

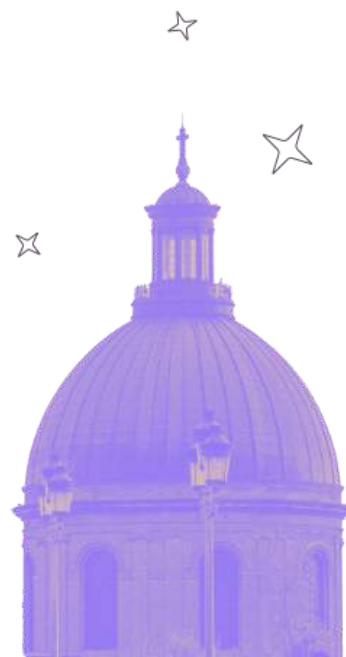


Conditions générales

Évolution de Site

Applicables depuis le :

18/12/2023



Conditions Générales

Intervention évolutive Site

(Hors site E-commerce) - Dernière mise à jour : 18/12/2023

Toutes nos Conditions générales de vente (CGV) à consulter :

- CGV Création ou Refonte de site internet
- CGV Création de site e-commerce
- CGV Prestations de communication complémentaires (*Graphisme, Contenus, SEO...*)

* Article 1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) de WS Interactive ont pour objet de définir les conditions générales dans lesquelles WS Interactive, ci-après “**le prestataire**”, s’engage à assurer la prestation d’**intervention évolutive sur un site Internet, Extranet ou Intranet** pour le compte de l’acheteur, ci-après “**le client**”. La **validation de l’offre** est ci-après comprise comme la **signature** d’un devis, transmission d’un bon de commande ou la **validation écrite** d’une intervention évolutive.

Présenté à l’acheteur en amont de la validation de l’évolution, le périmètre de l’intervention évolutive est défini dans le **devis** ou **brief d’estimation de projet**, ci après “**l’offre**”.

* Article 2. Engagement qualité

Le Prestataire s’engage à mettre à disposition de son Client toutes les ressources en sa possession afin d’offrir à celui-ci une prestation professionnelle. À cet égard, le Prestataire maîtrise les outils multimédia pour réaliser sites, animations et applications interactives.

Le Prestataire est également se tient également informé des nouvelles technologies multimédia en constante évolution, nouveaux logiciels et nouvelles applications, afin d’optimiser en permanence les outils à sa disposition et proposer le meilleur en matière de développement et de création graphique.

Le Prestataire propose une qualité de suivi et d’échange tout au long du projet et pendant toute la durée du support grâce à sa plateforme de collaboration.

Article 3. Conditions de réalisation et Engagements clients

Nos prix sont calculés sur la base de la livraison par le Client des éléments suivants :

- Remise d'un **brief évolutif écrit** (ou **cahier des Charges et des clauses techniques**) définissant les besoins du projet, et/ou (selon les besoins du projet) **validation des Spécifications fonctionnelles** faisant foi pour la définition du périmètre évolutif du projet initial ;
- *Lorsque la réalisation de maquettes est nécessaire, Transmission des textes et éléments graphiques de référence en amont de la phase de conception graphique* des modèles de pages identifiés lors de la définition du projet ;
- *En cas d'intégration de contenu* : remise des textes et traductions au format Google Doc, en respectant le Template (gabarit) fourni par le prestataire, comprenant les commentaires de points d'insertion des images à l'intérieur des textes, sur support numérique.
- Iconographie, photos, logos du Client fournis en bonne qualité sur le Google Drive ou sur la plateforme de suivi du prestataire
- Mise en place d'une cellule de travail avec le prestataire et identification d'un coordinateur de projet en interne, dont la validation vaut validation globale et définitive de l'ensemble de l'organisme client
- Utilisation de la plateforme de suivi et support WS (limitation des échanges mails, afin de limiter les pertes de temps & d'information)
- Suivi du planning tel que défini en phase d'estimation et planification du projet
- Participation active à la phase de recettage (tests de l'évolution et du bon fonctionnement global du site) après Livraison (Bêta ou finale) par le prestataire
- Sauf autre indication du planning prévu en phase d'estimation du projet, livraison des conclusions de la phase de recettage dans un délai maximal de 2 semaines après Livraison par le prestataire.

Le client s'engage à fournir au prestataire tous les éléments nécessaires à la compréhension de son besoin, par voie écrite et en amont de la conception de l'offre (devis ou estimation transmise).

