalisées. La partie empêchée prévient l'autre sans délai. Si l'empêchement dure plus de 60 jours, chacune peut mettre fin au contrat par écrit, sans indemnité.

Article 24. Durée et résiliation

24.1. **Projet de création ou de refonte** : le contrat prend fin à la réception du site (article 11) et au paiement complet.

24.2. **Suspension à votre demande** : si vous suspendez un projet, les travaux réalisés sont facturés. L'article 5.3 s'applique à la reprise.

24.3. **Maintenance** : vous pouvez y mettre fin à l'échéance de la période d'engagement en respectant le préavis indiqué au devis, par écrit (mail avec accusé de réception ou courrier).

24.4. **Manquement grave** : en cas de manquement grave de l'une des parties, non corrigé dans les 30 jours suivant une mise en demeure écrite, l'autre partie peut résilier le contrat. Les sommes dues pour les prestations réalisées restent exigibles.

Article 25. Fin de contrat et réversibilité

25.1. À la fin de la maintenance, quelle qu'en soit la cause, et une fois les sommes dues réglées, nous vous remettons **dans les 30 jours** une copie complète de votre site (fichiers et base de données) et accompagnons le transfert de votre nom de domaine vers le registraire de votre choix.

25.2. Nous pouvons, sur devis, réaliser la migration vers votre nouvel hébergeur.

25.3. Après la remise, nous retirons nos licences (article 14), supprimons les données traitées pour votre compte (article 16) et désactivons nos accès.

Article 26. Règlement, pénalités et recouvrement

26.1. **Facturation** : nos factures sont émises depuis Pennylane et envoyées par mail.

26.2. **Échéancier** : le devis émis depuis Pennylane et signé par vous vaut bon de commande (article 4.3) ; il fixe le prix et les échéances suivantes.

- **Création et refonte** : un acompte de 50 % du prix hors taxes de la création est facturé à la signature du devis ; son paiement déclenche le démarrage des travaux (articles 4.4 et 8.1). Le solde est facturé à la livraison du site, c'est-à-dire à sa mise en ligne (article 11.4). Un retard de votre fait (contenus, accès ou retours, article 8.2) décale d'autant les jalons de livraison, sans pénalité pour nous, et ne reporte pas l'échéance des factures déjà émises.
- **Maintenance** : elle est facturée chaque mois pendant la durée d'engagement indiquée au devis (article 17.4) et réglée par prélèvement SEPA, sur la base du mandat que vous signez à la commande.

- **Autres prestations** (référencement, développement sur mesure, formation) : l'échéancier, et l'éventuel acompte à la signature, figurent au devis.
- **Étapes validées tacitement** : une étape réputée validée selon l'article 11.3 est facturée dans les mêmes conditions qu'une étape validée par écrit. Si c'est la version de recette qui est réputée validée et que la mise en ligne est retardée de votre fait, le solde de la création devient facturable à la date de cette validation.

26.3. Délai de paiement : nos factures sont payables à réception pour la facture d'acompte, puisque son paiement conditionne le démarrage des travaux, et à 30 jours à compter de leur date d'émission pour les autres factures ; la date d'échéance figure sur chaque facture. À défaut de délai convenu, le délai légal est de 30 jours suivant l'exécution de la prestation (article L441-10, I, du Code de commerce), et le délai convenu ne peut jamais dépasser 60 jours à compter de la date d'émission de la facture (même article). Les factures se règlent par virement bancaire aux coordonnées indiquées sur la facture Pennylane, et la maintenance par prélèvement SEPA (article 26.2). Le paiement s'entend de l'encaissement effectif des fonds.

26.4. Escompte : aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé. Cette mention figure aussi sur nos factures (article L441-9, I, du Code de commerce).

26.5. Pénalités de retard : si vous êtes un professionnel, toute somme non payée à la date d'échéance figurant sur la facture produit de plein droit, dès le jour suivant cette date, des pénalités de retard au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage (article L441-10, II, du Code de commerce). Le taux applicable pendant le premier semestre est celui en vigueur au 1er janvier, et pendant le second semestre celui en vigueur au 1er juillet (même article). Ces pénalités sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire (même article). Elles se calculent sur le montant toutes taxes comprises restant dû : montant restant dû × taux annuel × nombre de jours de retard ÷ 365.

26.6. Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement : tout professionnel en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (articles L441-10, II, et D441-5 du Code de commerce). Lorsque les frais de recouvrement réellement exposés dépassent ce montant, nous pouvons demander une indemnisation complémentaire, sur justification (article L441-10, II, du Code de commerce).

26.7. Suspension en cas d'impayé : après une relance restée sans effet pendant 15 jours, nous pouvons suspendre les travaux en cours et les interventions de maintenance, après vous en avoir informé par écrit. Pendant la suspension, l'hébergement de votre site et ses sauvegardes quotidiennes sont maintenus pendant 30 jours ; passé ce délai, nous pouvons mettre le site hors ligne, après un nouveau préavis écrit de 8 jours. Nous ne supprimons jamais votre site ni ses sauvegardes du fait d'un impayé. Les prestations suspendues reprennent dans les 2 jours ouvrés suivant l'encaissement de l'ensemble des sommes dues, pénalités et indemnité comprises. Aucun frais de remise en service n'est facturé si le site est resté en ligne ; s'il a été mis hors ligne, la remise en service est facturée à notre tarif en vigueur, que nous vous indiquons par écrit avant l'intervention.

26.8. Contestation d'une facture : toute contestation d'une facture nous est adressée par écrit (mail ou courrier), en précisant les montants contestés et leur motif, dans les 15 jours suivant sa date

d'émission. La contestation d'une partie de la facture ne suspend pas le paiement de la partie non contestée, qui reste due à l'échéance.

26.9. **Rappel** : la cession des droits (article 13) et la remise du site en fin de contrat (article 25) n'interviennent qu'après paiement complet.

Article 27. Droit applicable, médiation et litiges

27.1. Ces conditions sont soumises au droit français.

27.2. **D'abord, se parler** : en cas de désaccord, la partie la plus diligente expose sa réclamation par écrit. Les parties cherchent une solution amiable pendant 30 jours.

27.3. **Ensuite, la médiation** : à défaut d'accord, les parties recourent à un médiateur choisi d'un commun accord, avant toute action en justice. Ces conditions s'adressent aux clients professionnels (article 2.2). Si vous êtes un consommateur, signalez-le avant de signer : le devis adapté prévu à l'article 2.2 indique alors le médiateur de la consommation que vous pouvez saisir gratuitement (article L612-1 du code de la consommation) ; cette médiation ne vous est jamais imposée avant la saisine du juge (article L612-4 du même code).

27.4. **En dernier recours** : à défaut de solution dans les 60 jours suivant la saisine du médiateur, le litige est porté devant les tribunaux compétents. **Si vous êtes commerçant, compétence est attribuée au tribunal de commerce de Meaux, dans le ressort duquel se trouve notre siège (article 48 du code de procédure civile).**

27.5. **Exceptions** : les étapes des articles 27.2 et 27.3 ne s'appliquent ni au recouvrement des factures impayées (article 26), ni aux mesures urgentes ou conservatoires demandées au juge.

Article 28. Évolution des conditions

Nous pouvons faire évoluer ces conditions. La version applicable est celle jointe au devis que vous avez signé. Pour la maintenance, une nouvelle version vous est communiquée au moins 30 jours avant son entrée en vigueur ; si vous la refusez par écrit, la version précédente continue de s'appliquer jusqu'à l'échéance suivante, à laquelle vous pouvez résilier.