

Conditions Générales **de Vente**

Comme il est d'usage, nos conditions générales de vente sont réputées acceptées sans réserve par le client avant toute commande ou signature de contrat. Nos CGV s'appliquant à toutes nos prestations, seules les conditions particulières sont détaillées dans les contrats et les propositions commerciales.

Version actualisée le 2 juin 2014

ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

1.1 Le présent contrat a pour objet de définir les termes et conditions ainsi que les modalités selon lesquelles RaDiance Conseil fournit des prestations à ses clients. L'ensemble des caractéristiques de ces prestations se trouve détaillé sur le site et accessible en permanence à l'adresse <http://www.radianceconseil.com/cgv/>.

1.2 À défaut de dispositions particulières stipulées sur le devis accepté par le client, les présentes conditions générales prévalent sur toute autre stipulation. Elles ont pour objet d'informer sur les conditions dans lesquelles s'effectuent la création de sites internet et les autres prestations de service que nous proposons.

1.3 Le fait de nous demander de réaliser des prestations, pour votre compte ou le compte de tiers, d'accepter un devis par mail, ou par retour du devis signé, ou en versant les arrhes correspondant à un devis vous ayant été adressé tiendra lieu de commande et vaudra consentement irrévocable et définitif de votre part sur toutes les dispositions figurant dans les présentes conditions générales. Toute commande emporte l'adhésion sans restriction ni réserve aux présentes conditions générales, dont vous reconnaissez avoir eu au préalable une parfaite connaissance avant de vous engager. Vous renoncez de ce fait à vous prévaloir de tout document contradictoire et notamment de vos propres conditions générales, d'achat ou de paiement.

1.4 Nous pourrions modifier les présentes conditions générales à tout moment sous réserve de faire apparaître ces modifications sur notre site. Chacune des clauses de ce contrat se suffit, l'invalidation de l'une n'ayant aucun effet sur les autres.

ARTICLE 2 : DÉFINITIONS

Aux termes des présentes, chacune des expressions mentionnées ci-dessous aura la signification qui lui est attribuée ci-après, à savoir :

- RaDiance Conseil / notre entreprise / le prestataire / nous : désigne la SAS RaDiance Conseil dont le siège social est sis 35 rue Saint Simon – 69009 LYON.
- Client : désigne toute personne physique ou morale signataire d'un bon de commande sous format papier ou électronique.
- Services : désigne l'ensemble des prestations de toute nature effectuées par RaDiance Conseil pour le compte du client.
- Fournisseur : désigne toute personne physique ou morale auprès de laquelle RaDiance Conseil peut avoir souscrit un contrat dont l'objet est en rapport avec ou découle des services proposés.
- Réseau : ensemble d'installations assurant soit la transmission, soit la transmission et l'acheminement entre les points de terminaison de ce réseau de données ou de signaux de télécommunications ainsi que l'échange des informations de commande et de gestion qui y sont associées. Le fait que le réseau soit interne, local, public, privé ou autre est ici sans influence ; ce terme recouvre tant les réseaux intranet qu'Internet.
- Internet : ensemble de réseaux de toutes tailles interconnectés par le protocole IP.
- Site web : ensemble structuré de pages au format HTML, composé d'éléments textuels, graphiques, photographiques, audio ou vidéo dans des formats standardisés.
- Interface graphique : structure graphique du site web qui contient notamment le logo et l'ensemble des éléments conférant son identité au site : couleurs, formes, polices de caractère, images présentes sur toutes les pages, mise en page globale.

- Système de navigation : ensemble de liens hypertextes permettant l'accès aux différents contenus du site web.
- Maintenance : série d'action étalée tout au long de l'année et consistant à suivre et mettre en place les dernières versions des éléments modulaires qui composent un site internet et qui sont, pour la plupart, édités et mis à jour par des entités extérieures.
- Relookage : comprend une modification des couleurs utilisées sur le site, un changement de polices, l'ajout, la suppression ou la modification d'éléments graphiques.
- Refonte de site : est assimilée à une création de site avec un nouveau design, même si le contenu et l'arborescence des menus peuvent-être repris.
- Image : tout élément visuel non retouché par le prestataire.
- Illustration / création d'éléments graphiques: tout élément visuel créé ou retouché par le prestataire afin de s'adapter spécifiquement au site du client pour l'agrémenter.
- Espace web : désigne un espace de stockage alloué par un fournisseur pour l'hébergement de chaque site web du client.
- Publication : désigne l'action de transfert du site web du client sur un espace web. La publication désigne la livraison.

ARTICLE 3 : SERVICES PROPOSÉS

- Création et réalisation de sites Internet pour tous types de clients.
- Création de chartes graphiques personnalisées.
- Relookage de sites web existants.
- Refonte de sites web existants.
- Maintenance de sites web.
- Travaux graphiques tels que bannières, icônes, logos, illustrations, brochures, flyers, etc.
- Animations en Flash ou Javascript.
- Référencement de sites internet.
- Réalisation de gabarits de newsletters, mise à disposition d'un système d'emailing professionnel.

Cette liste n'est pas exhaustive, elle est appelée à évoluer en fonction des attentes de la clientèle et des évolutions du marché.

ARTICLE 4 : CRÉATION DE SITE

4.1 Un devis n'est pas obligatoire dans notre profession, une estimation peut suffire pour des projets simples. Si vous le souhaitez, après une estimation ou pour des projets d'envergure, sur simple demande de votre part, nous vous enverrons par email un devis gratuit, dont la durée de validité est de 3 mois, sauf mention particulière. Les études, devis et documents remis ou envoyés demeurent notre propriété ; ils ne peuvent donc être communiqués à des tiers sous quelque motif que ce soit par l'acheteur. Nous nous réservons la possibilité de ne pas répondre à certaines demandes.

4.2 Conformité légale : le client dispose d'une totale liberté quant au contenu de son espace web, dans la mesure où ce contenu est conforme aux lois et règlements en vigueur, et respecte les copyrights, droits d'auteur et propriété intellectuelle sur les images ou autres fichiers qu'il fournit (le client reste responsable de cette vérification et doit en être tenu de fournir les preuves en cas de demande). Il est notamment exclu de publier toute forme de contenu associé directement ou

indirectement : à la pornographie et l'érotisme, à des programmes piratés, à un caractère raciste, diffamatoire envers qui que ce soit ou discriminatoire quel qu'il soit, à un caractère portant atteinte aux droits de l'Homme de manière générale, à une activité de jeux en ligne, à la violence quelle qu'en soit la forme (humaine, animale ou portant atteinte à l'environnement), à la violation des droits de propriété intellectuelle relatifs aux œuvres contenues ou diffusées, en intégralité ou partiellement sur l'espace web du client. Nous dégageons toute responsabilité de la société dans le cas de modifications ultérieures de la part du client du contenu des pages créées.

4.3 Conclusion du contrat : nous offrons différents moyens à nos clients de nous signifier leur accord suite aux propositions commerciales que nous leur adressons :

- Pour tout projet dont le chiffrage est inférieur à 3.000 € HT, le client doit manifester son accord par email et régler des arrhes si nous le lui demandons ;
- Pour tout projet de plus de 3.000 € HT le client doit nous adresser un exemplaire de notre proposition commerciale, revêtu de la mention « bon pour accord » et de sa signature, puis régler des arrhes.

Nous démarrons généralement les prestations sous 2 à 3 semaines après que le client nous ait notifié son accord.

4.4 Le prix de la prestation de création / refonte / relookage d'un site internet dépend de la quantité de pages à créer / retoucher / ajouter, des fonctionnalités à développer et de la qualité ou complexité des fichiers image (quel qu'en soit le format) que le client nous demandera de créer ou de retoucher, notamment dans le cadre d'une réalisation entièrement personnalisée. Ce prix est stipulé dans le devis remis au client. Il ne sera amené à évoluer que dans des cas bien particuliers.

