



Conditions générales de vente - Offres de maintenance

Version du 07/04/2025

1. Dispositions générales

Le Client a contacté Conobium afin de lui confier la maintenance du site internet dont l'adresse est reprise dans le devis (ci-après « le Site »).

Le devis réalisé par Conobium (ci-après « le Devis ») et les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV »), constituent le contrat entre Conobium et le bénéficiaire de la prestation de maintenance (ci-après « le Client »).

Toute commande effectuée est subordonnée à la lecture, la compréhension et l'acceptation de l'ensemble des présentes CGV.

Les CGV s'appliquent à toute relation commerciale entre le Client et Conobium relative à la maintenance du Site, elles prévalent sur d'éventuelles conditions d'achat du Client sauf mention contraire figurant sur le Devis.

Les présentes conditions n'intègrent pas l'hébergement du Site.

La Maintenance s'applique au Site dont l'adresse figure sur le Devis. Dans le cas où le Client souhaite couvrir un ou plusieurs autres sites, même liés par une installation commune, un devis dédié devra être édité pour chacun.

Les présentes CGV peuvent évoluer à tout moment. La nouvelle version sera alors transmise et applicable au moment des futures commandes du Client. Toute modification entraînera une mise à jour de la date présente en haut de la page 1 du document. La version faisant foi est celle en vigueur au jour de la contractualisation entre Conobium et le Client.

2. Définitions

- **Maintenance** désigne l'ensemble des opérations réalisées dans le cadre du présent contrat, qu'il s'agisse de Maintenance Préventive, Curative ou Evolutive.
- **Maintenance Préventive** désigne les opérations programmées sur le Site à intervalles réguliers en fonction de critères prédéfinis afin d'éviter, autant que faire se peut, la survenance de dysfonctionnements.
- **Maintenance Curative** désigne les opérations réalisées en cas de survenance d'une difficulté dans le fonctionnement du Site.
- **Maintenance Evolutive** désigne les opérations réalisées pour faire évoluer le Site à la demande du Client. Les demandes peuvent porter sur des modifications mineures sans ajout de fonctionnalité ou sur l'ajout de nouvelles fonctionnalités.
- **Développement(s)** désigne les fichiers informatiques ou encore les codes sources développés dans le cadre de la prestation de Maintenance.
- **Créations(s)** désigne les contenus réalisés par Conobium dans le cadre des prestations de Maintenance. Il peut s'agir de contenus textuels, de créations graphiques, à l'exception des Développements.
- **Site** désigne le site Internet ou l'appliquatif web objet de la Maintenance et accessible par une adresse URL dédiée et unique (domaine nu ou sous-domaine).

3. Conditions d'accès aux offres

Le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepter les conditions définies dans le document « Prérequis concernant la maintenance » qui lui a été remis concomitamment à l'envoi du Devis.

Dans le cas où le Site n'a pas été conçu et développé par Conobium et/ou qu'il n'a pas été entretenu (mises à jour, surveillance) depuis plus de 3 mois, un audit devra être réalisé afin d'identifier les éventuelles difficultés et mises à jour à opérer avant la mise en place de la Maintenance. Cet audit consiste à effectuer une mise à jour, un bilan de sécurité et une vérification complète du Site.

Un devis spécifique sera adressé au Client.

En l'absence de réalisation de cet audit, aucune solution de Maintenance ne pourra être proposée au Client.

Cette intervention devra être effectuée sur devis précédent celui de l'offre de Maintenance.

Dans le cas d'un Site gérant des transactions directes (e-commerce) une offre sur mesure devra être effectuée sur devis.

L'ajout de fonctionnalités liées au e-commerce pendant la durée du contrat de Maintenance, ne permet le maintien de la prestation qu'avec l'accord préalable de Conobium. Un nouveau devis devra être réalisé.

De manière générale, la modification du Site par le Client, sans information préalable de Conobium et sans l'accord de ce dernier autorise Conobium à mettre un terme sans délai et sans indemnités au contrat. Les sommes versées par le Client resteront acquises à Conobium. Aucun remboursement ne sera effectué.

