

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICE

Applicable à partir du 25/03/2026

Article 1. OBJET

G3W, société par actions simplifiée unipersonnelle au capital de 1.000€, immatriculé au RCS de Lyon sous le numéro 933 694 689, dont le siège social est situé 49 Rue Longefer, 69008 LYON représenté par son représentant légal en exercice, Monsieur Gianito RIESTERER, domicilié en cette qualité audit siège (ci-après le « **Prestataire** ») est notamment spécialisé dans le conseil et la réalisation de prestations de service en matière de solutions informatiques, de site internet et d'application web et mobiles.

Les présentes Conditions générales de services (« CGS ») constituent, conformément à l'article L.441-1 du code du commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les parties. Les CGS sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande, pour lui permettre de solliciter des prestations auprès du Prestataire.

Elles ont pour objet de définir les conditions et modalités techniques, juridiques et financières dans lesquelles le Prestataire fournit aux Clients qui lui en font la demande, via le site internet www.gianito.com, par contact direct ou via un support papier, les services suivants (les « **Services** ») :

- création et hébergement de site internet
- conception et développement d'outils informatiques
- développement de solution web sur mesure
- conseil et accompagnement en matière informatique
- formation en matière informatique et intelligence artificielle
- consulting et audit en matière informatique

Le Client s'entend de tout professionnel, personne morale ou physique, y compris les associations de la loi de 1901, agissant à des fins entrant dans le cadre de leur activité professionnelle dans un but commercial, industriel, artisanal, libéral, humanitaire, artistique, sportif, agricole ou de service public) qui souhaitent bénéficier des Services proposés par le Prestataire (le « **Client** »).

La fourniture des Services proposés par le Prestataire est soumise au respect des CGS par le Client.

La signature par le Client du Devis dans les conditions telles que prévues ci-après implique l'adhésion par le Client de l'intégralité des présentes CGS et leur acceptation express, sans restriction ni réserve, pour tous les Services rendus par le Prestataire.

Les CGS pouvant faire l'objet de modifications ultérieures par le Prestataire, à tout moment et sans préavis. La version applicable à la prestation commandée par le Client est celle en vigueur à la date de de la conclusion du Devis.

Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs du Prestataire sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment. Le Prestataire est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

Article 2. DÉFINITIONS

Les termes suivants, commençant par une majuscule dans les CGS, doivent être entendus dans le sens défini ci-dessous :

- « **Anomalie** » : désigne tout dysfonctionnement, incident ou non-conformité des Livrables et/ou Logiciels par rapport à sa destination et aux options choisies par le Client et qui empêche le fonctionnement normal et attendu de ces derniers par le Client ou qui provoque un traitement inadapté.
- « **Anomalie Mineure** » : désigne toute Anomalie ayant une influence limitée sur l'utilisation de tout ou partie des Livrables et/ou Logiciels par le Client et/ou ses utilisateurs et n'empêchant pas la poursuite de son utilisation, mais peut à tout le moins la restreindre quelque peu.
- « **Anomalie Grave** » : désigne toute Anomalie ayant une influence conséquente sur l'utilisation de tout ou partie des Livrables et/ou Logiciels et empêchant l'exploitation de certaines fonctionnalités de ces derniers par le Client et/ou ses utilisateurs telles qu'initialement prévues dans un fonctionnement normal.
- « **Anomalie Bloquante** » : désigne toute Anomalie rendant impossible l'utilisation de tout ou partie des Livrables et/ou Logiciels par le Client et/ou ses utilisateurs.
- **Contrat** - désigne l'ensemble des documents contractuels compris dans le cadre de la relation de travail entre le Prestataire et le Client pour la fourniture des Services.
- **Devis** – désigne le devis établi par le Prestataire, comprenant l'information des Services, du prix et la durée de l'offre proposée, permettant la souscription par le Client d'un ou plusieurs Service(s) auprès de celui-ci.
- **Documentation** – désigne l'ensemble des documents décrivant les attentes du Client dans le cadre de la réalisation des Services sollicités par ce dernier, et notamment mais sans s'y limiter, tout cahier des charges et/ou documents de travail sous quelque forme que ce soit, réalisés par le Prestataire.
- « **GTI** » : garantie de traitement d'intervention - désigne la durée maximale au cours de laquelle le Prestataire s'engage à intervenir auprès du Client après signalement par écrit du Client d'une Anomalie au sein du Logiciel.
- « **GTR** » : garantie de traitement de rétablissement - désigne la durée maximale au cours de laquelle le Prestataire s'engage à rétablir le bon fonctionnement du Logiciel auprès du Client après survenance et identification d'une Anomalie.
- **Information(s) confidentielle(s)** – désigne toute information quelle qu'en soit la forme et la nature, notamment de nature artistique, scientifique, technique, économique, comptable, financière ou commerciale, l'ensemble des travaux de recherches, études, données expérimentales et de tests, procédés, méthodes, plans, dessins, esquisses, croquis, représentations graphiques et/ou musicales, documentation, spécifications, prototypes, documents commerciaux, business plan, audit, code informatique, logiciels et programmes, savoir-faire, développement portant ou non la mention « confidentiel », échangées entre les Parties par quelque moyen qu'il soit, et notamment par écrit ou oralement, et se rapportant directement ou indirectement au Contrat et/ou à la fourniture des Services.

N'est pas ou plus une Information confidentielle, toute information :

- (i) entrée dans le domaine public avant la date de sa communication par la Partie divulgateuse ou de son accès par la Partie réceptrice ou après celle-ci, sans faute ou manquement de la part de la Partie réceptrice, notamment par violation d'une obligation de secret ;
- (ii) déjà légalement en la possession de la Partie réceptrice avant la date de sa communication par la Partie divulgateuse ou de son accès par la Partie réceptrice, sans obligation de confidentialité envers la Partie divulgateuse ;
- (iii) que la Partie réceptrice a reçu licitement d'un tiers, sans qu'il y ait eu violation d'une obligation de secret ;

- (iv) développée indépendamment et préalablement par la Partie réceptrice, sans avoir eu recours aux Informations confidentielles de la Partie divulgateurice et ce uniquement dans le cas où cette information ne porterait pas atteinte au Contrat ;
 - (v) devant être communiquée en application de lois, réglementations, décisions de justice, à condition que la Partie réceptrice en informe la Partie divulgateurice et que des mesures aient été prises pour assurer la confidentialité de l'information malgré sa communication.
- **Livrable(s)** - désigne l'ensemble des sites internet, applications, éléments, dossiers, archives et fichiers et/ou outils informatiques réalisés par le Prestataire au bénéfice du Client dans le cadre de l'exécution du Contrat et conformément au Devis.
 - **Logiciel(s)** – désigne l'ensemble des sites internet, application web ou mobiles, composants, outils et programmes informatiques développés par le Prestataire et mis à disposition du Client au terme de l'exécution du Contrat, sous la forme de Livrables, et comprenant les éléments et fonctionnalités explicités dans le Devis et l'éventuelle Documentation.
 - **Parties** – désigne conjointement le Client et le Prestataire.
 - **Recette Provisoire** – désigne la phase de vérification des Livrables et de réalisation des tests nécessaires par le Client afin de déterminer le bon fonctionnement du ou des Logiciels compris dans la fourniture des Services.
 - **Recette Définitive** – désigne l'acceptation définitive et sans réserve des Services, des Livrables et/ou Logiciels par le Client.
 - **Utilisateur(s)** : désigne, pour les besoins de la concession de droit d'utilisation des Logiciels, une personne physique habilitée par le Client utilisant ou bénéficiant du Logiciel sous la responsabilité du Client, sans être titulaire du Contrat.

Article 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS ET CONVENTION DE PREUVE

Le Contrat entre le Prestataire et le Client est formé des présentes CGS, sous forme papier ou PDF, ainsi que du Devis faisant référence à ces CGS.

Pour les Services souscrits via un paiement en ligne récurrent (abonnement), le contrat est réputé formé à la date du premier paiement effectif par le Client. La validation du paiement et l'acceptation des conditions lors du processus de souscription en ligne valent acceptation des présentes CGS.

En fonction des besoins identifiés par le Prestataire pour la réalisation des Services auprès du Client, le Contrat pourra également être composé d'une Documentation lorsque cela s'avère nécessaire. Ceux-ci seront identifiés et annexés spécifiquement au Devis.

Les Prestations seront régies par les documents contractuels selon l'ordre de prévalence décroissant suivant :

- Les conditions particulières résultant d'un accord de volonté entre les Parties ;
- Les présentes Conditions Générales de Service ;
- Le Devis ;
- L'éventuelle Documentation.

La validation du Devis par le Client, au moyen de sa signature, vaut acceptation de l'ensemble des CGS.

Aux fins de l'acceptation à distance des CGS, le Client reconnaît et accepte que les documents numérisés revêtus de la signature d'un de ses représentants ou préposés, reçus par le Prestataire, ont la valeur d'une preuve écrite et peuvent lui être valablement opposées par le Prestataire.

