

Conditions particulières de vente s'appliquant aux prestations de création de sites web et d'applications pour ALTEO

Version SIT-20220901-01

1 - CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE CREATION DE SITES WEB

Les présentes conditions particulières définissent les droits et obligations d'Alteo et du Client dans le cadre de la fourniture de prestations de création de sites web et d'applications

2 - DÉFINITIONS

Plugin appelé aussi extension : Un plugin WordPress est un petit programme qui s'installe sur un site. Cette extension permet d'ajouter des fonctionnalités supplémentaires au site ou d'étendre une fonctionnalité déjà présente

Thème : Un thème WordPress est un ensemble de fichiers de code qui constitue la structure de base d'un site WordPress, de l'allure globale aux fonctions générales. Le thème fait partie du coeur du site car il agit sur la structure globale ainsi que sur le design des éléments globaux du site comme le menu ou le pied de page. Le thème est obligatoire sur WordPress

3 - CONDITIONS DE FOURNITURE DES PRESTATIONS

Alteo propose des services de création, réalisation, refonte de site internet ou d'application mobile. Le socle technique retenu sera spécifié sur le bon de commande du client. Ce choix de socle technique sera à l'initiative du client ou du prestataire. Dans ce dernier cas, le client affirme avoir pris connaissance de ce choix qu'il valide en même temps que l'offre commerciale.

4 - CONDITION D'UTILISATION DES SERVICES

Procès verbal (PV) : Pour organiser sa gestion de projet, Alteo fera valider des étapes projets auprès du Client chaque fois qu'il le jugera nécessaire. Ainsi depuis son espace Client (<https://clients.alteo.fr>), il mettra à disposition des PV permettant d'obtenir la validation du Client. Le Client aura la possibilité d'émettre des réserves directement depuis cette interface. Dans le cas de réserve, Alteo pourra accepter ou refuser les réserves émises. Dans le cas d'un refus, Alteo justifiera par email la raison de ce

refus, procédera aux éventuelles corrections demandées par le Client, invalidera le PV précédemment émis et pourra proposer un nouveau PV de validation.

Après acceptation par le Client des maquettes depuis l'interface de validation des PV, toute demande de modification de l'aspect visuel des réalisations concernées fera l'objet d'un devis additionnel, soumis à l'acceptation du Client. En cas de refus du devis additionnel, les travaux continueront sur la base de la première validation du Client.

Planning prévisionnel : Lorsque Alteo indique au Client un calendrier des travaux, celui-ci est prévisionnel et prend particulièrement en compte :

- le respect du calendrier des paiements prévus au contrat
- la saisie et/ou validation d'un brief graphique expliquant en détail vos souhaits, votre positionnement, vos cibles etc (si une prestation de création graphique est prévue au contrat)
- un maximum de 3 allers-retours sur les maquettes fonctionnelles et les maquettes graphiques si celles-ci sont présentes dans la prestation
- la fourniture à date des éléments nécessaires à la réalisation du projet (Ex. : logos, contenus, textes de présentation, documentation technique, etc). Cette liste sera revue tout au long du projet avec le chef de projet. Le chef de projet en fera la demande au minimum une semaine avant échéance
- la validation à date des PV de validation des documents de spécifications et des validations des différentes étapes du projet selon les échéances déterminées par le chef de projet. Le chef de projet en fera la demande au minimum une semaine avant échéance
- un délai de réponse du Client inférieur à 2 jours ouvrés à tous les emails du Prestataire.
- les recettes demandées par les chefs de projets seront à réaliser en une fois. Toute modification ou demande n'ayant pas été réalisée dans la

recette du lot concerné sera facturée en supplément.

En cas de retard du Client, Alteo ne pourra pas attendre son retour et se verra dans l'obligation de planifier des interventions intermédiaires sur un autre projet pour un autre Client. Le retard initial du Client ne correspondra donc pas obligatoirement au retard final du prestataire. Il faudra redéfinir un nouveau calendrier pour le projet. En cas de retard régulier du Client (plus de 3 fois), nous ne redéfinirons pas un nouveau calendrier et l'échéance du projet sera réalisée selon les meilleurs efforts du prestataire.