4.5 Le client est tenu de fournir à RaDiance Conseil, au démarrage des prestations, l'ensemble des éléments nécessaires à la réalisation de son site internet : images, textes et sites de référence pour définir le graphisme. Il est en effet très préjudiciable pour une agence-web de commencer un projet puis de le stopper faute d'éléments de la part du client pour le reprendre ensuite un peu plus tard, ou de devoir fournir de nouvelles propositions graphiques car les attentes n'avaient pas été formulées clairement au départ. Le client est donc tenu de fournir tous les éléments requis pour permettre la réalisation de son site et dispose d'un délai de 4 semaines pour ce faire. Ce délai court à partir de la date à laquelle la commande a été signifiée à RaDiance Conseil par l'envoi de la provision. Pour des questions évidentes d'organisation, nous ne démarrons pas sur un projet tant que l'ensemble des éléments ne nous ont pas été transmis.

4.6 Par ailleurs, si l'ensemble des éléments n'a pas été remis par le client à RaDiance Conseil au terme de cette période de 4 semaines, RaDiance Conseil se réserve la possibilité :

- De repousser la date de démarrage des prestations ;
- D'annuler la commande (auquel cas les arrhes versées par le client ne seront alors pas remboursés) ;
- Ou de réclamer le solde de la facture globale (payable sous un délai de 8 jours après son émission) si le client est en mesure de remettre, dans un délai de 2 semaines, l'ensemble des éléments qui permettront à RaDiance Conseil de finaliser le projet.

4.7 Le client faisant appel à une agence-web sait qu'il s'adresse à une équipe de professionnels expérimentés, maîtrisant des spécialités très spécifiques. Le client n'étant pas un spécialiste dans notre domaine, il n'a pas vocation à se muer en chef de projet, même s'il en est le commanditaire. Le rôle de RaDiance Conseil dans cette collaboration consiste à fournir au client des propositions pertinentes qui tirent le meilleur profit de l'expérience cumulée de ses collaborateurs. Le chef de projet chez RaDiance Conseil questionne longuement et méthodiquement le client en amont et tout au long du projet si

nécessaire et rédige dans le cas de certains projets d'envergure un document qui servira de référence tout au long du projet : le brief créatif. Le brief créatif est également transmis au client et sera considéré comme validé sans réaction de la part du client dans un délai de 2 semaines à compter de son envoi. Au cours des prestations, le client sera sollicité pour valider différentes étapes et options, telles que la proposition graphique, l'arborescence et la logique de navigation du site, puis les pages principales du site (présentation du contenu et mise en page).

4.8 Pour ce qui concerne les propositions graphiques, celles-ci tiennent compte de règles de style, de contraintes techniques et des objectifs marketing définis en amont du projet. Le client n'ayant pas les qualifications, l'expertise et l'expérience requises, confie son projet à RaDiance Conseil et s'appuie entièrement sur les compétences et la réputation de notre équipe. La réputation de RaDiance Conseil étant en jeu sur chaque projet et la création d'un site internet étant une œuvre régie par le Code de la Propriété Intellectuelle, le client n'est pas en mesure d'imposer des choix qui entraieraient en contradiction avec nos recommandations, que cela soit d'ordre graphique, ergonomique ou technique.

4.9 La création de site internet comprend :

- La création de l'architecture générale du site (code) ;
- Une proposition graphique pour définir le style général du site et de sa page d'accueil ;
- La structure de navigation (arborescence) ;
- L'intégration d'éléments interactifs comme un formulaire de contact, des liens hypertextes, des images ou des illustrations ainsi que des outils de suivi statistiques.

Ces étapes accomplies, nous abordons la question du contenu en concertation avec le client s'il s'agit d'un nouveau site, ou nous importons le contenu du site précédent dans le cas d'une refonte. Nous rappelons que sauf cas particulier, le client est tenu de fournir :

- Les textes ;
- Les photographies ;
- Quelques sites de référence dont nous pouvons (ou pas) nous inspirer.

Ces éléments doivent idéalement être transmis au démarrage des prestations. RaDiance Conseil propose aussi, en option, la prise de photos, la retouche de photos ou la création d'éléments graphiques (illustration) moyennant un supplément de prix facturé au taux horaire de 85 € HT.

4.10 Un planning de réalisation (pour les projets d'envergure) ou un délai estimatif sera communiqué au client au démarrage des travaux et à mi-parcours.

4.11 Le Site ne sera mis en ligne sur le nom de domaine définitif et l'espace-web du client qu'après validation ferme et définitive du client par écrit (courrier ou email) assorti du paiement intégral des sommes dues.

4.12 RaDiance Conseil offre la possibilité d'optimiser le site pour améliorer son référencement dans les moteurs de recherche moyennant un supplément de prix qui n'est généralement pas compris dans la proposition de base mais peut être proposé en option ou dans le cadre d'un contrat de référencement venant compléter la création du site internet.

4.13 N'étant pas aux commandes des différents moteurs de recherche, RaDiance Conseil ne peut aucunement garantir le positionnement d'un site Internet dans les moteurs de recherche. RaDiance Conseil n'est donc tenu à ce titre qu'à une

obligation de moyens. Tout contrat accepté et réglé ne peut prétendre à aucun remboursement.

ARTICLE 5 : MAINTENANCE

5.1 La maintenance d'un site internet n'est jamais incluse dans la proposition relative à sa création. Elle fait l'objet d'une prestation spécifique dite « de maintenance » qui démarre systématiquement dès la mise en ligne du site, sur un cycle de facturation et de renouvellement annuel.

La maintenance consiste à quotidiennement mettre à jour les éléments qui composent le site, tout au long de l'année, et à assurer des interventions correctives lorsque des problèmes surviennent suite à ces mises à jour, dans la limite d'un certain nombre d'heures fixé par le forfait qui couvre votre site.

Dans le cas où des mises à jour surviendraient au cours de la conception d'un site (mises à jour du CMS ou des modules intégrés), le temps additionnel inhérent aux éventuels conflits et ajustements causés par ces mises à jour serait ajouté à la facture de clôture, au tarif de 65 € HT /h au lieu de 85 € HT. Le client ne peut s'opposer à ce que ces mises à jour soient effectuées car elles conditionnent le bon fonctionnement du site et améliorent également la protection de celui-ci vis-à-vis de toutes sortes d'attaques extérieures.

5.2 RaDiance Conseil s'engage à corriger gratuitement toute anomalie qui serait constatée pendant les 4 semaines qui suivent la mise en ligne d'un nouveau site internet. Au-delà de cette période, toute intervention sera prise en charge dans le cadre de la maintenance, en fonction du nombre d'heures inclus dans le forfait correspondant :

- 10h00 d'interventions correctives par an pour la maintenance de base
- 30h00 pour la maintenance niveau 2
- 60h00 pour la maintenance niveau 3
- 100h00 pour la maintenance niveau 4
- 180h00 pour la maintenance niveau 5 dite "premium" avec une prise en charge prioritaire garantie en moins de 4h00* quel que soit le problème.

La maintenance s'applique pour 1 site et les heures non consommées pour la maintenance d'un site ne sont pas transférables vers un autre site.

*Pendant nos heures de travail, soit généralement de 9h00 à 17h00 du lundi au vendredi hors jours fériés.

5.3 Limitations : la maintenance n'inclut aucune modification graphique, aucun ajout de fonctionnalités ni aucune mise à jour du contenu. La maintenance est une prestation qui consiste à effectuer quotidiennement toutes les mises à jour intervenant sur l'ensemble des éléments du site (CMS, modules complémentaires, extensions) et à prendre en charge les interventions correctives qui s'avèreraient nécessaires pour corriger tout problème consécutif à ces mises à jour, dans la limite du nombre d'heures prévu par le forfait de maintenance qui couvre votre site. Votre forfait de maintenance peut être réajusté à la hausse (mais pas à la baisse) deux fois par an. Au-delà du nombre d'heures inclus dans le forfait, chaque heure est facturée à un tarif spécifique : 65 € HT au lieu de 85 € HT.

