



CONDITIONS CONTRACTUELLES

Maintenance & supervision WordPress

GRAPHIKUP | DIGITALE AMBITION SARL

RCS Lorient - Siret : 82772638100029 - Siège : 6 Petite Falaise, Le Polygone 56680 Gâvres

Tél: 02 97 85 83 11 - www.graphikup.com - agence@graphikup.fr

Document mis à jour le 01 septembre 2026

1. PRÉSENTATION.....	1
2. FORMULE APPLICABLE.....	1
3. MAINTENANCE WORDPRESS.....	2
4. MISES À JOUR.....	2
5. SURVEILLANCE & MONITORING.....	2
6. SAUVEGARDES & RESTAURATION.....	3
7. SÉCURITÉ.....	3
8. SUPPORT & ASSISTANCE.....	3
9. PERFORMANCES.....	4
10. EXCLUSIONS.....	5
11. RESPONSABILITÉS.....	5
12. TARIFS & PAIEMENTS.....	5
13. CONFIDENTIALITÉ.....	6
14. DROIT APPLICABLE.....	6
15. ACCEPTATION DES CONDITIONS.....	6

1. PRÉSENTATION

Graphikup accompagne les entreprises dans la maintenance, la supervision, la sécurisation et l'assistance technique de leurs sites WordPress.

Les prestations proposées ont pour objectif :

- d'améliorer la stabilité des sites internet,
- de limiter les risques techniques,
- d'assurer un suivi technique régulier,
- de proposer un accompagnement adapté aux besoins du Client.

2. FORMULE APPLICABLE

Les prestations réalisées par Graphikup dépendent de la formule de maintenance souscrite par le Client lors de la validation du devis, de la facture ou du bon de commande associé. Les offres actuellement proposées sont :

- CONFORT,
- PRO,
- PREMIUM.

Le détail des prestations applicables figure dans les documents commerciaux et tableaux comparatifs disponibles sur notre plateforme en ligne : <https://www.graphikup.com/>

	CONFORT	PRO	PREMIUM
Maintenance WordPress	Standard	Renforcée	Avancée
Mises à jour	Automatisées*	Semi-automatiques	Manuelles supervisées
Mises à jour sensibles	Exclues	Supervisées	Pré Validées
Sauvegardes	Quotidiennes locales	Quotidiennes + externes	Quotidiennes + externes
Performances	Cache + images	Chargement optimisé	Core Web Vitals / Lighthouse
Restauration incident	Inclus	Inclus	Prioritaire
Surveillance / Veille	6/7 jours	7/7 jours	24/7
Monitoring visuel intelligent			Inclus
Sécurité	Essentielle	Renforcée	Avancée
Scan malware mensuel			Inclus
Support type	Email standard	Email prioritaire	Tous canaux
Délai de prise en charge	Standard	< 24h ouvrées	Prioritaire
Tickets assistance / conseil	6 / an	10 / an	Illimités raisonnables**
Tickets webmaster inclus	2 / an	4 / an	8 / an
Temps max. par ticket	30 min	45 min	45 min
Rapport mensuel			Inclus
Licences premium incluses	Inclus		

* Mises à jour automatisées : Certaines extensions sensibles ou critiques peuvent être exclues des mises à jour automatiques afin de limiter les risques d'incompatibilité.

**** Illimités raisonnables :** Correspond à une utilisation normale du service dans le cadre du contrat souscrit.

3. MAINTENANCE WORDPRESS

Graphikup réalise les opérations de maintenance selon la formule souscrite par le Client.

Ces opérations peuvent inclure :

- la maintenance du CMS WordPress,
- les mises à jour du cœur WordPress,
- les mises à jour des extensions,
- les mises à jour du thème,
- des vérifications techniques générales.

Les fréquences et modalités de maintenance dépendent du niveau de contrat choisi.

Audit préalable

Avant la mise en œuvre du contrat de maintenance, Graphikup réalise gratuitement un audit technique du site portant notamment sur sa sécurité, ses performances, ainsi que sur les extensions et thèmes installés, leur fiabilité et leur compatibilité. À l'issue de cet audit, des recommandations sont communiquées au Client. Les ajustements mineurs peuvent être réalisés sans supplément avant le démarrage de la maintenance. Lorsque les recommandations nécessitent des interventions plus importantes, celles-ci font l'objet d'un devis distinct soumis à l'acceptation préalable du Client.

4. MISES À JOUR

Les mises à jour peuvent être :

- automatisées,
- semi-automatiques,
- manuelles supervisées,
selon la formule applicable.

