



## Conditions Générales de Vente

### Article 01 - Généralités

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les ventes effectuées par la Société Stéphan Lentzner (alias « Ardèche [Inform@tique](http://www.ardeche--informatique.com) » ou « ai7 » ), appelé ci-dessous : le prestataire.

Toutes commandes passées engagent le client dès réception par nos services de sa commande, de son contrat ou de son paiement.

La signature de la commande entraîne l'acceptation sans réserves des présentes Conditions Générales de Vente.

Le prestataire ne sera légalement tenu de réaliser que ce qui a été rédigé, tamponné et signé. Les informations contenues dans le présent site peuvent ne pas être à jour, elles constituent des généralités. Seuls les devis, contrats et "Conditions Générales de Ventes" ont valeurs d'engagements...

Chaque contrat, constitue une forme de partenariat morale entre entreprises responsables, impliquant des échanges, une communication suivie, de la rigueur, des résultats...

Durant toute l'exécution du contrat le client et le prestataire devront supporter d'éventuels dérangements, et questionnements par téléphone et dans leurs locaux d'entreprises, afin de pouvoir mener à bien toutes phases d'analyse et de conception.

Nous travaillerons au mieux dans un esprit de partenariat efficace et durable, en

nous assurant que chacun obtienne satisfaction à ses légitimes attentes, dans le respect mutuel de valeurs morales...

## **Article 02 - Hébergement**

Le prestataire ne peut être tenu responsable de problèmes de connexion ou d'indisponibilité ou de lenteur du réseau.

Si votre site est hébergé sur un des serveurs du prestataire, celle-ci s'engage à effectuer les réparations et les corrections dans un délai de 24H. Dans le cas contraire, et après ce délai de 48H, le prestataire versera des dommages et intérêts sous forme d'avoir sur la prochaine facture et suivants les dispositions suivantes :

- 7 € ht pour une indisponibilité totale supérieure à 48H
- 14 € ht pour une indisponibilité totale supérieure à 72H
- L'intégralité d'un mois d'hébergement pour une indisponibilité totale supérieure à 96H.

Si votre site est hébergé chez un prestataire tiers sous-traitant (comme les sociétés OVH, hiwit,...), Le prestataire, n'étant pas en cause, elle ne versera aucun dédommagement, pour cause de délai de réparation, mais s'empressera de solutionner la situation dans les moindres délais en communiquant avec le dit sous-traitant hébergeant le site.

Les frais d'hébergement sont payables à l'année, ou bien chaque mois en fonction de la formule, du trafic de votre site.

En cas d'augmentation important du trafic, Le prestataire s'engage à prévenir et avertir dans les plus brefs délais le client. La durée d'engagement pour l'hébergement est de 1 an. La demande de résiliation doit être faite par courrier recommandé 60 jours avant la date anniversaire.

## **Article 03 - Site internet et Copyright**

L'utilisation d'image et de contenu relève de la propriété unique du client qui doit s'assurer d'avoir les droits nécessaires pour la publication.

Le programme, ou codes de programmation et le travail d'infographie sont régis par les règles de propriété intellectuelle et ne peuvent entrainer aucunes session sauf dans le cas d'une infraction constatée des conditions générales de vente par Le prestataire.

Dans la cadre de reprise de site existant, **le client devra s'assurer d'avoir la propriété légale des codes sources et d'en disposer sur un support « propre »** (absence de logiciels malfaisants, virus, ...). Le prestataire ne sera pas tenu pour responsable en cas de poursuite du précédent prestataire de services ayant réalisé le site. De même, il devra s'assurer de disposer de toutes les clés d'accès et de transfert relatives à l'hébergement du site.

Le prestataire ne peut être tenu pour responsable du contenu des fichiers mis en stockage sur ses serveurs.

Si un contenu illicite est dénoncé, Le prestataire s'engage à supprimer immédiatement le fichier incriminé et à suspendre le service auprès du client. En dédommagement, le client devra payer la somme de 8 mois d'abonnement...

De même si certaines activités du client (plus ou moins cachées) s'avèrent contraire à l'éthique et à la morale, le prestataire se réserve le droit de refuser un contrat ou d'annuler un contrat en cours d'exécution, sans avoir à fournir davantage d'explication, et sans dédommagement ...

