

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION DE SERVICES DE MAINTENANCE WEB

Applicables à compter du 1er décembre 2025

Partie liminaire

Le contrat est conclu entre un professionnel, personne morale ou physique (ci-après « le Client »), et CAMILLE BOINAUD EI, exerçant sous la dénomination commerciale SIAGNEO (ci-après « le Prestataire »), entreprise individuelle immatriculée sous le numéro SIREN 804 375 566, domiciliée 33 route des Grottes, 06530 Saint-Cézaire-sur-Siagne.

Le contrat comprend :

- les mentions indiquées dans le Devis valant contrat dès l'acceptation du Client, cette acceptation étant matérialisée par la souscription en ligne au Forfait de maintenance choisi ;
- et les présentes conditions générales de prestation de services.

Les obligations du Prestataire relatives à chaque type de Forfait seront précisées dans les présentes conditions générales.

Les parties conviennent que leur relation sera exclusivement régie par le Contrat conclu entre elles, incluant le Devis accepté et les présentes conditions générales.

Les prestations décrites dans les présentes conditions générales constituent le cadre standard des forfaits proposés par le Prestataire. Toute adaptation, suppression, ou ajout de prestation pourra être spécifiée dans le Devis accepté par le Client. En cas de différence entre le Devis signé et les présentes conditions générales, les stipulations du Devis prévalent.

Tout contrat conclu avec CAMILLE BOINAUD EI implique l'adhésion pleine, entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales.

En application de l'article L.441-16 du code de commerce, sont rappelés les termes de l'article L.441-1 II du même code, qui dispose : « *Toute personne exerçant des activités de production, de distribution ou de services qui établit des conditions générales de vente est tenue de les communiquer à tout acheteur qui en fait la demande pour une activité professionnelle. Cette communication s'effectue par tout moyen constituant un support durable. Ces conditions générales de vente peuvent être différenciées selon les catégories d'acheteurs de produits ou de prestations de services. Dans ce cas, l'obligation de communication prescrite au premier alinéa du présent II porte uniquement sur les conditions générales de vente applicables à une même catégorie d'acheteurs.* »

Article 1 : Nature des prestations

CAMILLE BOINAUD EI propose à ses Clients une mission de maintenance et de gestion de leur site Web WordPress, ci-après désigné « Site ».

La nature des prestations réalisées par CAMILLE BOINAUD EI dépend du Forfait choisi par le Client, tel que spécifié dans le Devis accepté.

Les prestations incluses dans chacun desdits Forfaits sont strictement circonscrites à celles détaillées ci-après.

Les obligations incombant au Prestataire dépendront du type de Forfait de maintenance, ci-après désigné « Forfait », choisi par le Client, tel que spécifié dans le Devis, lesquels sont désignés comme suit :

- Forfait « Essentiel » ;
- Forfait « Confort » ;
- Forfait « Évolution ».

Il est expressément convenu que les prestations sont limitées au Forfait choisi par le Client, sans que ce dernier ne puisse se prévaloir des obligations incombant au Prestataire au titre des autres Forfaits.

Il est renvoyé à l'article 2 des présentes conditions concernant le détail du contenu de chaque prestation et la responsabilité qu'elles impliquent pour le Prestataire.

1.1 Forfait Essentiel

- Sauvegardes externes hebdomadaire ;
- Mises à jour automatiques de Wordpress, thèmes et extensions ;
- Sécurité renforcée (SecuPress Pro) ;
- Monitoring du site 24h/24 ;
- Accès au pack de licences Siagneo ;
- Support email 72h ouvrées ;
- Rapport de maintenance mensuel.

1.2 Forfait Confort

- Sauvegardes externes journalières ;
- Mises à jour manuelles de Wordpress, thèmes et extensions (mensuel) ;
- Sécurité renforcée (SecuPress Pro) ;
- Monitoring du site 24h/24 ;
- Accès au pack de licences Siagneo ;
- Support email 48h ouvrées ;
- Rapport de maintenance mensuel ;
- Contrôle visuel du site (mensuel) ;
- Hébergement du Site (fourni et géré) ;
- Optimisations techniques ;
- Corrections mineures.

