

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE PRESTATIONS DE SERVICE

## SOMMAIRE

CGV	2
RÉALISATION DE SITE INTERNET	11
HÉBERGEMENT DE SITE INTERNET	15
MAINTENANCE DU SITE INTERNET	25
CREATION ET IMPRESSION DE DOCUMENTS GRAPHIQUES ET, OU PUBLICITAIRES	32

## Qui sommes-nous ?

La société ARCA DESIGNER (ci-après la « Société ») est une micro entreprise, dont le siège social est situé au 22 rue paulo rosine - 97200 FORT-DE-FRANCE.

SIRET : 850 604 273 00050.

La Société est spécialisée en prestations de création de sites internet, d'applications mobiles, de développements web sur mesure, de support, maintenance, hébergement de données clients, de référencement de sites internet, ou toutes autres prestations web-marketing ou en relation avec le digital.

## Préambule

Les présentes Conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») constituent le socle unique de la relation commerciale entre les parties. Elles encadrent les conditions dans lesquelles la Société fournit ses Services à ses clients professionnels qui lui en font la demande par voie directe ou par support papier.

Elles s'appliquent à tous les Services fournis par la Société pour tous les clients, quelles que soit les clauses pouvant figurer sur un document du Client, notamment ses conditions générales d'achat. Elles sont communiquées systématiquement au Client qui en fait la demande. Toute commande implique l'acceptation des CGV.

## Définitions

**Client** désigne toute personne qui passe une commande par contact direct ou par voie papier ;

**Commande** désigne à toute commande passée par le Client en vue de bénéficier des services de la Société ;

**Conditions Générales de Vente ou CGV** désignent le présent document ;

**Consommateur** désigne l'acheteur personne physique qui agit hors de son activité professionnelle ;

**Professionnel** désigne l'acheteur personne morale ou physique qui agit dans le cadre de son activité professionnelle ;

**Services** désigne toutes les prestations de service proposées par la Société ;  
et **Société** désigne la société ARCA DESIGNER, plus amplement désignée à l'article I des présentes.

## Commandes

Les Commandes sont passées par le Client par contact direct ou par voie électronique.

Les ventes de Services sont réalisées après établissement d'un devis à destination du Client, acceptation de ce devis par le Client et acceptation de la Commande par la Société.

## Prestations de services et prix

### Création – Refonte de site internet

La Société commercialise des prestations de création et de refonte de site internet, notamment des sites vitrines de présentation d'activités de sociétés, des sites marchands ou des sites de services spécifiques.

Les prestations sont encadrées par un cahier des charges, soit rédigé par le Client ou par la Société, qui vient préciser dans le détail l'attendu du Client et qui fera foi sur la prestation à réaliser. Si aucun cahier des charges n'est présent, le devis détaillé de la Société accepté par le Client remplacera celui-ci. Les conditions de paiement usuelles sur ces prestations sont un versement de 30% en acompte, un versement de 50% à la fin des développements et 20% à la mise en ligne. Le devis spécifique Client pourra mentionner un autre étalement des versements en fonction de la complexité et durée de développement du projet. Toute prestation inclus une maintenance pendant les 30 jours suivant la mise en ligne.

### Application mobile

La Société propose de la création-développement d'application mobile. Sur ces prestations, un cahier des charges est obligatoirement rédigé par la Société ou le Client et fait foi dans les développements à réaliser.

Les conditions de paiement sur ces prestations sont un versement de 30% en acompte, un versement de 50% à la fin des développements et 20% à la mise en ligne. Le devis spécifique Client pourra mentionner un autre étalement des versements en fonction de la complexité et durée de développement du projet. Toute prestation inclus une maintenance pendant les 30 jours suivant sa mise en ligne avec une republication sur les stores Android et Apple.

## Développement sur mesure

La Société réalise des prestations de développement sur mesure. Les prestations sont encadrées par un cahier des charges, soit rédigé par le Client ou par la Société, qui vient préciser dans le détail l'attendu du Client et qui fera foi sur la prestation à réaliser. Si aucun cahier des charges n'est présent, le devis détaillé de la Société accepté par le Client remplacera celui-ci.

Les conditions de paiement sur ces prestations sont un versement de 50% en acompte et 50% à la mise en ligne et validation des développements par le Client. Le devis spécifique Client pourra mentionner un autre étalement des versements en fonction de la complexité et durée de développement du projet. Toute prestation inclus une maintenance pendant les 30 jours suivant la mise en ligne.

## Prestations Web-marketing

La Société réalise des prestations de web-marketing : référencement naturel, payant, publicités sur les réseaux sociaux.

Il s'agit de prestations récurrentes de gestion avec des engagements d'un mois se renouvelant tacitement. Ces prestations sont forfaitisées par un montant et sont payables d'avance en début de mois. La Société ne prend pas en charge les coûts de trafic au clic et incombent au Client.

## **Hébergement – Sauvegarde informatique**

La Société réalise des prestations d'hébergement et sauvegarde de données Client qui sont précisées dans ses Conditions Générales Particulières d'hébergement.

Il s'agit de prestations récurrentes de gestion avec des engagements d'un an se renouvelant tacitement. Ces prestations sont forfaitisées par un montant et sont payables d'avance en début d'année.

## **Support**

La Société propose des prestations de support après la garantie incluse de ces diverses prestations. Celles-ci couvrent de l'aide à l'utilisation et de la résolution de bugs.

Il s'agit de prestations récurrentes avec des engagements d'un an se renouvelant tacitement. Ces prestations sont forfaitisées par un montant et sont payables d'avance en début d'année et sont quantitativement limitée par un nombre de demandes mensuelles.

Les tarifs de toutes les prestations sont ceux en vigueur au jour de la passation de la Commande, tels qu'établis sur le devis fourni au Client ou selon le barème indiqué sur place au Client.

## **Prix**

En tant qu'Auto-entrepreneur et Micro Entreprise, la Société n'est pas assujettie à la TVA. Les prix des services sont indiqués en Euros Toutes Taxes Comprises.

## **Délai et modalité de paiement**

Le paiement peut être réalisé par :

- Chèque.
- Virement bancaire.

En cas de défaut de paiement total ou partiel des prestations à la date convenue sur la facture, l'acheteur devra verser à la Société une pénalité de retard dont le taux est égal au taux pratiqué par la Banque centrale européenne pour son opération de refinancement majoré de 10 points de pourcentage.

L'opération de financement retenue est la plus récente à la date de la commande des prestations de Service. Cette pénalité est calculée sur le montant toutes taxes comprises (TTC) de la somme restante due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement.

Aucune compensation ne pourra être effectuée par le Client entre des pénalités de retard dans la fourniture des prestations commandées et des sommes dues par le Client à la Société au titre de l'achat de Services.

## **Réalisation des prestations**

La prestation de Service commandée sera assurée par : la Société et/ou ses sous-traitants sélectionnés.

La Société s'engage à respecter au mieux les délais annoncés lors de la passation de la Commande.

Cependant, elle ne peut en aucun cas être tenue responsable pour les retards de réalisation de prestation occasionnés en raison de fautes qui ne lui sont imputables.

En outre, la Société ne peut pas voir sa responsabilité engagée pour des délais provoqués pour des motifs de force majeure, c'est à dire en raison de la survenance d'un évènement imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté de la Société.

La Société s'engage à céder les droits de propriété intellectuelle et droits d'auteur au Client à la mise en ligne des Services développés.

## **Réclamation**

Pour toutes les commandes réalisées, le Client dispose d'un droit de réclamation de 30 jours à compter de la fourniture du Service. Pour exercer ce droit de réclamation, le Client doit faire parvenir à la Société, à l'adresse [contact@arcadesigner.com](mailto:contact@arcadesigner.com), une déclaration dans laquelle il exprime ses réserves et réclamations, assorties des justificatifs y afférents. Une réclamation ne respectant pas les conditions décrites ci-dessus ne pourra être acceptée. La Société remboursera et/ou rectifiera le Service dans les plus brefs délais et à ses frais, dans les limites du possible.

## **Droit de rétractation**

L'acheteur étant un professionnel achetant dans le cadre et pour les besoins de sa profession, il n'y a pas lieu d'appliquer le droit de rétractation prévu par le code de la consommation.