5.4 RaDiance Conseil s'engage à prendre en charge tout nouveau ticket en moins de 8h00 (4h00 pour la maintenance "premium"). Prendre en charge ne veut pas dire résoudre. La prise en charge consiste à appréhender le problème et à commencer à l'analyser pour ensuite le solutionner. Le temps nécessaire pour résoudre un problème technique est absolument impossible à estimer a priori et nul engagement ne peut être pris à ce niveau. RaDiance Conseil n'a donc pas d'obligation de résultat mais uniquement obligation de moyens. Nous nous engageons dans tous les cas à faire de notre mieux pour que les problèmes soient traités au plus vite. Pour information, sur l'ensemble des tickets de supports qui nous ont été soumis en 2013, 96% des problèmes étaient résolus en moins de 3 jours ouvrés.

5.5 Afin de maintenir un niveau de sécurité optimal, l'hébergement sur nos serveurs est conditionné à la mise en place d'un contrat de maintenance assuré par nos soins.

5.6 Le client peut renoncer à ce que son site bénéficie d'un contrat de maintenance mais dans ce cas il doit le signifier par courrier recommandé avec accusé de réception 2 semaines avant le démarrage des prestations et prendre les dispositions nécessaires pour migrer son site hors de nos serveurs au plus tard 1 semaine après sa renonciation. Nous pouvons aider le client à migrer son site mais cette intervention sera facturée. Si le client n'a pas formé d'opposition à ce que son site soit maintenu par RaDiance Conseil dans les délais indiqués ci-dessus, le contrat de maintenance démarre automatiquement pour une durée d'un an et il est reconduit tacitement sauf dénonciation expresse par l'une ou l'autre des parties 30 jours au moins avant la date anniversaire, par courrier recommandé avec accusé de réception. La facturation intervient au premier jour de la période annuelle, le paiement est dû sous 8 jours.

5.7 Un retard dans le paiement d'une facture de maintenance ne suspend pas l'exécution des prestations mais au-delà de 21 jours de retard le site est suspendu jusqu'à réception du paiement. Le rétablissement du site interviendra dans un délai de 8 jours après réception de l'ensemble des sommes dues par le client.

5.8 La maintenance n'inclut pas la vérification de l'ensemble des pages du site après chaque mise à jour, celle-ci incombe au client. Le client doit donc absolument vérifier régulièrement son site et nous remonter au plus vite les problèmes constatés sur celui-ci afin que nous puissions programmer les actions correctives nécessaires.

5.9 Au cas où des altérations consécutives à une mise à jour ou à une attaque de type hacking seraient constatées par le client, RaDiance Conseil s'engage à les corriger en prenant à sa charge le nombre d'heures prévu dans le cadre du forfait annuel de maintenance, déduction faite des heures déjà utilisées à l'occasion de précédentes interventions pendant la période annuelle considérée. Ces interventions concernent tout autant les pages visibles par les internautes (front-end) que la partie administration du site (back-end).

Une fois le problème corrigé, le client sera informé par email des heures utilisées dans le cadre de son forfait et des heures qui lui seront facturées en sus si par cas le forfait était dépassé.

5.10 Sauf mention contraire portée sur le devis, en aucun cas RaDiance Conseil n'est tenu de fournir un accès administrateur complet à ses clients, le client ne sera donc pas en droit de l'exiger. Le client peut cependant se voir accorder un accès partiel à l'administration de son site (dit « d'éditeur », par opposition à l'accès complet dit « d'administrateur »), afin de mettre à jour le contenu de celui-ci. Le contenu doit rester conforme aux lois et règlements en vigueur, respecter les copyrights, droits d'auteur et propriété intellectuelle sur les images ou autres fichiers qu'il publie (le client reste responsable de cette vérification et doit en être tenu de fournir les preuves en cas de demande). Il est notamment exclu de publier toute forme de contenu associé directement ou indirectement : à la pornographie et l'érotisme, à des programmes piratés, à un caractère raciste, diffamatoire envers qui que ce soit ou discriminatoire quel qu'il soit, à un caractère portant atteinte aux droits de l'Homme de manière générale, à une activité de jeux en ligne, à la violence quelle qu'en soit la forme (humaine, animale ou portant atteinte à l'environnement), à la violation des droits de propriété intellectuelle relatifs aux œuvres contenues ou diffusées, en intégralité ou partiellement sur l'espace web du client. Nous dégageons toute responsabilité de RaDiance Conseil dans le cas de modifications ultérieures de la part du client du contenu des pages créées.

5.11 Il appartient au client de s'assurer que toutes les modifications ou évolutions techniques qu'il pourrait envisager d'effectuer sur son site web par tout autre moyen que les services de RaDiance Conseil, soient techniquement possibles et compatibles. En cas de soucis suite à une intervention extérieure, -qui peut être établie par l'examen des logs ou la comparaison avec le code des fichiers d'origine par exemple-, la responsabilité de RaDiance Conseil ne saurait évidemment être engagée et toute intervention de notre part consécutive à l'action d'un prestataire extérieur sera facturée, même si un contrat de maintenance couvre votre site car réparer les erreurs commises sur le site par d'autres intervenants n'est pas

l'objet de la prestation de maintenance.

5.12 Toute modification du site par le client n'entraîne aucun transfert de propriété au profit du client des codes informatiques, du graphisme et des services fournis par RaDiance Conseil. Les codes et mots de passe nécessaires à l'administration du site seront transmis par RaDiance Conseil au client lors de la publication du site web.

ARTICLE 6 : PRIX DES SERVICES

6.1 Les prix indiqués sont exprimés en euros hors taxes (HT). Les devis sont établis en fonction du cahier des charges émis. Toute demande supplémentaire faite par le client après validation du devis fera l'objet d'un avenant au devis. Cet avenant peut se faire de manière très simple par email. L'exécution de ces prestations complémentaires est cependant soumise à l'acceptation du client.

6.2 Toutes les commandes quelle que soit leur origine sont payables en euros.

6.3 Les prix de nos services peuvent être modifiés à tout moment par la survenance d'événements extérieurs. Cette modification sera mise en ligne et portée à votre connaissance avant toute commande. RaDiance Conseil se réserve la faculté de réajuster ses tarifs lors du renouvellement d'abonnements (contrat de maintenance, référencement, hébergement) et notamment en fonction d'éventuelles variations imposées par les organismes d'enregistrement, des parités monétaires, de taxes supplémentaires ou de toute modification de politique tarifaire pratiquée par RaDiance Conseil ou par ses fournisseurs.

6.4 RaDiance Conseil n'est pas responsable des erreurs de tarifs annoncés par les fournisseurs lors de l'établissement d'un devis et qui occasionneraient une modification du devis de RaDiance Conseil en défaveur de son client.

ARTICLE 7 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

7.1 Tout élément fourni par le client reste sa propriété.

7.2 Sauf mention écrite, nous ne cédon pas les droits patrimoniaux dont nous jouissons vis-à-vis des œuvres que nous produisons pour nos clients. Tout ce qui n'est pas expressément prévu par contrat n'est pas cédé (Code de la Propriété Intellectuelle - Article L. 131-3). Tout élément modifié par RaDiance Conseil et fourni par le client est la propriété du client en ce qui concerne l'élément de départ, et la propriété de RaDiance Conseil en ce qui concerne les modifications.

