

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – SERVICE DE DÉPANNAGE WORDPRESS

Applicables à compter du 14 janvier 2026

Préambule

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») régissent les relations contractuelles entre l'entreprise Camille Boinaud EI, exerçant sous le nom commercial SIAGNEO (SIREN 804 375 566), domiciliée au 33 route des Grottes, 06530 Saint-Cézaire-sur-Siagne (ci-après « le Prestataire ») et toute personne physique ou morale (ci-après « le Client ») passant commande d'un forfait de dépannage via le site internet siagneo.fr.

Article 1 — Objet et Nature de la prestation

Le service "Dépannage WordPress Urgent" a pour objet la résolution ponctuelle d'incidents techniques bloquants sur des sites internet propulsés par le CMS WordPress. Il s'agit d'une obligation de moyens renforcée, assortie d'une garantie de résultat "Réparé ou Remboursé" dans les limites définies à l'article 2.

Article 2 — Périmètre et Exclusions

2.1. Inclusions (Ce qui est couvert)

Le forfait couvre une intervention technique d'une durée maximale de 2 heures pour résoudre des problèmes tels que :

- Erreurs critiques (Écran blanc, Erreur 500, "Erreur critique sur ce site").
- Problèmes de connexion à l'administration (wp-admin).
- Bugs d'affichage suite à une mise à jour d'extension ou de thème.
- Dysfonctionnements de formulaires ou de fonctionnalités natives.
- Nettoyage de piratage "classique" (infections de surface, redirection malveillante).

2.2. Exclusions (Ce qui n'est pas couvert)

Ne sont pas couverts par ce forfait et feront l'objet d'un devis complémentaire ou d'un refus d'intervention :

- Les sites n'utilisant pas le CMS WordPress.
- Les demandes de développement sur-mesure (ajout de nouvelles fonctionnalités).
- Les refontes graphiques ou changements de thème.
- Les pannes structurelles graves nécessitant plus de 2 heures d'intervention (ex: base de données effacée sans sauvegarde, serveur corrompu, infection malware profonde et complexe).
- Les problèmes liés à un hébergeur défaillant ou inaccessible.

Article 3 — Délais et Disponibilité

3.1. Prise en charge et Résolution

Le Prestataire s'engage à intervenir et à fournir un diagnostic ou une réparation dans un délai de 24 heures ouvrées suivant la réception des codes d'accès valides.

- Définition de "24h ouvrées" : Ce délai s'entend du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00 (hors jours fériés).
- Exemple : Une commande passée le vendredi à 17h sera traitée au plus tard le lundi suivant avant 17h.

3.2. Collaboration du Client

Le délai de 24h ne court qu'à partir du moment où le Client a fourni les accès complets et fonctionnels (Administrateur WordPress + Accès FTP ou Hébergeur). Tout retard dans la transmission de ces informations suspend le délai d'intervention.

3.3. Retard et Garantie de délai

Si le Prestataire n'est pas en mesure d'intervenir dans le délai de 24h ouvrées (indisponibilité, surcharge, congés non signalés), le Client peut demander l'annulation immédiate et le remboursement intégral de sa commande. Le Prestataire s'engage à procéder à ce remboursement sous 48h sur simple demande, sans que le Client n'ait à fournir de justification supplémentaire.

Article 4 — Prix, Paiement et Remboursement

4.1. Tarifs

Le tarif du forfait est celui affiché sur le site siagneo.fr au moment de la commande. Il est forfaitaire et définitif pour toute intervention n'excédant pas 2 heures.

4.2. Modalité "Réparé ou Remboursé"

Si le Prestataire ne parvient pas à résoudre le problème dans la limite de temps impartie (2h) ou si le problème s'avère hors périmètre (voir art 2.2) :

- Le Prestataire en informe immédiatement le Client.
- Le Client est intégralement remboursé de la somme versée, sans frais, sous 5 à 10 jours ouvrés. Aucune facturation n'est émise si le problème n'est pas résolu.

4.3. Paiement

Le règlement s'effectue en ligne sur le site siagneo.fr via Stripe. Une facture est émise uniquement après confirmation de la résolution du problème.

Article 5 — Garantie et Service Après-Vente

5.1. Garantie de 7 jours

Le Prestataire offre une garantie de 7 jours calendaires à compter de la fin de l'intervention. Si le même dysfonctionnement réapparaît durant cette période (à configuration iso-constante, sans modification majeure de la part du Client), le Prestataire intervient à nouveau gratuitement.

5.2. Limite de garantie

La garantie tombe si le Client ou un tiers modifie le code, ajoute des extensions ou effectue des mises à jour ayant causé la réapparition du bug après l'intervention.

Article 6 — Responsabilité et Sauvegardes

6.1. Sauvegardes

Bien que le Prestataire effectue systématiquement une sauvegarde de précaution avant intervention (si techniquement possible), il appartient au Client de s'assurer qu'il dispose de sauvegardes régulières de ses données. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable d'une perte de données antérieure à son intervention.

6.2. Limites

La responsabilité du Prestataire est limitée au montant de la prestation. Il ne pourra être tenu responsable des pertes d'exploitation, pertes de chiffre d'affaires ou préjudices indirects liés à l'indisponibilité du site du Client.

Article 7 — Confidentialité

Le Prestataire s'engage à ne divulguer aucune information confidentielle (codes d'accès, données clients, stratégies) et à n'utiliser les accès fournis que pour les stricts besoins du dépannage. Il recommande au Client de changer ses mots de passe à l'issue de l'intervention.

Article 8 — Droit applicable et Juridiction

Les présentes CGV sont régies par le droit français. Tout litige relatif à leur interprétation ou à leur exécution sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Grasse.