Selon l'ampleur des travaux nécessaires, toute demande complémentaire exprimée après validation de l'offre (signature, bon de commande ou validation écrite faisant office de bon pour accord) pourra être soumise à un devis supplémentaire.

3.1 Périmètre de réalisation du projet

Défini dans l'**offre** (brief écrit transmis en phase d'estimation et/ou devis) **du prestataire**, le **périmètre de réalisation du projet** est conçu en réponse aux demandes exprimées en **phase d'estimation du projet** (CCTP ou brief évolutif écrit) **transmis par le client en amont de la construction et signature de l'offre.**

Si besoin ou sur demande du client, le prestataire peut proposer, en option, une prestation d'**accompagnement à la relecture, construction et/ou rédaction du CCTP du client.** Sauf mention contraire dans l'offre, cette prestation est soumise à un devis complémentaire qui peut être préalable à l'offre d'évolution du site.

La signature ou validation écrite de l'offre vaut acceptation ferme et définitive du périmètre de réalisation du projet défini dans cette dernière.

En l'absence de CCTP, un **brief de définition du besoin** peut permettre au prestataire de définir les premiers éléments de définition du projet, grâce aux détails et éléments de demande apportés par le client.

Sur demande client ou selon les besoins du projet, les premiers éléments de définition du besoin (CCTP ou brief) pourront être **complétés** et **précisés dans un document récapitulatif des Spécifications fonctionnelles du projet.**

Dans le cas où le prestataire fournit des Spécifications fonctionnelles, le client peut faire les retours et demandes dans la limite du contrat. Toute validation (ou absente de retour dans un délai de deux semaines après réception) vaut acceptation ferme et définitive du périmètre technique défini pour le présent projet.

Toute fonctionnalité ou demande n'étant pas explicitement mentionnée dans l'offre ou dans les spécifications fonctionnelles du projet sera considérée comme **hors périmètre** et pourra faire l'objet d'un devis supplémentaire.

Article 4. Conception graphique

Le cas échéant, lorsque des **maquettes graphiques** sont nécessaires pour la réalisation dudit projet d'évolution du site :

Article 4.1 Photos, iconographie et illustrations

En phase de **conception graphique (maquettage)** du projet, le Prestataire est susceptible d'utiliser, pour la réalisation des maquettes du site :

- Des **photos d'illustration gratuites et libres de droit**, ou issues de **banques d'images payantes** (selon les besoins et disponibilités de ressources graphiques pertinentes)
- Des **icônes gratuites et libres de droit**, ou issues de **banques d'images payantes** (selon les besoins et disponibilités de ressources graphiques pertinentes)
- Des **illustrations gratuites et libres de droit**, ou issues de **banques d'images payantes** (selon les besoins / demandes du client et en fonction de la disponibilité de ressources pertinentes)

L'achat des ressources payantes est à la charge du client.

Si besoin, le prestataire peut proposer une prestation forfaitaire de recherche et d'achat de ressources graphiques payantes, par lot.

Dans le cas où la sélection de ressources illustratives utilisée dans les maquettes ne conviendrait pas au client, la **recherche et la fourniture de nouvelles ressources est à la charge du client** (sauf indication contraire mentionnée dans l'offre initiale du projet).

Toute demande de réalisation graphique sur mesure (shooting photo, iconographie, illustrations, vidéos de motion design...) **devra faire l'objet d'un devis complémentaire.**

Article 4.2 Fourniture des ressources et validation des maquettes

Sauf indication contraire mentionnée en phase d'estimation, la conception des **maquettes graphiques du projet** repose sur la fourniture par le client des éléments suivants :

- **Ressources graphiques de référence** pour compléter ou ajuster l'univers créatif du projet (Charte graphique, Benchmark, Logotypes, et autres ressources internes utiles au projet)
- **Textes et contenus de référence** pour le maquetage de **chaque modèle de page ou nouvel élément graphique à maquetter** (exemples : Landing Page, Page offre, Page Agenda, ou nouveaux "blocs" de contenu à designer)
- **Ressources illustratives ou structurales de référence** pour le maquetage de **chaque modèle de page défini** (photos, logos, iconographie, zoning...)

La transmission définitive de ces ressources devra être effectuée **en amont du lancement de la phase de conception graphique** des modèles concernés.

Les ressources transmises par le client doivent être définitives et feront foi pour la conception des maquettes en découlant.

Si le client ne peut fournir de contenu de référence dans les temps impartis, les maquettes seront réalisées avec du texte de remplissage *Lorem ipsum*.