#### **Article 04 – Sécurité**

Selon les modalités précisées dans votre contrat, le prestataire pourra éventuellement garantir la sauvegarde des documents sur ses serveurs mais ne peut être tenu responsable de problèmes de connexion, d'indisponibilité, de lenteur du réseau et du contenu des fichiers.

La demande de dommage et intérêts ne sera recevable que si la perte définitive des documents est constatée dans un délai de 15 jours. Le prestataire s'engage à la confidentialité et à la non divulgation.

#### **Article 05 – Les Noms de domaine**

Le client communiquera plusieurs nom de domaine qui seront soumis pour validation par Le prestataire afin de déterminer leur disponibilité et leur pertinence (pour le référencement).

Le nom de domaine est payé pour 12 mois avec tacite reconduction automatique à la date anniversaire.

La rupture de contrat ne peut donner un remboursement sur tout ou partie du

montant du nom de domaine.

### **Article 06 – Résiliation / Annulation**

Le client possède un droit de résiliation / annulation de ses contrats.

Toutefois, les services annuels tels que hébergement et noms-de-domaine payés à l'année, ne pourront pas être remboursés, et selon ce qui est précisé à votre contrat, les frais restent dûs pour toute la durée du contrat.

Toute demande de résiliation doit être faite par courrier recommandé et le préavis est toujours de 60 jours.

### **Article 07 - Référencement**

Le référencement est la partie programmation (sitemap) et administrative consistant à déclarer l'existence d'un site à différents moteurs de recherche internet et de le proposer sur certains annuaires pro.

Etant connu que le bon résultat du travail de référencement varie énormément selon le ratio demande/offre du marché, pour chaque expression de mots clés, Le prestataire ne garanti en rien un bon positionnement dans les moteurs de recherche et annuaires.

Le paiement d'un référencement optimisé ne garanti pas également les résultats mais permet d'avoir des encarts publicitaires sur les principaux moteur de recherche.

Le prestataire encourage l'établissement d'une étude d'optimisation des choix de mots clés pour un meilleur référencement du site.

Compte-tenu des évolutions rapide des marchés internet, il est conseillé de renouveler cette étude aussi souvent que possible.

### **Article 08 – Garantie et Maintenance**

Le prestataire s'engage à livrer et installer sans supplément les matériels.

Selon ce qui est stipulé au contrat, Le prestataire assiste également le client dans le cas de pannes dans un délai de 48H ouvrés.

La durée de Garantie réelle sera celle indiquée au contrat. Par défaut la garantie de

nos sites internet, et matériel est de 1 an.

La Garantie des sites internet couvre uniquement les bugs (erreur / oubli ) de programmation logiciel du site.

Le client doit « prouver » le bug, en fournissant au prestataire des exemples de cas où le bug se produit de façon systématique, répétée.

Si le bug est avéré, Le prestataire s'engage à déboguer (réparer le logiciel et supprimer le bug) dans les plus brefs délais, et au plus tard dans les 4 semaines qui suivent sa signalisation.

Selon les spécificités de votre contrat et garantie, Les frais de réparations et/ou les frais de déplacements peuvent être à votre charge. Si le problème nécessite un retour en atelier, un devis de réparation sera alors proposé au client.

Cas Particulier d'exception à la garantie : Il est à noter que suite à la mise à jour de la version logiciel de votre **navigateur** préféré, il se peut que votre site change d'aspect (et semble légèrement bugger !)...

Compte-tenu des incompatibilités entre navigateurs, Notre garantie s'applique de telle sorte que votre site, fonctionne de façon très satisfaisante (conformément aux clauses de votre contrat) sur au moins **66% des navigateurs** les plus courant du marché : Firefox, Chrome, Safari, IE, ...

Pour le FUTUR, le Prestataire ne peut en toute logique, pas prévoir les "bugs" (erreurs logiciels) à venir des prochaines versions de vos navigateurs favoris, et donc ne pas être tenue pour responsable de telles conséquences de mises à jour de tels logiciels tiers.

#### **Article 09 - Frais de déplacement**

En règle générale, tous les déplacements du personnel de Le prestataire seront facturés suivant les tarifs en vigueur en supplément de la commande et à l'exception des déplacements de démarchage, de signature de contrat, de confirmation de maquette de site internet et de visite régulière.

