

Conditions Générales de Vente

mise à jour le 01/01/2018.

Graphik'up / Digitale Ambition EURL

Siège social : Digitale Ambition, 19 rue des mimosas 56680 Plouhinec

Téléphone : 02.97.85.83.11 de 09h à 18h du lundi au vendredi

N° Siret : 82772638100011

N° TVA intracommunautaire : FR 10 827726381

Date de création : Novembre 2010 - RCS Lorient

1. CHAMP D'APPLICATION ET DEFINITIONS

1.1 Définition

- ❖ «**PRESTATAIRE**» désigne la société DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP) EURL au capital de 1000€ - RCS Lorient N° 82772638100011, dont le siège social est situé au 19, rue des mimosas 56680 PLOUHINEC.
 - ❖ «**CLIENT**» désigne toute personne physique majeure ou personne morale, sollicitant les services du «PRESTATAIRE». La personne ou l'entreprise signataire des présentes Conditions Générales de Vente (signature accompagnée de la mention BON POUR ACCORD sur le devis) se porte garante du paiement de la facture même si celle-ci doit être établie au nom d'un tiers.
-

1.2 Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Fourniture de Service(s) s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des produits et des services proposés par la société DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP) EURL au capital de 1000€ - RCS Lorient N° 82772638100011, dont le siège social est situé au 19, rue des mimosas 56680 PLOUHINEC. Directeur de publication et responsable légal: Arnaud De Buyzer.

- ❖ **Acceptation** : à défaut de dispositions particulières stipulées par écrit, le client faisant appel aux services de DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP) reconnaît avoir pris connaissance et accepté sans réserve les conditions générales de vente suivantes. Elles sont accessibles à tout moment à partir de l'adresse Internet: www.graphikup.com/, et prévaudront le cas échéant, sur toute autre version et sur les propres conditions d'achat ou autres du client.
- ❖ **En cas de prestations périodiques** (hébergement, gestion de nom(s) de domaine(s), maintenance, ...), toute modification des Conditions Générales de Vente et de Fourniture de Service(s) devra être notifiée sur la facture dont le paiement équivaut, sauf indication contraire du client à l'acceptation des nouvelles Conditions Générales de Vente et de Fourniture de Service(s).

2. DEVIS ET CAHIER DES CHARGES

2.1 – Cahier des charges

Il est conseillé au CLIENT de remettre au PRESTATAIRE un cahier des charges du site internet qu'il souhaite faire réaliser et le compléter de la façon la plus détaillée possible (obligatoire concernant les prestations d'application mobile). Une fois approuvé par les deux parties, ce cahier des charges ne subira plus de modifications et servira de base à l'établissement du devis par le PRESTATAIRE.

2.2 – Devis et bon de commande

- ❖ **Elaboration du devis** : Le devis est effectué gratuitement par le PRESTATAIRE, soit à partir du cahier des charges remis par le CLIENT, soit à partir des échanges entre le CLIENT et le PRESTATAIRE, et ce sans engagement pour le CLIENT, sauf cas particulier mentionné par écrit sous forme de courriel au CLIENT, notamment lorsque le devis entraîne un travail de recherche.
- ❖ **Validité** : Les prix stipulés sur le devis sont valables un (1) mois à partir de la date d'émission de celui-ci. 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 d'un devis gratuit complémentaire. Passé ce délai, le PRESTATAIRE est autorisé à modifier le prix.

- ❖ **Modification** : La prestation comprend uniquement les services spécifiés dans le devis et approuvés par le CLIENT. Aucun devis ne peut être modifié sans l'accord express de chacune des deux parties. Toute modification ou ajout ultérieur apporté au devis initial fera l'objet d'un nouveau devis et/ou d'une nouvelle facturation. Toute modification de devis demandée par le CLIENT et approuvée par le PRESTATAIRE pourra donner lieu à des délais de livraison supplémentaires.
- ❖ **Validation de la commande** : Le devis signé par le client vaut pour acceptation de ce dernier et fait office de bon de commande soumis au droit de rétractation comme stipulé dans ces conditions générales. Celui-ci doit s'accompagner d'un acompte de 30% du prix global des prestations à fournir. Aucun travail ne débutera sans cette condition remplie (devis signé, lecture des CGV et environ 30% du montant global payé). Le contrat est considéré comme conclu à réception du devis signé par le CLIENT avec la mention manuscrite « BON POUR ACCORD » et de l'acompte. Le début des travaux ne sera enclenché qu'après encaissement de l'acompte.
- ❖ **Engagement** : Le devis accepté et signé par le CLIENT engage les deux parties.
- ❖ **Droit de refus** : Le PRESTATAIRE se réserve le droit de refuser une commande avec un client pour lequel il existerait un litige concernant le règlement d'une commande antérieure.

3. TARIFICATION, FACTURATION ET RÈGLEMENTS

3.1 – Champ d'application

En contrepartie des prestations mentionnées dans le devis accepté par le CLIENT, celui-ci s'engage à payer le PRESTATAIRE du montant des tarifs spécifiés sur le devis. Le CLIENT est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes dues au titre du contrat de prestations de services du PRESTATAIRE.

3.2 – Tarifs

- ❖ **Les tarifs en vigueur** des prestations sont disponibles auprès de DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP) , sur simple demande. Ces prix sont exprimés en Euros (€) et sont révisables à chaque date anniversaire du contrat.
 - ❖ **Evolution des tarifs** : A l'exception des modifications annuelles de tarifs consécutives à l'application éventuelle d'un taux lié à l'inflation ou à la déflation, toute modification de tarif sera notifiée au Client au moins un mois avant sa date d'application. A défaut de contestation par le Client de ces nouveaux tarifs dans le respect du délai indiqué ci-dessus, ceux-ci sont réputés avoir été définitivement et irrévocablement acceptés par le Client.
-

3.3 – Acomptes

- ❖ **Le règlement de l'acompte** initial de 30% du montant global de la prestation, prévu suite à la validation du bon commande par le CLIENT, se fera par chèque à l'ordre de DIGITALE AMBITION ou virement bancaire et pourra être accompagné sur demande de la facture correspondante. La date d'échéance de la facture d'acompte est fixée à 15 jours après réception du document par voie électronique (email). Lorsque le règlement n'est pas réceptionné dans le délai convenu, DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP) est en droit de facturer une pénalité de retard égale à 8% du montant. La survenance de ces circonstances pourra entraîner la suspension immédiate de la prestation sans mise en demeure. Les frais de poursuites et d'honoraires pour le recouvrement de factures impayées sont à la charge du Client.
 - ❖ **Un acompte supplémentaire de 50%** sur la somme restante pourra être demandé, si la livraison de la prestation est retardée à l'initiative du client, et si le temps de réalisation excède les 30 jours.
-

3.4 – Paiements

- ❖ **Somme dues et délais** : en rémunération de ses prestations DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP) percevra les sommes dont les montants et les modalités de règlement sont fixés aux Conditions Particulières ou à la commande (signature du devis, contrat, ou bon de commande). Sauf indication contraire de DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP) , le paiement s'effectue comptant pour les acomptes et sous un délais de 30 jours à la réception de la facture dans les autres cas.
- ❖ **Prestations périodiques** : le paiement des prestations périodiques (hébergement, nom de domaine, contrat de maintenance, web-gérance ...) doit être transmis annuellement dans un délais de 30 jours maximum à la réception de facture, sous peine d'application des mesures liées au retard de paiement.