L'intégration de textes de référence fournis ultérieurement pourra être facturée.

Une fois la première version de maquette finalisée et présentée au client, **toute modification de la maquette liée aux éléments susmentionnés** pourra faire l'objet d'un **devis complémentaire**.

Le client est informé et conscient que la modification des ressources susmentionnées au cours ou à posteriori du projet peut influencer le rendu final du site (exemple : des textes plus longs influençant la ligne de flottaison ou le rendu graphique du site, des visuels à recadrer, des visuels trop imposants modifiant l'architecture globale d'une page...).

Toute modification, en cours de projet, de tout ou partie des ressources susmentionnées (textes, charte graphique, logos, photos...) **ne pourra en aucun cas constituer un motif d'invalidation ou de rejet des livrables globaux du projet** (livrables graphiques, comme techniques suite au développement de l'évolution).

Article 5. Accompagnement contenus

Le cas échéant, lorsque le périmètre du projet évolutif le nécessite, le **client** est tenu de **fournir** au **prestataire** les **contenus** (textes, visuels, charte, logo...) nécessaires à :

- La **réalisation des maquettes graphiques** (cf. Article 4)
- L'**intégration des pages de contenus test maquetées**, ou prévues en phase d'estimation.

La rédaction - création de ces contenus est à la charge du client.

Au besoin, une prestation de **conseil en ligne éditoriale**, de **rédaction** ou de **réécriture de contenus peut être commandée en option**. Lorsqu'elles sont incluses dans l'offre ou commandées par le client, les modalités de réalisation de ces prestations optionnelles sont développées dans nos CGV dédiées (cf. CGV de prestations de communication complémentaires).

5.1 Intégration des contenus

Lorsque le prestataire propose l'intégration de vos contenus, une page est qualifiée comme :

- **500 mots maximum**
- 2 photos/vidéos (youtube) ou moins
- 2 documents téléchargeables (ou moins)

Le calcul du nombre de pages intégrées est réalisé à la réception de vos contenus. Ce calcul s'effectue en fonction du nombre des mots (par exemple : une page de 1000 mots sera considérée comme 2 pages).

Dans le cas où la quantité globale fournie excéderait le nombre de pages prévu dans l'offre, un nouveau devis pourra être envoyé pour prendre en charge les contenus résiduels.

Les conditions de réalisation de la prestation d'intégration de contenu sont les suivantes :

- Remise des textes et traductions au format Google Doc, en respectant le Template (gabarit) fourni par le prestataire, sur support numérique
- Commentaires des points d'insertion des images à l'intérieur des textes, de façon la plus fidèle possible aux maquettes validées

- Iconographie, photos, logos du Client fournis en bonne qualité sur le Google Drive du prestataire
- Fourniture des éléments au minimum 1 semaine avant démarrage de la phase d'intégration

Toute demande d'illustration ou animation d'un contenu sur mesure (hors maquette décoratif) doit faire partie d'un devis supplémentaire.

Article 6. Développements

Cf. [Article 3](#) - Le client s'engage à fournir au prestataire tous les éléments nécessaires à la compréhension de son besoin, par voie écrite et en amont de l'estimation du projet.

Selon l'ampleur des travaux nécessaires, toute demande complémentaire exprimée après signature du devis du projet pourra être soumise à un devis supplémentaire.

6.1 Périmètre de développement du projet

La signature de l'offre (devis ou accord écrit d'utilisation du Contrat temps) vaut acceptation ferme et définitive du périmètre de réalisation du projet défini en phase d'estimation du projet d'évolution.

Toute fonctionnalité ou demande n'étant pas explicitement mentionnée dans l'offre ou dans les spécifications fonctionnelles du projet sera considérée comme **hors périmètre** et pourra faire l'objet d'un devis supplémentaire.

6.2 Responsive Web Design

Le prestataire s'engage à livrer le site (à savoir : page d'accueil et les maquettes contractuelles) pour un affichage fonctionnel selon **2 à 3 types de displays identifiés** : desktop (type laptop ou écran ordinateur, 1920 px de large), tablette (990 px de large) et mobile (smartphone, 400 px de large). Le nombre de displays à fournir est spécifié dans l'offre du prestataire.

Le développement Responsive du site est réalisé selon une logique d'**adaptation fonctionnelle**. Par défaut, sauf mention contraire dans l'offre, ces adaptations sont réalisées en phase de développement et ne nécessitent donc aucune présentation de maquette au préalable de la phase de développement.