7.3 Toute programmation et/ou création informatique est mise à la disposition du client sur la base d'un droit d'usage. Il est interdit au client de copier ou d'autoriser la copie de la programmation, de la création du design, des montages d'images créés par RaDiance Conseil. La mise à disposition de la programmation et/ou création informatique par RaDiance Conseil au client n'a pas pour effet le transfert d'un droit intellectuel ou droit de propriété. Le client s'engage par ailleurs à ne pas porter atteinte, directement ou indirectement, ou par l'intermédiaire de tiers, aux droits de Propriété Intellectuelle de RaDiance Conseil sur le graphisme du site ainsi que sur les fonctionnalités, applications ou services que nous avons développés. Le client s'interdit toute adaptation, modification, transformation, décompilation, analyse fonctionnelle ou arrangement des éléments déployés par RaDiance Conseil, pour quelque raison que ce soit. Seul un développeur de RaDiance Conseil est autorisé à intervenir sur le code et seul un graphiste de RaDiance Conseil est autorisé à produire des modifications sur les éléments graphiques que nous avons réalisés. Tout manquement à ce principe entraînera directement

une action en Justice pour atteinte à la Propriété Intellectuelle et/ou contrefaçon.

7.4 Les mentions du type « Copyright RaDiance Conseil » assorties d'un lien vers le site « <http://www.radianceconseil.com> » doivent être maintenues sur chaque page du site. La suppression de cette mention peut faire l'objet d'une clause spécifique prévue au devis et assortie généralement du paiement d'une redevance annuelle équivalente à 20% de la facture totale du site. En cas de suppression constatée à posteriori, RaDiance Conseil adressera un avertissement au client, par email ou par courrier recommandé avec accusé de réception. Sans réponse de celui-ci sous 8 jours, le client se verra adresser une facture correspondant à une redevance annuelle équivalente à 20% du montant total ayant été facturé pour la création du site internet, ce montant incluant également toutes modifications et ajouts ayant été facturés depuis sa mise en ligne.

7.5 Dans le cadre d'un développement de site web dynamique (PHP, ASP, javascript...) les sources restent la propriété de RaDiance Conseil. En aucun cas, le client ne peut prétendre récupérer ces sources.

7.6 Les codes informatiques appartiennent à RaDiance Conseil qui cède à son client un droit d'usage. En conséquence, toute utilisation du code source par un tiers pourra entraîner une demande d'indemnisation de la part de RaDiance Conseil dont le montant pourra être fixé par un tribunal suivant l'étendue de cette utilisation et les conditions dans lesquelles elle s'est faite. Cette clause comprend les fichiers sources, la configuration et les paramètres de la base de données, et tout autre type de fichiers relatifs au site internet et aux fonctionnalités y étant déployées.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITÉ DU CLIENT

8.1 Les divers projets sur lesquels nous intervenons nécessitent une participation constructive du client. Le client doit donc :

- Fournir les éléments demandés à l'alinéa 4.5 dans un délai maximum de 2 mois après l'acceptation du devis. L'ensemble des éléments demandés devra être fourni à RaDiance Conseil afin de permettre le démarrage des prestations de création de site. Les informations fournies doivent être exactes, complètes et à jour.
- Répondre au maximum sous 5 jours ouvrés aux questions qui lui sont posées et fournir l'ensemble des éléments demandés dans le même délai maximum, afin de nous permettre d'avancer efficacement non seulement sur son projet mais sur les projets suivants, concernant d'autres clients.
- Être lié par les présentes conditions en son nom propre ou pour celui d'une société dont il a reçu mandat.
- Valider les propositions graphiques ou fonctionnelles dans un délai maximum de cinq jours ouvrés.

Dans le cas où ces délais ne seraient pas respectés de manière répétée, le prestataire est fondé à mettre un terme au contrat sans avoir à reverser au client le montant des arrhes. Dans le cas où nous n'obtenons aucune réponse du client dans un délai de 10 jours ouvrés pour valider une proposition graphique, nous clôturons le dossier et déclenchons la facture conformément à la proposition reçue par le client.

8.2 Si des changements / ajouts sont demandés après validation des propositions graphiques ou fonctionnelles, ils feront l'objet d'une facturation supplémentaire au temps passé, aux taux horaires de 85 € HT pour le graphisme – 65 € HT pour le développement technique. Ces prestations prolongeront le délai initialement annoncé, qui ne pourra donc plus être respecté.

8.3 Le client est responsable du paiement de l'ensemble des sommes dues au titre de la fourniture des services du prestataire, en respectant les modes et le délai de règlement définis par RaDiance Conseil : règlement par chèque ou par virement, sous 8 jours après réception de facture.

8.4 Le processus de création de site Internet mis en place par RaDiance Conseil nécessite que le graphisme du site Internet soit validé avant le passage en production. Lorsqu'une demande de changement sur le graphisme du site est effectuée

alors que le site est passé en production, cela a pour conséquence de devoir entièrement reprendre le développement informatique. Par conséquent, toute demande de modification sur un graphisme validé par le client fera l'objet d'une estimation et d'une facturation supplémentaire.

8.5 Délais : les éventuelles nouvelles demandes ou souhaits de changement d'un graphisme préalablement validé auront, dans tous les cas, un impact sur le délai de réalisation, qui ne pourra plus être respecté. Le client serait donc seul responsable, dans ces cas, du non-respect des délais.

8.6 Le client s'engage à fournir des informations justes et sincères et s'engage à nous prévenir de tout changement concernant les données fournies et sera seul responsable des éventuels dysfonctionnements qui pourraient résulter d'informations erronées. Le client doit maintenir une adresse e-mail et une adresse postale valides.

8.7 Les sites web que nous produisons sont hébergés sur des serveurs dont nous assumons la gestion.

8.8 Le client reconnaît avoir pris connaissance de ces éléments :

- Le contrat d'hébergement souscrit auprès de RaDiance Conseil pour l'hébergement de site web prévoit une disponibilité supérieure à 99%. Ce contrat offre une capacité réseau suffisante pour un trafic web usuel. Ce trafic étant aléatoire, le client déclare parfaitement connaître les caractéristiques et les limites d'Internet, et notamment la saturation possible du réseau à certaines périodes et accepte les conséquences sur les services, étant entendu que l'obligation de RaDiance Conseil est une obligation de moyens et non de résultat.
- RaDiance Conseil pourra interrompre ses services pour assurer les réparations et l'entretien du matériel ainsi que la correction de défauts logiciels ou leurs mises à jour. Nous tâchons d'effectuer ces tâches au plus vite pour ne pas pénaliser nos clients mais nous ne pouvons pas être tenus pour responsables par le client de toute interruption de services.
- Au terme du contrat d'hébergement, RaDiance Conseil se réserve le droit d'effacer les données du serveur Internet distant sur lequel elles étaient hébergées, sans préavis. Les fichiers et données seront cependant sauvegardés en l'état et disponibles sur simple demande pendant 8 jours. Lorsque le client décide de son plein gré de changer d'hébergeur, les travaux de migration des fichiers et données ne seront pas assumés par RaDiance Conseil.

8.9 Hormis dans le cadre de la création d'un réseau de sites pour le référencement, le client est propriétaire du nom de domaine réservé pour lui, RaDiance Conseil n'agissant qu'en qualité d'intermédiaire technique auprès des sociétés d'enregistrement (appelées également « registrars »). Les conditions générales de vente de ces organismes s'appliquent donc. Par ailleurs, RaDiance Conseil ne saurait être tenu pour responsable de l'indisponibilité d'un nom de domaine commandé, celle-ci n'annulant pas automatiquement les autres services commandés. Le client reconnaît déposer et utiliser le nom de domaine choisi en conformité avec la législation en vigueur et les droits légaux des tiers. Le client s'engage à indemniser, défendre et dégager de toute responsabilité l'entreprise RaDiance Conseil contre tout recours, dommages, responsabilités, coûts et dépenses, y compris honoraires légaux raisonnables découlant de, ou en rapport avec l'enregistrement du nom de domaine du client ou de l'utilisation par le client du nom de domaine. Le transfert technique du nom de domaine du client vers une autre entreprise d'hébergement sera facturé forfaitairement à un prix indiqué dans le bon de commande. Le client s'engage à ne pas demander ce transfert dans les 60 jours qui suivent la création, le transfert ou le renouvellement du nom de domaine.