Cahier des charges : Afin de mener à bien la réalisation des projets, le Client doit adresser un cahier des charges technique précis et exhaustif à Alteo. Sur cette base, Alteo établira un devis qui deviendra le document de référence pour la conduite du projet. Les éléments qui auraient été évoqués dans l'expression de besoin, le cahier des charges ou par oral et qui ne seraient pas mentionnés explicitement dans le devis ne sont pas inclus dans le périmètre du projet. En l'absence de précisions dans le devis, Alteo fera les choix techniques et fonctionnels selon son expérience, sans que ceux-ci ne puissent être contestés par le Client.

Maquettes graphiques : Chaque fois que cela sera nécessaire, Alteo soumettra au Client des "maquettes" des réalisations à fournir montrant l'aspect visuel de celles-ci. Les maquettes seront faites en utilisant le temps prévu dans le devis, avec un maximum de 3 itérations par maquette, sauf mention particulière dans le devis. En cas d'itérations supplémentaires, un devis additionnel sera établi par Alteo, soumis à l'acceptation du Client. En cas de refus du devis additionnel, les travaux continueront sur la base de la validation par le Client d'une des versions des maquettes déjà réalisées.

Une maquette graphique permet de représenter exclusivement les aspects graphiques (couleurs, mises en page, etc) mais ne définit en rien les aspects fonctionnels du projet. Si le Client souhaite une représentation graphique simplifiée des pages du site, il devra souscrire à une prestation de zoning/wireframe identifiée sous ce nom dans le devis.

Délais de réalisation : Alteo s'engage à tout mettre en oeuvre pour procéder à la réalisation

des services commandés par le Client, mais ne souscrit aucune obligation de délais, sauf convention particulière. La réalisation des travaux par Alteo est notamment soumise à la fourniture par le Client des informations nécessaires à la réalisation de la commande.

Templates graphiques : A la différence des maquettes graphiques, les templates graphiques ne sont pas des créations sur mesure, ainsi ils ne font pas intervenir nos créatifs et de manière minimaliste nos intégrateurs. Les templates graphiques sont des designs sélectionnés par Alteo pour le compte du Client selon le nombre de propositions prévues dans le devis. Une fois le template sélectionné par le Client, les droits sont achetés par Alteo pour une utilisation sans exclusivité. Les seules personnalisations possibles pour les templates sont les remplacements du logo et des visuels, le changement des couleurs et la suppression de blocs. Le Client s'assurera également que les pages internes prévues dans le thème répondront à ses attentes.

Validation et avenant au contrat : Si pour une raison quelconque, le Client, en cours d'exécution du contrat, validait des travaux réalisés par Alteo et revenait sur sa décision ultérieurement, une telle demande ou objection conduirait Alteo à dresser un devis additionnel pour le travail supplémentaire impliqué, soumis à l'acceptation du Client. En cas de refus du devis additionnel, les travaux continueront sur la base de la première validation du Client.

Si pour une raison quelconque, le Client formulait en cours d'exécution du contrat une nouvelle demande non conforme au cahier des charges ou une objection remettant en cause les travaux déjà effectués, une telle demande ou objection conduirait Alteo à dresser un devis additionnel, soumis à l'acceptation du Client. En cas de refus du devis additionnel, les travaux continueront sur la base du périmètre initialement prévu.

Compatibilité navigateurs et appareils mobiles : Les sites internet développés par Alteo fonctionnent correctement sur les dernières versions des navigateurs Edge, Firefox, Chrome et Safari (version en cours à la date de signature du contrat), des écarts de rendu subsistant nécessairement. Alteo ne peut garantir la compatibilité du site développé sur l'ensemble des navigateurs et sur l'ensemble des appareils mobiles. En particulier, Alteo ne garantit pas la compatibilité du site développé sur Internet Explorer (navigateur déconseillé par son éditeur Microsoft car ne prenant pas en charge les nouveaux standards du web).

L'interface d'administration est prévue pour une résolution minimum de 1600 x 1024.