## **Obligations de la Société**

Les engagements de la Société constituent une obligation de moyens au terme de laquelle les prestations seront exécutées dans le strict respect des règles professionnelles en usage ainsi, le cas échéant, que conformément aux conditions du contrat. Pour ce faire, la Société affectera à l'exécution des prestations les professionnels dotés des compétences requises pour assurer leur réalisation conformément à ses standards de qualité.

## **Obligations du Client**

Afin de faciliter la bonne exécution des prestations, le Client s'engage :

- à fournir à la Société des informations et documents complets, exacts et dans les délais nécessaires sans qu'il soit tenu d'en vérifier le caractère complet ou l'exactitude ;
- à prendre les décisions dans les délais demandés.

## **Informations confidentielles**

Chacune des parties s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles reçues de l'autre partie. Les informations confidentielles s'entendent des informations de toute nature, visuelles ou orales, sur quelque support que ce soit, relatives à la structure, l'organisation, les affaires, les politiques internes diverses, les projets et le personnel de chacune des parties. Sous réserve des exceptions visées ci-après, la présente obligation de confidentialité produira ses effets pendant une durée de 6 mois suivant le

terme des prestations. Ont également un caractère confidentiel, le contenu des prestations ainsi que les rapports, courriers, informations, notes, devis, fournis par le prestataire au cours de l'exécution des prestations. Ces documents sont communiqués au Client pour un usage strictement interne et à la condition de ne pas les divulguer à des tiers ni de les annexer à un document qu'il serait amené à produire. Si le Client souhaite que tout ou partie de ces documents soient divulgués à/ou utilisés par un tiers, il doit en demander l'autorisation préalable par écrit à la Société. Des modalités applicables à cette divulgation seront alors fixées.

Toute création de ARCA DESIGNER, au sens du Code de la Propriété Intellectuelle, est la propriété exclusive de ARCA DESIGNER qui est titulaire de tous les droits d'auteur et relatifs. C'est pourquoi, ARCA DESIGNER s'autorise à communiquer les visuels créés sur arcadesigner.com et sur les réseaux sociaux appartenant par ARCA DESIGNER.

## **Informations exclues**

Les obligations et restrictions énoncées ci-dessus ne s'appliquent pas :

- aux informations confidentielles qui appartiennent au domaine public, ou ont été acquises librement avant le début de la prestation ;
- sont ou deviennent connues autrement qu'à la suite d'une violation du présent article ;
- sont ou deviennent connues grâce à d'autres sources non tenues à une restriction de divulgation ;
- ou doivent être communiquées en vertu d'une obligation légale ou professionnelle ou à la demande de toute autorité judiciaire ou réglementaire habilitée à exiger la divulgation des informations confidentielles.

Sous réserve de ses obligations en matière de confidentialité, la Société se réserve le droit d'exécuter des prestations pour des entreprises concurrentes de celle du Client.

## **Cookies**

Pour permettre à ses Utilisateurs de bénéficier d'une navigation optimale sur le Site et d'un meilleur fonctionnement des différentes interfaces et applications, la Société est susceptible d'implanter un cookie sur l'ordinateur de l'Utilisateur. Ce cookie permet de stocker des informations relatives à la navigation sur le Site, ainsi qu'aux éventuelles données saisies par les Utilisateurs (notamment recherches, login, email, mot de passe).

L'Utilisateur autorise expressément la Société à déposer sur le disque dur de l'utilisateur un fichier dit « cookie ».

L'Utilisateur dispose de la possibilité de bloquer, modifier la durée de conservation, ou supprimer ce cookie via l'interface de son navigateur. Si la désactivation systématique des cookies sur le navigateur de l'Utilisateur l'empêche d'utiliser certains services ou fonctionnalités du Site, ce dysfonctionnement ne saurait en aucun cas constituer un dommage pour le membre qui ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce fait.

## **Indépendance**

Dans l'hypothèse où un conflit d'intérêt ou une problématique d'indépendance surviendrait au cours de l'exécution des prestations, la Société en fera part immédiatement au Client et recherchera avec lui la solution la plus adaptée à la situation dans le respect des règles applicables. Plus particulièrement, si une modification de la réglementation ou des normes professionnelles interdisait à la Société de poursuivre ses prestations, il mettra à la disposition du Client le résultat des prestations ainsi que tous documents nécessaires à leur finalisation, y compris ses Documents en l'état, et ce, afin d'en faciliter la poursuite par un tiers.

## **Responsabilité de la Société**

L'entière responsabilité de la Société et celle de ses collaborateurs relative à tout manquement, négligence ou faute, relevé à l'occasion de l'exécution des prestations, sera plafonnée au montant des honoraires versés au titre des prestations mises en cause, afin de couvrir les réclamations de toute nature (intérêts et frais inclus), et ce, quel que soit le nombre d'actions, de fondements invoqués, ou de parties aux litiges. Cette stipulation ne s'appliquera pas à une responsabilité pour décès ou blessure corporelle, ni à toute autre responsabilité que la loi interdit d'exclure ou de limiter.

La responsabilité de la Société ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

Par ailleurs, la responsabilité de la Société ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- suite à un manquement ou à une carence d'un produit ou d'un service dont la fourniture ou la livraison ne lui incombe pas ni à ses sous-traitants éventuels ;
- pour les faits et/ou données qui n'entrent pas dans le périmètre des prestations, et/ou qui n'en sont pas le prolongement ;
- en cas d'utilisation des résultats des prestations, pour un objet ou dans un contexte différent de celui dans lequel il est intervenu, de mise en oeuvre

erronée des recommandations ou d'absence de prise en compte des réserves de la Société.

La Société ne répond ni de ses assureurs ni des dommages indirects, ni du manque à gagner ou de la perte de chance ou de bénéfices escomptés, ni des conséquences financières des actions éventuellement intentées par des tiers à l'encontre du Client.

ARCA DESIGNER ne garantit en aucune manière la fréquentation de(s) site(s) réalisé(s).

## **Garantie**

La Société garantit le Client contre tout défaut de conformité des services et tout vice caché provenant d'un défaut de conception ou de fourniture des dits services à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client. En tout état de cause, au cas où la responsabilité de la Société serait retenue, la garantie de la Société serait limitée au montant HT payé par le Client pour la fourniture des services.

## **Cessibilité et sous-traitance**

La Société se réserve le droit de céder tout ou partie de l'exécution des prestations à des prestataires répondant aux mêmes exigences de qualification. Si la prestation requiert des compétences techniques particulières, la Société informera le Client sur la possibilité d'en sous-traiter une partie.

Le sous-traitant interviendra alors sous la seule responsabilité de la Société et s'engagera à conserver confidentielles toutes les informations dont il aura connaissance à l'occasion des prestations.

## **Informatiques et Libertés**

Le Client reconnaît et accepte :

- que les parties pourront sauf demande expresse contraire de l'autre partie, correspondre ou transférer des documents par courrier électronique circulant sur le réseau internet ;
- qu'aucune des parties n'exerce de maîtrise sur la capacité, la fiabilité, l'accès ou la sécurité de ces courriers électroniques ;
- que la Société ne saura être tenu pour responsable de toute perte, dommage, frais ou préjudice occasionnés par la perte, le retard, l'interception, le détournement ou l'altération de tout courrier électronique causés par un fait quelconque.

De façon générale, les parties s'engagent à respecter la réglementation

applicable à la protection des données personnelles et notamment les dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à l'adresse suivante : [contact@arcadesigner.com](mailto:contact@arcadesigner.com).

## **Modifications**

Les renseignements figurant sur le site internet, flyers et tarifs de la Société sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment.

La Société est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

## **Propriété intellectuelle**

La marque, le logo et la charte graphique de ARCA DESIGNER sont la propriété exclusive de la Société. Toute diffusion, exploitation, représentation, reproduction, qu'elle soit partielle ou intégrale sans l'autorisation expresse de ladite Société exposera le contrevenant à des poursuites civiles et pénales.

## **Clause attributive de compétence**

Le droit régissant les CGV est le droit français. Tout litige pouvant survenir entre la Société et un Client lors de l'exécution des CGV fera l'objet d'une tentative de résolution à l'amiable.

A défaut, les litiges seront portés à la connaissance des tribunaux de droit commun.