En l'absence d'accord du Client sur les termes de la Maintenance modifiée pour intégrer les nouvelles prestations, le contrat de Maintenance en cours sera résilié aux torts exclusifs du Client sans qu'aucun remboursement ne puisse être effectué.

Les offres de Maintenance proposées et le détail des prestations associées sont rappelés dans le tableau figurant en Annexe 1 des présentes CGV.

4. Liste détaillée des prestations

Le Devis définit les prestations choisies et acceptées par le Client, en fonction de l'offre qu'il a sélectionnée et par

conséquent le type de Maintenance dont le Client peut bénéficier.

Chaque offre inclut un certain nombre de prestations.

Chacune des prestations est définie ci-après. Celles figurant dans l'offre choisie s'appliquent au Client.

Surveillance 24/7

Monitoring constant du Site (vérification HTTP toutes les minutes) par Conobium pour vérifier qu'il est bien en ligne. En cas d'indisponibilité pendant 5 minutes, une alerte sera déclenchée.

Si l'indisponibilité est due à une source extérieure (hébergement, panne réseau, etc.), le Client recevra un rapport par mail. Si des actions sont à effectuer auprès de l'hébergeur, elles seront détaillées dans ce rapport.

Dans le cas où l'indisponibilité est liée au Site, une intervention immédiate sera programmée et décomptée du temps d'intervention de l'offre choisie par le Client. Dans le cadre d'une offre ne disposant pas de temps d'intervention ou si le quota prévu est épuisé, un rapport sur la situation sera envoyé au Client. Si une intervention est souhaitée pour donner suite à ce rapport, un devis pourra être effectué par Conobium en dehors du cadre de l'offre de maintenance.

Mise à jour et vérification

Une fois par mois, le Site sera vérifié et mis à jour (WordPress, ses extensions, ses thèmes et ses traductions) par Conobium. Si une faille critique est révélée par la communauté WordPress, une mise à jour anticipée pourra être effectuée en plus de la vérification mensuelle pour éviter toute prise de risque. Une faille critique implique un risque de sécurité ou de disponibilité du Site.

Dans le cas où la mise à jour provoque une erreur sur le Site, Conobium fera ses meilleurs efforts pour corriger le problème et éviter au maximum toute indisponibilité.

Dans certains cas, pour des soucis de compatibilité, certaines mises à jour pourront être reportées le temps que l'éditeur de l'extension ou la communauté WordPress corrige le problème. Les mises à jour en question seront alors effectuées dès que le problème est signalé comme corrigé.

Dans l'hypothèse où la mise à jour s'avèrerait finalement impossible, et que le Site ne pourrait plus être exploité, le présent contrat serait résilié dans les conditions visées à l'article 15.

L'installation d'une extension WordPress spécifique pourra être nécessaire pour automatiser le processus de mise à jour. Dans ce cas, le Client autorise Conobium à installer et à configurer cette extension sur le Site.

Sauvegarde

Des sauvegardes complètes du Site seront effectuées par Conobium (fréquence selon l'offre choisie). Ces sauvegardes comprennent tous les fichiers importants et la base de données. Elles seront stockées sur un serveur sécurisé et mises à disposition du Client en cas de besoin (suppression par erreur d'un article, perte de données exceptionnelle, etc.).

Dans l'hypothèse où l'offre inclut un archivage du Site, la sauvegarde réalisée le 1er jour du mois est conservée en tant qu'archive pour la durée prévue dans l'offre choisie.

Aucun accès aux sauvegardes ne sera effectué par Conobium, sauf en cas d'avarie sur le Site nécessitant la récupération de fichiers et sur demande préalable du Client. Elles pourront être mises à disposition ou supprimées sur simple demande écrite du Client par mail ou courrier.

Dans le cas où le Client souhaite récupérer des données spécifiques dans une sauvegarde (par exemple récupérer un article ou un utilisateur et le réintégrer au Site), cela sera effectué par Conobium soit dans le cadre du temps d'intervention dont bénéficie le Client, soit sur devis en l'absence de temps d'intervention disponible.

Les offres de Maintenance incluent de base un espace de sauvegarde de 100 Go (toutes sauvegardes et archives cumulées). Dans le cas d'un gros Site dépassant ce poids, le Client devra souscrire à une offre de stockage plus importante (tableau Espace de sauvegarde en Annexe 1) pour que les sauvegardes puissent être effectuées correctement.