Conformément aux articles 1366, 1367 et 1375 du code civil, l'acceptation des CGS et du Contrat par voie électronique par le biais d'un service certifié a, entre les Parties, la même valeur probante que l'accord sur

support papier, constitue l'original dudit document et est susceptible d'être produit en justice, à titre de preuve par écrit, en cas de litiges, y compris dans les litiges opposant les Parties. Les registres informatisés et conservés dans les systèmes informatiques seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications intervenues entre les Parties. L'archivage des documents contractuels est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

Toute modification ou altération portée par le Client sur la partie pré imprimée d'un document contractuel devra être confirmée obligatoirement par écrit par le Prestataire. À défaut, la modification ou l'altération est réputée nulle et non avenue.

Article 4. DESCRIPTION ET REALISATION DES SERVICES

4.1. Description des Services

Le Client peut se reporter à la présentation des Services proposés par le Prestataire sur le Site de ce dernier. Le Client est expressément averti que toute offre proposée par le Prestataire est susceptible d'évoluer, à tout moment. Seuls les Services décrits dans le Devis accepté par le Client sont dus au Client.

Dans le cadre de ses activités, le Prestataire propose au Client les Services ci-dessous détaillées :

1. **Création et hébergement de sites internet** : Conception graphique, développement, arborescence et mise en ligne de sites internet personnalisés en fonction des besoins du Client, incluant le design, l'ergonomie, et les fonctionnalités convenues dans le Devis et la Documentation.
2. **Conception et développement d'outils informatiques** : Réalisation d'applications et de logiciels sur mesure, selon les spécifications fonctionnelles et techniques définies en concertation avec le Client dans le Devis et la Documentation.
3. **Développement de solutions web sur mesure** : Mise en œuvre de solutions web adaptées aux besoins spécifiques du Client, incluant le développement d'applications web, de plateformes de gestion et de sites e-commerce.
4. **Conseil et accompagnement en matière informatique** : Services de conseil stratégique, assistance dans le choix des technologies, optimisation des infrastructures existantes, et recommandations sur les bonnes pratiques en matière de sécurité informatique.
5. **Formation en matière informatique et intelligence artificielle** : Animation de sessions de formation adaptées aux indépendants et aux équipes opérationnelles, incluant la prise en main de nouveaux outils, l'initiation à l'intelligence artificielle, et les meilleures pratiques en développement informatique.
6. **Consulting et audit en matière informatique** : Analyse et évaluation des systèmes informatiques du Client, audit de sécurité, et recommandations pour l'amélioration des performances techniques (développement, SEO, stratégies d'acquisition) et la conformité réglementaire.

4.2. Sollicitation des Services

Le Prestataire s'engage à exécuter les Services, au bénéfice du Client, conformément aux termes et conditions particulières du Contrat ci-après énoncées.

Pour toute demande, le Prestataire émettra un Devis sur la base des besoins exprimés par le Client par tous moyens écrits.

Le Devis est valable pour un délai de trente (30) jours calendaires, sauf stipulation différente dans le Devis correspondant.

Le Contrat sera réputé formé dès réception par le Prestataire du Devis signé par le Client et validation des CGS. Le Prestataire accuse réception du Devis signé. Seul l'accusé de réception fait courir les délais prévus au Devis.

Le Prestataire se réserve la possibilité de ne pas accepter de fournir les Services en cas de modification de la situation du Client en particulier financière ou d'incidents de paiement ainsi qu'en cas de non-respect grave ou répété des CGS.

Les éléments techniques et opérationnels des Services sont notamment précisés de façon spécifique par les Parties au sein du Devis et de l'éventuelle Documentation accepté par le Client, annexé au Devis. Le Client reconnaît et accepte que l'ensemble des services décrits au sein du Contrat définissent exclusivement les prestations à effectuer.

4.3. Planning de réalisation des Services

Le Prestataire a la possibilité, sur demande exprès et écrite du Client, de réaliser les Services selon un calendrier établi entre les Parties. Ce planning inclut les principales étapes du projet, les délais de réalisation, ainsi que les échéances intermédiaires pour la validation des Livrables.

En cas d'établissement d'un planning, celui-ci sera annexé au Devis établi par le Prestataire et fera partie intégrante du Contrat.

Le Client reconnaît que le planning comporte des délais indicatifs et informatifs qui seront respectés, dans la mesure du possible par le Prestataire pour la réalisation des Services. Le planning déterminé reste susceptible d'évolution en fonction de l'implication du Client dans la collaboration. Le non-respect des délais ne peut faire l'objet d'aucune pénalité, et notamment remise, dommage-intérêt ou annulation du Contrat.

Le Client a la possibilité de solliciter auprès du Prestataire des points d'avancement concernant la fourniture des Services, sur demande exprès et écrite, pendant toute la durée de la période de collaboration.

Le planning peut être révisé d'un commun accord entre les Parties en fonction de l'avancée du projet ou de circonstances exceptionnelles. Toute demande de modification du planning par l'une des Parties doit être notifiée par écrit et validée par l'autre Partie.

4.4. Prestations complémentaires

Pour toute prestation complémentaire que le Client souhaiterait que le Prestataire réalise dans le cadre des Services en cours de prestation, le Prestataire présentera dans les meilleurs délais un nouveau Devis à l'acceptation du Client et les Parties conviendront le cas échéant de nouveaux délais d'exécution.

Aucune prestation complémentaire ne sera prise en compte par le Prestataire sans la signature du Devis complémentaire par le Client.

Cette prestation complémentaire fera l'objet d'un avenant au présent Contrat.

Article 5. OBLIGATIONS GENERALES DES PARTIES

5.1. Obligation générale de collaboration

Les Parties s'engagent à collaborer avec loyauté, activement, régulièrement et de bonne foi à la bonne exécution du Contrat et des Services.

En conséquence, les Parties s'engagent à se tenir mutuellement informées et à se communiquer spontanément tous événements, informations, documents ou méthodes qui seraient utiles à la bonne exécution du Contrat et/ou à la fourniture des Services.

5.2. Obligations du Prestataire

En contrepartie du paiement du prix par le Client prévu au sein du Devis, le Prestataire s'engage à fournir les Services selon les spécifications établies entre les Parties et selon les directives et besoins déterminés avec le Client dans le Devis accepté par ce dernier.

Le Client est informé et reconnaît, compte tenu de la nature des Services proposés par le Prestataire, que le Prestataire n'est tenu qu'à une obligation de moyen quant à la réalisation de ces derniers.

En tout état de cause, le Prestataire s'engage à fournir les Services conformément aux règles de l'art, en apportant tous les soins et diligences nécessaires.

De même, le Prestataire s'engage à respecter les obligations légales applicables aux activités qu'il exerce et dans ses rapports avec les tiers et avec le Client.

5.3. Obligations générales du Client

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client s'engage pendant toute la durée du Contrat :

- à répondre à toute demande du Prestataire concernant les Services, et à remettre tous les éléments nécessaires à la réalisation de cette dernière ;
- à s'assurer de l'adéquation des Services à ses propres besoins ;
- à s'assurer que les informations communiquées au Prestataire sont sincères, exactes et véridiques, ainsi que de leur mise à jour si nécessaire, afin qu'elles restent complètes et exactes en tout temps ; le Prestataire ne saurait être tenu responsable de toute conséquence résultant d'une erreur dans les informations renseignées par le Client ;
- qu'il dispose des moyens techniques, nécessaires à la bonne fourniture des Services et à l'exécution des présentes Conditions Générales ; à ce titre, le Client doit avoir accès à un terminal connecté à Internet pour pouvoir utiliser les Livrables faisant l'objet des Services. Tous les coûts nécessaires pour l'équipement et la connexion sont de la seule responsabilité du Client ;

En outre, il appartiendra au Client de remettre au Prestataire l'ensemble des informations et ressources nécessaires et à lui faire connaître toutes les difficultés dont il pourrait avoir connaissance ou que sa connaissance de son domaine d'activité lui permet d'envisager, et ce au fur et à mesure de la fourniture des Services pour assurer la bonne exécution du Contrat.

En cas de non-transmission des éléments nécessaires par le Client pendant plus de soixante (60) jours calendaires malgré deux relances écrites espacées de quinze (15) jours, le Prestataire pourra, au choix :

- suspendre le projet, les sommes déjà versées restant acquises au titre des travaux déjà réalisés ;
- résilier le contrat moyennant un préavis de quinze (15) jours par lettre recommandée avec accusé de réception, en conservant l'acompte à titre d'indemnité forfaitaire.

Par ailleurs, le Client s'engage à maintenir en place, en fonction des besoins du Contrat, des interlocuteurs suffisamment compétents, qualifiés et formés pendant toute la durée de réalisation des Services.

Enfin, le Client s'engage, en contrepartie de la réalisation des Services, à procéder au paiement de l'ensemble des factures adressées par le Prestataire, dès la première demande.

Article 6. LIVRAISONS DES SERVICES - RECETTE

6.1. Livraison des Services

La nature et la quantité des différents Livrables résultant de l'exécution du Contrat et de la fourniture des Services, ainsi que leur mode de livraison, sont déterminés conjointement par les Parties au début de la période de travail et figurent dans le Devis.