3.5 – Retard de paiement :

- ❖ **Pénalités de retard** : En application des lois en vigueur, des pénalités de retard sont exigibles le jour suivant la date limite de règlement de la facture dans les cas où les sommes dues sont payées après cette date. Une majoration de 20% (taux annuel) du montant des sommes restant dues est alors appliquée sans aucune autre forme de préavis. S'ajoute à cette majoration, l'indemnité forfaitaire légale pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros.
- ❖ **En cas de retard ou d'incident de paiement**, DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP) se réserve le droit de suspendre l'exécution des prestations, de restreindre la fourniture des services ou d'effectuer une mise hors-ligne du produit ou service internet. Le fait de suspendre les prestations n'exonère pas le Client du paiement de la totalité des sommes dues et des majorations appliquées.
- ❖ **Contrats périodiques** : Le client est averti que les services de maintenance, d'hébergement, gestion des domaines et gestion des services emails et électroniques sont gérés de manière automatique et le non paiement des sommes dues entraînera la suspension de ces services le lendemain de la date de limite de paiement de la facture. DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP) ne pourra être tenu pour responsable des éventuelles pertes occasionnées suite à l'arrêt des services fournis pour non-paiement des sommes dues. A défaut de l'entier paiement du prix du renouvellement fixé dans le tarif, le PRESTATAIRE ne pourra effectuer le renouvellement demandé par le CLIENT. Le contrat de maintenance sera remis en service, une fois toutes les sommes perçues par le PRESTATAIRE (prix du contrat de maintenance auquel s'ajoutera le supplément pour interruption de service).

3.6 – Résiliation

- ❖ **Contrats périodiques** : sauf indication contraire de DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP) , les contrats périodiques peuvent être dénoncés à tout moment, excepté les 7 derniers jours précédant l'échéance, sans frais de résiliation, sous réserve d'avoir acquitté les factures déjà reçues, couvrant un service déjà réalisé ou démarré. Le CLIENT ne pourra prétendre au remboursement par le PRESTATAIRE des sommes déjà versées.
- ❖ **Commande déjà entrée en processus de réalisation** : En cas d'annulation d'une commande déjà entrée en processus de réalisation par le CLIENT, le PRESTATAIRE se réserve le droit de facturer la somme au prorata des travaux effectués. Ce montant sera évalué sur la base du nombre d'heures réalisées au profit du contrat et calculé sur le taux horaire de 40€ hors-taxe.
- ❖ **Annulation du fait du prestataire** : Si l'annulation d'une commande ou rupture d'un contrat sont du fait du PRESTATAIRE et ne résultent pas d'un cas de force majeure (coupure du réseau internet, piratage du système du PRESTATAIRE, invalidité, maladie grave,...) et si les raisons de l'annulation n'engagent pas le CLIENT (comportement illicite, défaut de paiement,...), le PRESTATAIRE s'engage à reverser au CLIENT l'intégralité des sommes perçues dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la déclaration d'annulation ou de rupture.

4. PROPRIÉTÉ ET DROITS D'EXPLOITATION

- ❖ **Transfert de propriété** : Les travaux réalisés restent l'entière propriété du PRESTATAIRE jusqu'au paiement intégral de la facture correspondante. Le transfert de propriété du PRESTATAIRE vers le CLIENT s'effectue à compter du règlement du solde restant dû par le CLIENT. Tous droits de propriété intellectuelle ou industrielle afférents aux développements spécifiques réalisés pour le Client par le PRESTATAIRE, en sont compris les droits de marques, les droits de propriété littéraire et artistique, notamment les droits de reproduction, de représentation et d'adaptation, les droits sur les fichiers informatiques, les droits sur les contenus des bases de données deviendront la propriété du Client, après paiement de l'ensemble des sommes dues pour la réalisation des travaux.
- ❖ **Droits d'exploitation liés aux photographies** réalisées par DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP) dans le cadre d'un contrat sont la propriété exclusive de son auteur. Ces droits peuvent être cédés au Client sur demande, avec contrepartie financière éventuelle, par une cession de droits d'auteurs renseignée et signée par les deux parties.

5. DÉLAIS

5.1 – Délai de rétractation

- ❖ **Clients professionnels** : Le délai de rétractation n'est pas de rigueur entre professionnels.
- ❖ **Clients particuliers** : Le délai de rétractation est applicable pour les clients dits « particuliers », personnes physiques ne disposant pas de numéro de SIREN/SIRET et faisant appel au PRESTATAIRE à titre personnel. Le CLIENT dispose d'un délai

de rétractation de sept (7) jours ouvrables à partir de l'acceptation de l'offre. Le jour, qui sert de point de départ, ne compte pas. Lorsque le délai s'achève un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Ce droit de rétractation s'effectue par courrier adressé au PRESTATAIRE en recommandé avec accusé de réception et donne droit pour le CLIENT au remboursement des sommes déjà versées par lui dans un délai de sept (7) jours à compter de la réception de l'avis. Au-delà de ce délai de rétractation, la commande ne peut plus être annulée et la somme est due de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

5.2 – Délai de livraison

- ❖ **Planning** : La durée de réalisation de la prestation sera évaluée lors de l'étude préalable, avec si possible un planning convenu en commun accord entre les parties lors de la phase d'élaboration du cahier des charges. Toute modification du fait du CLIENT apportée postérieurement à la signature du devis et ayant pour conséquence un surcroît des charges et un allongement du temps prévu initialement fera l'objet d'une réévaluation des délais de livraison. Les délais de livraison indiqués sur le site internet www.graphikup.com ne sont donnés qu'à titre indicatif et sur la base de l'expérience. Le PRESTATAIRE s'engage à respecter au mieux le délai annoncé et à informer régulièrement le CLIENT de l'avancée des travaux.
- ❖ **Retard de livraison** : Le délai de livraison ne dépend pas uniquement du PRESTATAIRE mais du CLIENT à qui il appartient de fournir les éléments nécessaires à la réalisation des travaux (documents, codes d'accès au serveur d'hébergement, etc...). Le PRESTATAIRE décline toute responsabilité en cas de retard occasionné par le CLIENT par suite de transmission insuffisante ou tardive de ces éléments. Le PRESTATAIRE se réserve le droit de suspendre et reporter toute commande dans l'attente des éléments du CLIENT devant figurer dans le cadre de celle-ci, sans préjudice ni contrepartie financière et sans que cela ne constitue motif de résiliation de la commande. Dans le cas où le CLIENT mettrait un temps anormalement long à fournir les éléments nécessaires à la bonne exécution du contrat, le PRESTATAIRE se réserve le droit d'éditer une facture intermédiaire pour les travaux déjà réalisés. Les retards de livraison ne peuvent justifier l'annulation de la commande par le CLIENT, ni donner lieu au paiement de dommages et intérêts, indemnités ou pénalités.