Si le Site dépasse la limite de stockage incluse dans son offre à cause de l'augmentation naturelle de son poids, Conobium préviendra le Client pour qu'il puisse prendre les mesures nécessaires (réduction du poids du Site ou passage à un espace de sauvegarde supérieur). Le Client pourra choisir de confier la réalisation de cette réduction de poids à Conobium, soit au titre du temps d'intervention dont il bénéficie dans le cadre de son forfait, soit dans le cadre d'un devis, en l'absence de temps d'intervention. Il est entendu que, quand bien même la prestation est confiée à Conobium, le choix opéré pour la réduction de la taille du Site devra toujours être validé par le Client en

dernier ressort.

Dans le cas où le Site dépasse la limite et que le Client ne souhaite pas passer sur un espace de sauvegarde supérieur ou réduire le poids du Site, les sauvegardes pourront être interrompues par Conobium, après information du Client. Le Client disposera d'un délai de 30 jours pour régulariser la situation avant que les prestations de Maintenance ne soient interrompues.

L'installation d'une extension WordPress spécifique pourra être nécessaire pour automatiser le processus de sauvegarde. Dans ce cas, le Client autorise Conobium à installer et à configurer cette extension sur le Site.

Conobium ne pourra pas être tenu pour responsable dans le cas où une ou plusieurs sauvegardes ne sont pas réalisées ou corrompues à cause d'un manque de performance ou d'une panne liée à l'hébergement du Client.

Bandeau cookies avec scan automatique (RGPD)

Dans le cadre du RGPD, il est nécessaire de signaler à l'utilisateur du Site la liste de tous les cookies qui peuvent être installés sur son ordinateur et lui permettre de refuser facilement ceux qui ne sont pas strictement nécessaires au fonctionnement du Site.

L'offre de Maintenance comprend l'automatisation complète de cette tâche.

Un bandeau cookie sera déployé et le Site sera scanné chaque mois pour établir la liste des cookies utilisés. Une petite icône visible en bas du Site permettra aux utilisateurs de consulter la liste et la description des cookies, mais aussi de les accepter ou les refuser par groupe d'usage.

Optimisation des images

Pour les offres disposants de cette option, toutes les images téléversées par le Client sur son Site web seront automatiquement compressées.

Cette compression sera effectuée avec un minimum de perte en qualité et pourra accélérer de façon importante la vitesse de chargement du Site.

L'installation d'une extension WordPress spécifique sera nécessaire pour prendre en charge la compression. Le Client autorise Conobium à installer et à configurer cette extension sur le Site.

Mails transactionnels (facultatif)

Si le Client le souhaite, Conobium peut configurer le Site web de manière à ce que les Mails transactionnels (notifications du formulaire de contact, confirmations d'inscription, etc.) soient traités par un serveur spécialisé (relais SMTP).

L'offre de maintenance inclut de base une prestation de Mails transactionnels facultative avec un quota de 1000 mails envoyés par mois. Dans le cas d'un Site expédiant de nombreux mails, le Client devra souscrire à une offre de Mails transactionnels plus importante (voir tableau Mails transactionnels en Annexe 1) pour que les mails puissent être envoyés correctement.

Si le Site dépasse la limite de mails incluse dans son offre en raison de l'augmentation du nombre d'envois mensuels, Conobium préviendra le Client afin qu'il puisse prendre les mesures nécessaires (réduction du nombre d'envois de mails depuis le site, passage à un quota supérieur, ou retrait du relais SMTP). Le Client pourra choisir de confier la réalisation de ces modifications à Conobium, soit au titre du temps d'intervention dont il bénéficie dans le cadre de son forfait, soit dans le cadre d'un devis, en l'absence de temps d'intervention. Il est entendu que, même si la prestation est confiée à Conobium, le choix opéré pour la réduction des mails envoyés par le Site devra toujours être validé par le Client en dernier ressort.

Dans le cas où le Client choisit de ne plus profiter de la prestation de mails transactionnels, ses mails seront de nouveau envoyés par ses propres moyens (hébergement du site ou relais SMTP fourni par ses soins). Les autres prestations de l'offre de Maintenance continueront d'être exécutées normalement.