Le Prestataire s'engage à réaliser les livraisons correspondantes aux Services dans les conditions et les délais prévus dans le Devis, l'éventuelle Documentation et/ou suivant le planning établi entre les Parties. Tout retard d'une durée raisonnable, ou dû à un manque de moyen ou d'informations, causé par un événement de force majeure, ou un manquement du Client, ne saurait donner lieu à l'allocation de dommages et intérêt, d'une remise ou à l'annulation du Contrat par le Client.

Le Client s'engage à disposer des moyens nécessaires pour recevoir les Livrables et Logiciels, conformément à ce qui a été convenu au début de la période de travail.

6.2. Procédure de recette

La recette est l'acceptation par le Client des Livrables et/ou Logiciels réalisés par le Prestataire dans le cadre de la fourniture des Services.

Dans le cadre de la livraison des Services, le Prestataire remettra au Client les informations nécessaires permettant au Client d'effectuer ses propres tests d'acceptation dans les délais convenus valant Recette Provisoire.

Sauf accord particulier entre les Parties stipulé expressément dans le Devis, le Client a la possibilité de transmettre ses observations et réserves au Prestataire dans un délai de trois (3) jours à compter de la date de mise à disposition des Livrables.

En cas d'émission de réserves, les Parties conviendront des modifications nécessaires à effectuer dans un délai déterminé par le Prestataire.

Dans l'éventualité où les réserves émises par le Client correspondent à une demande de modification des Livrables excessive, non prévue initialement dans le Devis et/ou la Documentation signé entre les Parties, les modifications seront considérées comme des prestations complémentaires telles que régies par l'Article 4.3. des CGS et feront l'objet d'un nouveau devis.

Si le Client déclare n'avoir aucune réserve à émettre, il notifiera par écrit au Prestataire son accord quant à la livraison des Livrables et l'absence de réserves. La Recette Définitive est alors prononcée par le Prestataire.

En l'absence d'approbation ou d'émission de réserve de la part du Client à l'expiration du délai indiqué, les Livrables seront réputés comme approuvés par le Client sans réserve.

À l'issue de la Recette définitive, le Prestataire s'engage à fournir au Client une assistance opérationnelle incluse dans le prix des Prestations, pour une durée déterminée au Devis. En l'absence de mention contraire au Devis, cette durée est de trois (3) mois à compter de la Recette Définitive. Cette assistance a pour objet d'apporter les corrections nécessaires au bon fonctionnement des Livrables réalisés. Toutefois, le Client reconnaît que toute modification des Livrables, effectuée par un tiers ou par lui-même durant cette période, entraînera immédiatement la cessation de l'assistance et exonérera le Prestataire de toute obligation de correction.

Article 7. DUREE DU CONTRAT

Le Contrat prend effet à compter de la date de signature du Devis par le Client.

Le Client est informé que le Contrat restera en vigueur pour l'ensemble de la durée effective de fourniture des Services, telle que déterminés dans le Devis si nécessaire, et/ou après que la totalité des Services ait dûment été réalisés par le Prestataire, validés et payés par le Client, lorsque les obligations prévues au Contrat l'exigent.

7.1. Prestations de référencement naturel et optimisation SEO

Les prestations de conseil et d'accompagnement en référencement naturel (SEO), d'optimisation de visibilité locale, et de gestion de profils d'établissements en ligne (Google Business Profile, fiches locales) sont conclues pour une durée initiale de six (6) mois à compter de la signature du Devis, sauf durée différente expressément stipulée au Devis.

Le Client reconnaît et accepte expressément que le référencement naturel dépend d'algorithmes propriétaires (Google, Bing, etc.) sur lesquels le Prestataire n'a aucun contrôle. Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les meilleures pratiques conformes à l'état de l'art sans garantir de positionnement spécifique, de volume de trafic, ni de résultat commercial.

À l'issue de la période initiale, le contrat se renouvelle tacitement par périodes annuelles successives aux mêmes conditions tarifaires, sauf résiliation notifiée par courrier recommandé avec accusé de réception ou email confirmé, au moins trente (30) jours calendaires avant la date anniversaire.

Par exception, pour les Services souscrits via paiement en ligne récurrent, la reconduction s'effectue de mois en mois à l'issue de la période initiale. Le Client peut résilier à tout moment depuis son espace client ou par email confirmé à hello@gianito.com, avec effet à la fin du mois en cours. Aucune pénalité n'est applicable en cas de résiliation dans ce cadre. Pendant la période initiale d'engagement, le Client reste tenu au paiement de l'intégralité des échéances jusqu'à son terme.

En cas de facturation mensuelle, le Client reste tenu au paiement de l'intégralité des échéances jusqu'à la date d'échéance contractuelle, même en cas de résiliation anticipée, sauf accord écrit contraire du Prestataire.

Le Prestataire se réserve le droit de réviser les tarifs annuellement, sous réserve d'un préavis de trente (30) jours notifié au Client avant la date de reconduction.

Le Client reconnaît et accepte expressément que les fiches d'établissement Google Business Profile (GBP) sont soumises aux règles et politiques unilatérales de Google LLC, sur lesquelles le Prestataire n'exerce aucun contrôle. En particulier, Google se réserve le droit de suspendre, restreindre ou supprimer toute fiche d'établissement à tout moment, y compris sans faute du Client ou du Prestataire, selon des critères algorithmiques dont les motifs ne sont pas toujours communiqués.

Le Prestataire s'engage à respecter les consignes officielles de Google Business Profile et à mettre en œuvre les meilleures pratiques en vigueur. Toutefois, le Prestataire ne saurait être tenu responsable de toute suspension, restriction ou suppression de fiche GBP résultant d'une décision de Google, d'une modification des politiques de la plateforme, d'une action algorithmique, ou de toute cause extérieure à son contrôle.

En cas de suspension, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire s'engage à déployer ses meilleurs efforts pour accompagner le Client dans la procédure de réactivation auprès de Google, sans garantie de résultat et sans surcoût dans la limite d'une intervention de réactivation par période contractuelle annuelle. Aucune suspension de fiche GBP ne peut donner lieu à suspension du contrat, remboursement ou indemnité de la part du Prestataire, sauf faute grave et délibérée dûment établie.

Article 8. PRIX ET MODALITE DE REGLEMENT

8.1. Prix

Les prix des Services fournis par le Prestataire dans le cadre du Contrat sont en vigueur au jour de la signature du Devis par le Client.

Ils sont libellés en euros et toutes taxes comprises.

Le Prestataire s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, il s'engage à facturer les Services prévus dans le cadre du Contrat aux prix indiqués lors de la validation du Devis. Les nouveaux prix s'appliqueront à toute nouvelle sollicitation après leur entrée en vigueur.

Tout Service supplémentaire qui serait demandée par le Client pourra faire l'objet d'un nouveau devis et d'une facturation supplémentaire selon le tarif en vigueur à la date de leur sollicitation.

Tout impôt, taxe, droit ou autre charge à payer sur les Services et Logiciels, objet du Contrat, en application de la réglementation applicable, sont à la charge du Client et pourront être refacturés, en complément des Services réalisés, par le Prestataire lorsque cela s'avère nécessaire, ce que le Client reconnaît et accepte.

Les tarifs proposés comprennent les rabais et ristournes que le Prestataire serait amené à octroyer. Il appartient au Client de s'informer des tarifs en vigueur en consultant préalablement la documentation commerciale du Prestataire.

Les prix sont communiqués au Client à titre confidentiel. En conséquence, le Client s'interdit de divulguer toute information relative aux prix du Prestataire à tout tiers.

Le Devis communiqué au Client ne sera considéré comme définitivement validé qu'après le paiement d'un acompte, pouvant aller de trente (30) pourcent à cinquante (50) pourcent du montant total des sommes convenus au sein du Devis, auprès du Prestataire. La fourniture des Services ne débutera qu'à la réception par le Prestataire du montant déterminé.

D'un commun accord écrit entre les Parties, le paiement d'un acompte pourra être écarté pour la réalisation de certains Services.

Par ailleurs, des frais supplémentaires pourront également être facturés au Client au titre de :

- l'initialisation de tout Logiciel lors de la première mise à disposition, et le paramétrage de l'outil. Le montant de ces frais d'initialisation sera précisé dans le Devis accepté par le Client ;
- l'intégration des Livrables sur un magasin d'application (AppStore ou PlayStore) si la fourniture des Services le nécessite ;
- tout développement, intégration d'API ou fonctionnalité supplémentaire demandé par le Client. Le coût de cette Prestation sera déterminé en fonction de la complexité, des conditions techniques et de l'étendue de l'intégration requise et sera précisé dans un devis distinct soumis à l'acceptation du Client.

8.2. Conditions de règlement

Les modalités de paiement des Services auprès du Prestataire seront précisés sur le Devis ou la facture transmise au Client. Le règlement des Services s'effectue par virement bancaire, aux coordonnées fournies par le Prestataire dans le Devis.