En option et sur demande, des maquettes graphiques responsives pourront être proposées au client.

Les **tailles d'écran** (1920 px, 990 px et 400 px de large sur mobile) utilisées lors de l'optimisation du Responsive sont basées sur les **dimensions les plus courantes sur le marché**.

En raison de l'infinité des résolutions d'écran sur le marché, **le prestataire ne peut pas garantir l'affichage de contenu précis pour chaque taille d'écran**.

En outre, le client est informé et conscient du fait que des modifications de design peuvent être réalisées en développement pour maintenir l'ergonomie et le bon fonctionnement du site, sous différents formats et supports.

Ces modifications à la marge ne pourront constituer un motif d'invalidation des développements liés au projet.

Toute demande de prise en charge d'une résolution, d'un design spécifique ou d'un type d'affichage supplémentaire (smartwatch, grand écran ou télévision par exemple) sera soumise à un devis supplémentaire.

Prise en charge des navigateurs

Le prestataire s'engage à livrer un site fonctionnel sous tous les navigateurs courants et à jour, dont :

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Safari (uniquement sur Mac)
- Microsoft Edge

Ces navigateurs sont les plus couramment utilisés sur le marché.

Le client est informé et reconnaît que des variations d'affichage et de comportement sont susceptibles d'apparaître selon le navigateur utilisé.

Le client est informé et reconnaît que des variations d'affichage et de comportement sont susceptibles d'apparaître selon le navigateur utilisé.

En outre, le prestataire n'est pas responsable des éventuels blocages ou dysfonctionnements de fonctionnalités susceptibles d'être provoqués par l'ajout d'extensions ou de logiciels tiers influençant le fonctionnement du navigateur utilisé (Exemple : extensions de blocage publicitaires, protection renforcée...).

6.3 Accessibilité numérique du site

En France, l'accessibilité numérique est régie et rendue obligatoire par deux textes majeurs :

- l'[article 47 de la loi dite « loi Handicap »](#) du 11 février 2005 ;
- le [décret d'application du 24 juillet 2019](#) relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne

Volet technique de l'accessibilité numérique du site

Au vu de la nature évolutive et élevée des normes en matière d'**accessibilité numérique**, le prestataire propose, par défaut, la mise en place de standards de l'accessibilité web définis par ses soins.

Considérant l'important investissement (économique et temporel) que peut représenter le développement d'un site conforme aux exigences gouvernementales, l'offre du prestataire n'inclut pas (sauf mention contraire dans l'offre) la mise aux normes RGAA du site du client.

En option, le prestataire peut proposer une **prestation d'accompagnement Accessibilité numérique**, pour construire un plan évolutif permettant de viser la conformité RGAA du site.

Volet éditorial et communicationnel de l'accessibilité numérique du site

Le client est informé que ce type de démarche nécessite du temps et ne relève pas de la seule action technique du prestataire, la mise aux normes des éléments éditoriaux relevant de la responsabilité du client (remplissage correct des balises alternatives, fourniture de transcrits pour les éléments multimédia du site, etc.).

En outre, la **gestion de l'adresse mail de contact** dédiée au recueil des remarques et demandes en matière d'accessibilité numérique est, par défaut et sauf mention contraire dans l'offre, à la charge du client.

Déclarations légales concernant l'accessibilité numérique du site

Le client est informé que tout site, même non conforme, se doit de **communiquer son statut de conformité** au public.

Par défaut, le client est responsable de la **conception, publication et mise à jour du Schéma pluriannuel de mise en accessibilité** et de la **Déclaration d'Accessibilité numérique du site**.

En option, un accompagnement à la construction du **Schéma pluriannuel** et à la rédaction de la **Déclaration d'accessibilité** peut être proposée par le prestataire, afin de guider le client dans la mise aux normes légales minimales de son site.

6.4 Protection contre les spams

Le prestataire met en place **différents outils de protection anti-spam** sur les formulaires du site dont il a la charge.

Toutefois, face au perfectionnement continu des techniques et technologies de spam, le client est informé du fait qu'aucune technologie ne garantit un blocage des spams à 100%.

L'obligation du Prestataire n'est qu'une question de moyens et non de résultats. Aussi, le client ne pourra engager la responsabilité du prestataire quant à la subsistance de spams sur son site.

En outre, dans le cas où le client inscrirait de lui-même des adresses mails internes dans les contenus textuels de son site, le prestataire n'est en aucun cas responsable des spams susceptibles de survenir sur lesdites adresses mails mentionnées.