Dans le cas où le Site dépasse la limite et que le client ne souhaite pas passer à un quota de mails supérieur, réduire la quantité de mails envoyés par le site ou retirer le relais SMTP, l'envoi de mails pourra être interrompu par Conobium, après information du Client. Le Client disposera d'un délai de 30 jours pour régulariser la situation avant que les prestations de maintenance ne soient interrompues.

L'installation d'une extension WordPress spécifique pourra être nécessaire pour lier le Site au serveur de relais SMTP. Dans ce cas, le Client autorise Conobium à installer et configurer cette extension sur le Site.

Conobium ne pourra pas être tenu pour responsable dans le cas où un ou plusieurs mails ne sont pas expédiés en raison d'un manque de performance ou d'une panne liée à l'hébergement du Client.

Conobium fera les meilleurs efforts pour optimiser la délivrabilité des e-mails. Cependant, Conobium ne pourra être tenu responsable si un e-mail n'est pas reçu par son destinataire ou est placé dans le dossier SPAM, ces éléments dépendant du serveur destinataire et non uniquement du serveur d'envoi.

Assistance par mail

Le Client peut, à tout moment, s'il rencontre un problème ou a des questions, envoyer un mail soit à l'adresse dédiée maintenance@conobium.com, soit directement à l'adresse mail de son interlocuteur dédié chez Conobium, s'il en dispose.

Conobium s'engage à répondre au Client dans un délai raisonnable, qui pourra varier en fonction des disponibilités (voir Article 9 « Disponibilité ») et de la charge de travail au moment de la réception de la demande.

Rapport mensuel

Chaque mois, un rapport au format PDF sera envoyé au Client avec le récapitulatif des actions effectuées sur le Site (éléments mis à jour, temps d'indisponibilité, sauvegardes disponibles, vérifications, etc.).

Temps d'intervention

Dès lors que l'offre inclut du temps d'intervention, cela signifie qu'un temps d'intervention est alloué au Client pour la réalisation de certaines opérations de maintenance du Site.

Ce temps pourra être utilisé pour toutes les tâches de maintenance, à l'exception de celles incluses dans la maintenance évolutive, qui concernent l'ajout de fonctionnalités.

Dès lors que les modifications portent sur de nouvelles fonctionnalités (par exemple nouvelle page, modification graphique importante, modification de formulaire, etc.), le Client devra prendre contact avec Conobium pour qu'un devis portant sur la réalisation de la prestation adéquate lui soit remis.

Si le Site a été conçu par Conobium, le Client bénéficie d'une garantie dont la durée est calquée sur la durée du contrat de Maintenance. Dès lors, les interventions de Conobium portant sur la Maintenance curative ne sont pas décomptées du temps d'intervention, sous réserve que les conditions de la garantie définie dans les CGV liées à la conception du Site soient remplies. À défaut, les interventions seront décomptées du temps d'intervention du Client ou feront, en l'absence de temps d'intervention, l'objet d'un devis.

Le temps d'intervention est valable pour le Site sur la durée de souscription et non reportables en cas de renouvellement. À chaque renouvellement, le compteur est remis à zéro et le Client dispose à nouveau du quota de temps prévu par la nouvelle offre souscrite.

Le temps d'intervention est cumulable sur la durée de souscription du contrat. Par exemple lors d'une souscription pour 3 mois à l'offre « Ultime », le Client dispose de 3h d'intervention utilisable sur 3 mois. Lors d'une souscription pour 6 mois sur cette même offre « Ultime », le Client dispose de 6 heures utilisables sur les 6 mois d'offre. Le Client peut répartir son temps d'intervention comme il le souhaite sur la durée de souscription, dans la limite des créneaux horaires disponibles de Conobium (voir article 9 « Disponibilité »). La durée maximale du contrat et donc de cumul de temps d'intervention est de 12 mois. Au-delà de 12 mois, l'offre de Maintenance pourra être renouvelée normalement.

Dans le cas où le temps d'intervention est épuisé, ou d'une offre qui n'en comprend pas, la réalisation des prestations de Maintenance demandées sera réalisée sur devis.