Tout autre mode de paiement devra préalablement être agréé par le Prestataire.

Tout règlement doit mentionner les références des factures payées.

Les règlements seront effectués aux conditions suivantes :

- Envoi de la facture par le Prestataire à l'adresse email renseignée par le Client dans le Devis ;
- Paiement par le Client de la facture à réception ou dans un délai maximum de trente (30) jours suivant la date de facturation suivant les modalités indiquées dans cette dernière ;

Les réclamations éventuelles concernant les Services ou contestations de factures ne dispensent pas le Client de régler chaque facture à la date d'échéance, sous peine des pénalités prévues au présent article.

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

8.3. Retards de paiement

Si une facture venue à échéance n'est pas réglée, même partiellement, le Client sera redevable de plein droit, sans qu'une mise en demeure préalable ne soit nécessaire :

- d'intérêts de retard d'un montant équivalent au taux de refinancement de la Banque Centrale Européenne (BCE) majoré de dix (10) points, appliqués au montant hors taxes de la facture, jusqu'à paiement effectif de la totalité de la somme due en principal et accessoire ;
- ainsi que de l'indemnité forfaitaire de quarante (40) euros due pour le recouvrement prévue à l'article L.441-10 du Code de commerce, ou toute autre disposition qui s'y substituerait ou la complèterait, au montant en vigueur à la date d'émission de la facture, ainsi que tous autres frais de recouvrement qui seraient engagés par le Prestataire.

Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues par le Client au Prestataire, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour de l'émission de la facture correspondant à la fourniture des Services.

Par ailleurs, si une facture venue à échéance n'est pas réglée, même partiellement, le Prestataire se réserve la possibilité, après mise en demeure préalable du Client restée infructueuse dans un délai de sept (7) jours ouvrés après sa date d'envoi (cachet de la poste faisant foi), et sans préjudice de tous dommages et intérêts :

- de suspendre toute ou partie des Services en cours de fourniture sans préjudice de toute autre voie d'action, jusqu'à complet paiement des sommes dues ;
- d'appliquer à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire fixée à 10% du montant des créances exigibles, sans préjudice de tous dommages-intérêts en qui en découleraient.

En aucun cas, les paiements ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque compensation sans l'accord écrit et préalable du Prestataire. Le Client s'interdit notamment de déduire d'office, de la facture établie par le Prestataire, des pénalités ou rabais au titre du non-respect d'une date d'exécution de la fourniture des Services ou à la dégradation ou la suspension des Services pour quelque cause que ce soit.

En outre, en cas de retard de paiement partiel ou total de plus de vingt (20) jours, le Prestataire a la faculté de refuser toute nouvelle demande de fourniture de Service de la part du Client, sans autre formalité que la mise en demeure, qui aura été adressée au Client pour son défaut de paiement et ce, sans pour autant relever le Client de son obligation de paiement et nonobstant toutes pénalités, dommages et intérêts dont le Prestataire pourrait se prévaloir. De convention expresse, le Prestataire ne sera responsable d'un quelconque préjudice qui pourrait résulter pour le Client de l'application du présent article.

A défaut pour le Client de s'exécuter de son obligation de paiement dans un délai de quinze (15) jours à compter de la suspension de la fourniture des Services, le Prestataire disposera de la faculté de résilier automatiquement le Contrat de plein droit aux torts exclusifs du Client qui en supportera toutes les conséquences sans préjudice de toutes pénalités et tous dommages et intérêts que le Prestataire pourrait lui réclamer

Article 9. RESILIATION

9.1. Modalités de résiliation

En cas de manquement et/ou non-respect du Client à une obligation contractuelle au titre du Contrat, le Prestataire pourra suspendre la fourniture des Services, à tout moment, de plein droit et sur simple notification préalable par tous moyens écrits, et ce sans préjudice de tout autre recours. Si la violation peut être remédiée par le Client, le Prestataire reprendra la fourniture des Services après avoir constaté les solutions apportées par le Client.

Si le Client n'a pas remédié audit manquement dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la mise en œuvre de cette suspension, le Prestataire pourra résilier, de plein droit et avec effet immédiat, et compte tenu du manquement concerné, tout ou partie du Contrat par simple notification préalable par tous moyens écrits adressée au Client et ce, sans préjudice de tout autre droit dont elle dispose.

Nonobstant ce qui précède, le Contrat pourra être résilié automatiquement et de plein droit de façon anticipée, sans suspension préalable :

- par l'une ou l'autre des Parties dans les cas suivants :
 - o subsistance d'un cas de force majeure devenu définitif tel que celui-ci est défini et prévue à l'article 16 ci-dessous ;
 - o inexécution substantielle par l'une des Parties de ses obligations essentielles, et après envoi par courrier recommandé avec demande d'avis de réception d'une mise en demeure demeurée infructueuse pendant un délai de trente (30) jours courant à compter de la date de sa première présentation. Par dérogation à l'article 1225 du Code civil, aucune référence à la présente clause ne sera exigée dans le courrier de mise en demeure ;
 - o en cas de faute grave de l'autre Partie, tel que le non-respect par le Client des CGS.

- par le Prestataire dans les cas suivants :
 - o en cas de retard ou manquement par le Client à son obligation de paiement dans les cas prévus à l'article 8.3
 - o dans le cas où la cessation des Services est imposée par une disposition légale ou une décision administrative ou judiciaire. Dans une telle hypothèse, la résiliation interviendra avec effet immédiat après notification au Client.

L'exercice de cette faculté de résiliation n'empêchera toutefois pas la Partie défaillante de remplir ses obligations jusqu'à la date d'effet effective de la résiliation.

9.2. Conséquence de la résiliation

En cas de résiliation du Contrat pour quelque cause que ce soit, le Prestataire s'engage, dans les trente (30) jours suivant la date de résiliation effective du Contrat, à transmettre l'ensemble des éléments en lien avec la fourniture des Services en l'état de leur avancement au moment de la résiliation, quels qu'en soient le support et le degré d'achèvement.

En cas de résiliation du Contrat pour faute du Client, toutes les sommes dues au titre du Contrat jusqu'au terme de la durée en cours seront immédiatement exigibles de plein droit.

En tout état de cause, outre les cas expressément visés à l'article 1230 du Code civil, la résiliation du Contrat n'affectera ni les droits ou les responsabilités des Parties, ni les stipulations du Contrat qui sont destinées implicitement ou expressément à entrer en vigueur à partir de, ou à rester en vigueur après, la fin du Contrat, telles que, de façon non-exhaustive, les stipulations relatives à la propriété intellectuelle et la confidentialité.

A l'échéance normale ou en cas de résiliation anticipée du Contrat, chacune des Parties restituera à l'autre Partie tous enregistrements, documents, matériaux, supports et autres biens appartenant à l'autre Partie et qui se trouvent en sa possession.

Article 10. SOUS-TRAITANCE

Le Client est informé et accepte que le Prestataire puisse, librement et sans formalité préalable, sous-traiter tout ou partie de ses obligations, sous sa responsabilité dans le cadre de la réalisation des Services.

Dans le cas où le Prestataire ferait appel à des sous-traitants, il restera responsable de la bonne exécution des prestations, ainsi que du respect des obligations contractuelles et légales, notamment en matière de confidentialité et de protection des données personnelles. Le Prestataire s'engage à ne sélectionner que des sous-traitants présentant des garanties suffisantes pour la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées, afin que les traitements de données répondent aux exigences du RGPD et garantissent la protection des droits des personnes concernées.

Article 11. OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE

Dans le cadre du Contrat, le Prestataire s'interdit de divulguer toute Information confidentielle considérée comme stratégique par le Client dont il pourra avoir connaissance lors de l'exécution de la mission.

Toutefois, dans le cadre de la fourniture des Services et en cas d'intervention de sous-traitant, le Client consent à ce que les Informations confidentielles communiquées au Prestataire puissent être transmises aux sous-traitants, lorsque cela s'avère nécessaire pour le bon déroulement des Services sollicités. Le Prestataire s'assurera du respect de l'obligation de confidentialité par le sous-traitant sollicité.

En tout état de cause, chaque Partie s'engage vis-à-vis de l'autre Partie à garder confidentielle, vis-à-vis de tout tiers, pendant toute la durée du Contrat puis, sur demande écrite et expresse du Client pendant une période complémentaire déterminée conjointement entre les Parties au terme ou à la résiliation de celui-ci, toutes Informations confidentielles les concernant, communiquées dans le cadre du Contrat par l'autre Partie ou dont elle pourrait avoir connaissance à l'occasion de l'exécution du Contrat. Ces Informations

confidentielles ne pourront être utilisées qu'aux seules fins de l'exécution des relations contractuelles entre les Parties.