Certaines extensions ou fonctionnalités sensibles peuvent volontairement être exclues des mises à jour automatiques afin de limiter les risques d'incompatibilité, de dysfonctionnement ou d'interruption de service. Graphikup se réserve le droit de différer certaines mises à jour lorsqu'un risque technique identifié est détecté.

Dans certaines formules, les mises à jour sensibles peuvent être volontairement exclues de l'automatisation standard. Lorsqu'une mise à jour sensible est considérée comme critique pour la sécurité ou la stabilité du site, Graphikup pourra proposer : une intervention supervisée, une prestation complémentaire, ou une montée en gamme vers une formule adaptée.

5. SURVEILLANCE & MONITORING

Selon la formule souscrite, Graphikup peut assurer :

- une surveillance technique,
- une veille de disponibilité,
- un monitoring avancé,
- une surveillance visuelle automatisée,
- ou un suivi manuel ponctuel.

Les outils utilisés peuvent être automatisés, semi-automatisés ou manuels. Les prestations de surveillance ne constituent pas une garantie d'absence d'incident ou d'interruption.

Les alertes et surveillances peuvent dépendre de services tiers indépendants de Graphikup.

6. SAUVEGARDES & RESTAURATION

Graphikup met en place un système de sauvegardes selon les modalités prévues dans la formule souscrite.

Les restaurations peuvent être réalisées sous réserve :

- de l'intégrité des sauvegardes disponibles,
- de l'accessibilité technique du serveur,
- de l'absence de corruption majeure indépendante de Graphikup.

Graphikup ne peut garantir une restauration complète dans les cas suivants :

- suppression volontaire de données,
- défaillance hébergeur,
- corruption externe,
- intervention tierce non autorisée,
- attaque informatique majeure,
- ou limitation technique indépendante de sa volonté.

7. SÉCURITÉ

Graphikup met en œuvre différents moyens techniques de sécurisation pouvant inclure :

- pare-feu applicatif,
- protection anti-spam,
- surveillance des vulnérabilités,
- protection anti-intrusion,
- surveillance des fichiers critiques,
- scan malware,

Graphikup est soumis à une obligation de moyens et non de résultat. Aucune garantie ne peut être donnée concernant :

- l'absence totale de piratage,
- l'absence d'incident,
- l'absence de faille de sécurité,
- ou la disponibilité permanente du site internet.

8. SUPPORT & ASSISTANCE

Le support est assuré selon le niveau de formule souscrit.

Les demandes peuvent être effectuées via email, formulaire de contact ou de support, ou tout autres canaux pour la formule PREMIUM uniquement.

Les tickets assistance,

concernent principalement l'accompagnement, le conseil ou l'aide utilisateur et ne comprennent pas les interventions techniques sur le site internet.

Les tickets webmaster,

correspondent principalement à toute demande impliquant une modification du site, du contenu, de l'affichage ou du fonctionnement technique.

Les tickets webmaster ne couvrent notamment pas :

- refonte graphique,
- développement spécifique,
- création de fonctionnalité,
- intégration complexe,
- optimisation SEO,
- intervention lourde sur serveur,
- migration, ou toute intervention dépassant le temps inclus.

Toute intervention dépassant :

- le nombre de tickets inclus,
 - le temps maximal prévu par ticket,
 - ou le périmètre prévu,
- pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire ou d'un devis distinct.

Les tickets non utilisés ne sont pas reportables sauf mention contraire.

La notion d'«illimité raisonnable» correspond à une utilisation normale du service dans le cadre de la formule souscrite. Les demandes d'assistance restent soumises au temps maximal prévu par ticket webmaster dans la formule applicable. Graphikup se réserve le droit de requalifier toute demande excessive, répétitive ou dépassant le périmètre prévu en prestation complémentaire pouvant faire l'objet d'un devis distinct.

Sauf mention contraire, les délais de prise en charge mentionnés dans les offres s'appliquent uniquement durant les heures ouvrées de Graphikup, à savoir du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00, hors week-ends, jours fériés et fermetures exceptionnelles.

9. PERFORMANCES

Graphikup peut mettre en œuvre différentes optimisations techniques selon la formule applicable :

- optimisation cache,
- optimisation images,
- optimisation chargement,
- optimisation base de données,
- analyses Lighthouse,
- suivi Core Web Vitals.

Aucun score spécifique de performance, de référencement ou de vitesse ne peut être garanti. Nous mettons en revanche tout en œuvre pour assurer les préconisations de Google, à savoir un taux minimal de 85% en performances (sur pagespeed.web.dev) ainsi qu'un FCP et LCP (temps d'ouverture) inférieur à 3 secondes.