Temps d'intervention à la carte

Le Client, s'il le souhaite, peut souscrire à du temps d'intervention supplémentaire. Ce temps vient compléter le temps d'intervention prévu dans l'offre qu'il a retenue et fonctionne de la même manière.

Le temps d'intervention à la carte est valable sur la durée de souscription et non reportables au renouvellement du contrat.

Par exemple, si le Client souscrit à l'offre « Standard » pour 6 mois et y ajoute 3 heures à la carte : il disposera de 3 heures valables pour ce Site pendant les 6 mois de souscription. S'il souscrit à l'offre « Ultime » pour 6 mois et y ajoute 3 heures à la carte : il disposera de 9 heures valables pour ce Site pendant les 6 mois de souscription. Etc.

5. Tarif des prestations

Les tarifs des différentes offres de Maintenance sont listés dans le tableau des offres en Annexe 1 de ce document. Ces tarifs sont mensuels et à multiplier par le nombre de mois souscrits. Ils sont fixes et ne pourront varier le temps de la durée de souscription. Dans le cas où le Client choisit de souscrire pour plusieurs mois (jusqu'à 12 mois), il s'engage à régler l'intégralité des mois de souscription dès réception de

la facture avant la mise en place de la prestation.

6. Choix de l'offre et passage à une offre supérieure

Le Client choisit librement l'offre de service la mieux adaptée à son activité dans les offres proposées par Conobium rappelées en Annexe 1. La liste des prestations liées à chaque offre est détaillée dans ce même tableau. Une fois l'offre souscrite, seules les prestations disponibles pour cette offre seront appliquées pendant la durée du contrat.

Si le Client souhaite passer à une offre supérieure avant la fin de la durée de souscription définie lors du devis initial, un nouveau devis devra être effectué. Une remise pourra être effectuée sur le nouveau devis correspondant au tarif de l'offre initiale au prorata du nombre de mois non utilisés restant. Chaque mois dont le temps d'intervention a été utilisé ou entamé sera considéré comme ayant été complètement utilisé. Par exemple, si le Client a souscrit à « Tranquillité » pour 6 mois et souhaite passer à « Ultime » après 3 mois, la remise sera de 3 mois du tarif « Tranquillité » si le Client a utilisé moins de 1 heure 30 d'intervention (30 minutes par mois), en revanche, si le Client a utilisé 2 heures d'intervention seuls 2 mois seront considérés comme « non utilisés » et donc remisable sur le nouveau devis.

7. Conditions de règlement

L'offre de Maintenance est souscrite pour la durée figurant sur le Devis.

La prestation choisie commencera dès la signature du devis, après règlement intégral de la facture.

Le paiement de la facture pourra être effectué par chèque à l'attention de Conobium ou par virement bancaire sur le compte dont le RIB est fourni en même temps que la facture ou sur simple demande du Client.

Tout retard de paiement au-delà de dix (10) jours à compter de la date d'émission de la facture entraînera de plein droit, conformément à la loi, des pénalités de retard équivalente à au moins trois fois le taux de l'intérêt légal, en application de l'article L. 441-10 II du Code de Commerce. Le taux de l'intérêt légal est celui en vigueur le jour de constatation de la carence. La pénalité est calculée sur le montant hors taxe de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du règlement.

Le taux applicable est celui mentionné sur la facture et à défaut sera calculée de la manière définie ci-dessus.

Le Client sera également redevable d'une indemnité

forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros en plus des pénalités de retard. Dans l'hypothèse où les frais de recouvrement exposés seraient supérieurs au montant de la pénalité forfaitaire, une indemnisation complémentaire correspond aux coûts exposés sera réclamée.