A ce titre, les Parties s'engagent à ce que les Informations confidentielles :

- soient protégées, conservées dans un lieu sûr et gardées strictement confidentielles et soient traitées avec les plus extrêmes précautions et protections, notamment par toutes mesures permettant d'empêcher l'accès de personnes non autorisées ;
- ne soient divulguées ni susceptibles d'être divulguées, directement ou indirectement, à tout tiers ou à toutes personnes autres que celles mentionnées ci-dessus ;
- ne soient ni copiées, ni reproduites, ni dupliquées, totalement ou partiellement, pour ses besoins propres, lorsque de telles copies, reproductions ou duplications n'ont pas été autorisées par l'autre Partie.

Le Prestataire s'engage à restituer au Client, sur demande expresse et écrite de ce dernier, au terme du Contrat, l'ensemble des supports restituables comprenant des Informations confidentielles sans qu'aucune copie ne soit conservée et à défaut, de fournir au Client une attestation de leur destruction.

Article 12. PROPRIETE INTELLECTUELLE

12.1. Généralités

Le Prestataire s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers dans le cadre de la réalisation des Services. Le Client garantit au Prestataire qu'il dispose de l'ensemble des droits nécessaires sur les éléments qu'il lui confie pour la réalisation des Services.

12.2. Droits de propriété intellectuelle issus de la fourniture des Services

Par les présentes CGS et en contrepartie du paiement du prix stipulé au Devis, lequel de convention expresse inclut le prix de cette cession, le Prestataire cède au Client et à ses Utilisateurs, à titre non-exclusif, l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents aux Livrables en lien avec la réalisation des Services et/ou tout Logiciel livré, en ce compris :

- **les droits de reproduction** de tout ou partie des Livrables et Logiciels, sans limitation de nombre, par tous moyens, modes et pour tous supports déterminés entre les Parties dans le Contrat ;
- **les droits d'établir toute évolution technique des Livrables et/ou Logiciels** que le Client jugera nécessaires à l'exploitation de tout ou partie des Livrables et/ou Logiciels pour les modes d'exploitation pour lesquels ces derniers ont été réalisés par le Prestataire. Ce droit implique notamment le droit de corriger ou de faire évoluer et mettre à jour tous les éléments composant les Livrables et/ou Logiciels, directement ou indirectement par un tiers ;
- **les droits de représentation** de tout ou partie des Livrables et Logiciels, associés ou non à d'autres œuvres de quelque nature qu'elles soient, à titre gratuit et uniquement pour les besoins interne de son activité, sur les supports déterminés par les Parties dans le Contrat ;
- **les droits d'utilisation** par quelque moyen que ce soit, en tous lieux et toute forme, à titre gratuit ou onéreux, de tout ou partie des Livrables et/ou Logiciels et des droits y afférents ;
- **les droits d'exploitation** de tout ou partie des Livrables et Logiciels et des droits y afférents, pour les finalités et modes d'exploitations déterminés entre les Parties au sein du Contrat et/ou du Devis ;
- **les droits de portage**, sur d'autres matériels ou d'adaptation à d'autres systèmes d'exploitation que ceux utilisés au jour de la signature du Contrat, des Livrables et/ou Logiciels lorsque cela s'avère nécessaire pour la bonne utilisation de ces derniers par le Client ;
- **l'ensemble des droits prévus aux articles L.122-6 et L.122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle ;**

Les droits précités peuvent être exercés par le Client ou tous tiers habilités par ce dernier dans la mesure où cela s'effectue exclusivement en lien avec l'activité du Client ou sa promotion.

Le Client reconnaît et accepte que la présente cession de droits d'auteur sur les Livrables et/ou Logiciels n'est pas consentie par le Prestataire à des fins de commercialisation et/ou revente desdits droits par le Client. Tout usage des Livrables et/ou Logiciels dans cet objectif, sauf accord préalable écrit du Prestataire, sera considéré comme un acte de contrefaçon et permettra à ce dernier d'engager toute action jugée nécessaire à la préservation de ses intérêts.

Dans l'hypothèse où le Client souhaite obtenir la cession des droits d'auteur à des fins de commercialisation et distribution des Livrables et/ou Logiciels à des tiers, les Parties conviennent de se réunir pour établir un contrat de cession de droits d'auteur spécifique à ce titre contre rémunération du Prestataire.

Cette cession vaut :

- pour toute la durée de la protection légale des droits cédés ;
- dans le cadre de l'exercice de l'ensemble des activités du Client, sur les supports déterminés entre les Parties au sein du Contrat ;
- pour un nombre d'Utilisateurs illimités, sur les postes informatiques et serveurs du Client et/ou de ses clients finaux ;
- dans tous les pays et territoires du monde.

Le Prestataire garantit disposer de tous les droits et autorisations nécessaires pour pouvoir céder les droits visés conformément au présent article.

Par ailleurs, bien que l'ensemble des droits d'auteur patrimoniaux ait été cédés par le Prestataire au Client, ce dernier autorise le Prestataire à citer son nom et/ou reproduire son logo, sans préjudice d'acte de contrefaçon, ainsi que la rédaction d'article concernant les Prestations réalisées pour son compte pour la publicité, la promotion et la communication de son activité au sein des différents supports marketing du Prestataire, sous quelque forme et support que ce soit.

En tout état de cause, le Prestataire reste titulaire de l'ensemble des connaissances techniques acquise lors de la fourniture des Services et le Client reconnaît que le Prestataire est libre d'utiliser le savoir-faire ou connaissances acquis à l'occasion de l'exécution du Contrat pour effectuer des prestations analogues et/ou similaires pour le compte d'autres Clients, dans la limite du respect de la confidentialité précisé dans l'article 11 des présentes CGS.

En cas de non-paiement du solde dans les trente (30) jours suivant la livraison, le Prestataire se réserve le droit de désactiver le site et/ou de retirer les éléments dont il conserve la propriété, après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours calendaires

12.3. Droits de propriété intellectuelle appartenant au Client

Le Client demeure le propriétaire et/ou le titulaire des droits d'exploitation de tous les éléments mis à disposition du Prestataire pour la fourniture des Services, ainsi que, plus généralement, des bases de données et de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle), des contributions mises en œuvre ou développées par ses collaborateurs en interne dans le cadre du Contrat, tout graphisme, image, vidéo, texte, logo, secrets d'affaires, base de données, et programmes ainsi que de tous ses signes distinctifs dont ses Marques, protégeables ou non par des droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle, transmis aux fins d'exécution du Contrat et de manière plus générale, liés aux Services, pour leur durée légale de protection (et pour toute prorogation intervenant par la suite).

Une licence d'utilisation est consentie à titre gracieux au Prestataire aux fins de réalisation des Services sollicités par le Client dans le Contrat.

Article 13. HEBERGEMENT - MAINTENANCE – SAUVEGARDE - PROTECTION DES DONNEES INFORMATIQUES

13.1. Hébergement

Sauf accord contraire entre les Parties, les Services nécessitant l'hébergement des Livrables et ou Logiciels réalisés dans le cadre de ces derniers sont hébergés par le Client sur ses propres serveurs ou auprès d'un prestataire tiers choisi par lui. Dans ce cas, le Client est seul responsable de la gestion de cet hébergement, notamment en ce qui concerne la configuration, la sécurité et la sauvegarde des données.

Le Client reconnaît que, dans le cas où il choisit un prestataire tiers pour l'hébergement, le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable des incidents ou pertes de données survenant au niveau de cet hébergement externe.

Toutefois, le Client a la possibilité de solliciter l'hébergement des Services auprès du Prestataire également. Dans cette hypothèse, les Services seront hébergés auprès d'un prestataire tiers choisi par le Prestataire, sur le territoire de la France.

Un contrat d'hébergement informatique spécifique pourra être conclu entre les Parties pour l'encadrement de cette prestation lorsque cela s'avère nécessaire ou à la demande de l'une ou l'autre des Parties.

Le Prestataire met en place toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir la sécurité des données informatiques du Client. Ces mesures incluent, sans s'y limiter, le chiffrement des données, la gestion des accès, les pare-feux, les systèmes de détection d'intrusion et les audits de sécurité réguliers.

Les conditions de disponibilité, les niveaux de performance garantis et les délais d'intervention sont définis dans un Engagement de Niveau de Service (SLA) annexé au présent Contrat. Ce SLA détaille notamment le pourcentage de disponibilité garanti sur une période mensuelle. Les délais de résolution des incidents en fonction de leur criticité. Les conditions d'interruptions planifiées pour maintenance. Les situations dans lesquelles l'intervention du Prestataire est exclue.

La prestation d'hébergement est proposée par le Prestataire pour une durée initiale d'un (1) an à compter de la mise en ligne des Livrables, sauf durée différente expressément stipulée au Devis. Le contrat se renouvelle tacitement par périodes annuelles successives aux mêmes conditions tarifaires, sauf résiliation notifiée par courrier recommandé avec accusé de réception ou email confirmé, au moins trente (30) jours calendaires avant la date anniversaire.

La prestation d'hébergement fait l'objet d'une facturation distincte, précisée dans le Devis ou contrat d'hébergement accepté et signé par le Client.