6. RESPONSABILITÉS ET ENGAGEMENTS

6.1 - Responsabilités et engagements du Client :

- ❖ **Transfert de responsabilité** : Seul le CLIENT est dit « responsable » de son site internet et ce dès la mise en ligne. La responsabilité du PRESTATAIRE sera en conséquence entièrement déchargée à partir de la livraison du site internet.
- ❖ **Limites** : Le CLIENT est propriétaire du site internet et est libre de la gestion du contenu et de l'administration. Le CLIENT déclare accepter les caractéristiques et les limites de l'Internet et reconnaît en particulier les points suivants : les données circulant sur l'Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels.
- ❖ **Fourniture des codes d'accès** : Le CLIENT s'engage à fournir au PRESTATAIRE l'ensemble des informations requises pour assurer l'exécution des services prévus dans le présent contrat, et notamment les codes d'accès à son serveur d'hébergement afin que le PRESTATAIRE puisse procéder à l'installation du site internet et intervenir pour la maintenance de ce site.
- ❖ **Collaboration active** : Le CLIENT s'engage à collaborer activement avec le PRESTATAIRE en lui fournissant dans les délais utiles les informations et documents nécessaires à la bonne exécution du contrat. Le PRESTATAIRE ne pourra être tenu pour responsable en cas de retard dans l'exécution des travaux dû au non respect de cet engagement par le CLIENT.
- ❖ **Fourniture des contenus** : Le CLIENT s'engage à fournir tous les éléments de textes, images, vidéos documents et sons nécessaires à la réalisation du contrat et à collaborer avec le PRESTATAIRE en mettant à sa disposition tout document ou information qui pourrait être demandé par le PRESTATAIRE. Tous les contenus de textes et médias sont à fournir par le CLIENT avant le commencement des travaux et dans leur intégralité sauf indication contraire mentionnée explicitement dans le contrat transmis par DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP) et validé par le client.
- ❖ **Délai de fourniture des contenus** : Le CLIENT s'engage à fournir au PRESTATAIRE, sous un délai de deux (2) mois après la date de l'acceptation de l'offre, tous les éléments nécessaires à la réalisation du devis accepté. Passé ce délai, la facture finale sera majorée d'un supplément de 5% de son montant total par tranches de trois (3) mois écoulés. Par exemple, si le CLIENT fournit ses éléments six (6) mois écoulés après la date de la signature du devis, la facture définitive sera majorée de 10%.
- ❖ **Créneau de travail** : Le Client s'engage à respecter et être disponibles pendant le créneau de travail alloué dont les dates lui seront transmises par email avant la date de démarrage du contrat. Pour ainsi garantir le bon déroulement du contrat en cours. En cas de dépassement de celui-ci causé par le Client, un nouveau créneau sera proposé sous un délai de sept (7) jours, et établis selon les disponibilités du calendrier de développement du PRESTATAIRE.
- ❖ **Délai de réponse** : Le Client s'engage à répondre dans un délai suffisamment court dans le créneau de travail alloué, aux demandes d'informations complémentaires. En cas contraire le non-respect des délais de livraison ne saurait être imputable au PRESTATAIRE.

- ❖ **Droits et autorisations** : Le Client s'engage à prendre en charge et à s'assurer de l'obtention des éventuelles autorisations relatives aux droits d'auteur ou droits voisins qui découlent des contenus transmis à DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP) pour intégration aux réalisations effectuées (textes, documents à télécharger, images, photos et vidéos).
- ❖ **Publication** : Les informations diffusées par le Client sur le site internet après sa mise en ligne le sont sous sa seule et unique responsabilité.
- ❖ **Données et informations loyales** : Le Client s'engage à fournir à DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP) des données et informations loyales, de qualité et conformes à la législation en vigueur. Le Client s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
- ❖ **Déclarations** : Le Client s'engage à effectuer toutes les déclarations auprès de la CNIL lorsque cela s'avère nécessaire.
- ❖ **Adresse email** : Le client s'engage à maintenir une adresse de correspondance électronique (email) et postale valide en tout temps et relevée régulièrement. DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP) effectuera toutes les communications importantes par l'intermédiaire de cette adresse électronique.
- ❖ **Informations légales** : La rédaction de « mentions légales », de « conditions d'utilisation », de « conditions générales de ventes » (...), au même titre que tout contenu ne rentre pas dans le cadre du contrat. En aucun cas, la responsabilité du PRESTATAIRE ne pourra être engagée pour défaillance ou manquement de mise en ligne de contenu à caractère contractuel par le CLIENT.
- ❖ **Dommages et intérêts** : Le CLIENT s'engage à prendre à sa charge toute réclamation et/ou procédure quelle qu'en soit la forme, l'objet ou la nature qui serait formée contre le PRESTATAIRE et qui se rattacherait aux obligations mises à la charge du CLIENT au titre du présent contrat. En tout état de cause, le montant des dommages-intérêts qui pourraient être mis à la charge du PRESTATAIRE, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le CLIENT au PRESTATAIRE pour la période considérée ou facturée au CLIENT par le PRESTATAIRE ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du service pour laquelle la responsabilité du PRESTATAIRE a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.

6.2 - Responsabilités et engagements du PRESTATAIRE:

- ❖ **Confidentialité des codes d'accès** : Le PRESTATAIRE s'engage à garder confidentiel tous codes d'accès transmis par le CLIENT dans le cadre des contrats établis.
- ❖ **Réalisation** : Le PRESTATAIRE s'engage à harmoniser l'apparence de la réalisation de manière à ce qu'il ait une présentation acceptable quelque soit le support utilisé.
- ❖ **Nom de domaine** : Le PRESTATAIRE s'engage à procéder à l'enregistrement du/des nom(s) de domaine du Client sous réserves des disponibilités; le CLIENT le déchargeant de toute responsabilité au regard du droit des marques, le PRESTATAIRE n'étant pas habilité ni structuré pour réaliser des recherches d'antériorité,
- ❖ **Contrôle** : Le PRESTATAIRE s'engage à effectuer les contrôles et tests nécessaires de compatibilité, de sécurité et de performances avant la mise en ligne du site internet.
- ❖ **Maintenance** : Le PRESTATAIRE s'engage à assurer la maintenance du site aux conditions prévues.
- ❖ **Dysfonctionnement** : Le PRESTATAIRE s'engage en cas de dysfonctionnement identifié au niveau de la prestation, à travailler étroitement et avec réactivité avec le CLIENT pour résoudre le problème.
- ❖ **Disponibilités des services d'hébergement web** : Le PRESTATAIRE s'engage à une disponibilité des services inclus au contrat supérieure à 97 pour cent (hors maintenance normale des machines et conditions exceptionnelles, comme tremblement de terre, inondations, incendies, etc).
- ❖ **Meilleur service possible** : Le PRESTATAIRE s'engage à fournir le meilleur service possible au client, mais ne pourra pas être tenu responsable des problèmes techniques liés au non-respect des engagements de ses fournisseurs, tel que notamment coupure, surcharge de ligne ou panne matérielle.
- ❖ **Délai de réponse** : Le PRESTATAIRE s'engage à répondre dans un délai suffisamment court aux demandes du Client, dans le créneau de travail alloué.
- ❖ **Interruption et défaillance** : Le PRESTATAIRE se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accessibilité à ses services pour des raisons de maintenance sans droit à indemnités. Cependant, le PRESTATAIRE s'engage à mettre en oeuvre tous les moyens dont il dispose pour minimiser ce type d'interruption et de planifier ceux ci avec le client. Le PRESTATAIRE est non responsable de la perte de revenus due à une interruption ou une défaillance de service. DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP) ne peut être tenu responsable de la perte de données sur les serveurs d'hébergement qu'il met à disposition de ses clients. Cependant, le PRESTATAIRE s'engage à tout mettre en oeuvre pour sécuriser les données de ses clients et effectuer des sauvegardes régulières. Il s'agit ici d'une obligation de moyens et non de résultats.
- ❖ **Protection des données** : Le PRESTATAIRE décline toute responsabilité en cas d'intrusions malveillantes de tiers sur le site internet et/ou dans les boîtes aux lettres électroniques du CLIENT ; de vol et détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le CLIENT ; de contamination par virus des données et/ou logiciels du CLIENT (il est rappelé que la protection de ceux-ci incombe au CLIENT) ; de dommages que pourraient subir les équipements du CLIENT, le PRESTATAIRE n'ayant aucune intervention à faire sur ceux-ci.
- ❖ **Limites de responsabilité** : Le PRESTATAIRE ne peut être tenu responsable de la perte de données sur les serveurs d'hébergement. Cependant le PRESTATAIRE s'engage à tout mettre en oeuvre pour sécuriser les données du CLIENT dans la limite de son champ d'action. Il s'agit ici d'une obligation de moyens et non de résultats.