6.5 Utilisation d'outils tiers

Google Recaptcha

Le prestataire met à disposition un Google Recaptcha pour le client pour la livraison de projet. Ce service peut évoluer d'une année sur l'autre selon la politique de facturation Google. Tout service mis en place par le prestataire sera terminé ou transféré à la conclusion des relations commerciales liant le client au prestataire.

Outils de suivi statistique

Selon la solution retenue dans l'offre, le prestataire peut installer, paramétrer et utiliser une ou plusieurs des solutions suivantes pour prendre en charge le **suivi des statistiques du site** :

- Google Tag Manager
- Google Analytics
- Matomo

Le client sera propriétaire de ses statistiques et sauf mention contraire dans l'offre, l'optimisation et personnalisation de ces outils reviennent à la charge du client. Le prestataire peut fournir une offre de formation et personnalisation à partir d'une demande explicite.

Services Google - Google Tag Manager et Google Analytics

Lors de la mise en œuvre du site, le Prestataire configure Google Analytics pour suivre le trafic (ce système est créé avec le nom du Client comme administrateur; vous devez donc fournir l'adresse mail du responsable au Prestataire).

Ceci permet au Client de garder la maîtrise totale sur les statistiques à tout moment, même si une intervention est effectuée en parallèle.

Le Client est seul propriétaire du compte Google Analytics mais doit fournir au Prestataire un accès en tant qu'administrateur afin qu'il puisse l'aider dans la gestion et la configuration de l'outil.

L'intégralité des données est sous la responsabilité de Google. Le Prestataire conseille au Client d'effectuer un suivi régulier de ses statistiques et d'avertir le Prestataire lorsqu'une anomalie est constatée. Dans ce cas, le Prestataire communique un rapport à Google pour une intervention par leurs soins. Dans le cadre d'une perte d'information sur une période donnée, il n'y a pas de rétroactivité offerte par Google.

Pour respecter le RGPD, le prestataire paramètre les services Google Tag Manager et Google Analytics avec le niveau d'anonymisation nécessaire.

Un outil tiers est également utilisé pour **recueillir et gérer le consentement des utilisateurs** quant à la récolte et conservation de leurs données de session.

Face au durcissement progressif des exigences de la CNIL et des règlements européens (dont RGPD), le client est informé et conscient de la **forte probabilité d'évolutions à venir** pour prendre en charge la mise en conformité de son site, notamment des fonctionnalités proposées par des outils tiers (outils Google, Méta, réseaux sociaux et autres).

Ces évolutions étant indépendantes des développements réalisés par WS, leur réalisation sera soumise à un devis complémentaire.

Services Matomo

Le prestataire propose la mise en place d'un outil conforme au RGPD : Matomo.

Si l'option Matomo a été retenue dans l'offre, le prestataire propose par défaut la **création de compte, l'installation, le paramétrage standard, l'installation de l'Opt-out et l'hébergement des données Matomo Analytics** pour le compte du client.

Toute demande de **fonctionnalité dépassant le cadre du paramétrage standard de l'outil** sera soumise à un devis complémentaire.

Selon les fonctionnalités complémentaires demandées (connexion outils tiers, campagnes SEA, tracking...), le client est informé du fait que la conformité RGPD de Matomo ne peut être garantie au-delà du paramétrage standard proposé par le prestataire.

Google Cloud

Le client doit fournir un compte Google Cloud pour mettre en place certaines API (type Google Maps) pour le site. Si le client n'est pas en mesure de fournir un compte, le prestataire proposera un devis pour gérer un compte Google Cloud au nom du client. Tout service mis en place par le prestataire sera terminé à la réalisation du projet.

Outils cartographiques

Selon les besoins du projet, le prestataire est susceptible d'utiliser tout ou partie des solutions suivantes pour proposer des **services et fonctionnalités de cartographie interactive** sur le site du client : Google Maps API et autres selon les besoins du projet.

Maintenance et Gestion d'outils tiers

Le prestataire livre le site avec les extensions nécessaires à sa sécurisation et à l'optimisation de ses performances.

Sauf mention contraire dans l'offre, **l'installation, le paramétrage et la gestion des précédents outils cités est prise en charge par le prestataire** dans le cadre de la création du site, de sa garantie, puis de la Tierce Maintenance Applicative du projet (si un contrat de support ou de TMA a été souscrit en fin de garantie).

Cette gestion prendra fin à la fin de validité du contrat de maintenance souscrit, ou à la fin des relations commerciales liant le client au prestataire.