Garantie dysfonctionnements : Alteo assurera la correction des bugs et dysfonctionnements des sites internet identifiés et reportés par le Client dans les 12 mois suivant la mise en ligne du site internet sur l'interface "Support technique" accessible avec ses identifiants depuis l'adresse URL <https://clients.alteo.fr>. Les modifications qui seront signalées après cette date limite feront l'objet d'un devis supplémentaire, soumis à l'acceptation du Client. Sont exclus de la garantie de maintenance, les dommages ayant pour tout ou partie une cause extérieure (Ex.: Evolution des navigateurs) au produit ou relevant d'un cas de force majeure.

Mise à jour du site : Alteo pourra intervenir après la livraison du site dans le cadre d'un contrat de maintenance ou d'une facturation au temps passé. Toute intervention sur le site autre que la réparation de dysfonctionnements décrite précédemment fera l'objet d'une facturation spécifique.

Espace de préproduction : Si le devis le prévoit, un espace de préproduction sera fourni au Client. Il sera dédié au Client et protégé par mot de passe.

Cet espace permettra de présenter le projet, de le recetter et de tester le site avant mise en ligne.

Cet espace de pré-production sera mis à disposition du Client jusqu'à la livraison du site. Ainsi, le client pourra vérifier la conformité des fonctionnalités et la présence de l'ensemble des contenus prévus à la prestation.

L'accès à l'espace de pré-production sera fourni via un mode de maintenance permettant de limiter la consultation du site par la saisie d'identifiants fournis par Alteo. Si le client souhaite retirer ce mode de maintenance, il sera tenu seul responsable des conséquences (diffusion des contenus, problème de référencement, etc....)

L'espace de pré-production n'est pas un espace de saisie ou de mise à jour des contenus pour le client mais un espace de test avant livraison du site. Si le client a besoin d'un espace pour tester ces contenus ou fonctionnalités / plugin, Alteo pourra lui proposer un tel espace sur devis. Les développements ou mises à jour suite à la recette pouvant être déployés de manière automatisée sur l'espace de préproduction, les contenus pourront être automatiquement supprimés. Le client fera alors son affaire de la reprise de ces contenus sur l'espace de pré-production ou production.

Interfaçage avec services Tiers : Sauf si le Bon de Commande le prévoit, le client reste

l'interlocuteur principal avec le prestataire tiers ou le service à interfacier. Le client fera donc le nécessaire pour fournir à Alteo la documentation technique correspondant au service à installer pour le chiffrage de la prestation. De même il fournira les identifiants, paramètres et toute information nécessaire permettant à Alteo de procéder à l'installation dans les meilleures conditions dès la validation de la prestation.

Le client s'assurera que toute solution tierce choisie et à interfacier à son projet sera fonctionnelle sur les 4 environnements d'Alteo (test, développement, pré-production, production). Dans le cas contraire Alteo ne pourra garantir le bon fonctionnement sur l'environnement de production et sera peut être amené à facturer du temps supplémentaire.

Recette : Avant mise en ligne, Alteo demande au client de procéder à la recette de son projet. Ainsi le client peut tester le fonctionnement du site en front office et back office avant livraison. Le client sera alors en pleine capacité de valider le PV de fin de projet lui permettant de procéder à la mise en ligne du projet

Signature des projets : De même le Client accepte également l'affichage d'un lien référant vers le site alteo.fr. Ce lien sera positionné en bas de page du site web.

Hébergement hors Alteo : Si le Client choisit un hébergement autre que celui d'Alteo, il devra avant signature du devis, s'assurer de la conformité technique de son hébergement selon les prérequis techniques prévus pour les projets réalisés par Alteo. Si cette prestation n'est pas adaptée, Alteo ne sera tenu pas responsable de ce choix. Alteo n'interviendra pas en conseil sur les choix de cette solution sauf si le devis le prévoit.

5 - PROPRIÉTÉ DU PRODUIT :

Alteo s'engage à céder au Client, une fois l'intégralité de la prestation payée par le Client, tous ses droits de propriété intellectuelle sur les travaux réalisés pour le compte du Client (création graphique, code source et bases de données).