- ❖ **Défaillance des opérateurs tiers** : Le PRESTATAIRE ne saurait être tenu pour responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation du CLIENT et/ou d'une défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès. A ce titre, le PRESTATAIRE informe le CLIENT que ses prestations sont indépendantes d'autres opérateurs techniques tiers et que sa responsabilité ne peut être engagée par leur défaillance.
- ❖ **Accès et réseaux** : Compte tenu de la complexité des réseaux mondiaux, de l'inégalité des capacités des différents sous réseaux, de l'afflux à certaines heures des utilisateurs, Le PRESTATAIRE ne peut en aucun cas être tenu responsable des vitesses d'accès depuis d'autres sites dans le monde ou de ralentissements externes. Le PRESTATAIRE peut-être amené à interrompre le service à des fins de maintenance de sa plateforme d'hébergement. Sa responsabilité ne saurait être engagée si cette plateforme d'hébergement était indisponible pour des raisons de force majeure telles que défaillance de longue durée du réseau public de distribution d'électricité, grèves, émeutes, guerres, tempêtes, tremblements de terre, défaillance du réseau public des télécommunications, pertes de connectivité Internet dues aux opérateurs publics et privés dont dépend le PRESTATAIRE.
- ❖ **Préjudices indirects** : En aucun cas, la responsabilité du PRESTATAIRE ne pourrait être engagée pour les préjudices indirects, tels que les préjudices financiers ou commerciaux, perte de commandes, perte de données, manque à gagner, atteinte à l'image de marque, perte de bénéficiaires ou de clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système).

7. PRESTATIONS ET SERVICES

7.1 - Conception et développement d'un site internet :

7.1.1 - Champs d'application

- ❖ **Les contrats de conception et développement d'un site internet inclus** l'étude du projet, l'agencement du design et de la charte graphique, la configuration des différents moyens de navigation, de l'arborescence, le respect des normes UTF-8 et W3C, une programmation sous différents langages HTML, CSS, PHP et MYSQL, la mise en place et la configuration du CMS type Wordpress, du thème et des extensions nécessaires aux fonctionnalités attendues.
- ❖ **Intégration des contenus** : Le PRESTATAIRE procède à l'intégration des textes, images, documents et vidéos **fournis par le CLIENT**. Celui-ci assure qu'il dispose des droits nécessaires pour la publication des textes et documents fournis au PRESTATAIRE. Le PRESTATAIRE se dégage de toute responsabilité concernant le respect des droits d'auteurs et autres problèmes légaux concernant les textes, images et éléments fournis par le CLIENT. D'autre part, et si le client en fait la demande ou si la réalisation de la prestation le requiert, le PRESTATAIRE pourra faire usage d'illustrations, images, applets java, codes javascripts ou toute autre technologie libre de droit ou utilisée sous licence conformément aux termes prescrits par l'auteur de ces éléments. Le PRESTATAIRE décline toute responsabilité concernant ces documents. Enfin, des images, logos, illustrations, éléments de programmations et autres pourront être créés de toute pièce par le PRESTATAIRE, en respectant les desiderata éventuels du client.
- ❖ **Textes transmis** : Le CLIENT est tenu de relire très attentivement ses textes avant de les transmettre au PRESTATAIRE (orthographe, majuscules, singulier/pluriel, tournures de phrases...). A la livraison du site internet, si les modifications demandées par le CLIENT sur les textes s'avéraient importantes, le PRESTATAIRE se réserve le droit de facturer un supplément au prorata du temps supplémentaire passé, après en avoir averti le CLIENT par courriel.
- ❖ **Exploitation des fichiers et documents fournis** par le CLIENT : Dans le cas où des modifications, retouches et autres prestations prévues au devis devaient engendrer un temps de réalisation excessif par rapport au délai normalement nécessaire, comme par exemple l'exploitation des fichiers et documents fournis par le CLIENT, une majoration au tarif horaire sera appliquée au prorata du temps passé. Le CLIENT a la possibilité d'éviter cette majoration en fournissant ces éléments aux formats et conditions demandés par le PRESTATAIRE.
- ❖ **Thème et plugins** : Le PRESTATAIRE décline toute responsabilité en cas d'utilisation d'un thème premium ou gratuit qui ne serait plus développé par la suite et qui serait devenu incompatible avec la dernière version de WordPress. Dans ce cas précis, la maintenance du thème ne pourra plus se faire par le PRESTATAIRE, sans droit à indemnités. En tout état de cause, le PRESTATAIRE pourra proposer au CLIENT un nouveau devis pour l'installation d'un autre thème. Le PRESTATAIRE prend à sa charge les premiers frais inhérents au thème et aux plugins premium sous licence payante. Le renouvellement de ces licences est normalement inclus dans le cadre d'un contrat de maintenance annuel, exception faite de modifications ultérieures des conditions de vente du fournisseur du thème ou du plugin, engendrant une augmentation excessive des frais d'abonnement annuel. Dans ces conditions, le PRESTATAIRE ne renouvellera pas la licence concernée et ne pourra être tenu pour responsable. Le CLIENT, prévenu par le PRESTATAIRE des modifications de vente du fournisseur, sera seul responsable de renouveler à ses frais la ou les licences. En tout état de cause, le PRESTATAIRE pourra proposer au CLIENT un nouveau devis pour l'installation d'un autre thème ou plugin.

7.1.2 - Gestion du site internet par le CLIENT

- ❖ **Formation de base** : A la livraison du produit fini, un document d'aide à l'administration du site internet sera transmis au CLIENT. Cette formation doit permettre au CLIENT de rajouter sur son site des articles, des pages et/ou d'effectuer des modifications de textes, ajout/suppression de photos, etc... En aucun cas, cette formation ne prétend apporter une formation complète à la création et à la gestion de site internet sous WordPress ou aux langages de programmation.
- ❖ **Formation dans les locaux du CLIENT** : A la demande du CLIENT, le PRESTATAIRE est en mesure de lui apporter une formation de base à la gestion de son site internet dans ces locaux. Cette formation fera l'objet d'un devis et d'une facturation dédiés, elle sera effectuée par le PRESTATAIRE dans un délai de un (1) mois après la livraison du site internet. A la demande du CLIENT, le PRESTATAIRE peut lui proposer par la suite d'autres formations complémentaires sur devis.
- ❖ **Limites de responsabilité** : Le PRESTATAIRE n'a aucune obligation de contrôle sur les modifications apportées sur le site internet par le CLIENT ou par toute autre personne ne travaillant pas pour le PRESTATAIRE. Le CLIENT a une obligation d'auto-contrôle sur les modifications qu'il apporte sur le site internet. Le PRESTATAIRE ne sera en aucun cas responsable de la perte de données suite à une négligence du CLIENT.
- ❖ **En cas de dysfonctionnement** du site internet dû à une mauvaise manipulation de la part du CLIENT, le PRESTATAIRE facturera d'office au CLIENT les heures de maintenance qui auront été nécessaires au rétablissement du bon fonctionnement du site. Le PRESTATAIRE décline toute responsabilité quant au bon maintien du site internet si le CLIENT réalise lui-même les mises à jour de WordPress, du thème et/ou des plugins utilisés. Si le site internet venait à subir quelque dommage suite à l'intervention du CLIENT, le PRESTATAIRE émettra une facture correspondante aux travaux nécessaires pour le bon rétablissement du site internet. Le CLIENT qui interviendra sur le code source le fera à ses risques et périls et le PRESTATAIRE ne pourra être tenu pour responsable du dysfonctionnement du site. Le PRESTATAIRE décline toute responsabilité dans le cas où les interventions de maintenance devaient s'avérer impossibles à effectuer du fait de la gravité des dommages subits suite aux modifications faites par le CLIENT sur le site internet.