## **CONDITIONS PARTICULIÈRES**

# **RÉALISATION DE SITE INTERNET**

### **Article 1er. OBJET**

Les présentes conditions particulières définissent:

- les conditions dans lesquelles la société ARCA DESIGNER, conçoit et mets en place pour des utilisateurs, personnes physiques ou morales, (ci-après désignés « le Client »), des sites internet ou tout élément destiné à être mis à disposition d'un public restreint ou large et basé sur les technologies de transfert de données de réseaux inter-connectés (ci-après désignés « le Service »).
- les conditions dans lesquelles un Client peut utiliser le Service. L'utilisation du Service, sous quelque forme que ce soit (site internet, site intranet, extranet, bannières, applications,...) implique l'acceptation par le Client de l'ensemble de ces conditions et des conditions générales.

### **Article 2. CONTENU**

2.1. Les tarifs mentionnés pour nos formules s'entendent (sauf accord spécial) sans contenu, le Client devant fournir le contenu rédactionnel et l'imagerie pour la réalisation du site Web. Notamment les contenu textes et les images (photos, illustrations), qui devront être fournis à ARCA DESIGNER par mail. La responsabilité relative à la nature du contenu ne peut pas incomber à ARCA DESIGNER.

2.2. Dans le cas où ARCA DESIGNER serait chargée par le Client de la partie rédactionnelle du site Web et/ou de la prise de photos, le règlement de la facture finale vaudra validation par le Client du contenu général du site. La responsabilité relative à la nature du contenu ne peut donc pas incomber à ARCA DESIGNER.

2.3. ARCA DESIGNER se réserve le droit de refuser d'intégrer sur un site Web, des contenus excessifs, diffamatoires et/ou illégaux. Dans le cas d'un site administrable par le Client, ARCA DESIGNER se réserve le droit de supprimer ou de modifier un contenu de même nature et ARCA DESIGNER ne pourra être tenue responsable des contenus mis sur Internet par le Client.

## **Article 3. PROPRIÉTÉS INTELLECTUELLES ET ARTISTIQUES**

3.1. Toute utilisation ou exploitation du Service autre que celle prévue à la commande devra faire l'objet d'une convention particulière.

3.2. Aucun droit d'exploitation autres que ceux prévus à la commande n'est transféré par l'effet des présentes conditions au Client.

3.3. Pour ce qui est de la création multimédia (interface, programmation, ergonomie..), seuls les fichiers « compilés » et/ou « interprétés » restent pleine propriété du Client; les fichiers sources demeurant la propriété intellectuelle de ARCA DESIGNER. Toutes ventes, cessions à des tiers, modifications ou utilisation des fichiers sources sans l'accord express et par écrit de ARCA DESIGNER peut amener le Client à des poursuites judiciaires.

3.4. ARCA DESIGNER pourra indiquer en bas de page ou dans les mentions légales présentes sur le site du Client la mention « Site Réalisé par ARCA DESIGNER » ou tout autre mention correspondant à la création du Service (article L121-1 du Code de la Propriété Intellectuelle).

## **Article 4. NOMS DE DOMAINE**

4.1. ARCA DESIGNER propose une vérification de la disponibilité des noms de domaine en .com .net .org, .fr et .eu . Toutefois, ARCA DESIGNER ne proposera à un nouveau Client la réservation d'un nom de domaine que dans le cadre d'une formule comprenant aussi d'autres prestations (création de site ou hébergement). ARCA DESIGNER n'étant pas un « registrar », elle se réserve le droit de refuser la réservation d'un nom de domaine si cette réservation constitue le seul composant d'une commande.

4.2. Dans le cas d'un nom de domaine en extension .fr ou .eu , l'entreprise ou la personne qui désire acquérir un nom de domaine devra produire les documents attestant que ledit nom de domaine voulu correspond bien à son enseigne ou à son nom commercial. Pour les marques, sera demandé, en plus, un document de dépôt à l'INPI.

4.3. Lorsque ARCA DESIGNER effectue la réservation d'un nom de domaine pour un Client, elle le fait au nom du client, et se porte comme contact administratif, contact de facturation et/ou contact technique. Le Client peut à tout moment, sur simple demande, exiger d'être mentionné en contact de facturation, administratif et/ou technique. Il peut aussi demander que ARCA DESIGNER demande le changement de délégation du dit nom de domaine vers le registra de son choix, moyennant les frais relatifs à ce transfert qui diffèrent en fonction du registra choisi.

## **Article 5. RÉFÉRENCEMENT / INDEXATION DU SITE**

5.1. Les formules « référencement » ou les formules qui comprennent une partie « référencement » feront l'objet par ARCA DESIGNER, d'une soumission auprès des moteurs de recherche et annuaires. Les résultats quant à la « visibilité » du site (position, qualité d'indexation) n'en incombant qu'aux moteurs et annuaires Web.

5.2. Dans le cas d'une formule « référencement express », en fonction des options choisies, les résultats sont garantis par les prestataires finaux (moteurs et annuaires Web).

## **Article 6. GARANTI ET RESPONSABILITE DE ARCA DESIGNER**

6.1. ARCA DESIGNER s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer au mieux la qualité du Service comme du respect de la date de livraison dans les temps impartis. Par conséquent, ARCA DESIGNER est tenue à une simple obligation de moyen ce que le Client accepte expressément aux termes des présentes conditions particulières.

6.2. Si durant les 30 (trente) jours qui suivent la livraison du Service au Client, le Client rencontre une erreur technique relative à la création du Service réalisé par ARCA DESIGNER, le Client pourra adresser un email à [contact@arcadesigner.com](mailto:contact@arcadesigner.com) . ARCA DESIGNER s'engage à répondre au Client en fournissant une explication et un délai de correction dans les 96 heures ouvrées. Si le Client souhaite que ARCA DESIGNER gère la maintenance de son Service, le Client devra souscrire un contrat de maintenance au tarif en vigueur au moment de la souscription.

6.3. ARCA DESIGNER dégage toute responsabilité en cas d'utilisation du Service non conforme aux présentes Conditions. De même, la responsabilité de ARCA DESIGNER ne saurait être engagée pour tout retard ou inexécution stipulées aux présentes Conditions dès lors que la cause du retard et/ou de l'inexécution résulte soit d'un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence des tribunaux français, soit d'un fait indépendant de sa volonté, parmi lesquels, de manière non-exhaustive, l'interruption de Service résultant de la défaillance du réseau des télécommunications, de l'équipement du Client et/ou de celui des utilisateurs. Dès lors qu'une interruption du Service liée à un cas de force majeure ou à une maintenance exceptionnelle serait supérieure à trente jour, le Client et/ou ARCA DESIGNER pourront résilier de plein droit le présent Contrat par l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette résiliation.

6.4. ARCA DESIGNER dégage toute responsabilité en cas d'interruption du Service pour des travaux de maintenance et/ou d'amélioration sachant que ARCA DESIGNER fera au mieux pour, dans la mesure du possible, minimiser ces interruptions. 6.5. En aucun cas, la responsabilité de ARCA DESIGNER ne pourra être engagée pour pertes de bénéfices et/ou pertes de données et/ou frais d'acquisition de produit et/ou Services de remplacement.

6.6. D'une manière générale, ARCA DESIGNER ne consent aucune garantie concernant, notamment, l'aptitude du Service à répondre aux besoins ou attentes spécifiques du Client non expressément prévues aux termes des présentes conditions comme aux besoins et/ou attentes spécifiques des utilisateurs

6.7. Sans préjudice de ce qui précède, la responsabilité de ARCA DESIGNER ne saurait excéder le montant de la rémunération perçue par ARCA DESIGNER au titre de la création du Service fourni au Client.

## **Article 7. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT**

7.1. Le Client remettra à ARCA DESIGNER dans un délai maximum de 60 jours, les éléments nécessaires à la réalisation du Service par mail. Si ce délai n'est pas respecté, ARCA DESIGNER pourra résilier de plein droit le contrat le liant au Client et lui facturer des indemnités pour les réalisations ou créations déjà effectuées et, ou pour les sommes engagées auprès de tiers.

7.2. Le Client s'engage expressément, sous peine de résiliation, à respecter les présentes Conditions Générales ainsi que ses annexes, et, en particulier :

- A prendre contact pour s'assurer du respect des droits des tiers avec les organismes habilités à cet effet, tel que, notamment, sans que cette liste soit limitative, la SACEM, la SESAM, la SPPF, l'ADAMI, la SPEDIDAM ou l'INPI.
- A ne pas éditer, diffuser ou autrement publier des contenus pouvant relever du piratage informatique et, notamment, sans que cette liste ne soit limitative, comportant une incitation au piratage et/ou la mise à disposition de logiciels pirates ou permettant une utilisation frauduleuse des logiciels et/ou contenus circulant sur l'Internet ou de mise à disposition de virus ou autre et/ou des chevaux de Troie .