1.3 Forfait Évolution

- Sauvegardes externes journalières ;
- Mises à jour manuelles de Wordpress, thèmes et extensions (bimensuel) ;
- Sécurité renforcée (SecuPress Pro) ;
- Monitoring du site 24h/24 ;
- Accès au pack de licences Siagneo ;
- Support email 48h ouvrées ;
- Rapport de maintenance mensuel ;
- Contrôle visuel du site (bimensuel) ;
- Hébergement du Site (fourni et géré) ;
- Optimisations techniques ;
- Corrections mineures ;
- 1h d'évolutions et de gestion des contenus par mois (cumulable sur 3 mois).

Article 2 : Teneur de chaque prestation et responsabilité du Prestataire

2.1 Stipulations générales

Considérant la nature des prestations réalisées, l'obligation du prestataire est une obligation de moyen et non de résultat.

Le Client s'engage à mettre à disposition du prestataire dans les délais convenus, l'ensemble des informations et documents indispensables à la bonne réalisation de la prestation. La responsabilité du prestataire ne pourra pas être engagée pour une erreur engendrée par un manque d'information ou des informations erronées remises par le Client.

CAMILLE BOINAUD EI déclare être titulaire d'une police d'assurance civile professionnelle garantissant toutes les conséquences pouvant résulter directement de ses activités professionnelles, en France Métropolitaine par l'intermédiaire de MAIF situé à 200 avenue Salvador Allende, 79038 Niort Cedex 9.

2.2 Hébergement du Site (fourni et géré)

Quand le Forfait inclut l'hébergement, le Site est installé sur un espace rattaché au propre compte d'hébergement (type o2Switch) du Prestataire, ou tout service équivalent.

Le Prestataire gère uniquement les réglages nécessaires au bon fonctionnement du Site (configuration technique, SSL de base, etc.). Il n'est pas hébergeur au sens juridique et ne peut être tenu responsable des pannes, pertes de données, indisponibilités ou problèmes de sécurité relevant de l'infrastructure de l'hébergeur. Son obligation est une obligation de moyens.

2.3 Sauvegardes externes (hebdomadaires ou journalières)

Quand le Forfait inclut des sauvegardes externes, celles-ci sont gérées par WP Umbrella (ou équivalent), à la fréquence prévue au Forfait (hebdo ou quotidienne), et stockées sur un espace externe en France, distinct de l'hébergement principal.

Le Prestataire peut restaurer le Site à partir d'une sauvegarde disponible en cas d'incident.

Il ne peut toutefois être tenu responsable :

- d'une défaillance de WP Umbrella ou du stockage externe ;
- de la perte de données intervenues après la dernière sauvegarde disponible.

2.4 Mises à jour WordPress, thèmes et extensions

Quand le Forfait inclut les mises à jour :

- en cas de mises à jour automatiques, celles-ci peuvent se faire sans vérification systématique du Site après coup ;
- en cas de mises à jour manuelles, le Prestataire réalise un contrôle visuel simple de quelques pages pour vérifier que le Site s'affiche correctement.

Le Prestataire n'est pas responsable des bugs ou incompatibilités introduits par WordPress, un thème ou une extension.

Les corrections lourdes (refonte, remplacement d'extension, développement...) ne sont pas incluses et feront l'objet d'un devis.

2.5 Sécurité renforcée (SecuPress Pro ou solution équivalente)

Quand le Forfait inclut la sécurité renforcée, le Prestataire installe et configure SecuPress Pro (ou un outil équivalent) pour limiter certains risques courants (tentatives d'intrusion, attaques de force brute, etc.).

Cet outil réduit les risques mais ne peut empêcher tout piratage.