Les réalisations du PRESTATAIRE utilisent des logiciels développés par des tiers tel que WordPress, des plugins, un thème gratuit ou premium. En aucun cas, le PRESTATAIRE ne peut être tenu pour responsable des anomalies, bugs ou dysfonctionnement des ces outils qui demeurent sous la responsabilité de leurs auteurs, pas plus que des services éventuellement associés (réseaux sociaux, etc...). La mise à jour de WordPress et des modules sont sous la responsabilité du CLIENT, sauf si celui-ci a souscrit un contrat de maintenance.

7.1.3 - Mise en ligne d'un site internet:

- ❖ **Champ d'application** : La mise en ligne consiste en la préparation du serveur d'hébergement, à la configuration des zones DNS du domaine et à au transfert de la maquette du site terminé et validé par le Client vers l'hébergement.
- ❖ **Délai** : Le PRESTATAIRE s'engage à effectuer la mise en ligne du site dans un délai de 48 heures (en jours ouvrables), suite à la confirmation du Client.
- ❖ **Retard** : Le PRESTATAIRE ne pourra pas être tenu responsable, toutes réclamations confondues, en cas de problème ou retard de mise en ligne du site internet, sur des serveurs d'hébergement appartenant au Client ou loués par celui-ci à une société tiers autre que le PRESTATAIRE.

7.2 - Nom de domaine et Hébergement web

- ❖ **Champ d'application** : Les prestations de création ou de refonte de site internet s'entendent hors achat d'un nom de domaine et hors hébergement, ceux-ci étant à la charge du CLIENT ou soumis à un contrat complémentaire à règlement périodique.
- ❖ **Nom de domaine** : Le CLIENT est seul responsable du nom donné au domaine (exemple.fr, exemple.com, etc.). Le PRESTATAIRE enregistrera, au nom du client, tout nom ou domaine dans les conditions définies entre les parties. Le client est propriétaire et responsable du nom de domaine réservé pour lui. Le PRESTATAIRE n'agissant qu'en qualité d'intermédiaire technique auprès des organismes de nommage, les conditions générales de vente de ces organismes s'appliquent donc.
- ❖ **Hébergement web** : L'hébergement caractérise les ressources techniques et moyens mis à la disposition du client lui permettant de publier et d'exploiter un ou plusieurs sites Internet.
- ❖ **Hébergement appartenant au Client ou loué à une société tiers par le CLIENT**, autre que le PRESTATAIRE, et n'ayant pas souscrit à un contrat de maintenance : le CLIENT est l'unique responsable de la maintenance, des performances, de la stabilité, du fonctionnement et de la sécurité de celui-ci. Le PRESTATAIRE ne pourra être en aucun cas tenu responsable des problèmes, dysfonctionnements, pertes de données et piratages liés à l'hébergement.
- ❖ **Hébergement fournis par le PRESTATAIRE** : Il s'agit de la location annuelle d'un espace disque, des ressources techniques et moyens mis à disposition sur le serveur. Le PRESTATAIRE ne peut pas être poursuivi pour des défauts liés au serveur sur lequel est hébergé le site du CLIENT. La responsabilité de la gestion du serveur relève de la société d'hébergement. Dans le cas où le PRESTATAIRE fera appel à une société spécialisée dans l'hébergement de sites Internet, le PRESTATAIRE

facturera des tarifs indexés en fonction de ceux de l'hébergeur. Le PRESTATAIRE ne peut être tenu responsable des augmentations éventuelles.

7.3 - Référencement d'un site internet :

- ❖ **Champ d'application** : Les moteurs de recherches permettent aux internautes de découvrir l'adresse d'un site qui les intéresse. La tâche du PRESTATAIRE consiste en une déclaration manuelle auprès des principaux moteurs de recherches (Google et Yahoo) ainsi qu'éventuellement auprès d'autres d'annuaires, et à la transmission des informations essentielles, optimisées au positionnement sur des mots-clés définis. Le PRESTATAIRE ne peut être tenu responsable des réactions de ces sociétés.
- ❖ **Obligation de moyens** : Les offres de référencement inclus aux contrats proposés par le PRESTATAIRE consistent à la mise en place dans le code source des pages du site, d'un certain nombre d'éléments et de mots clés permettant aux moteurs de recherche d'indexer le site. Il s'agit ici pour le PRESTATAIRE d'une obligation de moyens et non de résultats. Le PRESTATAIRE ne saurait garantir un positionnement précis du site du client dans les moteurs et annuaires, cependant il appliquera l'ensemble de ses compétences à la tâche pour obtenir le meilleur résultat possible en référencement naturel. Le délai d'obtention du meilleur résultat dépendant de nombreux facteurs, celui-ci varie selon les cas de un à six mois.
- ❖ **Non obtention de résultats** : Le PRESTATAIRE s'engage à un remboursement par chèque de l'intégralité des sommes perçues après le 3ème mois suivant la fin des travaux, sur demande écrite, en cas de non évolution du référencement du site concerné. Les résultats seront mesurés par un outil de statistiques indépendant de notre société en cas de litige. Nos résultats seront jugés insuffisants si l'évolution du positionnement sur les recherches moteur est inférieure à 30% au terme des 3 mois suivant la mise en place de l'optimisation. La base de référence étant la dernière mesure de positionnement connue avant le début des travaux à période similaire.
- ❖ **Condition de remboursement** : La suppression de toutes les optimisations mises en place constitue une condition indispensable au remboursement de la prestation. La remise en place de l'optimisation réalisée par Graphik'up à l'initiative du client après remboursement fera l'objet de poursuites judiciaires.

7.4 - Contrat de maintenance

7.4.1 - Souscription au contrat de maintenance

- ❖ **Champ d'application** : Le CLIENT reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins et avoir reçu du PRESTATAIRE toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement de maintenance de son site internet en connaissance de cause. La maintenance n'assume que les mises à jour des produits installés et ne concerne que le site internet dont les noms de domaine sont précisés dans le contrat.
- ❖ **Durée du contrat et reconduction** : Le contrat de maintenance est conclu pour une durée de un (1) an et n'est pas reconductible automatiquement à l'échéance de celui-ci. A la fin du contrat, le PRESTATAIRE se réserve le droit de proposer un nouveau devis avec ses nouvelles tarifications ou de ne pas reconduire le contrat. Le CLIENT n'est nullement tenu de reconduire un contrat de maintenance avec le PRESTATAIRE.
Pour procéder à la reconduction du contrat, le PRESTATAIRE notifiera par courriel le CLIENT selon la date anniversaire du renouvellement et selon le calendrier suivant :

- J - 60 jours : 1er rappel / Contrôle de routine
- J - 30 jours : 2ème rappel / Transmission d'une proposition de reconduction accompagnée d'une facture
- Jour J : Renouvellement ou fermeture de la maintenance en cas de non réception du règlement.
- J + 8 jours : Arrêt de la maintenance : Cette notification sera faite par courriel uniquement et sera adressée au contact de facturation (adresse de courriel à tenir à jour, sous la responsabilité du CLIENT).

Il appartient au CLIENT de solliciter le renouvellement avec un délai suffisant de sorte que le paiement soit effectivement reçu par le PRESTATAIRE avant expiration du contrat de maintenance précédent.

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

La maintenance comprend :

- ❖ **Modification de scripts et codes** : L'ajout de contenu ou la modification des scripts du site du client se fera suivant la procédure définie de commun accord entre les parties. Seul le PRESTATAIRE pourra modifier la programmation des scripts

pour garantir leur fonctionnement en cas d'évolutions des technologies utilisées, notamment lors d'une migration technologique chez l'hébergeur.