En outre, à la résiliation des prestations d'hébergement ou au terme du contrat conclu entre les Parties à ce titre, le Prestataire s'engage à communiquer au Client les informations et les éléments qui lui sont nécessaires pour lui permettre de procéder à la réversibilité des Services et à l'assister dans l'opération de réversibilité du site afin de permettre de reprendre ou de faire reprendre par un tiers désigné par le Client les prestations d'hébergement.

La réversibilité devra être demandée par le Client par écrit au moins trente (30) jours avant la date de cessation du Contrat et le Prestataire procédera au transfert des données dans un délai maximal de quinze (15) jours suivant la réception de la demande. Si le Client opte pour une assistance supplémentaire, accompagnement technique ou mise en place de l'environnement d'accueil, ces prestations pourront faire l'objet d'une facturation complémentaire par le Prestataire.

13.2. Maintenance et mises à jour

La fourniture des Services par la Prestataire peut inclure, au besoin, la maintenance et la réalisation des mises à jour des Livrables et/ou Logiciel afin de garantir son bon fonctionnement et un niveau de sécurité adéquat. Ces maintenances et mises à jour permettant au Prestataire de faire évoluer les Livrables et/ou Logiciel et de corriger les anomalies signalées par le Client selon les Services sollicités par ce dernier.

Lorsque le Client souhaite solliciter une prestation de maintenance ou de mise à jour auprès du Prestataire, un nouveau contrat de tierce maintenance applicative sera conclu entre les Parties, définissant précisément l'étendue, les délais, et les modalités des prestations de maintenance demandées.

Toutefois, en fonction des Services sollicités par le Client et des prestations à effectuer à ce titre en matière de maintenance, celles-ci pourront également être intégrées au sein du Devis transmis par le Prestataire dans l'hypothèse où un contrat de tierce maintenance applicative ne s'avère pas nécessaire et/ou approprié.

Lorsque la maintenance est intégrée au Devis, la durée initiale est de douze (12) mois à compter de la mise en production du Livrable, sauf durée différente expressément stipulée au Devis. Le contrat se renouvelle tacitement par périodes annuelles successives, sauf résiliation notifiée par email confirmé au moins trente (30) jours avant la date anniversaire. Les heures d'intervention incluses couvrent les corrections fonctionnelles, ajustements et questions techniques dans la limite du quota annuel défini au Devis. Le délai de prise en charge est de 48 heures ouvrées sur demande écrite à hello@gianito.com. Au-delà du quota, les interventions sont facturées selon le tarif journalier en vigueur. Sont exclues : les nouvelles fonctionnalités, les modifications graphiques ou structurelles, et les interventions résultant d'une utilisation non conforme.

13.2.1. Durée et reconduction des contrats de maintenance

Les prestations de maintenance sont conclues pour une durée initiale de douze (12) mois à compter de la Recette Définitive ou de la signature du Devis, sauf durée différente expressément stipulée au Devis.

Le contrat se renouvelle tacitement par périodes annuelles successives aux mêmes conditions tarifaires, sauf résiliation notifiée par courrier recommandé avec accusé de réception ou email confirmé, au moins trente (30) jours calendaires avant la date anniversaire.

En cas de facturation mensuelle ou trimestrielle, le Client reste tenu au paiement de l'intégralité des échéances jusqu'à la date d'échéance annuelle du contrat, même en cas de résiliation anticipée, sauf accord écrit contraire du Prestataire.

Le Prestataire se réserve le droit de réviser les tarifs annuellement, dans la limite de l'évolution de l'indice Syntec publié par l'INSEE sur la période écoulée, sous réserve d'un préavis de trente (30) jours notifié au Client par email avant la date de reconduction. En l'absence de notification dans ce délai, le tarif de l'année précédente est reconduit à l'identique.

13.2.2. Périmètre des prestations de maintenance

Les prestations de maintenance incluent, sauf stipulation contraire au Devis :

- Les mises à jour mensuelles du CMS (WordPress), thème et plugins ;
- Les sauvegardes quotidiennes externalisées selon la durée de rétention indiquée au Devis ;
- Le renforcement de la sécurité (pare-feu, contrôle des accès, etc.) ;
- Le monitoring de la disponibilité du site ;
- La correction des bugs et anomalies consécutifs aux mises à jour ;
- Un service de remise en ligne d'urgence (SOS) gratuit, dans la limite du nombre d'interventions annuelles précisé au Devis.

Les prestations peuvent également inclure un quota d'heures d'intervention mensuelle pour modifications mineures de contenu ou demandes ponctuelles, tel que défini au Devis. Toute heure supplémentaire sera facturée selon le tarif horaire en vigueur communiqué au Client.

Les mises à jour nécessitant des modifications importantes ou du développement spécifique feront l'objet d'un devis complémentaire.

Sont exclus du périmètre de maintenance :

- Les changements graphiques, structurels ou fonctionnels demandés par le Client ;
- Le développement de nouvelles fonctionnalités ;
- Les interventions résultant d'une utilisation non conforme ou de modifications effectuées par le Client ou un tiers sans l'accord du Prestataire.

13.3. Sauvegardes

Sauf accord contraire entre les Parties, il incombe au Client d'assurer la sauvegarde régulière des données associées aux Livrables et/ou Logiciels hébergés sur ses propres serveurs ou auprès d'un prestataire tiers.

Dans le cas où le Prestataire est en charge de l'hébergement, celui-ci s'engage à mettre en place un système de sauvegarde des données conformément aux dispositions ci-dessous.

Le Prestataire réalisera des sauvegardes régulières des données qu'il héberge pour le compte du Client afin de garantir, dans la mesure du possible, leur protection et leur disponibilité en cas d'incident. Sauf accord contraire convenu entre les Parties et communiqué au sein du Devis, les sauvegardes seront effectuées quotidiennement et externalisées sur 50 jours glissants, sauf durée différente expressément stipulée au Devis, auquel cas la durée indiquée au Devis prévaut. En tout état de cause, une triple réplication géographiquement distincte sera effectuée.

Dans l'hypothèse où certaines données du Client hébergées par le Prestataire exigent un niveau de protection, de sécurité et/ou de confidentialité supérieur aux mesures proposées, il appartient au Client de déterminer seul si les moyens de sécurité mis en œuvre par le Prestataire répondent à ses besoins et, le cas échéant, de prendre attache avec ce dernier pour établir la mise en place de mesures complémentaires. A ce titre, le Prestataire se réserve la possibilité d'émettre tout devis et/ou facturation complémentaire en cas de demande particulière de mesure de sécurité.

En cas de perte de données, le Client aura la possibilité de solliciter, par écrit, auprès du Prestataire la restauration de ses données informatiques à partir de la dernière sauvegarde disponible dans un délai de trois (3) jours calendaires à compter de la notification par le Client de la perte ou corruption des données, afin de permettre une intervention rapide.

Les sauvegardes seront stockées sur des serveurs sécurisés, distincts de ceux hébergeant les données actives des Livrables et/ou Logiciels, afin de minimiser les risques de perte de données en cas de défaillance du système principal.

Par ailleurs, le Client s'engage à respecter les procédures et règles de sécurité communiquées par le Prestataire, qui ne saurait être tenue responsable en cas de non-respect et de défaillance de sécurité par le Client.

En outre, le Prestataire ne saurait être tenu responsable des pertes de données résultant de cause échappant à son contrôle, telles que des cas de force majeure, des actes malveillants de tiers ou des défaillances imprévues de l'infrastructure du Logiciel.

13.4. Protection des données informatiques

Toutes les données (fichiers, contenus, données, informations de quelques natures qu'elles soient, données à caractère personnel, documents, logo, charte graphique, importés dans le Logiciel) fournies par le Client et intégrées aux Services sollicités sont réputées appartenir au Client et demeurent sa propriété.

Le Client est seul responsable de la sauvegarde des données informatique qu'il traite ou conserve et reconnaît qu'il est de sa responsabilité de :

- Réaliser des sauvegardes de ses données à un rythme régulier et adapté à son activité.
- Utiliser des supports de sauvegarde adéquats, en bon état et exempts de contamination.

Ces prestations peuvent être assurées par le Prestataire sur demande du Client et feront l'objet d'un Devis.

Préalablement à toute intervention du Prestataire, le Client s'engage à réaliser une sauvegarde de l'ensemble de ses données informatiques. Le manquement à ce prérequis serait uniquement de la faute du Client et aucune perte de données issues de l'absence d'une sauvegarde avant une intervention ne saurait être imputée au Prestataire.

Le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour la protection de son système d'information et notamment en ce qui concerne la protection contre les virus, vers et autres procédés hostiles d'intrusion. Toute conséquence négative ou dommage provenant du non-respect de ces recommandations ne saurait être imputée au Prestataire.

Toutes opérations de restauration ou de reconstitution des données, programmes ou fichiers perdus ou détériorés ne sont pas couvertes par les présentes CGS.

Le Client s'engage à exploiter et utiliser les Livrables et/ou Logiciels issus de la fourniture des Services dans un environnement matériel et logiciel respectant les recommandations effectuées par le Prestataire. Toute conséquence, financière ou matériel, négative ou dommage provenant du non-respect de ces recommandations ne saurait être imputée au Prestataire.