8.10 Si la structure du site permet de recueillir des données personnelles ainsi que des informations privées, le client devra faire une demande « Libertés Informatiques » auprès de la C.N.I.L, conformément à l'Art. 34 de la loi « Informatiques et Liberté » du 6 janvier 1978 et communiquer le numéro à RaDiance Conseil qui l'insérera sur le site. RaDiance Conseil peut néanmoins s'occuper de cette formalité moyennant des frais supplémentaires.

8.11 Gestion des emails : le client est pleinement et entièrement responsable du contenu des emails qu'il envoie en utilisant les services fournis par RaDiance Conseil. Le client s'engage expressément à vérifier et à respecter les conditions

légales d'utilisation des services d'email (courrier électronique) souscrits en son nom par RaDiance Conseil.

8.12 Le client est seul responsable de la mise à jour du contenu de son site web. Il est également responsable des dommages et des préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés par lui-même (ou ses préposés) à RaDiance Conseil et à ses fournisseurs du fait de l'utilisation illégale ou non des serveurs d'hébergement. À ce titre il s'engage à ne pas conserver de données nominatives sans en avoir reçu l'autorisation de la CNIL (loi du 6 Janvier 1978). Il s'engage à ne pas proposer de lien hypertexte pointant vers des sites ou des pages non conformes à la législation. Il s'engage à ne pas proposer de pages, d'images, de textes, de vidéos, de sons ou d'animations pouvant nuire à l'image de RaDiance Conseil ou non conforme à la législation française tels que ceux cités dans l'alinéa 4.2. Il s'engage à décharger RaDiance Conseil de toute responsabilité en ce qui concerne les services ou informations, signes, images, graphismes, sons ou toutes autres données multimédias qu'il mettra à disposition des utilisateurs. En particulier, il sera seul responsable de tout préjudice direct ou indirect matériel ou corporel causé par l'utilisation des services. Il fera sien tout litige pouvant survenir entre lui-même et toute personne tierce aux présentes. Dans l'hypothèse où la responsabilité de RaDiance Conseil serait néanmoins retenue par une autorité judiciaire, il s'engage à indemniser RaDiance Conseil du préjudice résultant d'une faute de sa part.

8.13 Le Client s'engage à informer RaDiance Conseil, par écrit authentifié, de toute modification concernant sa situation personnelle (notamment changement d'adresse, d'email, modification de domiciliation bancaire, etc.). En particulier tout changement d'adresse email devra être immédiatement communiqué à RaDiance Conseil. Le client doit s'assurer d'être à tout moment joignable par email, par téléphone et par courrier postal. Toute erreur dans le processus d'abonnement ou de renouvellement des noms de domaines sera de l'entière responsabilité du client en cas de non communication par lui de ses nouvelles coordonnées, -notamment son adresse email-, et RaDiance Conseil se dégage de toute responsabilité dans le cas du non réabonnement ou de la perte du nom de domaine d'un client qui n'aurait pu être informé de l'échéance de son abonnement par email ou courrier postal envoyés par RaDiance Conseil.

ARTICLE 9 : RESPONSABILITÉS DE LA SOCIÉTÉ RADIANCE CONSEIL

9.1 La société RaDiance Conseil s'engage à fournir dans les meilleurs délais la livraison des commandes effectuées (les délais diffèrent selon la nature de la commande) et s'engage à tout mettre en œuvre en vue de la satisfaction du client.

9.2 La conception du site Internet devra être conforme à la description faite dans le devis. Dans le cas où le client émettrait des demandes particulières ou additionnelles pendant la phase de production, celles-ci pourront donner lieu à la facturation de suppléments. RaDiance Conseil s'engage à prévenir le client et à obtenir son accord si le montant de ces suppléments devait représenter plus de 2 jours de travail supplémentaires (14 heures)

9.3 RaDiance Conseil utilise les standards universels de l'Internet (comme par exemple les feuilles de style CSS, le XHTML, le PHP, JavaScript, MySQL, jQuery, Flash, etc.) afin d'assurer au site une visibilité et une portabilité suffisante sur les principaux navigateurs du marché. Ces langages et standards évoluant constamment, la responsabilité de RaDiance Conseil ne saurait être engagée en cas de nécessité d'adaptation ou de mise à jour et ce, même si cette nécessité survient au cours de la phase de création du site internet.

9.4 Sauf mention contraire dans le devis, la création d'un site internet n'inclut pas qu'un travail spécifique soit mené pour qu'il s'affiche de manière optimisée sur tablettes ou smartphones.

9.5 RaDiance Conseil décline toute responsabilité en cas de problème technique majeur qui ferait obstacle à la réalisation du contrat (attentats, guerres, catastrophes naturelles, tout cas de force majeure ou cause de coupure prolongée de réseau Internet indépendante de notre volonté). La publication par RaDiance Conseil du site Web est notamment tributaire de la fourniture par le client de l'ensemble des informations nécessaires à la réalisation de la commande avant le démarrage de

celle-ci.

9.6 Documents transmis : en aucun cas RaDiance Conseil ne pourra être tenu responsable de la perte de documents requis pour la réalisation des services commandés. Le client est tenu de n'envoyer que des copies ou des documents sans valeur de remplacement. RaDiance Conseil se réserve le droit de refuser tout document, texte ou image contraire à son éthique, aux bonnes mœurs ou non conforme à la législation en vigueur.

9.7 Le client déclare accepter les caractéristiques et les limites de l'Internet et reconnaît en particulier les points suivants : l'entreprise RaDiance Conseil n'est pas propriétaire des data-centers sur lesquels les sites de ses clients sont hébergés et ne peut donc en aucun cas garantir la protection totale des données circulant sur le web, notamment contre des détournements éventuels de la part d'internautes malveillants et ne pourra être tenue pour responsable de problèmes liés à l'hébergement, à la fiabilité de la transmission de données, aux temps d'accès, à la rapidité de chargement du site web ou à un défaut paiement par carte bancaire, virement bancaire ou chèque pour un site de e-commerce.

9.8 En cas de création de site dynamique (PHP, asp...) ce dernier doit être hébergé sous la responsabilité technique de RaDiance Conseil. Le client n'aura pas accès aux sources dynamiques. Une dérogation à ce principe peut être accordée moyennant l'application d'un supplément de 30% sur le montant de la facture globale de création du site internet.

9.9 RaDiance Conseil livre un produit fini répondant aux spécifications du devis et/ou aux demandes exprimées par le client. En aucun cas, RaDiance Conseil ne peut garantir que le site assurera au client une augmentation de ses ventes et/ou un développement de son activité ou de sa notoriété.

9.10 RaDiance Conseil ne sera pas tenue pour responsable en cas de mauvaise manipulation de la part du client et des utilisateurs formés à l'utilisation de l'application. Une liste de personnes autorisées à utiliser l'application sera établie par RaDiance Conseil en collaboration avec le client, en dehors du cadre de la formation et de cette liste, RaDiance Conseil ne sera pas tenue responsable des opérations réalisées via l'application.