- ❖ **Veille au bon fonctionnement** du site internet est assurée par des outils de contrôle automatisés fonctionnant 24/24 H et informant le PRESTATAIRE en cas d'indisponibilité du site sur internet et de son serveur d'hébergement. Le PRESTATAIRE s'engage à intervenir dans ses heures d'ouverture - indiquées et mises à jour sur le site www.graphikup.com - pour rétablir la situation et cela dans un délai de 48 maximum.
- ❖ **Les mesures préventives** qui sembleront nécessaires au PRESTATAIRE afin de garantir la stabilité, la cohérence et la sécurité du site sans avoir à obtenir l'accord préalable du CLIENT.
- ❖ **Assistance** : Le PRESTATAIRE assure une assistance téléphonique du lundi au vendredi de 9h00 à 16h30 (hors période de fermeture pour congé) et une assistance email du lundi au samedi de 8h à 19h, pour vous accompagner et vous assister dans l'utilisation de votre produit et de sa console d'administration / rédaction.
- ❖ **Sauvegarde de contenus** : La sauvegarde de l'ensemble des fichiers du site Client est effectuée automatiquement hebdomadairement par des outils de maintenance sélectionnés pour leur efficacité par DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP). Ces sauvegardes sont accessibles sur simple demande du Client.
- ❖ **Mises à jours régulières** : Les mises à jours régulière du CMS WordPress, du thème utilisé ainsi que des extensions à leur dernière version ; des fonctionnalités, de la sécurité et des performances du site sont assurées par le contrat de maintenance. Elles font l'objet d'une analyse de compatibilité avec le site du client avant leur application. Le PRESTATAIRE ne peut être tenu responsable des dysfonctionnement générés par l'application de ces mises à jour. Le PRESTATAIRE s'engage à rétablir la dernière version stable du site du Client sous 48h (en jours ouvrables).
- ❖ **Comptes "Google"** : La Configuration des comptes «Google» du Client est dépendante de l'autorisation à la co-administration de ceux-ci donnée par le Client auprès de la société en question. Le PRESTATAIRE s'engage à garder confidentiel toutes données issues de ces comptes. Le PRESTATAIRE est déchargé de toutes responsabilités vis à vis de ces comptes. La propriété et la responsabilité demeurant celle du client.
- ❖ **Performances** : L'optimisation des performances d'affichage du site internet est effectuée grâce à l'installation d'un outil dédié à cette tâche sur le site du Client. Le PRESTATAIRE s'engage à obtenir une évaluation du site supérieure à 75 pour cent sur le site d'analyse indépendant <https://gtmetrix.com/>.
- ❖ **Maintenance corrective** : Durant toute la durée du contrat de maintenance, le client aura la possibilité de demander des modifications mineures du site en fonction du nombre d'heures de maintenance corrective auquel il aura souscrit et honoré les règlements. Ces mises à jour mineures comprennent la modification des scripts existants, l'ajout de contenu et l'ajustement de l'agencement et du graphisme du site internet. Toute modification plus importante sera facturée séparément et fera l'objet d'un devis. Les mises à jour de type ajouts de fonctions, de modules ou modifications de la charte graphique feront l'objet d'un devis supplémentaire à la demande.

La maintenance n'inclut pas :

- la résolution de problèmes suite à une mauvaise manipulation du CLIENT ;
- la résolution de problèmes suite à l'ajout d'extensions par le CLIENT ;
- la résolution de problèmes de sécurité de type intrusions malveillante de tiers, vol et détournements éventuels de mots de passe, site hacké ou piraté,...

7.4.2 - Non-souscription au contrat de maintenance

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

- ❖ **Les mises à jour** du CMS WordPress, du thème et de tout module installé sur le site internet deviennent à la charge du CLIENT. Etant donné que le CLIENT devient le seul administrateur de son site internet et qu'il peut faire des erreurs, la stabilité du site internet n'est pas garantie dans le temps.
- ❖ **Licences premium** : Le CLIENT devra éventuellement renouveler les licences premium du thème et des plugins utilisés pour effectuer lui-même leurs mises à jour d'une part et, pour d'autre part, assurer la compatibilité du thème utilisé avec les dernières versions de WordPress.
- ❖ **Mots de passe** : Une fois le contrat achevé et le site internet mis en ligne, et seulement dans le cas où un contrat de maintenance ne serait pas souscrit, il est recommandé au CLIENT de modifier les mots de passe qui donnent accès à son site. Le PRESTATAIRE décline toute responsabilité en cas de dommages subis si le CLIENT n'a pas changé ses codes d'accès.
- ❖ **Intervention suite à problème technique** : Si aucun contrat de maintenance n'était souscrit par le CLIENT et en cas de problème technique ultérieur, un nouveau devis sera établi par le PRESTATAIRE pour résoudre et réparer le problème constaté. Le CLIENT sera libre d'accepter ce devis ou de choisir un autre fournisseur.

7.4.3 – Maintenance corrective incluse au contrat de maintenance

- ❖ **Champ d'application** : Les formules de web-gérance et maintenance corrective incluses aux contrats périodiques comprennent un nombre d'heures d'intervention spécifié dans le contrat (bon de commande).
- ❖ **Heure de maintenance corrective** : Suite à la transmission d'une demande de maintenance corrective de la part du CLIENT, le PRESTATAIRE indiquera en retour le créneau d'intervention, le délai et le nombre d'heures à déduire du forfait pour l'intervention demandée. Le CLIENT dispose de quarante huit (48) heures après réponse du PRESTATAIRE pour annuler sa demande. Passé ce délai, la maintenance corrective sera effectuée et le forfait imputé du nombre d'heures précédemment indiquées, sans possibilités de remboursement des crédits utilisés.
- ❖ **Heures non-consommées** : Les heures non consommées au lendemain de la date de renouvellement du contrat périodique seront perdues.
- ❖ **Types d'interventions** : Les interventions possibles incluses dans le forfait de maintenance corrective sont les suivantes : Intégration graphique, Intégration éditoriale, Mise à jour de l'arborescence du site, du menu et de ses catégories, Mise à jour des fiches produits, Mise en place d'opération événementielle sur le site, Animation de vos réseaux sociaux, Ajustements des données de référencement. Dans tous les autres cas, une demande explicite devra être transmise à DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP), et sera sous réserve d'acceptation.
- ❖ **Non incluses** : Les interventions non comprises sont les suivantes : Refonte totale ou partielle de la charte graphique du site internet, Ajout de module ou fonctionnalité nécessitant un achat de licence chez un prestataire tiers.
- ❖ **Forfait épuisé** : Après consommation de la totalité des heures disponibles, toutes demandes de maintenance corrective devra faire l'objet d'un devis complémentaire, d'une facturation et d'un rachat de crédit, aucune intervention ne sera effectuée sans cette condition.
- ❖ **Délai d'intervention** : Le PRESTATAIRE s'engage à effectuer la demande de maintenance corrective du Client dans un délai de 72 heures (en jours ouvrables).
- ❖ **Droit de refus** : Le PRESTATAIRE se réserve le droit de refus à la demande de maintenance corrective du Client, en cas de risque de mise en péril des services du contrat, de la stabilité du site internet ou de non respect de la législation ou du cadre de ce contrat.

7.5 – Site internet marchand / e-commerce

- ❖ Le PRESTATAIRE ne saurait-être tenu pour responsable d'éventuelles pertes d'exploitation résultant d'une indisponibilité temporaire ou permanente, partielle ou totale d'une boutique de commerce électronique.