#### **Article 10 - Délai de livraison**

Le prestataire s'oblige à réaliser les produits et services, dans les délais stipulés au contrat. Un retard n'autorise pas l'acheteur à annuler la vente, ni à refuser les marchandises.

En cas de retard, Le prestataire s'engage à dédommager le client suivant les dommages et intérêts suivants : Des pénalités de -0.5% par jour de retard, en déduction sur le prix global.

Le client devra fournir les éléments nécessaires à l'élaboration du produit (photos, logos, images, textes) dans le délai conclu lors de la signature du devis. Passé le délai, Le prestataire facturera une pénalité équivalente à 10 % du devis par tranche de 10 jours de retard.

### **Article 11 – Prix, Paiement et Modalités**

Le prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Le client s'engage à payer le prix de vente en vigueur au moment de sa commande. Les Prix indiqués sur les Devis sont valable 45 jours à compter de la date y figurant.

Le prestataire dispose du droit de céder ou de sous-traiter à toute entreprise tiers de son choix, « tout ou partie » d'une commande...

Le prix des formations est donné pour une seule personne. Pour un tarif de groupe, veuillez nous consulter.

Dans le cas où la revalorisation des prix excède celui de l'inflation durant la période d'engagement, le client possède un droit d'annulation de ses contrats. (par courrier recommandé + préavis de 60 jours).

Le prestataire réalisera une facture (adressée au client par email) après chaque travail et après chaque paiement d'hébergement.

Le client aura le choix entre 3 formules de paiement pour tous types de travaux hors hébergement :

1./ paiement de 50% du prix à la commande et 50% au plus tard 30 jours calendaires après la livraison.

2./ paiement de 25% du prix à la commande, 50 % du prix à la réalisation et 25% au plus tard 30 jours calendaires après la livraison.

3./ paiement intégral à la commande, donnant droit à un **rabais de 10%** sur le prix convenu.

Le choix du mode de paiement sera effectué lors de la commande.

En cas d'une annulation de commande, Le prestataire retiendra, ou le client devra verser si aucune avance n'a été faite, un minimum de 25% du montant constituant un dédommagement du travail entrepris à la conception du site ou à la réalisation de la prestation.

Dans le cas de l'hébergement, selon les modalités prévues au contrat, les factures seront établies après paiement.

La facture sera alors soit envoyé au client par email, soit disponible sur l'espace client à partir du 5 de chaque mois. Le paiement sera alors effectué le 10 de chaque mois par prélèvement bancaire.

Tout défaut de paiement ou incident devra être signalé au prestataire, avant la fin du mois, afin de trouver une solution de paiement entre les deux parties. Tout rejet de prélèvement entraîne en plus des pénalités de retard applicables, des frais d'annulation et de représentation du prélèvement. Le montant de ces frais sera de 29,95 € TTC.

**Un Avoir équivalent de 7%** sur chiffre d'affaire sera accordé, à tous **apporteurs d'affaire** débouchant sur un nouveau contrat signé...

### **Article 12 – Mises à jours des contenus**

La création régulière de nouvelles pages, ainsi que des mises à jours régulières des pages de votre site internet, assurent un meilleur référencement et un dynamisme attractif auprès des lecteurs.

Les mises à jours inclus dans les packs seront réalisés à l'exception des travaux photos, vidéo, et animations. Pour ces travaux, des frais supplémentaires seront à la charge du client. Un devis sera établi au préalable.

La plupart de nos packs incluant un back-office, les mises-à-jours sont de fait non-comprises dans le prix du pack, et seront donc facturées en supplément, au temps passé.

### **Article 13 – Cessation d'activité**

En cas de fermeture d'activité du prestataire, le client s'engage à ne pas poursuivre la société et de ne pas demander de dommages et intérêts. Les sites continueront à fonctionner au moins jusqu'à leurs dates anniversaires de l'année reconduite.

Si la cessation du catalogue et des produits du prestataire auprès d'un nouveau prestataire de service entraîne une augmentation des tarifs, le client dispose alors d'un droit d'annulation de ses contrats.

(Résiliation par courrier recommandé + préavis de 60 jours).

Dans le cas contraire le client s'engage à poursuivre son contrat auprès du nouveau prestataire avec les mêmes garanties, les mêmes échéances et date anniversaire.