9.11 Du fait des caractéristiques et limites d'Internet, RaDiance Conseil ne saurait voir sa responsabilité engagée pour notamment :

- Le contenu des informations transmises, diffusées ou collectées ainsi que tous fichiers, notamment les fichiers d'adresses, mais aussi le son, le texte, les images, les données accessibles sur le site et ce à quelque titre que ce soit. Ainsi, lorsque le client a la possibilité de modifier lui-même tout ou partie du contenu de son site en temps réel, il engage seul sa responsabilité par rapport aux lois en vigueur concernant la légalité du contenu.
- D'éventuelles modifications effectuées par le client ou un prestataire autre que RaDiance Conseil sur le site. RaDiance Conseil ne sera pas tenu responsable des éventuels dysfonctionnements qui surviendraient dès lors sur le site.
- Toutes difficultés d'accès au site hébergé du fait du non-respect total ou partiel d'une obligation du client, d'une défaillance et/ou d'une saturation à certaines périodes des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès ;
- Du non acheminement de courriers électroniques, articles de forum de discussion ;
- De la contamination par virus des données et/ou logiciels du client, dont la protection incombe à ce dernier ;
- Des intrusions malveillantes sur le site du client et/ou dans les boîtes aux lettres électroniques du client. Cependant, RaDiance Conseil s'engage à tout mettre en œuvre pour sécuriser le système contre les intrusions malveillantes. Il s'agit ici d'une obligation de moyens et non de résultats ;
- Des dommages que pourraient subir les équipements connectés à la plate-forme d'hébergement (terminaux du client) ou leur mauvaise utilisation, ceux-ci étant sous l'entière responsabilité du client ; D'éventuels détournements de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le client ;
- Des préjudices qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale des services fournis par RaDiance Conseil, tels que préjudice commercial, perte de commandes, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de clients.

9.12 RaDiance Conseil se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accessibilité à ses services pour des raisons de maintenance sans droit à indemnités. Cependant, notre entreprise s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour minimiser ce type d'interruption en planifiant celles-ci ci aux moments les plus propices. RaDiance Conseil n'est aucunement responsable de la perte de revenus due à une interruption ou une défaillance de service.

9.13 RaDiance Conseil ne peut être tenu pour responsable de la perte de données sur les serveurs d'hébergement qu'il met à disposition de ses clients. Cependant, notre entreprise s'engage à tout mettre en œuvre pour sécuriser les données de ses clients et effectuer des sauvegardes régulières. Il s'agit ici d'une obligation de moyens et non de résultats.

9.14 En cas d'incapacité de travail, par suite de maladie ou d'accident, d'un collaborateur RaDiance Conseil en charge d'un projet, nous nous réservons le droit de modifier le calendrier en cours sans qu'il ne puisse être exigé par le client de versement d'indemnités. Il est admis que RaDiance Conseil se doit d'avertir le client dès le troisième jour ouvré de l'incapacité / indisponibilité du collaborateur concerné. Pour toute indisponibilité inférieure à 2 semaines, le calendrier prévoit un report. Au-delà de 2 semaines, RaDiance Conseil s'engage à affecter le projet à un autre collaborateur afin de ne pas retarder davantage la progression des prestations.

9.15 RaDiance Conseil s'engage à avertir les clients ayant des projets en cours de réalisation au minimum quelques jours avant la fermeture de l'entreprise pour congés. La période de fermeture peut aller de quelques jours à 4 semaines. Bien entendu, le planning de production est décalé d'autant.

ARTICLE 10 : OFFRES ET TARIFS

10.1 Les tarifs en vigueur sont ceux mentionnés au jour de l'offre disponible sur simple demande à l'adresse email de RaDiance Conseil : contact@radianceconseil.com ou par courrier.

10.2 Les conditions tarifaires des offres dites promotionnelles et signalées comme telles, ne sont valables que pour la durée qu'elles précisent.

10.3 RaDiance Conseil se réserve le droit de modifier ses conditions générales de vente, ses formules et ses tarifs à tout moment et sans préavis. Ces modifications ne seront appliquées sur les contrats en cours qu'à leur date anniversaire, au moment de générer la facture périodique.

10.4 RaDiance Conseil se réserve le droit de répercuter sans préavis sur ses tarifs toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux de taxes existantes.

ARTICLE 11 : MODALITÉS ET DÉLAIS DE PAIEMENT

11.1 Pour la quasi-totalité de nos services, -en particulier les services donnant lieu à une facturation cyclique (mensuelle, annuelle), les factures sont payables sous 8 jours à compter de la date d'émission, par virement bancaire ou par la mise en place d'un prélèvement automatique. Pour certains services ponctuels, comme la création de sites internet par exemple, nous exigeons généralement la moitié du montant de la prestation à la signature du devis et le paiement du solde 2 semaines avant la finalisation du site. Pour certains services le règlement se fait intégralement à la commande des prestations, c'est généralement le cas pour les services à la commande qui se font via nos diverses plateformes.

11.2 Le règlement des prestations mensualisées doit être effectué exclusivement par virement bancaire. RaDiance Conseil se réserve la possibilité de ne pas démarrer les prestations ou d'en suspendre l'exécution tant que le règlement ne sera pas perçu (par exemple, sans être exhaustif : vos articles ne seront ni écrits ni publiés, le travail de référencement ne démarrera pas ou sera suspendu et le suivi quotidien des classements de votre site également) et ce, jusqu'à réception effective des sommes dues.

11.3 Les prestations d'hébergement sont facturées annuellement, le renouvellement du service se faisant par tacite reconduction. Il peut être dénoncé par l'une ou l'autre partie, 1 mois au moins avant la date de renouvellement, par courrier recommandé avec accusé de réception. Pour ces prestations également, les factures sont payables sous 8 jours après réception de la facture. Si le paiement n'intervient pas sous 3 semaines, les services sont alors suspendus. Ils seront rétablis 8 jours après réception du paiement. La suspension des services ne peut constituer une cause de responsabilité pour RaDiance Conseil et elle n'exonère pas le client du paiement de la totalité des sommes dues et des pénalités de retard qui seront calculées et appliquées à réception du paiement. Si le paiement n'est toujours pas intervenu après 4 semaines (28 jours), une démarche contentieuse sera engagée, dont tous les frais seront imputés au client.

11.4 Dans le cas où un contrat avec paiement mensualisé subirait 2 retards de paiement consécutifs, RaDiance Conseil se réserve le droit de réclamer l'intégralité des sommes dues au titre du contrat en cours et de suspendre en parallèle l'exécution des prestations ou de restreindre la fourniture des services jusqu'à réception du paiement des sommes dues. Le fait de suspendre les prestations n'exonère pas le client du paiement de la totalité des sommes dues et des majorations appliquées. Une facture est considérée en retard de paiement lorsque le règlement n'a pas été constaté sur notre compte bancaire 10 jours après l'émission de la facture.

11.5 Toute somme non réglée dans les délais cités dans l'alinéa 11.1, ou tout impayé (en cas de retour par la banque des titres de paiement pour impayé) d'une somme due par le client entraînera la suspension immédiate des prestations, en attendant la régularisation de la situation. Cette suspension ne peut constituer une cause de responsabilité pour RaDiance Conseil et elle n'exonère pas le client du paiement de la totalité des sommes dues et des majorations appliquées.

11.6 Le client ne pourra demander une indemnité à RaDiance Conseil du fait de la suspension de ses services suite à un incident de paiement.