7.3. Le Client en sa qualité d'éditeur de son Site de Contenus et/ou de Services reste seul responsable de son contenu éditorial. De même, il est seul responsable de l'ensemble des éléments figurants sur son Site de Contenus et/ou de Services.

7.4. Le Client est seul responsable de l'utilisation et, le cas échéant, des dommages et préjudices qu'il ou ses préposés pourraient générer à ARCA

DESIGNER, à l'un et/ou l'autre des Clients de ARCA DESIGNER et/ou à des tiers du fait de l'utilisation du Service ou du non-respect des présentes Conditions.

7.5. Le Client en sa qualité d'éditeur de son Site de Contenus et/ou de Services fera son affaire personnelle de toute déclaration, demande d'autorisation quelle soit préalable ou non, nécessaire à l'exploitation de son site comme à l'exécution du présent Contrat.

7.6. Le Client s'engage à faire figurer sur son Site de Contenus et/ou de Services, son nom et ses coordonnées ainsi que le nom et les coordonnées du directeur éditorial du dit site.

7.7. Le nom et les coordonnées de l'administrateur désigné par le Client sont ceux de la personne qui a passé la commande pour le compte du Client. Le Client demeure libre de modifier à sa seule convenance ledit administrateur désigné et s'engage à transmettre sans délais le nom et les coordonnées du nouvel administrateur désigné.

## **CONDITIONS PARTICULIÈRES**

### **HÉBERGEMENT DE SITE INTERNET**

#### **Article 1 : définitions**

Est appelé client la personne physique ou morale signataire du bon de commande en ligne.

Le client pour les hébergements peut-être une personne morale, un organisme ou un particuliers.

L'Internet est un ensemble de réseaux interconnectés, situés à travers le monde.

Est appelé identifiant le couple nom d'utilisateur / mot de passe permettant au client de s'identifier sur le réseau.

Est appelé espace web un espace de stockage alloué par ARCA DESIGNER à chaque client.

Est communément appelé netiquette l'ensemble des règles d'usage des utilisateurs d'Internet, parmi lesquelles:

- ne pas envoyer de courriers électroniques en masse à des personnes qui n'en ont pas fait la demande ("junkmail" ou "spam").
- ne pas poster un message dans un ou plusieurs groupes de discussion, avec un contenu sans rapport avec le thème de ces groupes.
- respecter les droits d'auteurs.
- ne pas aller à l'encontre de la RFC1855

ARCA DESIGNER utilise les infrastructures de fournisseurs tiers pour leur datacenter ou leurs services et les interconnecte selon les besoins :

- PLANETHOSTER inc., situé au 4416 Louis B. Mayer, Laval (Québec) H7P 0G1, Canada.

ARCA DESIGNER loue ses propres serveurs dédiés sur les infrastructures de son fournisseur. L'administration des serveurs est faites par ARCA DESIGNER ou ses partenaires.

## **Article 2 : Objet**

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions et les modalités selon lesquelles ARCA DESIGNER met à disposition de son client ses services.

Le présent contrat est souscrit pour une période d'un an à compter du 1er règlement relatif à l'achat du produit commandé. Il est renouvelable de plein droit par période d'une année. Le paiement de la redevance annuelle doit parvenir à la société ARCA DESIGNER au plus tard deux semaine avant la fin de chaque annuité (la date de la facture faisant foi). **Tout défaut ou retard de paiement de la part du client entraîne une rupture automatique du présent contrat.** ARCA DESIGNER se réserve le droit de mettre fin au présent

contrat à n'importe quel moment et sans préavis, sous réserve de l'envoi d'une lettre recommandée au client (à l'adresse communiquée lors de l'inscription en ligne). Dans le cas d'un non-paiement, d'un manquement aux politiques d'utilisation ou pour toute autre raison à la discrétion de ARCA DESIGNER, ARCA DESIGNER aura le droit, sans aucun avis et immédiatement, de suspendre le compte du client en lui remboursant la balance non-utilisée de son paiement. En cas de violation des politiques d'utilisation du service, le compte du client pourra être suspendu sans remboursement.

## **Article 3 : Les produits**

### 3.1 - L'identifiant :

Selon votre formule, vous bénéficierez d'un identifiant et d'un mot de passe d'administration pour gérer votre site internet et vos mails.

### 3.2 - Espace Web :

ARCA DESIGNER propose au client l'hébergement sur les serveurs DNS d'un nom de domaine et sur ses serveurs WEB un espace disque associé, moyennant le paiement d'une location dont le coût est fonction du produit choisi par le client. Le client pourra choisir son (ou ses) nom(s) de domaine (adresse Web), dans la mesure où celui-ci est disponible et dans le respect de la charte de nommage suivant l'extension choisie. Le client dispose d'une totale liberté quant au contenu de son espace web, dans la mesure où il est conforme aux lois et règlements en vigueur en France et dans son pays d'origine. Il est notamment exclu de publier toute forme de contenu associé directement ou indirectement :

- à la pornographie
- à des programmes piratés (MP3, cracks ...)
- à un caractère raciste ou profane

ARCA DESIGNER se réserve le droit, à tout moment et sans préavis, de mettre hors-ligne tout contenu qu'il estimerait non conforme aux lois françaises, internationales ou à la netiquette.

En cas de piratage de votre site du à une faille de votre logiciel, de votre site, ARCA DESIGNER mettra hors service SANS PREAVIS votre site pour assurer la protection du serveur ou vos données non touchées. Le serveur ne sera remis en route que lorsque la cause de la faille sera trouvée, et que nous aurons l'assurance que vos données sont saines.

### 3.3 - Adresse email :

ARCA DESIGNER met à la disposition du client des adresses email, des alias email et des redirections d'emails dont le nombre est défini dans la formule choisie par le client. Le client pourra choisir ses adresses dans la mesure où elles sont disponibles et acceptées par ARCA DESIGNER. ARCA DESIGNER se réserve le droit, à tout moment et sans préavis de supprimer une ou l'ensemble des adresses emails, alias et redirection, s'il estime que l'usage qui en est fait n'est pas conforme.

#### 3.4 - Amélioration de service :

ARCA DESIGNER peut migrer à tous moment vos données sur de nouveaux serveurs, une nouvelle architecture pour améliorer le service.

## **Article 4 : Responsabilité du client**

Le client s'engage à fournir des informations justes et sincères lors de la réservation de son ou ses noms de domaine. Il s'engage à prévenir ARCA DESIGNER de tout changement concernant les données fournies et serait seul responsable des éventuels dysfonctionnements qui pourraient résulter d'informations erronées.

Le client a bien pris note que s'il désire faire modifier par ARCA DESIGNER une de ses coordonnées de son profil client (adresse email...), cette modification lui sera facturée 20 euros TTC.

Le client assume seul l'entière responsabilité des éventuelles atteintes à la propriété intellectuelle ou industrielle de tiers, à l'ordre public et aux bonnes moeurs et de tout autre litige concernant le ou les noms de domaines achetés via ARCA DESIGNER.

Le client est seul responsable du choix du ou des noms de domaine achetés. En aucun cas ARCA DESIGNER ne saurait être tenu responsable de recours concernant un nom de domaine acheté via ARCA DESIGNER.

Le client doit maintenir une adresse email et une adresse postale valides. Les informations seront mises à jour par l'interface web prévu à cet effet.

Le client s'engage à ne pas tenter de pénétrer les systèmes informatiques de ARCA DESIGNER. Toute tentative, aussi minime et infructueuse soit-elle sera loguée et analysée par nos systèmes. Une procédure sera systématiquement engagée.

**ARCA DESIGNER met en oeuvre tous les moyens pour protéger le serveur mais le contrat d'hébergement ne prend pas en compte la mise à jour de votre logiciel tiers. cela doit faire l'objet d'un autre contrat**

**spécifique à votre logiciel (ex : Joomla, Thelia, Prestashop, WordPress, Magento...).**

#### 4.1 - Limitation des ressources :

ARCA DESIGNER dispose d'un serveur dédié chez PLANETHOSTER et peut allouer comme bon lui semble les ressources pour le site internet du client. Il s'agit en effet d'allouer un nombre de processeur, de mémoires vives et de vitesse d'écriture précis compatible avec les besoins du client. Ces besoins s'évaluent en amont du projet en prévision du nombre de visiteurs finale qui visite le site internet. Si le nombre de visiteur augmente de telle façon que le site internet devienne trop lent voire inopérable en période de pic de fréquentation, ARCA DESIGNER pourra allouer plus de puissance pour le site internet du client créant une facturation supplémentaire qui se verra rajouter à la prestation d'hébergement actuelle.