Le Prestataire ne garantit pas l'absence d'attaque et n'est pas responsable des failles inconnues ou des limites de l'outil.

Le nettoyage d'un Site fortement piraté n'est pas compris et fera, le cas échéant, l'objet d'un devis ou d'une réorientation vers un prestataire spécialisé.

2.6 Monitoring du Site 24h/24

Quand le Forfait inclut le monitoring 24h/24, le Prestataire met en place une surveillance automatisée via WP Umbrella (ou équivalent) pour suivre notamment : disponibilité, performances, versions, alertes techniques, pare-feu, etc.

Les alertes sont traitées pendant les jours et horaires ouvrés du Prestataire.

Il ne garantit ni un temps de rétablissement précis ni un taux de disponibilité particulier et ne peut être responsable des défauts ou pannes du service de monitoring lui-même.

2.7 Accès au pack de licences Siagneo

Quand le Forfait inclut l'accès au pack de licences Siagneo, le Client peut utiliser, pour son Site, certains thèmes ou plugins premium souscrits par le Prestataire (par exemple GeneratePress One, Divi lifetime, ou outils équivalents), pendant toute la durée du contrat.

Les licences restent la propriété du Prestataire et la composition du pack peut évoluer.

En cas de fin de contrat ou d'arrêt d'une licence, il appartient au Client de souscrire sa propre licence s'il souhaite conserver les fonctionnalités.

Le Prestataire n'est pas responsable des changements ou dysfonctionnements liés aux décisions des éditeurs de ces outils.

2.8 Support e-mail (72h ou 48h ouvrées)

Quand le Forfait inclut le support e-mail, le Client peut contacter le Prestataire par e-mail pour toute question ou signalement concernant le Site.

Le Prestataire s'engage à apporter une première réponse sous :

- 72h ouvrées (Forfait Essentiel) ;
- 48h ouvrées (Forfaits Confort et Évolution).

Ces délais s'entendent en jours ouvrés et ne valent pas engagement de résolution dans un délai donné.

Certaines demandes pourront nécessiter un devis complémentaire si elles sortent du périmètre du Forfait.

2.9 Rapport de maintenance mensuel

Quand le Forfait inclut le rapport de maintenance mensuel, le Prestataire fournit chaque mois un rapport (généré notamment via WP Umbrella) présentant l'état du Site et les principales opérations réalisées (mises à jour, sauvegardes, interventions).

Ce rapport est informatif et ne constitue ni un audit complet, ni une garantie d'absence de bug ou de faille.

2.10 Contrôle visuel du Site (mensuel ou bimensuel)

Quand le Forfait inclut un contrôle visuel du Site, le Prestataire effectue, à la fréquence prévue (mensuelle ou bimensuelle), un parcours rapide de plusieurs pages et fonctionnalités principales (ex. : accueil, pages clés, formulaire de contact) pour repérer d'éventuels bugs ou défauts d'affichage, qu'ils soient ou non liés à la maintenance.

Ce contrôle reste un test simple et ponctuel, non exhaustif. Le Client reste invité à signaler au Prestataire toute anomalie qu'il constaterait.

2.11 Optimisations techniques

Quand le Forfait inclut des optimisations techniques, le Prestataire peut réaliser, dans la limite du temps disponible chaque mois, notamment :

- le nettoyage de la base de données (révisions, transients, tables inutiles...);
- l'ajustement de la mise en cache ou du CDN ;
- l'allègement de scripts ou fonctionnalités jugés superflus ;
- la correction de petits dysfonctionnements techniques impactant l'affichage ou l'ergonomie.

Ces optimisations ne constituent pas une refonte ni un audit complet de performances. Le Prestataire ne garantit pas l'atteinte d'un score ou d'un résultat précis sur les outils de mesure de performance, les limites dépendant également de l'hébergement, du thème et des extensions utilisés.