11.7 Paiement par chèque bancaire : à l'ordre de RaDiance Conseil.

11.8 Conformément à l'article 121-II de la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012, dans le cas où une facture ne serait pas payée à échéance, nous sommes tenus d'appliquer des pénalités de retard et une indemnité forfaitaire de recouvrement. Le montant de cette indemnité représente 20% des sommes dues et ne peut être inférieur à 40€ (décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012). L'assiette des pénalités est constituée par les montants dus TTC. La facture correspondant aux pénalités est exonérée de TVA et payable sans délai. Le montant des pénalités de retard sera adressée après réception des sommes dues, par facture séparée, en fonction du délai constaté pour le paiement, c'est-à-dire entre la date d'émission de la facture et la date à laquelle les fonds ont été crédités sur notre compte bancaire : 5% des sommes dues si ce délai n'excède pas 14 jours calendaires ; 10% des sommes dues si ce délai est compris entre 15 et 21 jours calendaires ; 15% des sommes dues si ce délai est compris entre 22 et 28 jours calendaires ; 20% des sommes dues si ce délai est compris entre 29 et 35 jours calendaires. Au-delà de 5 semaines de retard, les pénalités qui s'appliquent sont de 5% par semaine supplémentaire et le recouvrement sera confié à un huissier de Justice qui délivrera une sommation de payer. Sans paiement sous 2 semaines

à compter du dépôt de la sommation, une procédure judiciaire sera engagée. Les frais inhérents à ces procédures seront intégralement à la charge du client.

11.9 En cas de non règlement des factures à l'échéance convenue, le client devra rembourser tous les frais occasionnés par le recouvrement contentieux des sommes dues. Toute facture recouvrée par service contentieux sera majorée à titre de clause pénale non réductible au sens de l'article 1229 du Code Civil, d'une indemnité fixée forfaitairement à 20 % du montant des factures impayées et ce, sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient lui être dus.

11.10 Certains contrats de référencement prévoient une garantie qui permet au client de demander, après 12 mois de contrat, que l'on suspende la facturation tant que la performance minimum garantie n'est pas obtenue (par exemple, le site doit être en 1ère page de Google sur au moins 30% des mots-clés). L'application de cette mesure ne se fait pas automatiquement mais uniquement sur demande du client, exprimée par courrier recommandé. Elle ne devient effective qu'après 3 échéances suivant la réception de la demande du client par courrier recommandé avec accusé de réception. Elle est invalidée de facto si la performance minimale garantie est atteinte au cours des 3 à 4 mois qui s'écouleront à partir de la date de réception de la demande du client. Au-delà de cette période de 3 à 4 mois, dès que la garantie minimale est atteinte pendant au moins 30 jours consécutifs, la facturation reprend automatiquement.

ARTICLE 12 : HÉBERGEMENT – GESTION DES NOMS DE DOMAINE

12.1 Hébergement de site et nom de domaine : RaDiance Conseil n'est tenu qu'à une obligation de moyens concernant l'hébergement : la sécurité, les adresses emails, les noms de domaine, les sauvegardes et les informations hébergées sur son serveur. Le client affirme connaître la fiabilité de ces systèmes sécurisés et accepte d'utiliser ce système tel quel.

12.2 Nom de domaine : RaDiance Conseil peut, à la demande du client, déposer un/des nom(s) de domaine pour son compte mais le client reste seul responsable du choix du/des nom(s) de domaine et devra vérifier qu'il ne porte pas atteinte aux droits d'un tiers.

12.3 RaDiance Conseil n'est qu'un simple intermédiaire technique agissant pour et au nom du client. La disponibilité d'un nom de domaine n'est donnée qu'à titre indicatif et ne peut valoir offre d'enregistrement, sans la confirmation de l'enregistrement par RaDiance Conseil. Le nom de domaine enregistré par RaDiance Conseil est sous la garde exclusive du client.

12.4 Responsabilités de RaDiance Conseil en matière d'hébergement de sites web : RaDiance Conseil s'engage à assurer la sécurité logistique et la sécurité physique du site hébergé sur son serveur au moyen de différents niveaux de sécurité pour éviter au maximum l'intrusion sur le site hébergé, la corruption ou la destruction des données. Il s'agit d'une obligation de moyens et non d'une obligation de résultats. RaDiance Conseil se réserve le droit de modifier à tout moment les caractéristiques de ses infrastructures techniques et le choix de ses fournisseurs, en s'engageant à ce que ces changements ne modifient pas négativement les performances du service offert au client. RaDiance Conseil pourra interrompre son service pour des raisons de maintenance mais s'engage à ce que l'interruption soit la plus courte possible. RaDiance Conseil mettra en œuvre toute sa bonne volonté pour réparer toute atteinte à son service d'hébergement.

12.5 RaDiance Conseil assure plusieurs sauvegardes par jour pour les sites en cours de développement et plusieurs sauvegardes par semaine pour les sites en production. Ces sauvegardes sont conservées pendant 30 jours. Si un quelconque problème devait survenir, nous ne pourrions pas restaurer au-delà de 30 jours en arrière. Le client est donc tenu de nous informer de tout dysfonctionnement ou interruption de service au plus vite et au plus tard 30 jours après que ceux-ci soient

apparus. Le cas échéant, il nous sera vraisemblablement impossible de restaurer votre site ou de corriger le problème.

12.6 Exonération de garantie de l'hébergeur : RaDiance Conseil n'assume pas en conséquence une obligation de résultat mais de moyens pour ses prestations. En particulier, il ne saurait être tenu responsable des conséquences directes ou indirectes quelles qu'elles soient, de tout dommage qui affecterait le client ou ses clients. RaDiance Conseil ne pourra être tenu pour responsable en cas d'appel à des ressources informatiques externes à celles mise à disposition du client par RaDiance Conseil. La présente clause d'exonération de garantie est considérée comme essentielle et déterminante par RaDiance Conseil qui n'aurait pas contracté sans elle. En aucun cas, la responsabilité de RaDiance Conseil ne pourra être recherchée dans les cas suivants :

- Interruption de l'hébergement pendant quelques minutes / heures / jours suite à un problème technique ou à un sinistre au sein du data-center ;
- Divulgence ou utilisation illicite du mot de passe remis confidentiellement au client ;
- Détérioration des applications suite à un sinistre ;
- Mauvaise utilisation des terminaux par le client ou par sa clientèle ;
- Destruction partielle ou totale des données suite à des erreurs imputables directement ou indirectement au client ;
- Destruction partielle ou totale des données devenues irrécupérables du fait d'une réaction tardive du client pour nous les signaler (plus de 30 jours après qu'ils soient survenus).

12.7 Information sur les restrictions d'accès aux services de communication RaDiance Conseil déclare respecter l'obligation légale fixée par la loi du 30 septembre 1986 modifiée par la loi du 28 juin 2000 stipulant que les personnes physiques ou morales dont l'activité est d'offrir un accès à des services de communication en ligne autres que de la correspondance privée, sont tenues, d'une part d'informer leurs abonnés de l'existence de moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services ou de les sélectionner, d'autre part, de leur proposer au moins un de ces moyens. À cet égard il fournit au client les informations requises par la loi du 30 septembre 1986.

12.8 Responsabilité du fournisseur d'accès et d'hébergement Le client est informé des dispositions de la loi 21 juin 2004 qui stipulent que les personnes physiques ou morales qui assurent même à titre gratuit, pour mise à disposition du public par des services de communication au public en ligne, le stockage de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature fournis par des destinataires de ces services ne peuvent voir leur responsabilité engagée du fait du contenu de ces services si :

- Le caractère illicite n'était pas manifeste ;
- Elles n'avaient pas connaissance de leur caractère illicite ou de faits et circonstances faisant apparaître ce caractère ;
- Elles ont agi promptement pour retirer ces données ou en rendre l'accès impossible.
- Les personnes physiques ou morales qui assurent même à titre gratuit, pour mise à disposition du public par des services de communication au public en ligne, le stockage de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature fournis par des destinataires de ces services doivent mettre en place un service facilement accessible et visible permettant à toute personne de porter à leur connaissance les données faisant l'apologie des crimes contre l'humanité, l'incitation à la haine raciale, l'incitation à la pornographie infantile. Elles ont l'obligation d'informer promptement les autorités publiques compétentes de toutes activités illicites, et de rendre publics les moyens qu'elles consacrent à la lutte contre ces activités illicites.