#### 4.2 - Utilisation de PHP/MySQL :

Le client est averti que l'utilisation abusive (ou reposant sur une programmation incorrecte) de MySQL et PHP (scripts en boucle, connexion persistante, etc.) peuvent être de nature à rendre incompatible le Fonctionnement du site sur un serveur mutualisé, et exposer le site concerné à une suspension sans préavis afin de garantir une qualité de service acceptable à l'ensemble des clients du serveur.

#### 4.3 - Transfert de noms de domaine :

Par transfert d'un nom de domaine, on n'entendra non pas le transfert de la propriété effective du droit d'usage, mais le transfert technique de prestataire (changement de DNS). Le client affirme être propriétaire de ce droit d'usage lorsqu'il demande le transfert d'un nom de domaine ou bien être mandaté par le propriétaire susnommé. ARCA DESIGNER effectuera les formalités nécessaires ou guidera le client dans l'accomplissement de ces formalités. Néanmoins, le client déclare avoir été averti que seule la personne nommée comme contact administratif pour ce domaine peut valider ce transfert. ARCA DESIGNER ne saurait être tenu pour responsable de l'impossibilité de transférer ce nom de domaine ou des délais en résultant, cette impossibilité n'invalidant pas systématiquement le contrat d'hébergement. ARCA DESIGNER n'est donc tenu à cet effet que d'une obligation de moyens.

#### 4.4 - Transfert de noms de domaine .com, .net et .org :

Les demandes de changement de registrar doivent être validées exclusivement par l'adresse email du contact administratif du domaine concerné. Le client doit donc s'assurer au préalable que l'adresse email du contact administratif est valide afin de répondre favorablement aux différentes demandes .

Aucun bon d'achat ou remboursement correspondant au prix du pack web nom ne sera effectué concernant le transfert (changement de registrar, de délation ou de serveurs de noms) d'un pack web nom, web mail, web pro ou web dédié d'un nom de domaine .com, .net ou .org non abouti, l'objet de la commande étant justement la tentative de transfert et non son succès.

La mise à jour de l'adresse email du contact administratif dans la base de données est facturée au tarif forfaitaire de 15 € .

#### 4.5 - Enregistrement / Transfert .FR :

Pour toute demande auprès de l'AFNIC (attribution du N° de formulaire pour l'ouverture d'un dossier) le nom de domaine doit être justifié et conforme à la charte de nommage de l'AFNIC. ARCA DESIGNER procédera à la demande d'enregistrement d'un nom de domaine ou au changement de délégation (sous réserve de l'acceptation du dossier par l'AFNIC), uniquement à réception de toutes les pièces justificatives nécessaires (lettre d'engagement et justificatifs).

En cas d'informations incomplètes ou erronées, de documents manquants, de non conformité à la charte de nommage, ARCA DESIGNER suspendra toute demande et aucun bon d'achat ou remboursement correspondant au prix du pack web nom ne sera effectué. Vous avez alors un délai de 14 jours pour nous communiquer les informations nécessaires. Passé ce délai, votre commande sera annulée.

En cas de refus de l'Afnic, ARCA DESIGNER suspendra toute demande et aucun bon d'achat ou remboursement correspondant au prix du pack web nom ne sera effectué. Vous avez alors un délai de 2 mois pour nous communiquer les informations nécessaires. Passé ce délai, votre commande sera annulée.

Dans les cas d'un transfert (changement de délégation), vous devez aussi envoyer une lettre recommandée avec accusé réception à votre ancien prestataire afin qu'il valide votre demande auprès de l'AFNIC.

Toute modification des informations du whois (informations relatives au contact administratif) sera facturée 20 € TTC de manière forfaitaire.

#### 4.6 - Facturation des noms de domaine :

Les frais internic sont inclus uniquement pour la création d'un nouveau nom de domaine ou dans le cadre d'un changement de registrar effectué 60 jours avant la date d'échéance du nom de domaine.

Dans le cas d'un changement de délégation, les frais de renouvellement d'un nom de domaine sont inclus dans le prix du pack (si ce transfert est effectué au moins 60 jours avant la date d'expiration du domaine).

ARCA DESIGNER ne réglera aucune facture d'enregistrement ou de renouvellement de nom de domaine si ARCA DESIGNER n'est pas le contact de

facturation (billing contact). Toute modification du contact de facturation (billing contact) peut entraîner la suspension de la prise en charge par ARCA DESIGNER de la facture du Registrar.

#### 4.7 - Droit des marques :

Les noms de domaines enregistrés par le client sont de son entière responsabilité.

Le client s'engage à respecter la législation en vigueur concernant le droit des marques. ARCA DESIGNER rappelle au client que la contrefaçon de marque est sanctionnée pénalement. Il s'agit en effet d'un délit pénal.

Les peines qui peuvent être prononcées sont des amendes, voire des peines d'emprisonnement, et des fermetures d'établissement.

ARCA DESIGNER ne pourra être tenu responsable du non-respect de la législation par le client et lui rappelle qu'en cas de poursuites civiles ou pénales à son encontre, ARCA DESIGNER pourra suspendre l'utilisation de son nom de domaine à la suite d'une injonction effectuée par une autorité judiciaire.

#### 4.8 - Renouvellement en retard :

Il vous appartient de nous prévenir si vous souhaitez ne pas renouveler le domaine. En cas de non règlement de la facture, le nom de domaine ne sera pas renouvelé.

Ainsi, dans le cas d'un renouvellement en retard

[c'est à dire passé la date d'échéance même de une journée ]

, la commande est majorée de 50 euros TTC de frais de renouvellement manuel, **si toutefois cette procédure est encore possible.**

Et ce, quel que soit le pack ou le service concerné.

## **Article 5 : Responsabilité de ARCA DESIGNER**

ARCA DESIGNER s'engage à tout mettre en oeuvre pour procéder à l'enregistrement/transfert/renouvellement des noms de domaine après validation du règlement de la commande correspondante. Il s'agit toutefois d'une obligation de moyen et en aucun cas une obligation de résultat, celui-ci étant impossible à garantir.

#### 5.1 - Contenu :

ARCA DESIGNER n'exerce pas de contrôle sur le contenu émis par le client, que ce soit à travers son espace web ou les courriers qu'il serait amené à envoyer.

En aucun cas ARCA DESIGNER ne saurait voir sa responsabilité engagée à la suite de toute action ou recours de tiers, notamment du fait:

d'informations, de sons, d'images, de textes et de documents multimédia contraires aux législations et réglementations en vigueur, contenus et/ou diffusés sur son espace web par le client.

de la violation des droits de propriété intellectuelle relatifs aux oeuvres contenues ou diffusées, en intégralité ou partiellement sur l'espace web du client.

#### 5.2 - Accessibilité :

Du fait des caractéristiques et limites de l'Internet, que le client déclare connaître, ARCA DESIGNER ne peut en aucune manière être tenu responsable des vitesses d'accès depuis d'autres sites, dans le monde ou de ralentissements, des difficultés d'accès au site du client. ARCA DESIGNER ne peut pas non plus être tenu responsable du non-acheminement de courriers électroniques, articles de forum de discussion, du fait des mêmes limitations et caractéristiques de l'Internet. ARCA DESIGNER se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accessibilité à ses services pour des raisons de maintenance et/ou d'amélioration sans droit à indemnités. Cependant, ARCA DESIGNER s'engage à mettre en oeuvre tous les moyens dont il dispose pour minimiser ce type d'interruption.

Si un audit est effectué sur la lenteur d'un service et que cette lenteur signalée est due à la qualité de vos scripts, **ARCA DESIGNER factura cet audit au coût horaire de 100 euros TTC.**

#### 5.3 - Sécurité :

La responsabilité de ARCA DESIGNER ne saurait être engagée en cas d'introduction malveillante sur l'espace web du client ou pour un piratage des boîtes aux lettres du client et ce, malgré toutes les mesures de sécurité prises par ARCA DESIGNER.

ARCA DESIGNER bénéficie d'une assurance spécifique dédiée aux hébergeurs chez EASYBLUE.