7.6 – Prestations Graphiques : création, transformation et vectorisation

- ❖ **Droits de propriété intellectuelle** : Tout logo, image ou photo fournit par un client dans le cadre des services de vectorisation et transformation reste son entière propriété.
- ❖ **Utilisation des éléments fournis** : Le PRESTATAIRE n'a ni le droit de céder, de vendre à un tiers ou de reproduire pour son utilisation propre les logos, images ou photos fournies.
- ❖ **Délais de vectorisation** : Les vectorisations sont réalisées habituellement sous 48 heures ouvrables (du lundi au vendredi entre 8h30 et 17h) suivant la réception de la demande. Le CLIENT sera informé avant commande du délai exact pour la livraison de la prestation.
- ❖ **Types et format de fichiers** : A la finalisation du projet, le PRESTATAIRE met à la disposition du Client les fichiers des créations au format .AI et .PDF. D'autres formats sont disponibles sur demande.
- ❖ **Responsabilité** : Le CLIENT est responsable de l'utilisation qu'il fait du fichier fourni par le PRESTATAIRE. Le CLIENT est responsable de la vérification du fichier fourni par le PRESTATAIRE avant toute utilisation. Le PRESTATAIRE ne peut, en aucun cas, être tenu responsable de toute erreur de production sur base de l'utilisation du fichier fourni.
- ❖ **Paiement** : Le paiement des services s'effectue via l'achat de crédits. Le CLIENT peut effectuer le paiement par virement bancaire et carte bancaire via les systèmes PayPal et Stripe.
- ❖ **Complexité et supplément** : En cas de travail particulièrement compliqué à réaliser, le PRESTATAIRE se réserve le droit de demander un supplément à ses clients. Toutefois, la réalisation ne sera prise en charge qu'après accord du client.
- ❖ **Propriété** : Lors du paiement du solde du contrat, le CLIENT devient le propriétaire de tous les droits des créations graphiques réalisées par le PRESTATAIRE.
- ❖ **Annulation de commande** : Toute annulation de commande doit obligatoirement être formulée par écrit et soumise à l'autorisation du PRESTATAIRE. Il ne sera pas accepté d'annulation pour toute commande déjà entrée en processus de réalisation et l'acompte versé à la commande ne pourra être exigible par l'acheteur.

7.7 – Photographies

- ❖ **Droit à l'image et Autorisation de Diffusion** : Le Client conserve son droit inaliénable à l'image en toute circonstance, tout temps et tout lieu. Le Client déclare être majeur, poser librement pour des photos, et autoriser les prises de vues. Lorsque le modèle est mineur, les représentants légaux déclarent être majeurs et autoriser les prises de vues de leur enfant. En signant le contrat de réservation de séance, le Client autorise le PRESTATAIRE à utiliser les images réalisées lors de sa séance à des fins promotionnelles de son activité sur ses supports. Le Client peut s'opposer ou limiter cette diffusion en le précisant sur le contrat de réservation.
- ❖ **Présentation des photographies** : Dans un délai de 15 jours après la séance photo, le CLIENT reçoit un mail pour accéder à sa galerie, pour sélectionner le nombre d'images incluses au contrat. Si le nombre d'images sélectionnées est supérieur à celui définis dans le contrat, le PRESTATAIRE en informera le CLIENT et un nouveau devis complémentaire lui sera alors transmis.
- ❖ **Commande** : Toute commande passée par le CLIENT est ferme et définitive, et entraîne son adhésion aux CGV. Aucune modification de commande ne pourra intervenir si ce n'est d'un commun accord convenu par écrit (mail).
- ❖ **Délais de Réalisation** : Pour toute commande de produits, le délai de réalisation débute à partir de la date de réception du règlement complet de la commande. Les délais ci-après sont donnés à titre indicatif, et aucun dédommagement ne pourra être demandé au PRESTATAIRE si le délai venait à être dépassé.
 - Pour une commande de fichiers numériques uniquement, le délai de traitement est de 2 semaines.
 - Pour une commande de supports physiques (livres et/ou tirages), le délai peut aller jusqu'à 10 semaines (pour couvrir le temps de traitement des images, de mise en page, de traitement par le fournisseur, de réception et de problème de livraison potentiel). Le PRESTATAIRE se réserve le droit de rallonger ce temps de traitement en prévenant le CLIENT pour des causes bien identifiées.
- ❖ **Post-production des Fichiers Numériques** : Le post-traitement et la mise en pages des livres, au même titre que la prise de vue, est propre au PRESTATAIRE et fait partie intégrante de son travail, de son style et de son univers artistique. Le PRESTATAIRE est le seul à décider du post-traitement qu'il appliquera aux négatifs numériques et à la mise en page des livres. Aucun fichier numérique brut ne sera donné au client et ne pourra être exigé. Les fichiers numériques sont traités au format jpeg; aucun fichier raw, tiff ou autre ne sera cédé. Les fichiers sont conservés durant 1 an par le PRESTATAIRE ; au-delà ils pourront être détruits.
- ❖ **Livraison** : Tous les produits sont à retirer chez le PRESTATAIRE . Le CLIENT vérifiera les produits remis en mains propres, aucune réclamation ne pourra être faite une fois le CLIENT parti. Si le CLIENT souhaite un envoi postal car il n'est pas en mesure de venir ou de missionner quelqu'un à sa place, les frais de port sont à la charge du CLIENT , qui en assumera ainsi la responsabilité. Si les travaux n'arrivaient pas ou étaient livrés abîmés, le PRESTATAIRE ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable. Si l'assurance de la Poste ne suffit pas à couvrir le coût de la commande d'un nouveau produit, le reste sera à la charge du CLIENT .
- ❖ **Impression des Photos** : Si le CLIENT tient à imprimer lui-même ses produits (livres et tirages) grâce aux fichiers numériques Haute Définition qu'il a acquis, le PRESTATAIRE décline toute responsabilité quant au résultat obtenu dans un laboratoire lambda et non recommandé au préalable par le PRESTATAIRE.
- ❖ **Problème technique et/ou Accident** : En cas de problème technique avec le matériel photographique ou d'un accident quelconque pendant la prestation et empêchant le PRESTATAIRE de remettre le travail demandé, l'intégralité du montant versé sera remboursée, sans pour autant donner lieu au versement de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit. Le Client pourra également accepter le report de la séance à une date ultérieure, dans ce cas le montant versé ne sera pas remboursé. En cas de perte ou de détérioration des photos avant leur livraison (cambriolage, incendie ou dégât électrique), ne permettant plus la réalisation complète de la prestation initialement convenue, le client ne pourra prétendre qu'au remboursement de la prestation.
- ❖ **Propriété intellectuelle** : Les photographies réalisées lors d'une séance avec le Client sont protégées selon les règles des articles L 121-1 et la loi du 11 mars 1957 (Code de la Propriété Intellectuelle et Droits d'Auteur). Même après cession des fichiers numériques, les photographies restent la propriété intellectuelle du PRESTATAIRE et ne sont en conséquence pas libres de droit. Seul le droit à l'image du client lui est inaliénable. L'usage commercial par le Client des images de sa séance n'est pas autorisé, et doit faire l'objet d'un nouvel accord écrit avec le PRESTATAIRE. Il est notamment interdit et puni par la loi de numériser les tirages en vue d'en faire des reproductions (y compris dans le cadre privé), de retirer par un quelconque procédé la signature et/ou logo du PRESTATAIRE et de modifier les photos (passage en noir et blanc, recadrage, retouches diverses, etc.) sans autorisation préalable du PRESTATAIRE.

En revanche, lorsque le Client achète les fichiers numériques en Haute Définition, il est alors autorisé à les imprimer, les reproduire et les enregistrer sur tout support qu'il souhaite dans un seul but de conservation, dans un cadre exclusivement personnel et privé.