Les sources lui seront transmises via un lien de téléchargement sécurisé sur simple demande et à titre gratuit dans un délai maximum d'une semaine. Si par la suite, le Client souhaite obtenir de nouvelles duplications de son site, ses demandes occasionneront une commande spécifique auprès du service commercial d'Alteo, quelque soit le support sur lequel le Client souhaitera obtenir sa nouvelle duplication.

Les sources délivrées au Client seront exemptes de bugs connus et repérés à la date où elles seront fournies dans le langage de programmation ayant cours à la date de mise en production sur demande du Client.

L'ensemble des informations apportées par le Client de quelque nature que ce soit et sous quelque format sont la propriété du Client.

Les logiciels éventuellement développés pour réaliser le produit et/ou distribués le produit restent l'entière propriété d'Alteo. Alteo fait son affaire personnelle des droits nécessaires pour l'exploitation des logiciels utilisés pour la création du produit et/ou pour la distribution du produit et garantit de ce fait le Client contre tout recours.

6 - GARANTIE

La garantie ne porte que sur les prestations décrites dans le devis signé et validé par le Client selon le socle technique utilisé et cela, à compter de la mise en ligne :

- 1 semaine pour les projets Wordpress / Prestashop
- 12 mois pour les projets sous Laravel.

7 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT

Données fournies par le Client :

Le Client fournira tous les contenus textes sous format électronique (fichier Word, Powerpoint ou email). Les supports audio ou vidéo seront fournis sous un format numérique directement exploitable en ligne.

Les données envoyées devront être des versions finales. Toute demande de modification des contenus du site déjà intégrés dans le site fera l'objet d'un devis supplémentaire.

Le Client s'engage à collaborer activement avec Alteo en lui fournissant les informations nécessaires à la réalisation du travail commandé. En cas de non respect de cet engagement, Alteo se réserve le droit, après 3 relances écrites (par email, fax ou courrier) et 6 mois à compter de la signature du devis, de mettre fin à la prestation. Alteo pourra alors réclamer le paiement de l'intégralité du montant prévu dans le devis signé. Afin de contribuer à la bonne réalisation de ses prestations, le Client désigne un interlocuteur privilégié, pour assurer le dialogue dans les diverses étapes de la mission contractée. Ce dernier aura les pouvoirs nécessaires pour prendre les décisions sur le projet et valider les étapes directement auprès d'Alteo.

8 - OBLIGATIONS DE CONFIDENTIALITÉ

Tous les éléments contenus dans les présentes conditions notamment concernant les tarifs de la prestation ainsi que toute autre information considérée comme confidentielle ne pourront être divulgués par le Client, sans l'autorisation expresse d'Alteo.

Alteo considérera comme strictement confidentiel, et s'interdit de divulguer, toute information, document, donnée ou concept, dont il pourra avoir connaissance à l'occasion des présentes conditions. Alteo n'aura en aucun cas le droit d'exploiter les données des bases du Client de quelque manière que ce soit.

Alteo, toutefois, ne saurait être tenue pour responsable d'aucune divulgation si les éléments divulgués étaient dans le domaine public à la date de la divulgation ou s'il en avait connaissance, ou les obtenait de tiers par des moyens légitimes.

9 - CONDITIONS PARTICULIERES CONCERNANT LES PROJETS SOUS CMS OPENSOURCE (WORDPRESS , PRESTASHOP)

Choix de thème graphique :

Une fois la commande validée par le Client, Alteo lui propose une sélection de thèmes en adéquation avec le cahier des charges ou selon le projet détaillé par le Client lors des échanges avec Alteo. Le choix du thème est réalisé en concertation avec le Client et validé par un PV par ce dernier.

Tout changement ultérieur pourra faire l'objet d'une estimation du temps supplémentaire destiné à la recherche et aux modifications des fonctionnalités ou du contenu déjà intégré.

Le positionnement des différents éléments est soumis aux caractéristiques du thème choisi par le Client qui devra s'assurer que celui-ci correspond à ses besoins présents et futurs.

Extensions et Plugins :

Alteo intègre les modules, extensions et plugins nécessaires et en conformité avec le devis / bon de commande signé.