#### 5.4 - Déni de garanties :

Le service de ARCA DESIGNER est fourni sur une base de disponibilité . ARCA DESIGNER dément spécifiquement n'importe quelle autre garantie, y compris n'importe quelle garantie de valeur marchande ou de forme physique pour un but particulier. En aucun cas ARCA DESIGNER ne sera responsable des dommages consécutifs, indirects, spéciaux ou fortuits. Même si ARCA DESIGNER a été informé par le client de la possibilité d'une telle perte ou dommages potentiels. Si le service de ARCA DESIGNER au client était perturbé, ou en défaut de fonctionnement pour toutes raisons, ARCA DESIGNER est non responsable pour la perte de revenus du à une interruption de service du fait que ARCA DESIGNER est soumis à une obligation de moyen.

ARCA DESIGNER ne fournit pas de contrat avec dédommagement au delà du montant du service en cas d'indisponibilité (perte de CA, perte de clients).

#### 5.5 - Force majeure :

ARCA DESIGNER ne sera pas tenu pour responsable pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution serait due à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence. Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Cependant si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à 30 jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiant cette décision.

#### 5.6 - Indemnité :

Le client convient de défendre, garantir et tenir le fournisseur innocent contre toute perte, dommage ou réclamation, (y compris mandataire honoraire) reliés à l'usage de ce service fournit par le fournisseur au client sous cet accord, y compris mais non limité à : fausse publicité, responsabilité réclamée pour produit ou service vendu par le client, "copyright" ou marque déposée, interruption ou défaut du fonctionnement du service ou pour tout contenu soumis par le client.

## **Article 6 : Résiliation**

Chacune des parties pourra résilier le contrat, moyennant un préavis d'1 mois notifié par écrit à l'autre partie. ARCA DESIGNER donnera les accès nécessaires à une migration et administration du site au Client qui sera alors libre de l'installer sur tout autre hébergement de son choix. Aucune aide pour cette installation n'est incluse dans le contrat d'hébergement ou de maintenance. Ceci peut se faire dans le cadre d'une prestation supplémentaire facturée avec accord préalable du Client. Les éventuels frais engagés par ARCA DESIGNER concernant les redevances des noms de domaine déjà renouvelés devront être remboursés par le Client, et ce avant tout transfert du site.

Le service sera coupé à la fin de ce mois de préavis et ARCA DESIGNER ne sera pas responsabilise de la perte du service.

Lorsque le Client soumet une demande de résiliation, le client ne sera pas remboursé des mois restants.

Tout incident et/ou retard de paiement à l'échéance entraînera la résiliation immédiate du contrat et l'arrêt instantané de la prestation. En cas d'inexécution par Le Client d'une quelconque de ces obligations, ARCA DESIGNER se réserve le droit de suspendre après mise en demeure restée sans

effets huit jours après sa réception par Le Client, l'ensemble des services fournis, sans que cette suspension ne puisse ouvrir droit à quelque indemnité que ce soit au profit du Client. La mise en demeure peut se faire par email et/ou lettre recommandée informant Le Client de l'inexécution et de ses conséquences. Toute contestation relative à une facture doit être communiquée à ARCA DESIGNER par lettre recommandée dans les 10 jours de la date de ladite facture, à défaut de quoi Le Client ne sera plus recevable à formuler de quelconques griefs quant aux mentions y figurant. Les promotions spéciales et/ou temporaires sont sans incidence sur un contrat conclu avant les dites promotions. La remise des sources du site ou l'exécution de prestations prévue dans le devis n'est envisageable qu'après règlement total des factures en cours à ARCA DESIGNER.

En cas de contentieux lié au service exploité par Le Client, ARCA DESIGNER se réserve le droit de suspendre unilatéralement le présent contrat jusqu'à la résolution du contentieux.

## **Article 7 : Conditions particulières**

En cas d'achat de nom de domaine par ARCA DESIGNER pour le client, ARCA DESIGNER sera inscrit comme contact technique par défaut (sauf demande expresse de la part du client). Le propriétaire du nom de domaine est toujours le contact administratif, c'est à dire le client. En cas de transfert, le client s'engage à inscrire ARCA DESIGNER comme contact technique dans les informations du nom de domaine. Faute de quoi, ARCA DESIGNER ne pourrait être tenu responsable de la non mise à jour des informations nécessaires au bon fonctionnement dudit nom de domaine. Ces droits seront restitués à la fin du présent contrat.

## **Article 8 : Attribution de compétence**

Les prix des loyers et prestations proposés sont ceux mentionnés sur le bon de commande. Ils sont payables d'avance en euros pour une période annuelle. ARCA DESIGNER pourra modifier ses prix à tout moment sans préavis. Le prix des prestations payées d'avance est garanti pour la période concernée. ARCA DESIGNER se réserve le droit de répercuter sans délai toute nouvelle taxe ou toute augmentation du taux des taxes existantes.

# **MAINTENANCE DU SITE INTERNET**

Il est conclut entre les parties,

La société ARCA DESIGNER, micro entreprise, domiciliée au 22 rue paulo rosine  
- 97200 FORT-DE-FRANCE, représentée par son gérant, M. Noé TONTALE ;

et le client, d'autre part ;

## **ARTICLE 1 : OBJET**

Le présent contrat a pour objet de définir les interventions opérées par ARCA DESIGNER sur le site Internet du client dans le cadre de sa mission de maintenance préventive, corrective et évolutive.

## **ARTICLE 2 : DEFINITION DES PRESTATIONS**

### **MAINTENANCE PRÉVENTIVE**

La maintenance technique préventive consiste à gérer les mises à jour et patches de sécurité du noyau du CMS Wordpress, et de ses extensions open source (composants, modules et plugins Wordpress). Les opérations de mise à jour de Wordpress et de ses extensions doivent être distinguées avec les procédures de migration vers de nouvelles versions de Wordpress (3.0, etc.) qui ne sont pas prises en compte dans le cadre de ce contrat, et qui devront faire l'objet d'une étude préalable et d'un bon de commande spécifique.

### **MAINTENANCE CORRECTIVE**

La maintenance corrective consiste à assister le client ou à intervenir directement sur son site internet pour l'aider dans la résolution d'éventuels bogues et autres dysfonctionnements.

### **MAINTENANCE ÉVOLUTIVE**

La maintenance évolutive consiste à assister le client dans l'évolution quotidienne de son site internet :

- Mise à jour d'articles ou d'items liés à un composant Wordpress en cas d'absence des administrateurs du site

- Intégration HTML basique : ajout ou modifications d'images (exceptées celles liées à l'architecture graphique du site), de vidéos, assistance à la mise en page d'un article, etc. ;
- Modifications simple apportées à l'arborescence du site
- tout autre développement mineur n'impliquant pas une intervention supérieure à 2 heures de travail / homme).
- L'ajout ou la modification importante de fonctionnalités occasionnant une intervention supérieure à deux heures de travail / homme devront faire l'objet de devis spécifiques n'entrant pas dans le cadre du présent contrat de maintenance.

Il s'agit d'un mode de maintenance réputé en « best effort », où le client devra s'efforcer d'effectuer lui-même la tâche ou la résolution du problème technique auquel il est confronté et ne s'adresser à ARCA DESIGNER qu'en cas d'impossibilité technique, humaine ou matérielle. Dans ce cas, il pourra faire appel à ARCA DESIGNER pour réaliser cette tâche ou résoudre ce problème.

ARCA DESIGNER s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour mener à bien sa mission, les jours ouvrables et pendant les heures de bureau (9h-12h et 14h-18h00 du Lundi au Vendredi), dans la limite de ses obligations de moyens et à l'exception d'événements relevant de cas de force majeure, d'opérations de maintenance et d'entretien effectuée sur le serveur par l'hébergeur du site internet, ou par la rupture du service imputable à l'hébergeur ou au fournisseur d'accès à Internet. Les dispositions de garantie de temps de rétablissement (GTR) seront détaillées dans le bon de commande en accord avec le client.

### **ARTICLE 3 : DETECTION DES PROBLEMES**

Tout problème éventuel devra être notifié à ARCA DESIGNER par mail.

Si les investigations menées par ARCA DESIGNER lors de la notification d'un problème par le client établissent que ce problème est imputable au client, ARCA DESIGNER se réserve le droit de facturer son intervention, à partir du moment où celle-ci excède deux heures de travail.