Pour toute utilisation publiques, incluant les réseaux sociaux et l'envoi de mails (liste non exhaustive), le Client devra obligatoirement utiliser les fichiers signés en petit format fournis par le PRESTATAIRE . Si le PRESTATAIRE constate que cette obligation n'est pas respectée et demande au Client de remplacer la ou les photos concernées, aucune excuse technique (y compris l'excuse du nombre de commentaires déjà présents sous la photo) ne sera acceptée et le Client devra se plier à cette exigence sous peine d'une facturation forfaitaire de 150€ pour non respect de la propriété intellectuelle.

8. RÉFÉRENCES ET MENTIONS

8.1. RÉFÉRENCE AU CLIENT

Le Client autorise DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP) à mentionner son nom ou sa dénomination sociale, et éventuellement à l'illustrer de son logo dans ses documents commerciaux, à titre de références aux fins de la promotion commerciale de DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP).

8.2. MENTION COMMERCIALE

- ❖ **Inclusion d'une mention** : Sauf mention contraire explicite du client, et renseignée dans le bon de commande validé, DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP) se réserve la possibilité d'inclure dans la réalisation une mention commerciale indiquant clairement sa contribution, telle la formule « Réalisation de l'agence graphikup.com » et lorsque le support le permet d'un lien hypertexte pointant vers le site commercial de son activité.
 - ❖ **Refus** : Un complément de facture d'une valeur de 5% du montant global de la prestation sera facturé dans le cas d'une demande de la part du client de ne pas intégrer le lien commercial.
-

9. GARANTIES

La garantie ne porte que sur les prestations décrites dans le contrat/devis signé et accepté par le CLIENT.

- ❖ **Conception / Exécution**: Le CLIENT doit vérifier le bon fonctionnement de son site internet dès la mise en ligne officielle et transmettre au PRESTATAIRE les dysfonctionnements constatés. Le PRESTATAIRE s'engage à remédier à tout problème de fonctionnement résultant d'un défaut de conception ou d'exécution de ses prestations.
 - ❖ **Performances et qualité** : DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP) se réserve le droit de modifier à tout moment les caractères de ses infrastructures techniques et le choix de ses fournisseurs techniques. Ces modifications devront toutefois permettre d'offrir des performances au moins équivalentes à celles fournies au moment de la signature du présent contrat.
 - ❖ **Exclusion de la garantie** : L'obligation de garantie du PRESTATAIRE est exclue dans les cas constatés de dysfonctionnements suivants : dus à une mauvaise utilisation du CLIENT ; suite à une intervention du CLIENT ou d'un tiers autre que le PRESTATAIRE ; correspondants à une clause de non responsabilité des présentes Conditions de Vente ; suite à une négligence, à un défaut de gestion ou de maintenance du CLIENT.
 - ❖ **Délai de garantie** : Le CLIENT dispose de sept (7) jours à compter de la mise en ligne officielle de son site internet, et/ou de la livraison d'une prestation annexe, pour faire jouer la présente garantie en cas de dysfonctionnement constaté.
-

10. CONFIDENTIALITÉ

Chacune des parties au présent contrat s'engage en son nom comme en celui de ses collaborateurs à considérer comme confidentiels, pendant la durée du présent contrat et après son expiration, les documents, systèmes, savoir-faire en provenance de l'autre partie dont elle pourrait avoir eu connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat, et à ne pas les utiliser en dehors des besoins du présent accord.

- ❖ **Ne sont pas concernées** par cette obligation de confidentialité les informations tombées dans le domaine public ou dont la révélation a été autorisée par écrit par la partie concernée.
 - ❖ **Manquement aux conditions** : Le contrat pourra être résilié de plein droit, sans formalité judiciaire ou extrajudiciaire, si l'une ou l'autre des parties manquait aux obligations stipulées aux présentes ou aux Conditions Particulières ou à la Commande, et ne remédiait pas à ce manquement dans le mois de la réception d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception ou acte extrajudiciaire et ce, sans indemnité et sans préjudice des sommes restant dues et de tous dommages et intérêts.
-

11. USAGES INTERDITS

- ❖ **Activités** : Il est contraire à la ligne de conduite de DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP) que l'utilisateur de l'hébergement effectue ou participe directement ou indirectement à l'une des activités suivantes, par le biais de l'hébergement fourni par DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP) : Entreprendre toute autre activité qui viole la loi et menace l'intégrité d'un système

informatisé ou viole les règles de conduite généralement acceptées sur Internet. Afficher des propos diffamants ou laissant sous entendre. Se servir de votre espace web comme proxy ou tenter d'accéder à un autre site Internet par tout moyen disponible. Utiliser des ressources mutualisées dans le but d'y placer un jeu en réseau, ou jeu en ligne pouvant dépasser la charge moyenne normale dédiée à un hébergement mutualisé, tout compte enfreignant cette règle se verra fermé définitivement et aucun remboursement ne pourra être demandé.

- ❖ **Droit de refus et résiliation** : DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP) se réserve le droit de refuser et/ou résilier l'hébergement de pages estimées contraire à la moralité ou à la ligne de conduite recherchée par cette dernière, cela sans justification.
- ❖ **Responsabilité** : D'autre part, si les pages hébergées devaient contenir des indications, propos ou n'importe quel élément contraire à la loi française actuelle ou future, le Client en est seul et unique responsable devant les tribunaux. Par sa signature, il s'engage à rembourser DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP) sans exclusions, si par la faute des pages hébergées auprès de DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP) , DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP) devait être reconnu complice des actes illégaux du Client. En effet, le Client s'engage à utiliser son espace Web en conformité avec les lois et les règlements de la France. Il est notamment exclu de publier toute forme ou contenu associé directement ou indirectement : à la pornographie, à l'érotisme sous toutes ses formes, à la pédophilie, à des programmes piratés, à un caractère raciste, aux formats MP3 et dérivés soumis à un copyright, aux jeux de hasard en ligne (casinos électroniques, etc.), aux logiciels peer to peer, aux logiciels de mass-mailer (Sarbacane...), à des activités illégales.
- ❖ **Lois** : DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP) se réserve le droit, à tout moment et sans préavis, de bloquer l'accès à toute page Web qu'il estimerait non conforme aux lois françaises et internationales, et qui véhiculerait de ce fait des informations illicites.
- ❖ **Indemnités** : Dans tous les cas, la responsabilité éventuelle de DIGITALE AMBITION (GRAPHIKUP) ne pourra entraîner d'indemnités supérieures aux sommes totales versées par le client.

12. INCAPACITÉ DE TRAVAIL

Le PRESTATAIRE se doit d'avertir le CLIENT dès le premier jour ouvrable de son incapacité. En cas d'incapacité de travail, par suite de maladie ou d'accident, le PRESTATAIRE se réserve le droit de rompre les contrats en cours, et/ou modifier le calendrier en cours sans qu'il ne puisse être exigé par le CLIENT le versement d'indemnités. Le PRESTATAIRE pourra éventuellement confier la poursuite du contrat ou des travaux à une société partenaire pendant son indisponibilité.

13. LITIGES

En cas de difficultés ou de différend entre les parties à l'occasion de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation du présent accord, les parties conviennent de rechercher une solution amiable dans l'esprit du présent contrat. Le présent contrat est soumis à la loi française et tout litige ou différend qui pourrait naître entre les parties à l'occasion de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation du présent contrat relèvera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de LORIENT (56).

Mis à jour le 01/01/2018.

Graphik'up / Digitale Ambition EURL

Siège social : Digitale Ambition, 19 rue des mimosas 56680 Plouhinec

Téléphone : 02.97.85.83.11 de 09h à 18h du lundi au vendredi

Date de création : Novembre 2010 - RCS Lorient N° Siret : 82772638100011

N° TVA intracommunautaire : FR 10 827726381