Article 14. DONNEES PERSONNELLES

Pour les besoins de l'exécution du Contrat et de la fourniture des Services, le Prestataire peut être amené à traiter des données personnelles collectées en tant que responsable de traitement au sens de l'article 4 du RGPD.

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 et le Règlement Général à la Protection des Données personnelles (UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (dit "RGPD")), des informations et données personnelles concernant le Client sont susceptibles d'être recueillies par le Prestataire dans le cadre de la gestion de la relation contractuelle avec le Client et de la réalisation des Services.

Les Données personnelles collectées auprès du Client, telles que notamment son identité (nom, prénom, fonction), ses coordonnées professionnelles (email, téléphone, etc.) ou des informations d'ordre financière, sont traitées par le Prestataire aux fins de l'exécution du Contrat dans le cadre des présentes CGS, aux fins de sécurité, pour permettre l'amélioration des Services ainsi qu'aux fins de respect de ses obligations légales et réglementaires.

Les Données personnelles seront conservées pendant la durée de la relation contractuelle entre les Parties, puis pendant une durée maximale de deux (2) ans ou pendant les durées minimales de conservation exigées par des dispositions légales et réglementaires.

Le Prestataire est seul destinataire des Données personnelles du Client. Toutefois, le Client est informé que certaines Données personnelles transmises au Prestataire sont susceptibles d'être transmises à des partenaires, notamment au sein du groupe auquel elle appartient, lorsque cela s'avère strictement nécessaire, qui contribuent à la bonne exécution de ses obligations contractuelles et/ou au fonctionnement du Logiciel.

En cas de transfert de Données personnelles auprès d'un partenaire situé hors de l'Union Européenne, le Prestataire s'assure que ses partenaires disposent de clauses contractuelles types telles qu'établies par la Commission européenne ou que des garanties appropriées sont prises par ses partenaires conformément à l'article 46 du RGPD.

Le Prestataire s'engage à prendre toutes les mesures utiles afin d'assurer la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des Données personnelles transmises par le Client en conformité avec le RGPD, notamment par le biais de mesures techniques et organisationnelles de sécurité adaptée à la nature des données collectées et traitées.

Le Client conserve l'entière propriété de ses Données personnelles et peut, dans ce cadre, exercer l'un ou plusieurs des droits prévus par les articles 15 à 21 du RGPD et notamment son droit d'accès, son droit de suppression, son droit de rectification, son droit de limitation ou son droit de portabilité. Le Client dispose également d'un droit d'opposition à ce que ses Données personnelles soient utilisées à des fins de prospection commerciale par le Prestataire.

Pour l'exercice de l'ensemble de ces droits, le Client devra adresser un courrier à l'adresse hello@gianito.com. Une réponse lui sera adressée par le Prestataire dans un délai d'un (1) mois. Le Client bénéficie également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Article 15. GARANTIES ET RESPONSABILITES

15.1. Garanties

Le Prestataire garantit le Client de la délivrance conforme des Services fournis dans le cadre du Contrat ainsi que contre tous vices cachés au sens donné par la loi française.

Toutefois, le Prestataire ne concède aucune autre garantie expresse ou implicite relativement à la fourniture des Services et aux Livrables y afférent, en ce compris, notamment, toute garantie implicite de qualité marchande ou d'adéquation des Services et/ou Livrables à un objectif particulier, même porté à la connaissance du Prestataire lors de la souscription du Contrat et l'adhésion aux présentes CGS. Le prestataire ne garantit pas les résultats relativement aux Livrables transmis dans le cadre des Services et n'est tenu que d'une obligation de moyens. Il ne garantit pas que les fonctionnalités informatiques prévues dans les Services satisfassent les exigences du Client.

Les Parties reconnaissent explicitement qu'un outil informatique peut contenir des erreurs et que toutes les erreurs ne sont pas économiquement rectifiables ou qu'il n'est pas toujours nécessaire de les corriger. Le Prestataire ne garantit pas en conséquence que l'ensemble des défaillances ou erreurs des Livrables seront corrigées. Il appartient donc au Client de vérifier les Livrables préalablement à toute publication/diffusion par ses soins, ce que le Client reconnaît et accepte.

En outre, le Client reconnaît que le Prestataire ne peut garantir l'utilisation continue et effective de certains Livrables contre toute survenance d'anomalie, incidents, erreurs ou défauts de conception technique, de réalisation et/ou de fonctionnement relevant de l'utilisation faite par le Client et/ou les Utilisateurs non conformément aux instructions transmises par le Prestataire.

15.2. Responsabilités

Compte tenu de la nature des Services fournis, le Prestataire fournit les Services et les Livrables y afférent au terme d'une obligation générale de moyens et utilise des procédés et techniques conformes à l'état de l'art. Toutefois, en l'état actuel des connaissances, les tests et les expériences ne peuvent couvrir toutes les utilisations possibles.

Les Parties sont responsables conformément au droit commun, de leurs manquements l'une vis-à-vis de l'autre dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Le Prestataire est tenu au strict respect des lois et réglementations en vigueur ainsi que des règles applicables à son domaine d'activité. A ce titre, il s'engage à ne soumettre au Client aucune proposition qui serait contraire à ces textes et devra donc, pour la fourniture des Services, s'assurer de la conformité de ces travaux avec les lois et règlements applicables.

Le Prestataire déploiera, dans la mesure du possible, tous les soins et la diligence nécessaire à la réussite des Services fournis. Il garantit la bonne fin de l'exécution du Contrat jusqu'à l'extinction de toutes les obligations prévues par ce dernier. Le Prestataire a souscrit toutes les assurances nécessaires à la couverture des risques impliqués par ses prestations.

Dans l'éventualité où le Prestataire identifierait une ou plusieurs failles de sécurité découlant directement de l'utilisation normale des Livrables fournis dans le cadre du Contrat, celui-ci s'engage à :

- Avertir le client du risque dans les plus brefs délais ;
- Mettre en œuvre les moyens nécessaires pour corriger la faille et amoindrir au maximum les préjudices résultant de cette faille

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenue responsable, à quelque titre que ce soit, pour tout préjudice ou dommages indirects et/ou immatériels subi ou encouru consécutivement à l'utilisation ou l'impossibilité d'utiliser le Logiciel, que ce soit par l'Utilisateur et/ou par le Client. La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée qu'en cas de faute établie à son encontre et dûment prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

Par dommages indirects ou dommages immatériels, il est entendu notamment, sans que cette liste soit limitative, les pertes de gains ou de profits, le gain manqué, les pertes de chiffre d'affaires, la perte de données, la perte de marché, la perte d'informations ou de données, les pertes d'exploitation, la perte de chance, les dommages commerciaux, la diffamation ou le dénigrement, les conséquences de plaintes ou réclamations de tiers contre le Client, nonobstant le fait que le Prestataire aurait été avertie de l'éventualité de leur survenance.

En tout état de cause, le Client reconnaît et accepte que la responsabilité du Prestataire ne pourra aucunement être recherchée en cas :

- d'une utilisation des Livrables et/ou Logiciels d'une façon non conforme aux finalités pour lesquels ils ont été développés par le Prestataire et/ou d'une utilisation non expressément autorisée par les présentes CGS ;
- de modification de tout ou partie des Livrables et/ou Logiciels ou des informations accessibles via ces dernier, non effectuée par le Prestataire ;
- d'une utilisation de tout ou partie des Livrables et/ou Logiciels par le Client et/ou ses Utilisateurs alors que le Prestataire, suite à une difficulté ou pour quelque autre raison que ce soit, avait recommandé d'en suspendre l'utilisation ;
- d'une utilisation des Livrables et/ou Logiciels dans un environnement ou selon une configuration ne respectant pas les prérequis techniques fournis par le Prestataire, ou en lien avec des programmes ou données de tiers non fournis et/ou non expressément avalisés par le Prestataire ;
- de non adéquation du matériel utilisé ou d'absence de mise à jour des applications sur les magasins d'applications ou du système d'information permettant d'utiliser les Livrables et/ou Logiciels ;
- de retard imprévisible ou d'impossibilité fortuite pour le Prestataire de fournir les Services, pour cause notamment mais sans que cette liste ne soit exhaustive de maladies, accidents, grèves, pandémie, ou attaque informatique ;
- de la survenance de tout dommage qui résulterait d'une faute ou d'une négligence du Client, ou que celui-ci aurait pu éviter en faisant appel aux conseils du Prestataire.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer le Prestataire, par lettre recommandée avec accusé de réception, de l'existence des vices dans un délai maximum de soixante-douze (72) heures à compter de leur découverte. Dans cette hypothèse, les Parties s'engagent à se rapprocher afin de trouver en commun une solution.

Le Prestataire apportera les corrections nécessaires, selon les modalités convenues avec le Client, aux Livrables et/ou Services nécessitant des corrections, à la condition que cela n'altère pas de manière substantielle la bonne exécution des CGS.