8. Droit d'exploitation

Droits sur les Créations

Dès lors que, dans le cadre de la réalisation de la Maintenance, des Créations sont réalisées au bénéfice du Client, et en contrepartie du complet règlement de la prestation de maintenance, Conobium s'engage à concéder au Client une licence non exclusive de ses droits d'auteur sur les Créations, dans les conditions définies ci-après :

- La cession est consentie pour la durée légale de protection des droits de propriété intellectuelle afférents aux Créations, d'après les législations tant françaises, qu'étrangères et les conventions internationales actuelles ou futures sur la propriété intellectuelle, y compris les éventuelles prorogations qui pourraient être apportées à cette durée.
- La cession est consentie pour le monde entier.
- La cession emporte les droits :
 - de représentation : ce droit comporte le droit de représenter, de rendre accessible, de diffuser ou de communiquer au public d'une quelconque façon, directement ou indirectement, par tous procédés connus ou inconnus à ce jour, tout ou partie des Créations
 - d'adaptation : ce droit comporte le droit d'adapter, directement ou indirectement, tout ou partie des Créations
 - d'utilisation secondaire et dérivée : ce droit comporte le droit d'utiliser les Créations pour toute opération promotionnelle.

Ces droits sont cédés dans le cadre de l'exploitation du Site.

Ils ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'un transfert, à titre gracieux ou moyennant contrepartie à un tiers. Ils ne peuvent être utilisés à d'autres fins que celles mentionnées.

Droits sur les Développements

Dès lors que, dans le cadre de la réalisation de la Maintenance, des Développements sont réalisés au bénéfice du Client, et en contrepartie du complet règlement de la prestation de maintenance, Conobium s'engage à concéder au Client une licence non exclusive de ses droits d'auteur sur les Développements, dans les conditions définies ci-après :

- La cession est consentie pour la durée légale de protection des droits de propriété intellectuelle afférents aux Développements, d'après les législations tant françaises, qu'étrangères et les conventions internationales actuelles ou futures sur la propriété intellectuelle, y compris les éventuelles prorogations qui pourraient être apportées à cette durée.
- La cession est consentie pour le monde entier.
- La cession emporte le droit pour le Client de pouvoir exploiter à des fins personnelles les Développements pour son seul bénéfice.

Le Client est également autorisé à apporter ou à faire apporter aux Développements les modifications requises pour permettre le bon fonctionnement du Site.

Ils ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'un transfert, à titre gracieux ou moyennant contrepartie à un tiers. Ils ne peuvent être utilisés à d'autres fins que celles mentionnées.

Intégration de ressources tiers

Si des ressources sous licences produites par des sources extérieures sont utilisées, les licences de ces ressources devront être respectées par toutes les parties (extension WordPress par exemple).

Droits sur les contenus du client

Par ailleurs, il est rappelé que le Client conserve l'intégralité de ses droits de propriété intellectuelle sur tout élément de contenu ou base de données lui appartenant qu'il intègre au Site ou demande à Conobium de mettre en place pour lui sur le Site.

9. Disponibilité

Conobium est disponible du lundi au vendredi, de 10h à 18h, hors vacances et jours fériés, sauf si spécifié autrement par écrit au préalable. Le délai d'intervention sur le Site peut varier selon la charge de travail au moment de l'incident.

En cas d'urgence (indisponibilité du Site ou bug grave bloquant son utilisation par exemple), survenant hors de cette période de disponibilité, Conobium essaiera de se rendre disponible dans la mesure du possible.

Conobium pourra réduire cette période de disponibilité dans certains cas exceptionnels (congés personnels, arrêt maladie, etc.). Dans ce cas, le Client sera prévenu pour pouvoir prendre toute disposition nécessaire.

Conobium ne peut s'engager à être disponible au-delà

du quota de temps d'intervention lié à l'offre de Maintenance sélectionnée par le Client. Il appartient donc au Client d'utiliser son temps d'intervention de façon régulière tout au long de la période de souscription.

L'intégralité des demandes liées à la Maintenance se fera par mail auprès de Conobium : **maintenance@conobium.com**.

10. Responsabilités

10.1 Obligations du client

Le Client s'engage à fournir à Conobium tous les éléments nécessaires à la bonne réalisation de toute intervention liée à la Maintenance (accès aux serveurs d'hébergement, ressources graphiques ou textuelles...).

Le Client est seul responsable des informations qu'il diffuse sur Internet ou qu'il demande expressément à Conobium de diffuser pour son compte. Pour tous les contenus mis en ligne (textes, documents à télécharger, images/photos, vidéos) le Client devra prendre en charge et s'assurer de l'obtention des autorisations relatives aux droits d'auteur ou droits voisins associés.