### **ARTICLE 4 : DROITS, RESPONSABILITE ET OBLIGATIONS DE ARCA DESIGNER**

Les interventions éventuelles de ARCA DESIGNER auront lieu, hors cas d'extrême urgence, du lundi au vendredi entre 9h et 12h et 14h et 18h30. ARCA DESIGNER s'engage à mener à bien sa mission conformément aux

dispositions énoncées dans les articles précédents et ce en conformité avec les règles de l'art.

Le fonctionnement du service pourra être interrompu pour permettre à ARCA DESIGNER d'effectuer les travaux de maintenance imposés par sa mission. ARCA DESIGNER s'engage cependant, lorsque les conditions le permettent, à réaliser ces interventions pendant les heures les moins pénalisantes pour le client. En cas d'inaccessibilité au serveur due à des dysfonctionnements techniques de son ressort, ARCA DESIGNER s'engage à rétablir dans les 8 heures le bon fonctionnement du service.

En cas de non respect par le client de ses obligations, ARCA DESIGNER se réserve le droit d'interrompre ou de suspendre sans préavis tout ou partie de la prestation mis en cause, et pourra à tout moment prendre toutes les dispositions nécessaires pour faire cesser un trouble manifeste causé à ARCA DESIGNER ou à un tiers. En cas de violation manifeste grave, ARCA DESIGNER se réserve le droit à tout moment de résilier de plein droit le contrat par écrit (courrier ou e-mail). Cette suspension ou résiliation de la prestation service pour ces motifs ne donnera droit au versement d'aucun dédommagement.

En aucun cas, la responsabilité de ARCA DESIGNER ne pourra être recherchée lorsqu'il y a : faute, négligence, omission ou défaillance du client, non respect des conseils donnés, force majeure, événements ou incidents indépendants de la volonté de ARCA DESIGNER, faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel ARCA DESIGNER n'a aucun pouvoir de contrôle et de surveillance.

Dans le cas où la responsabilité de ARCA DESIGNER serait retenue, le client ne pourrait prétendre à aucun préjudice indirect tel que la perte de clientèle, de chiffre d'affaire ou de bénéfice. Par ailleurs, le montant des indemnités est expressément limité au montant payé par le client au titre des deux derniers mois d'abonnement à la date d'origine du préjudice.

Le client reconnaît que ARCA DESIGNER est pleinement autorisé à citer son nom en tant que référence commerciale.

## **ARTICLE 5 : DROITS, OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT**

Le client devra fournir à ARCA DESIGNER toutes les informations et données indispensables à la bonne conduite de sa mission : documentation technique du dispositif existant, accès illimités au serveur d'hébergement et à l'interface d'administration, codes ftp, accès mysql...

Lorsque le client confie à ARCA DESIGNER le soin d'actualiser son site internet, de mettre à jour des contenus, rédactionnels, illustratifs ou iconographiques, le client devra fournir ces contenus sur support informatique soit par e-mail, soit

par le biais d'un serveur ftp mis à sa disposition. Le client est seul responsable de la validité des informations et des fichiers transmis à ARCA DESIGNER dans le cadre de sa mission.

Le client déclare accepter les caractéristiques et les limites du réseau Internet. Les données sur Internet circulant sur des réseaux hétérogènes aux capacités techniques diverses, la fiabilité des transmissions ne peut être garantie.

Le client s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation applicable à la diffusion d'informations sur Internet. La transmission ou le stockage d'informations ou de données en violation avec les lois et règlements en vigueur est interdite, cela inclus, sans y être limité, les documents portant atteinte aux droits d'auteurs, les informations qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, violent, diffamatoire, xénophobe, discriminatoire ou qui seraient contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

Le client s'engage à respecter les règles en vigueur sur Internet «Netiquette». En particulier, l'envoi de courrier électronique non sollicité «Spam» à partir d'un serveur ou d'une adresse email maintenue par le client est interdit.

Le client est responsable de l'usage de son nom d'utilisateur et de son mot de passe, toute connexion effectuée en utilisant ce nom d'utilisateur et mot de passe sera réputée l'avoir été par le client ou un de ses préposés. Le client s'engage à prévenir immédiatement ARCA DESIGNER en cas de perte ou de vol de ces données.

Le client est le seul responsable des dommages et préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels du fait de son utilisation des prestations de ARCA DESIGNER et s'engage à indemniser ARCA DESIGNER contre toute demande, réclamation et/ou condamnation à des dommages et intérêts, dont ARCA DESIGNER pourrait être l'objet dès lors que celles-ci auraient pour cause l'utilisation par le client du service de maintenance.

Dans l'hypothèse où l'hébergement de la solution concernant les présentes conditions générales de vente de maintenance n'est pas confié à ARCA DESIGNER, celle-ci ne saurait être tenue responsable de problèmes liés à l'environnement de l'hébergement, aux technologies utilisées sur le-dit serveur d'hébergement, ou à toute autre limite ou facteur bloquant qui seront en l'occurrence réputés comme ne pouvant lui être imputés.

Le client s'engage à informer immédiatement ARCA DESIGNER de toute modification concernant sa situation: changement d'adresse, de numéro de téléphone ou de coordonnées bancaires.

### **A propos de Wordpress!**

Le nom Wordpress!® et son logo sont utilisés sous license limitée d'Open Source Matters, propriétaire mondial de ces marques commerciales. ARCA

DESIGNER n'est pas affiliée ni soutenue par Open Source Matters ou le projet Wordpress!®

Wordpress est fourni "en l'état" au moment de la création du site du client, dans la dernière version disponible en téléchargement sur le site Wordpress.org au moment de la signature du bon de commande par le client. Hors dispositions contraires, le contrat de maintenance conclu entre ARCA DESIGNER et son client ne prévoit en aucun la migration vers des versions supérieures de Wordpress! (exemple : de Wordpress 1.5 vers 2.5 ou de Wordpress 2.5 vers 3.X) mais seulement la mise à jour de la dernière version de Wordpress dans la même série (exemple : de Wordpress 2.5.6 vers Wordpress 2.5.7 ou de Wordpress 3.3.6 vers Wordpress 3.4). ARCA DESIGNER avertira le client lorsque sa version de Wordpress! arrive en fin de vie et celui-ci devra, pour des raisons de sécurité et de pérennité du dispositif technique du client, se rapprocher de ARCA DESIGNER afin qu'elle établisse un bon de commande pour la migration vers une version supérieure de Wordpress.

Le client reconnaît par la présente que, dès lors qu'il a été informé de la nécessité de procéder à la migration de son dispositif vers la dernière version à jour de Wordpress, il ne pourra tenir ARCA DESIGNER pour responsable des conséquences de l'obsolescence de l'architecture technique de son site internet. De même, si la sécurité ou l'intégrité de son site venait à être corrompue du fait de l'obsolescence de son socle technique, le client reconnaît que ARCA DESIGNER sera susceptible de lui facturer les frais d'intervention liés à la remise en état de son site.

## **ARTICLE 6 : L'ABONNEMENT**

Les prix liés à l'abonnement sont mentionnés sur le ou les bon(s) de commande annexé(s) au contrat.

Le contrat sera conclu pour une durée minimale de 12 (douze) mois, puis renouvelé d'année en année par tacite reconduction. Chacune des parties pourra résilier le contrat à chaque échéance par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis de 1 (un) mois.

Les factures sont payables sous 30 (trente) jours, net, sans escompte. Le client pourra, au choix, régler à ARCA DESIGNER le montant de sa prestation en utilisant les moyens de paiement suivants :

- par virement bancaire.
- Prélèvement automatique en passant par un prestataire tiers GoCardLess.

La date de mise en service de la prestation souscrite constitue la date de prise d'effet du contrat et le point de départ de la facturation.

Le prix de la période payée d'avance est garanti pour la période concernée. ARCA DESIGNER se réserve le droit de modifier ses tarifs, qui ne seront applicable une fois la date d'anniversaire du contrat atteinte. ARCA DESIGNER s'engage à tenir informer directement le client de l'évolution tarifaire au moins 1 mois avant la date d'anniversaire du contrat.

En cas de non paiement dans un délai de 15 (quinze) jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiant le manquement en cause, ARCA DESIGNER se réserve le droit d'interrompre les prestations et ce, jusqu'au paiement complet des sommes dues avec une majoration de 10% (dix pour cent) par mois civil de retard.