Dans le cas de la cessation d'activité du client, l'ensemble des sommes dues et des sommes restant à devoir pour les prestations prévues jusqu'à la date anniversaire devront être versées au prestataire.

#### **Article 14 – Litige sur Facture & Pénalités de retard**

Toute facture doit être payée à son échéance suivant son mode de paiement même en cas de litige sur son contenu qui fera, le cas échéant, l'objet d'une régularisation ultérieure. Si elle n'est pas contestée dans un délai de 10 jours après sa date d'émission, une facture est réputée acceptée. Tout désaccord éventuel doit être signalé par écrit dans ce délai.

Si les sommes dues sont versées après la date limite de paiement figurant sur la facture, des pénalités de retard seront automatiquement appliquées.

En cas de retard de paiement ou de prorogation d'échéance par rapport à la date prévue sur la facture, les pénalités seront calculées sur la base de deux fois le taux d'intérêt légal en vigueur au 1er Janvier de l'année en cours, et ce à compter du lendemain de la date d'exigibilité prévue sur la facture (art.L 441-6, alinéa 3 du code du commerce).

Ces pénalités sont exigibles sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire.

#### **Article 15 – Dommages et intérêts**

Suivant votre contrat, dans le cadre de la perte définitive des données, Le prestataire procèdera à une indemnisation suivant les spécifications suivantes et si sa responsabilité est avéré et prouvé :



- Site internet : La perte totale ou partielle des données du site internet entraîne une indemnisation suivant l'article 2 (hébergement) et la création d'un nouveau site dont le coût est pris en charge.

- Service « download de fichiers » : La perte totale ou partielle ne peut donner lieu à indemnisation mais à titre commercial, le prestataire s'engage à offrir un mois d'abonnement si sa responsabilité est avérée.

- Lorsque votre site est hébergé sur SES propres serveurs, (et non pas chez un hébergeur tiers) Le prestataire garantit le stockage des fichiers et le dédommagement sera le suivant : 10€ par Méga-octets perdus.

### **Article 16 - Responsabilité**

Il appartient au client d'assurer sa propre sécurité informatique. Le prestataire ne saurait être tenu responsable de tout dégât accidentel ou volontaire causé au client par des tiers ou par leur connexion au réseau Internet.

Il appartient au client de s'assurer de la compatibilité de son système informatique ou de celui de tiers avec les applications développées et diffusées par le prestataire.

Le prestataire ne saurait être tenu responsable de la mauvaise qualité ou du dysfonctionnement de systèmes informatiques appartenant ou exploités par des tiers hébergeant ou diffusant les liens informatique donnant accès aux produits commercialisés par le prestataire ou de leur incompatibilité avec les applications développées ou distribuées par le prestataire .

### **Article 17 - Force Majeure**

En cas de force majeure, le prestataire ne pourrait être responsable d'un quelconque préjudice qui pourrait être subi par le client. Sont notamment constitutifs de cas de force majeure les évènements suivants : guerre, émeute, grève, incendie, explosion, inondation, cyclone, tremblement de terre, sabotage, virus informatique, défaillance d'un système informatique ou tout autre évènements indépendant de la volonté du prestataire et susceptible de compromettre l'exécution de ses prestations.

Cependant, le prestataire s'engage moralement à des sauvegardes régulières de l'ensemble de tous ses systèmes informatiques sur 2 supports de stockages différents dont 1 système de sauvegarde indépendant et délocalisé.

## Article 18 - Juridiction compétente

**En cas de litige, un arrangement à l'amiable devra toujours être recherché en priorité par les parties, et au besoin ils désigneront et feront intervenir un médiateur tiers présent sur l'un des départements Drôme ou Ardèche.**

L'interprétation et l'exécution des présentes conditions générales de vente et de fourniture de prestations de service, ainsi que de tous les actes qui en seront la conséquence, seront soumis au droit français.

Tout litige découlant des présentes conditions générales de vente relèvera de la compétence exclusive des tribunaux compétents du ressort du tribunal de commerce de Privas 07, même en cas de clause attributive de juridiction contraire.

All Rights Reserved, © 2010, Société Stéphan Lentzner ♦  
Siège Social : Place de la Mairie F-07260 Joyeuse ♦  
Siret : 417 981 107 00044 ♦ Tél : 06 07 75 37 44