Le Client s'engage à respecter toutes les prescriptions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

10.2 Obligations de Conobium

Conobium s'engage à faire les meilleurs efforts pour réaliser les prestations de Maintenance correspondant à l'offre sélectionnée.

Conobium ne pourra être tenu responsable des éventuels dommages occasionnés au Client résultant notamment du retard ou du défaut d'exécution d'une obligation prévue aux présentes CGV lorsque ce retard ou défaut résulte d'un cas de force majeure.

Conobium ne pourra être tenu responsable des éventuels dommages occasionnés au Client résultant d'une indisponibilité du Site lorsque cette indisponibilité résulte de facteurs extérieurs (intervention du Client ou d'un autre prestataire, panne technique, panne réseau, hébergeur, etc.).

La responsabilité de Conobium ne pourrait en aucun cas être recherchée dans l'hypothèse où le Client n'aurait pas communiqué toutes les informations nécessaires permettant d'éviter les difficultés.

10.3 Indemnisation

Quel que soit le sujet, si la responsabilité de Conobium devait être recherchée, elle ne pourrait en tout état de cause être engagée que pour les conséquences des dommages directs, à l'exclusion de tout dommage indirect.

À ce titre, dans le cadre des présentes CGV, sont considérées comme dommages indirects les pertes de bénéfices, de chiffre d'affaires, de marges, de revenus, pertes de données, pertes de commandes, de clients, d'exploitation, d'actions commerciales ou encore l'atteinte à l'image de marque.

Si la responsabilité de Conobium devait être retenue par les tribunaux dans le cadre d'une décision définitive, le montant des dommages-intérêts ne saurait excéder le montant des sommes perçues par Conobium dans le cadre de l'exécution de son contrat.

11. Confidentialité

Chacune des parties au présent contrat s'engage à ne pas divulguer en dehors du présent accord les informations confidentielles (documents, systèmes, logiciels, savoir-faire...) en provenance de l'autre partie ou dont il aurait connaissance au cours de la prestation. Cette obligation perdurera tant que les informations ne sont pas rendues publiques.

12. Données à caractère personnel

12.1 Données du Client

Le respect de la vie privée et des données personnelles de ses clients est une priorité pour Conobium.

Dans le strict respect du RGPD, Conobium ne collecte que les données personnelles nécessaires pour permettre la réalisation de la prestation de Maintenance ou celles pour lesquelles le Client a donné un accord explicite quant à leur utilisation.

Les engagements pris par Conobium font l'objet d'une charte « la charte de protection de vos données personnelle » qui figure en Annexe 2 des présentes CGV mais également sur le site internet de Conobium.

Cette charte permet de définir les engagements pris par Conobium à l'égard de ses clients pour la collecte, l'utilisation, la conservation et la suppression de leurs Données Personnelles.

12.2 Données des clients transmises par le Client à Conobium

Dans le cadre de la réalisation de la prestation, dès lors que le Client est amené à confier des Données de ses propres clients ou personnels à Conobium, Conobium acquiert la qualité de sous-traitant du Client, lui-même étant qualifié de responsable de traitement.

Les obligations respectives des parties dans le cadre de cette sous-traitance sont définies en Annexe 3 des présentes CGV.

13. Référence

Le Client autorise Conobium à mentionner son nom et tout produit ou prestation développée pour son compte et éventuellement à l'illustrer d'aperçu visuel / logos à des fins commerciales. Par exemple publication d'une étude de cas, description du projet dans un portfolio ou document commercial.

14. Absence de subordination

La mise en place du contrat de prestation de Maintenance n'engendre aucun lien de subordination, ne confère aucun mandat et ne crée aucune société commune ou association. Chaque partie est indépendante, et agit en son nom propre et sous sa seule responsabilité.

À ce titre, chaque partie est responsable des dommages causés à des tiers de son fait.

15. Résiliation

Le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'une des Parties en cas d'inexécution totale ou partielle ou de mauvaise exécution, par l'autre Partie, d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de ce Contrat.

Cette résiliation deviendra effective quinze (15) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception exposant les motifs de la contestation, à moins que, durant ce délai, la Partie défaillante n'ait satisfait à ses obligations ou n'ait apporté la preuve d'un empêchement consécutif à un cas de force majeure.