10. EXCLUSIONS

Sauf mention contraire écrite, les prestations de maintenance ne couvrent pas :

- les refontes graphiques,
- les développements spécifiques,
- les prestations SEO,
- les migrations complexes,
- les changements d'hébergement,
- les créations graphiques,
- les corrections liées à des outils tiers,
- les incidents hébergeur,
- les formations utilisateurs,
- ou toute prestation dépassant le périmètre prévu.

Hébergement et administration du serveur

Le contrat de maintenance WordPress porte sur le site internet et ne comprend pas l'administration, la maintenance ou la sécurisation de son hébergement et de son serveur. Sont notamment exclues les mises à jour et la configuration de PHP, du système d'exploitation et des logiciels serveur, ainsi que la gestion des comptes et services FTP/SFTP/SSH, des droits d'accès et de la sécurité de l'infrastructure d'hébergement.

La prise en charge de ces opérations par Graphikup nécessite la souscription d'un abonnement complémentaire spécifique, dont le périmètre est défini dans un document contractuel distinct. À défaut, le Client organise leur prise en charge auprès de son hébergeur ou du prestataire de son choix.

La fourniture à Graphikup d'accès à l'hébergement et leur utilisation pour les prestations WordPress prévues au contrat, notamment les sauvegardes et restaurations, n'emportent pas la prise en charge de la maintenance de l'hébergement ou du serveur.

Toute demande hors périmètre pourra faire l'objet d'un devis complémentaire.

Certaines licences professionnelles peuvent être fournies dans le cadre du contrat tant que celui-ci est actif. En cas de résiliation, les extensions ou thèmes concernés peuvent continuer à fonctionner sans garantie de mises à jour, de support éditeur ou d'accès aux fonctionnalités premium nécessitant une licence active. Graphikup se réserve le droit de désactiver ou révoquer les licences associées au contrat après résiliation.

11. RESPONSABILITÉS

Le Client reste responsable :

- des contenus publiés,
- des accès transmis à des tiers,
- du respect des obligations légales,
- et des licences externes non incluses dans le contrat.

Graphikup ne pourra être tenu responsable :

- des pertes financières,
- pertes d'exploitation,
- pertes de données indirectes,
- pertes SEO,
- interruptions causées par des tiers,

- incompatibilités éditeurs externes,
- ou limitations techniques indépendantes de sa volonté.

Accès techniques

Le Client s'engage à fournir à Graphikup, avant le démarrage des prestations et pendant toute la durée du contrat, les accès et autorisations nécessaires à leur bonne réalisation : compte administrateur WordPress, interface de gestion de l'hébergement, accès SFTP/FTP, base de données et, si nécessaire, accès SSH ou autres outils techniques concernés. Ces accès doivent être fonctionnels, disposer des droits adaptés aux interventions prévues et être transmis par un moyen sécurisé. Le Client informe Graphikup de toute modification ou révocation de ces accès. En cas d'accès manquant ou insuffisant, Graphikup en informe le Client ; les interventions concernées peuvent être différées jusqu'à leur régularisation.

12. TARIFS & PAIEMENTS

Les tarifs applicables sont ceux mentionnés dans le devis, la facture ou le bon de commande validé par le Client. Graphikup se réserve le droit de réviser les tarifs :

- à chaque date anniversaire,
- ou en cas d'évolution importante des coûts techniques, logiciels ou prestataires tiers.

En cas d'impayé, Graphikup se réserve le droit :

- de suspendre les prestations,
- de limiter certains services,
- ou de résilier les prestations en cours.

La proposition de renouvellement vous est transmise 30 jours avant la date anniversaire. Sauf mention contraire figurant sur le devis ou le bon de commande, les prestations de maintenance sont souscrites pour une durée de 12 mois renouvelable tacitement. Le Client peut demander la résiliation du contrat avec un préavis minimum de 30 jours avant échéance.

13. CONFIDENTIALITÉ

Les informations échangées entre les parties dans le cadre des prestations sont considérées comme confidentielles. Graphikup s'engage à ne pas divulguer les accès ou informations sensibles du Client sauf obligation légale.

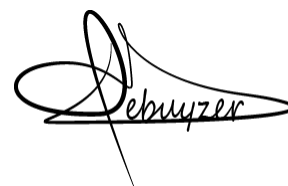
14. DROIT APPLICABLE

Les présentes conditions contractuelles sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties privilégieront une résolution amiable avant toute procédure judiciaire. À défaut d'accord amiable, les tribunaux compétents seront ceux du ressort de Lorient.

15. ACCEPTATION DES CONDITIONS

La validation d'un devis, d'une facture ou d'un bon de commande lié à une prestation de maintenance implique l'acceptation des présentes conditions contractuelles.

Arnaud DE BUYZER,
Gérant de, Digitale Ambition / Graphikup / WP Compagnon

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized 'D' that loops around the name 'De Buyzer'.