Certains plugins sous licence payante peuvent être utilisés et sont inclus dans le devis.

Les versions des plugins, composants et modules installés sont récents par rapport à la date de signature du projet sauf demande expresse du client et acceptée par Alteo. En cas de retard du Client à fournir l'intégralité des éléments nécessaires à la réalisation du projet ou à valider les étapes attendues du projet, Alteo n'aura aucune obligation à réaliser gratuitement la mise à jour de Wordpress, du thème ou des extensions et plugins.

Le Client devra éventuellement acheter les licences premium du thème et des plugins

utilisés pour effectuer lui-même leurs mises à jour d'une part et, d'autre part, assurer la compatibilité du thème utilisé avec les dernières versions de WordPress ou Prestashop

10 - LIMITE DE RESPONSABILITÉ CONCERNANT LES PROJETS OPENSOURCE (WORDPRESS, PRESTASHOP)

Alteo n'a aucune obligation de contrôle sur les modifications apportées sur le site internet par le Client ou par toute autre personne ne travaillant pas pour Alteo.

En cas de dysfonctionnement du site internet dû à une mauvaise manipulation de la part du Client, Alteo facturera d'office au Client les heures de maintenance qui auront été nécessaires au rétablissement du bon fonctionnement du site.

Alteo décline toute responsabilité quant au bon maintien du site internet si le Client réalise lui-même les mises à jour de WordPress ou de Prestashop, du thème et/ou des plugins utilisés. Si le site internet venait à subir quelques dommages suite à l'intervention du Client, Alteo émettra une facture correspondant aux travaux nécessaires pour le bon rétablissement du site internet.

Le Client qui interviendra sur le code source le fera à ses risques et périls et Alteo ne pourra être tenu pour responsable du dysfonctionnement du site.

Alteo décline toute responsabilité dans le cas où les interventions de maintenance devaient s'avérer impossibles à effectuer du fait de la gravité des dommages subis suite aux modifications faites par le Client sur le site internet.

Thème et plugins :

Alteo décline toute responsabilité en cas d'utilisation d'un thème premium ou gratuit qui ne serait plus développé par la suite et qui serait devenu incompatible avec la dernière version de WordPress. Dans ce cas précis, la maintenance du thème ne pourra plus se faire par Alteo, sans droit à indemnités. En tout état de cause, Alteo pourra proposer au Client un nouveau devis pour l'installation d'un autre thème.

Les réalisations d'Alteo utilisent des logiciels développés par des tiers tels que WordPress, des plugins, un thème gratuit ou premium. En aucun cas, Alteo ne peut être tenu pour responsable des anomalies, bugs ou dysfonctionnement de ces outils qui demeurent sous la responsabilité de leurs auteurs, pas plus

que des services éventuellement associés (réseaux sociaux, etc...). La mise à jour de WordPress et des modules sont sous la responsabilité du Client, sauf si celui-ci a souscrit un contrat de maintenance Wordpress prévoyant ces mises à jour par Alteo.

Alteo prend à sa charge les premiers frais inhérents au thème et aux plugins premium sous licence payante. Le renouvellement de ces licences est normalement inclus dans le cadre d'un contrat de maintenance annuel, exception

faite de modifications ultérieures des conditions de vente du fournisseur du thème ou du plugin, engendrant une augmentation excessive des frais d'abonnement annuel. Dans ces conditions, Alteo ne renouvellera pas la licence concernée et ne pourra être tenu pour responsable. Le Client, prévenu par Alteo des modifications de vente du fournisseur, sera seul responsable de renouveler à ses frais la ou les licences. En tout état de cause, Alteo pourra proposer au Client un nouveau devis pour l'installation d'un autre thème ou plugin.

Dans le cadre d'un design sur mesure, Alteo ne prend en charge que la version de Wordpress/Prestashop en cours et les plugins correspondants. La maintenance vers les versions supérieures n'est pas incluse par défaut.

(fin des Conditions Particulières de création de sites et applications (CPV))

A

Le

Signature précédée de la mention Lu et approuvé