12.9 Conservation des données. Les parties sont informées d'avoir à respecter l'obligation de conservation des données fixées par l'article 6-II de la loi du 21 juin 2004 ainsi que les règles concernant la collecte et le traitement des données prévues par l'article 7 de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés : pour la conservation des données, les personnes physiques ou morales qui assurent même à titre gratuit, pour mise à disposition du public par des services de communication au public en ligne, le stockage de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature fournis par des destinataires de ces services ont l'obligation de conserver les données de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du contenu ou de l'un des contenus des services dont elles sont prestataires. L'autorité judiciaire peut requérir communication auprès des prestataires. Les dispositions des articles 226-

17, 226-21 et 226-22 du code pénal sont applicables au traitement de ces données. Pour la collecte et le traitement des données : Un traitement de données à caractère personnel doit avoir reçu le consentement de la personne concernée ou satisfaire à l'une des conditions suivantes : le respect d'une obligation légale incombant au responsable du traitement ; la sauvegarde de la vie de la personne concernée ; l'exécution d'une mission de service public dont est investi le responsable ou le destinataire du traitement ; l'exécution, soit d'un contrat auquel la personne concernée est partie, soit de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci ; la réalisation de l'intérêt légitime poursuivi par le responsable du traitement ou par le destinataire, sous réserve de ne pas méconnaître l'intérêt ou les droits et libertés fondamentaux de la personne concernée.

ARTICLE 13 : MODIFICATIONS DES CONDITIONS GÉNÉRALES

13.1 RaDiance Conseil se réserve la possibilité de modifier les clauses des Conditions générales à tout moment, notamment sur demande des autorités de tutelle (ICANN, Registrar et/ou AFNIC). Toute nouvelle version des Conditions Générales de Ventes entrera en vigueur dès sa publication sur le site de RaDiance Conseil. Dans la mesure où une modification est exigée par une autorité de tutelle, elle sera applicable à tout Contrat en cours 8 (huit) jours après qu'elle ait été publiée sur le site de RaDiance Conseil.

13.2 Vous vous engagez à consulter régulièrement le site de RaDiance Conseil sur lequel sera précisée la date d'entrée en vigueur de la dernière modification des Conditions Générales. En l'absence de résiliation formulée par courrier recommandé avec accusé de réception 1 mois après la date d'entrée en vigueur de la dernière modification des Conditions Générales, RaDiance Conseil considérera que les modifications ont été acceptées.

ARTICLE 14 : RÉSILIATION

14.1 Les contrats périodiques peuvent être dénoncés au moins un mois avant leurs dates d'échéance, par courrier recommandé avec accusé de réception, par l'une ou l'autre des parties. Faute de quoi c'est le principe de la tacite reconduction qui s'applique.

14.2 En cas de dénonciation de plusieurs contrats, le client doit nous adresser un courrier séparé pour chacun des contrats dénoncés.

14.3 Dans le cadre d'un contrat ponctuel (création de site internet par exemple), l'une ou l'autre des parties peut résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception sans préavis. Si le client se rétracte et ne souhaite pas que l'on poursuive les travaux alors que sa commande est en cours de réalisation, l'intégralité des sommes liées à l'exécution du contrat est due. Les arrhes perçus à la commande des prestations seront déduits du montant total à régler.

ARTICLE 15 – CESSIBILITÉ DU CONTRAT

15.1 RaDiance Conseil se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés des contrats par lesquels elle est liée.

15.2 Par contre, le client ne peut transférer ou céder le présent contrat, ou se substituer à un tiers. Le cas échéant, un

nouveau contrat devra être signé.

ARTICLE 16 : RÉCLAMATIONS

16.1 Toute réclamation de quelque ordre que ce soit, pour être valable, devra être adressée au siège social de RaDiance Conseil par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours suivants la réception de la facture correspondant aux prestations concernées. Passé ce délai, les travaux et leurs conditions d'exécution ou de règlement sont considérés comme définitivement acceptés.

16.2 Les parties conviennent expressément que la présence d'un code d'identification identifie valablement l'auteur d'un document ou d'un message et établit l'authenticité du document ou du message. Un document électronique contenant un code d'identification équivaut à un écrit signé par la personne émettrice, les parties peuvent se prévaloir de l'impression sur papier d'un message électronique à partir d'un logiciel de messagerie électronique pour prouver le contenu des échanges qu'elles ont eus au sujet de l'exécution des présentes conditions générales, les données enregistrées par notre société lors des inscriptions et commandes constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec ses clients.

16.3 Le fait que l'une quelconque des présentes Conditions Générales ne soit pas invoquée à un moment donné dans ces échanges ne peut être interprété comme valant renonciation à faire appliquer celle-ci tôt ou tard.

16.4 Au cas où l'une quelconque des présentes Conditions Générales serait déclarée nulle ou contraire à une disposition d'ordre public, elle sera réputée non écrite et les autres stipulations resteront en vigueur.

ARTICLE 17 : RÉFÉRENCE AUX CLIENTS

17.1 Le Client autorise RaDiance Conseil à mentionner son nom ou sa dénomination sociale dans ses documents commerciaux, à titre de références et aux fins de sa propre promotion commerciale.

ARTICLE 18 : CONFIDENTIALITÉ

18.1 Chacune des parties devra considérer comme confidentiels, pendant la durée du contrat et après son expiration, les informations, documents, systèmes, savoir-faire, formules ou données quelconques en provenance de l'autre partie dont il pourrait avoir eu connaissance à l'occasion de l'exécution du contrat, et ne devra les divulguer à quelques tiers que ce soit, ni les utiliser en dehors des besoins du contrat.

ARTICLE 19 : ARCHIVAGE DU CONTRAT

19.1 Les données relatives au contrat conclu entre le client et notre entreprise sont conservées dans nos archives. Elles sont accessibles sur demande du client par courrier électronique envoyé à l'adresse suivante : info@radianceconseil.com.

ARTICLE 20 : SERVICE CLIENTÈLE

Toutes demandes d'informations et /ou réclamations peuvent être présentées à notre entreprise.

- Par courrier postal adressé à :
Florence Le Vot - RaDiance Conseil
Port Ripaille – 40 Les Rives du Lac
74200 THONON-LES-BAINS
- Par courrier électronique adressé à :
contact@radianceconseil.com pour les questions commerciales
support@radianceconseil.com pour les questions techniques
- Par téléphone, au 0805 69 29 89 (Numéro Vert – Appel Gratuit depuis un poste fixe) du lundi au vendredi de 9H00 à 12h00 et de 14h00 à 19H00.

ARTICLE 21 : NON-EXCLUSIVITÉ DU CONTRAT

21.1 En aucun cas RaDiance Conseil ne pourra permettre l'exclusivité de ses services à un client dans le secteur d'activité de celui-ci. Le client accepte que RaDiance Conseil puisse effectuer des prestations et services pour un autre client officiant dans la même branche et/ou lieu géographique.

ARTICLE 22 : LOI APPLICABLE, ATTRIBUTION DE JURIDICTION

22.1 Le présent contrat est régi par la loi française.

22.2 Pour l'exécution du présent contrat, les parties élisent respectivement domicile, RaDiance Conseil à l'adresse suivante : Port Ripaille - 40 Les Rives du Lac – 74200 Thonon les Bains (France), le client à l'adresse indiquée par ses soins lors de l'établissement des devis / contrats / factures qui lui ont été adressés.

22.3 En cas de litige, le Tribunal de Commerce de Thonon-les-Bains (74) sera seul compétent.

Je soussigné,
représentant l'entreprise
accepte sans réserve les présentes conditions générales de vente.
Fait à le / /

Signature précédée de la mention "Lu et approuvé."