En cas de force majeure telle que définie à l'article 16, la Partie défaillante devra notifier à l'autre Partie les mesures qu'elle compte mettre en œuvre pour remédier à sa défaillance. Si 15 jours après cette notification, aucune solution acceptable n'a été mise en

œuvre, le contrat pourra être résilié de plein droit et sans préavis.

L'exercice de cette faculté de résiliation ne dispense pas les Parties de remplir les obligations contractées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

16. Force majeure

Conformément aux dispositions de l'article 1218 du code civil, il y a force majeure lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

De convention expresse, il est entendu que la maladie du Prestataire constitue un cas de force majeure suspendant l'exécution du contrat dans la limite d'une durée maximum de 3 mois.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1.

La partie souhaitant évoquer un cas de force majeure devra en informer immédiatement l'autre partie en justifiant de l'existence de ce cas de force majeure et de son impact dans son organisation légitimant la suspension du Contrat. La partie qui invoque le cas de force majeure mettra en œuvre les moyens économiquement envisageables de manière à minorer les effets de la survenue du cas de force majeure quant à la bonne exécution du Contrat. Les dispositions de l'Article 15 s'appliqueront dès lors qu'aucune solution économiquement satisfaisante pour les 2 parties n'est envisageable.

17. Dispositions diverses

Transfert du contrat

La cession ou le transfert du Contrat à un tiers requiert l'accord préalable et écrit de Conobium.

Articulations entre Devis et CGV

Dans l'hypothèse de dispositions contraires entre le Devis et les CGV, les dispositions du Devis priment.

Refus de vente

Conobium se réserve le droit discrétionnaire de refuser sans indemnité l'accès à ses services et prestations notamment aux personnes communiquant des informations qu'il jugerait incompatibles avec son organisation ou contraires à l'éthique et aux bonnes mœurs mais également en cas de difficultés rencontrées avec le Client lors d'une précédente prestation.

Tolérance

La non-application de tout ou partie des engagements prévus par les présentes CGV, de façon permanente ou temporaire, n'implique aucune modification des dites CGV.

Si l'un des éléments des présentes CGV était reconnu nul au regard d'une règle de droit, d'une loi en vigueur ou d'une décision de justice, il serait réputé non écrit et n'entraînerait pas la nullité du contrat.

18. Litiges

Le Contrat est régi par la loi française.

Si un différend ou des difficultés entre les parties devaient subvenir à l'occasion de la réalisation des prestations couvertes par les présentes CGV, les parties conviennent de rechercher une solution amiable, qui peut prendre la forme d'une médiation dès lors que les deux parties y consentent.

Dès la survenance d'une difficulté, la partie la plus diligente saisira l'autre partie en lui proposant de recourir à la médiation. Dès lors, les parties se mettront d'accord dans un délai de 8 jours sur le choix d'un médiateur.

A défaut d'accord sur le choix du médiateur, la contestation sera portée devant le tribunal compétent.

Dans l'hypothèse où la procédure de médiation peut se mettre en place, les parties s'engagent à :

- participer aux différentes réunions organisées par le(s) médiateur(s) et à répondre avec diligence à toutes convocations et à toutes demandes formulées par ce(s) dernier(s),
- collaborer de bonne foi à la médiation,
- respecter la confidentialité qui est attachée au déroulement de cette procédure ainsi qu'à tous les propos, actes, documents, etc. y afférents.

L'accord signé par les parties à l'issue de la médiation pourra être soumis, à l'initiative de l'une d'elles ou à leur requête conjointe, à l'homologation du juge afin de lui

donner l'autorité de la chose jugée, ou pourra être librement exécutée par les parties.

La rémunération du(des) médiateur(s), ainsi que les frais occasionnés par la mission de médiation seront supportés à part égale par les parties, sauf meilleur accord conclu entre elles.

A défaut d'accord amiable dans un délai ne pouvant excéder 2 mois ou à défaut d'accord de médiation, le litige sera soumis aux juridictions françaises.

Liste des annexes

Annexe 1 : Offres de Maintenance

Annexe 2 : Charte de protection de vos données personnelles

Annexe 3 : Obligations respectives des parties dans le cadre de la sous-traitance pour le traitement des données personnelles