2.12 Corrections mineures

Quand le Forfait inclut des corrections mineures, le Prestataire peut réaliser, chaque mois, de petites interventions telles que :

- correction d'un bug simple sur une fonctionnalité existante ;
- correction de liens cassés ;
- ajustements légers de mise en page ;
- correction de paramétrage d'extension ;
- petites retouches techniques sans impact structurel majeur.

Le temps global consacré à ces corrections est limité à environ 30 minutes par mois. Au-delà, les demandes feront l'objet d'un devis ou seront imputées, le cas échéant, sur les heures d'évolution du Forfait Évolution.

2.13 Évolutions et gestion des contenus (Forfait Évolution)

Quand le Forfait Évolution inclut 1h d'évolutions et de gestion des contenus par mois, le Client dispose d'un temps d'intervention dédié pour des travaux sur son Site, dans le domaine de compétence du Prestataire, par exemple :

- ajout ou mise à jour de contenus fournis par le Client (textes, images, actualités, articles simples, études de cas...);
- création ou adaptation de sections ou blocs sur des pages existantes ;
- petits ajustements de structure ou d'ergonomie ;
- ajout de boutons, encarts, témoignages, etc.

Cette heure est cumulable sur trois (3) mois maximum, soit un total de 3h. Au-delà, les heures non utilisées sont perdues.

Ne sont pas inclus : refonte complète, développement spécifique complexe, intégration lourde de services externes ou rédaction de contenus (sauf accord dans un devis).

Le Client reste responsable du contenu qu'il fournit (légalité, droits, données personnelles...).

Article 3 — Processus de démarrage (« onboarding ») et durée du contrat

3.1 Audit préalable obligatoire

Avant tout début de maintenance, le Prestataire réalise un audit préalable rapide du Site afin de vérifier :

- son état général ;
- la présence éventuelle de risques majeurs (versions obsolètes, extensions non maintenues, sécurité insuffisante, etc.) ;
- la possibilité technique d'intégrer le Site à un Forfait de maintenance.

Cet audit ne constitue pas une prestation facturable en soi, mais une étape obligatoire permettant d'établir les conditions de prise en charge.

Le Prestataire peut refuser la maintenance si l'état du Site nécessite des travaux lourds ou une refonte.

3.2 Devis d'onboarding (remise à niveau, installation des outils, migration si nécessaire)

Si des actions préalables sont nécessaires, le Prestataire fournit au Client un devis d'onboarding détaillant uniquement les opérations indispensables à la bonne mise en place du Forfait (mise à niveau technique, corrections minimales, installation des outils de sauvegarde, sécurité, monitoring, éventuelle migration, etc.).

Ce devis est indépendant du prix du Forfait et conditionne le démarrage de la maintenance.

Aucun travail d'onboarding n'est effectué sans acceptation expresse du devis par le Client.

3.3 Paiement et réalisation de l'onboarding

L'onboarding est réalisé uniquement après son règlement intégral.

Le Prestataire intervient dans le cadre d'une obligation de moyens, selon les disponibilités techniques du Site et de son hébergeur.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable des limitations ou dysfonctionnements liés à l'hébergement du Client ou à des éléments du Site ne relevant pas de ses actions.

3.4 Début de la maintenance récurrente

La maintenance prévue au Forfait choisi ne commence qu'à compter :

- de la finalisation de l'onboarding,
- et du premier paiement mensuel du Forfait.

Avant cette date, aucune prestation régulière (sauvegarde, monitoring, mises à jour, support...) n'est due par le Prestataire.

3.5 Durée du contrat

Le contrat est conclu à durée indéterminée. Les modalités de résiliation sont celles prévues à l'article 8.

Article 4 : Prix

Le prix des prestations est indiqué dans le Devis accepté par le client et dépend du Forfait choisi. Il est exprimé en euros et n'est pas soumis à la TVA (Art. 293 B du CGI). Les prix correspondant à chaque Forfait sont les suivants :

- Forfait « Essentiel » : 30 € HT
- Forfait « Confort » : 60 € HT
- Forfait « Évolution » : 90 € HT

Des frais d'initialisation du contrat peuvent s'ajouter au premier règlement, lorsque l'état du Site nécessite des opérations préalables pour permettre sa prise en charge en maintenance.