En tout état de cause la responsabilité du Prestataire, en cas de dommages survenu au Client, pour quelque raison que ce soit et quel que soit le fondement juridique invoqué ou retenu, tous préjudices confondus et cumulés, sera expressément limitée et ne pourra en aucun cas excéder un montant correspondant au prix du Devis.

En outre, le Client garantit qu'il respectera toute loi et/ou réglementation qui lui est applicable concernant l'utilisation des Livrables et/ou Logiciels et que ceux-ci seront utilisés à des fins licites et conformément aux dispositions contractuelles

Article 16. FORCE MAJEURE

En cas de survenance d'un événement imprévisible, extérieur et indépendant de la volonté des Parties, rendant impossible l'exécution des obligations essentielles du Contrat, celui-ci sera suspendu, voir résilié à l'initiative de l'une des Parties, manifestée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre Partie, si aucune issue n'est envisageable dans un temps raisonnable et au maximum sous deux (2) mois à compter de ce courrier.

Il en sera notamment ainsi en cas d'incendie, grève, lock-out, inondations, catastrophe naturelle, guerre, émeute, réquisition, décision gouvernementale, blocage ou interruption totale ou partielle des services de télécommunications ou des réseaux électriques, cyberattaque, pandémie, virus, crise sanitaire ou plus généralement de tout autre événement de force majeure tel que retenu par la jurisprudence.

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement quelconque résultant de la survenance d'un tel évènement et ne saurait donner lieu au versement de dommages-intérêts ou pénalités de retard.

Article 17. REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes CGS sont soumises à la loi française. Elles sont rédigées en langue française.

Dans le cas où les présentes CGS seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Tout litige relatif à l'interprétation, la formation, la validité, l'exécution ou la résiliation des CGS fera l'objet d'une tentative préalable de règlement amiable entre les Parties. A défaut de règlement amiable à l'expiration d'un délai d'un (1) mois à compter de la demande écrite de la Partie la plus diligente, le litige sera porté devant le Tribunal de commerce de Lyon.

Article 18. DISPOSITIONS GENERALES

Si une des dispositions des présentes CGS était ou devenait nulle ou inopposable, la validité des autres dispositions ne s'en trouverait pas affectée. La disposition nulle ou inopposable serait alors remplacée par une clause économiquement équivalente.

Le fait que le Prestataire n'exige pas l'application d'une clause quelconque des CGS, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits de cette dernière découlant de ladite clause ou à une suppression de cette dernière. Une telle renonciation n'aura d'effet que si elle est exprimée par écrit signé par une personne dûment habilitée à cet effet.

Chacune des Parties pourra envoyer une notification, ou toute autre communication en vertu du présent Contrat, au destinataire concerné à l'adresse indiquée dans le Devis, par courrier recommandé avec demande d'accusé de réception ou en utilisant tout autre moyen équivalent.

En cas de notification par lettre recommandée avec accusé de réception, celle-ci sera réputée avoir été valablement réalisée au jour de la première présentation de la lettre recommandée.

ANNEXE 1 – ENGAGEMENT DE NIVEAUX DE SERVICES POUR LES PRESTATIONS D’HEBERGEMENT

La présente annexe décrit les conditions de disponibilité des prestations d’hébergement attachés aux Services et/ou Logiciels proposés par le Prestataire au bénéfice du Client ainsi que les mesures à prendre en cas de survenance d’une Anomalie et les temps de réaction et de réparation correspondants. Ces engagements de niveau de service définissent les standards de performance que le Prestataire s’engage à respecter dans la fourniture des services d’hébergement tels qu’indiqué dans l’Article 13.1. du Contrat.

1. Disponibilité des Services

Le Prestataire garantit une disponibilité minimale des Services et/ou Logiciels de 98 % sur une base mensuelle, hors périodes de maintenance programmées et cas de force majeure, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris les dimanches et jours fériés.

Les Services et/ou Logiciels étant hébergés chez un prestataire tiers, le Client reconnaît et accepte expressément que les engagements de disponibilité indiqués par le Prestataire seront également soumis aux conditions définies dans l’Accord de Niveau de Service (SLA) de ce prestataire tiers. Le Prestataire s’engage à transmettre au Client les informations pertinentes issues de ce SLA sur simple demande écrite.

Le taux de disponibilité correspond au nombre de minutes pendant lesquelles le Logiciel est disponible par rapport au nombre de minutes totales sur un mois de trente (30) ou trente-et-un (31) jours.

Le Client reconnaît toutefois que le Prestataire, ou le prestataire tiers d’hébergement, se réserve le droit de suspendre la fourniture de tout ou partie des Services pour des interruptions de maintenance et/ou de mises à jour programmées. Le temps utilisé pour ces interruptions ne sera pas pris en compte dans le calcul de la disponibilité du Logiciel.

Le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour avertir le Client de ces interruptions. Le Prestataire ne sera tenu à aucune indemnité en cas d’interruption temporaire d’accès.

Le Client est cependant informé que la connexion à certains Services et/ou Logiciels sollicités peut s’effectuer via le réseau Internet. Il est averti des aléas techniques qui peuvent affecter ce réseau et entraîner des ralentissements ou des indisponibilités rendant la connexion impossible. Le Prestataire ne peut être tenu responsable des difficultés d’accès à tout ou partie des Services en raison de perturbations du réseau internet.

2. Signalement des Anomalies

Dès qu’une Anomalie est portée à la connaissance du Client par l’un des Utilisateurs, celui-ci s’engage immédiatement à signaler au Prestataire l’Anomalie identifiée en qualifiant, dans la mesure du possible le niveau de gravité de l’Anomalie. Le Prestataire se réserve le droit de modifier, à tout moment, la qualification du niveau de gravité de l’Anomalie identifiée par le Client et de l’informer, par retour écrit, du temps de réparation tel que prévu ci-dessous.

Le Prestataire informera dès que possible le Client lorsque l’Anomalie constatée n’est pas liée aux Services proposés au sein du Contrat. Le Client reconnaît que le Prestataire ne saurait être tenu responsable de dysfonctionnements ou Anomalies qui n’est pas inhérent à la fourniture des Services proposés par ce dernier, ou résultant d’un cas de force majeure telle que détaillée à l’Article 16 du Contrat.

3. Temps d’intervention et de rétablissement des Services

Le Prestataire s’engage à répondre et résoudre les Anomalies signalées par le Client dans les délais prévus ci-après, à compter du signalement écrit du Client. En cas de constatation d’Anomalie par le Client, les délais d’intervention et de rétablissement assurés par le Prestataire sont les suivants :

Niveau de gravité de l’Anomalie	GTI	GTR
---------------------------------	-----	-----

Anomalie Mineure	12h	48h
Anomalie Grave	8h	24h
Anomalie Bloquante	3h	6h

Les délais d'intervention et/ou résolution s'entendent en heures ouvrables du support techniques et commencent à réception par le Prestataire de la demande d'assistance du Client spécifiant explicitement l'Anomalie constatée de manière raisonnable et se termine à compter de la disponibilité du Logiciel telle que convenue entre les Parties dans le Contrat.

En tout état de cause, le Client devra apporter l'aide raisonnable, opportune et nécessaire lors de l'intervention du Prestataire afin de permettre à cette dernière de procéder au rétablissement des Services dans les délais indiqués. Le Prestataire ne saurait être responsable en cas de rétablissement hors délai lorsque le Client ne fournit pas une aide appropriée à l'identification de l'Anomalie et au rétablissement des Services.

Les délais de résolution ne s'appliquent que si la personne auprès du Client, sollicitant l'assistance du Prestataire, peut être contactée par courrier électronique ou par téléphone sans délai pendant la phase d'intervention et de rétablissement et sous réserve des limitations telles que décrites ci-dessous. En outre, le délai de rétablissement s'interrompt lorsque le Prestataire attend des informations complémentaires ou réponses du Client pour procéder au rétablissement des services du Logiciel.

4. Limitations

Sont notamment exclus des délais d'intervention et de rétablissement pour lesquels le Prestataire s'engage à intervenir :

- les Anomalies correspondant à des opérations de maintenance et de mise à jour du Logiciel, prévues par le Prestataire et dont le Client a été informé préalablement dans les conditions prévues à l'Article 13.2 du Contrat ;
- les Anomalies dues à un service qui n'est pas géré par le Prestataire ou l'un de ses sous-traitants ;
- les Anomalies liées exclusivement au fait d'une erreur d'utilisation par le Client et/ou un de ses utilisateur, non-conforme à l'utilisation qui aurait dû être faite selon les recommandations et la documentation fournis par le Prestataire ;
- les Anomalies intentionnellement provoquée par une action ou par une omission du Client et/ou de l'un de ses utilisateurs ;
- l'arrêt des Services dû à une attaque informatique sur du matériel du Client qui ne serait pas fourni par le Prestataire ;
- en cas de force majeure empêchant le Prestataire de fournir ou d'exécuter ses obligations contractuelles.

5. Contact

Les Anomalies constatées par le Client peuvent être signalées au Prestataire directement par écrit à l'adresse email : hello@gianito.com.