L'interruption de la prestation vaudra résiliation de plein droit du contrat en cas de non régularisation sous 15 (quinze) jours après seconde mise en demeure qui pourra prendre la forme d'un courrier électronique ou d'une télécopie et d'un courrier postal avec accusé de réception.

Le client devra alors régler les sommes non réglées jusqu'au terme de la période contractuelle et non pas jusqu'à la date de résiliation augmentés de 250 € HT (deux cent cinquante euros HT) pour les frais de dossier. En aucun cas le client ne pourra demander une quelconque indemnité à ARCA DESIGNER du fait de l'interruption de ses prestations suite à un incident de paiement. En cas de refus ou incident bancaire (dont compte bloqué, compte débiteur ou interdit bancaire) sur les prélèvements automatiques, le client sera redevable d'une pénalité de 50 € par prélèvement refusé.

## **ARTICLE 7 : CONFIDENTIALITE**

Chacune des parties s'engage à conserver confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelque nature qu'ils soient et auxquels elles auraient pu avoir accès au cours de l'exécution des prestations commandées.

Les deux parties prendront vis à vis de leur personnel toutes les mesures nécessaires pour assurer, sous leur responsabilité, le secret et la confidentialité de toutes les informations et documents définis ci-dessus.

## **ARTICLE 8 : DOMICILIATION**

Les parties élisent domicile au lieu de leur siège social.

Les notifications se feront par e-mail avec accusé de réception en règle générale, sauf en cas de litige ou elles seront effectuées par lettre recommandée avec accusé de réception.

## **ARTICLE 9 : LEGISLATION**

Le futur contrat sera régi par la loi française.

Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

## **ARTICLE 10 : AUTRES CLAUSES**

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis à vis de l'autre de la non exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent contrat qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois si le cas de force majeure devait être d'une durée supérieure à 60 (soixante) jours ouvrés, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'un ou l'autre des parties, 8 (huit) jours ouvrés après l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, notifiant cette décision.

Si une des clauses devait être nulle au regard d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, elle serait réputée non écrite mais n'entraînerait pas la nullité des autres clauses du contrat.

« EN CAS DE LITIGE, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE FORT-DE-FRANCE (97200), NONOBSANT PLURALITE DE DEFENDEURS APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU POUR LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU PAR REQUETE ».

# **CREATION ET IMPRESSION DE DOCUMENTS GRAPHIQUES ET, OU PUBLICITAIRES**

## **Article 1er. OBJET**

Les présentes conditions particulières définissent:

- les conditions dans lesquelles la société ARCA DESIGNER, conçoit pour des utilisateurs, personnes physiques ou morales, (ci-après désignés « le Client »), des éléments graphiques tels que logo, charte graphique, dépliants,...; et prends en charge pour le Client l'impression de documents graphiques et, ou publicitaires (ci-après désignés « le Service »).
- les conditions dans lesquelles un Client peut utiliser le Service. L'utilisation du Service, sous quelque forme que ce soit (création, impression, création et impression) implique l'acceptation par le Client de l'ensemble de ces conditions et des conditions générales.

## **Article 2. SOUS-TRAITANTS**

ARCA DESIGNER est autorisée, sans instructions écrites contraires du client, à sous-traiter l'intégralité ou une fraction du travail commandé par le client.

## **Article 3. LIVRAISON**

3.1. Le délai de livraison est celui convenu par les parties dans l'offre acceptée par le client.

3.2. Le délai de livraison est respecté si la marchandise ou les documents, quel qu'en soit le support, sont expédiés par ARCA DESIGNER dans le délai convenu. L'expédition pourra être faite par ARCA DESIGNER par tout service ou toute entreprise de livraison. Dans l'hypothèse où aucun délai de livraison ne serait expressément indiqué, ARCA DESIGNER est tenu de livrer dans un délai raisonnable, compte tenu des circonstances.

3.3 ARCA DESIGNER est déchargée de toute responsabilité envers le client pour tout dommage qu'il subirait personnellement et/ou qu'il ferait subir à un tiers, résultant du dépassement du temps de livraison, si notamment et alternativement:

- Les documents nécessaires et/ou le matériel de travail sont fournis par le client hors des délais convenus

- Les bons à tirer ne sont pas remis à ARCA DESIGNER dans le délai convenu
- Le matériel fourni par le client n'est pas prêt pour l'exécution convenable des prestations et services à charge de ARCA DESIGNER
- Le matériel fourni par le client est défectueux
- Le client modifie la commande initiale ou demande des travaux complémentaires
- Le client retarde l'exécution des prestations et/ou services à charge de ARCA DESIGNER, sans qu'il y ait faute de la part de ARCA DESIGNER
- Il y a dépassement des heures de travail initialement convenus, qu'elle qu'en soit l'importance ;
- Se présente un cas de force majeure et/ou des événements tels que notamment : trouble d'exploitation par suite de grève, lock-out, manque de courant. Le dépassement du délai de livraison dans les circonstances susmentionnées ne permet pas au client d'invalider, de résoudre ou encore de résilier le contrat conclu avec ARCA DESIGNER ou encore de demander des dommages et intérêts.

3.4 Les marchandises voyagent aux risques et périls du client, même dans le cas d'un franco de port et d'emballage.

3.5 Le client est tenu de contrôler la conformité des marchandises au moment de la livraison. En cas de réclamations, un délai de 15 jours maximum à compter de la date de livraison ne doit pas être dépassé.

3.6 Un accord en bonne et due forme sur le bon de livraison interdit toute réclamation ultérieure relative à la conformité des marchandises livrées.

## **Article 4. GARANTI DE QUALITE**

4.1. Sous réserve des limitations de responsabilité, ARCA DESIGNER garantit la qualité de ses prestations et services d'imprimerie aux conditions cumulatives suivantes :

- Le client a formellement accepté l'offre écrite formulée par ARCA DESIGNER
- Le client a signé dans les délais convenus les bons à tirer nécessaires et n'a pas ultérieurement modifié sa commande de façon unilatérale ;
- Pour les tirages couleurs, le client a demandé une épreuve couleur telle qu'un « rainbow » ou un « chromalin » qui sont toujours facturés en sus selon les prix en vigueur au moment de l'acceptation.

4.2 Les tolérances usuelles dans la profession pour l'exécution et le matériel restent réservées, notamment en matière de précision de coupe, de fidélité de reproduction, de variation de teintes et qualité des supports d'impression. Toutes tolérances imposées par les fournisseurs de ARCA DESIGNER sont opposables au client.

## **Article 5. ARCHIVAGE**

5.1. Sauf accord écrit, ARCA DESIGNER n'est pas tenue de conserver les documents de travail, quel qu'en soit le support (notamment, données, négatifs, modèles, textes, traduction, films, compositions, épreuves et matériel utilisé pour l'exécution du travail). Pour des raisons de sécurité technique, cette libération ne prend effet que 10 jours après la livraison de la marchandise.

5.2. En cas d'accord quant à la conservation, les coûts de l'archivage, du traitement ultérieur, du formatage et de l'édition seront à la charge du client. Cependant, du fait de la fragilité de certains documents, par exemples les négatifs, ARCA DESIGNER ne serait être tenue responsable des dégradations dont ils pourraient être victimes.

## **Article 6. PROPRIETE DES ELEMENTS DE FABRICATION**

6.1. Les éléments de fabrication nécessaires pour mener l'ouvrage à bonne fin (maquettes, projets d'impression, documents de toute nature, fichiers informatiques et tous types de support de transfert de données numérisées, etc.) demeurent la propriété de ARCA DESIGNER ou du sous-traitant de ARCA DESIGNER qui les a créés. Sauf accord contraire préalable écrit, le client ne peut réutiliser la création artistique réalisée.

6.2 La reproduction de dessins, illustrations, photos, clichés, maquettes, formes de découpe, et de toute autre œuvre, de quelque nature qu'elle soit, ne peut intervenir qu'en application d'un contrat de cession de droit d'auteur. Une telle cession ne peut résulter que d'un contrat écrit, et ne saurait en aucun cas être déduite du fait que la propriété du support matériel a été transféré au client, ou d'une rémunération spécifique des prestations de création.

En signant un devis, en signant un contrat, en utilisant un service, le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières, le cas échéant, et accepte toutes les dispositions et règles établies sans aucune réserve ou garantie autre que celles stipulées ci-dessus.

copyright © ARCA DESIGNER - Tél : 06 49 60 82 14 - Mail :  
contact@arcadesigner.com