Ces frais peuvent couvrir, notamment :

- la remise à niveau technique du Site,
- l'installation et la configuration de l'environnement de maintenance (sauvegardes, sécurité, monitoring, optimisation, etc.),
- la migration du Site vers l'hébergement fourni par le Prestataire, le cas échéant.

Le montant de ces frais d'initialisation est toujours fixé par devis, présenté au Client avant toute souscription au Forfait de maintenance.

Aucune prestation d'initialisation n'est engagée sans l'accord explicite du Client.

Article 5 : Révision tarifaire

Le Prestataire se réserve le droit de réviser ses tarifs à l'issue de chaque année civile. Toute modification tarifaire sera notifiée au Client par écrit avec un préavis d'un mois. En cas de désaccord, le Client pourra résilier son contrat conformément aux conditions définies à l'article 8.

Article 6 : Modalités de paiement

Le paiement interviendra par le biais d'un processeur tiers, la technologie « Stripe », pour traiter le paiement de ses prestations. Ce processeur permet un paiement en ligne grâce à une carte de crédit ou de débit ou la mise en place d'un prélèvement SEPA. Le Client consent expressément à utiliser ce système de paiement, ou tout autre processeur tiers que le Prestataire souhaiterait y substituer.

A ce titre, le Client s'engage à fournir un moyen de paiement valide lors de la création de son compte. Lors du premier règlement, le Client renseignera soit ses coordonnées bancaires, soit les coordonnées de sa carte bancaire, afin que les versements mensuels à venir puissent s'effectuer sur celle-ci jusqu'à sa date d'expiration. Le Client s'engage, après l'expiration de la carte bancaire initialement enregistrée, à renseigner les coordonnées de sa nouvelle carte bancaire afin que le paiement ne soit pas interrompu ou retardé.

Le premier cycle de facturation mensuel, ci-après « Cycle de facturation » commencera lors du premier paiement, concomitant à la conclusion du Contrat. Le paiement sera effectué, en avance, sur une base mensuelle. Par exemple, si le premier paiement a lieu le 1er janvier, le second paiement, faisant débiter un second Cycle de facturation, interviendra le 1er février et couvrira les prestations effectuées pour le mois de février.

Article 7 : Retard de paiement

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard seront appliquées conformément au taux indiqué sur le devis signé et en vigueur au jour de l'émission dudit devis, sans qu'un rappel soit nécessaire. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sera également due, conformément à la législation en vigueur.

Article 8 : Résiliation

S'agissant d'un contrat à durée indéterminée, chaque partie est en droit de résilier à tout moment le contrat, en respectant un préavis de trente (30) jours.

Le contrat prendra fin de plein droit, trente (30) jours après la date d'envoi par la partie requérante :

- Soit d'une lettre recommandée avec avis de réception ;
- Soit d'un courriel avec avis de réception.

Si le Client avait réalisé un règlement de plusieurs mensualités en avance, celles-ci resteront acquises au Prestataire en cas de résiliation à l'initiative du Client ou de résiliation par le Prestataire justifiée par un manquement du Client à ses obligations. En cas de résiliation au motif du non-respect par l'autre partie de l'une quelconque de ses obligations, ladite résiliation interviendra sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

Article 9 : Loi applicable et juridiction compétente

Le contrat est régi par la loi française. **Tout différend relatif à l'interprétation ou à l'exécution du contrat sera de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de GRASSE**

Article 10 : Consentement au Contrat

La conclusion du contrat par le Client est matérialisée par l'acceptation du Devis, réalisée par la souscription en ligne au Forfait de maintenance choisi, le Devis rappelant que son acceptation emporte consentement aux présentes conditions générales, dont le Client a pu prendre connaissance avant d'accepter le Devis.