Installation d'outils tiers à la demande du client

À la demande du client, le prestataire peut étudier la **mise en place d'outils tiers complémentaires** (protection anti-spam, tracking, analyse de sessions, AB-Testing...).

Par défaut, la mise en place d'outils complémentaires n'est pas incluse dans le périmètre de base de l'offre proposée par le prestataire.

Le prestataire se réserve donc le droit de deviser l'installation de tout outil complémentaire sortant du cadre de son panel d'outils habituel.

Par ailleurs, le prestataire se **décharge de toute responsabilité en lien avec la maintenance** (prise en charge d'anomalies) et la **mise en conformité au RGPD** de ces outils tiers mis en place à la demande du client. Il en va de même de l'utilisation d'API dont les données seraient gérées ou hébergées par le client.

Garantie - Maintenance et installation d'outils tiers par le client

Dans l'interface d'administration (ou "Back Office") du site, le client dispose parfois des droits pour rechercher et installer toutes sortes d'extensions (ou plugins) sur son site.

Le client est informé et conscient du fait que l'installation de certaines extensions peut alourdir, ralentir voire engendrer des anomalies sur son site. Il est donc vivement recommandé de demander l'avis du prestataire avant toute installation de nouvelle extension, afin de veiller à la stabilité du site livré.

Le support d'anomalies déclenchées par l'installation d'extensions tierces n'est pas pris en charge par la Garantie, ni par la Maintenance (corrective ou Tierce Maintenance Applicative) du site livré.

Aussi, selon l'ampleur de l'intervention corrective nécessaire, tout support engendré par l'intervention du client sur le plan technique (installation d'extension ou intervention dans le cœur technique, le code ou les fichiers sources du site) pourra être facturé.

6.6 E-mails

Dans le cas où le Prestataire gère les adresses emails du Client, il s'appuie sur l'expertise de ses partenaires pour offrir les meilleurs outils en compte POP ou IMAP.

Bien que le Prestataire mette tout en œuvre pour assurer un service optimum 24 heures sur 24, il ne peut être tenu responsable de toute perte de mail causé par une déficience réseau ou une erreur logiciel de ses partenaires.

Pour ces raisons, il est conseillé au Client de sauvegarder une copie de ses mails sur ses plateformes locales.

6.7 Noms de domaines

Pour tout nom de domaine confié au Prestataire, ce dernier prend en charge la gestion et le renouvellement automatique.

Pour toute résiliation, le Client doit en faire la demande écrite par lettre recommandée avec accusé de réception 3 (trois) mois avant la date d'expiration du nom de domaine. Passé cette date et sans demande contraire de la part du Client, le nom de domaine est automatiquement renouvelé et son paiement est dû par le Client. Tout retard de paiement peut également entraîner la suspension de l'utilisation du nom de domaine, ou encore sa perte.

* Article 7. Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Textes législatifs de référence :

- Le règlement de l'Union Européenne N° 2016/6791 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données abrogeant la directive 95/46/CE ;
- La loi n°78-17 du 6 janvier 19782 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dans sa dernière version ;
- Les recommandations, avis et décisions des autorités de contrôle sur la protection des données et du Comité Européen à la Protection des Données ;
- La jurisprudence des Tribunaux Nationaux et Européens ;

Entités légales référentes en la matière :

- **CNIL** - Commission Nationale de l'Informatique & des Libertés (France)
- **CEPD** - Comité Européen de Protection des Données (Europe)
- **CJUE** - Cour de Justice de l'UE (UE)

Article 7.1 Rôles et responsabilité du client et du prestataire au sens du RGPD

Le prestataire, WS Interactive, est une entreprise de prestation de services numériques (développement de sites Internet, Intranet, Extranet, Applications mobiles natives et PWA...).

À ce titre, le prestataire met à disposition de ses clients les **solutions nécessaires à la fourniture de services numériques** (Création & Développement de solutions numériques sous CMS WordPress ou Drupal, Bases de données types Mysql ou Apache Solr, Hébergement de sites et de données de suivi statistiques...).

Au sens du RGPD, et pour la bonne application des présentes, le client est qualifié de "**Responsable de traitement**" et **WS Interactive** agit en qualité de "**sous-traitant**". Dans le cadre de ses missions, le prestataire, en sa qualité de sous-traitant, **conseille le Responsable de Traitement et met à sa disposition les outils nécessaires à la mise en conformité des solutions** proposées par WS.

Les prestations que WS Interactive propose étant conçues sur mesure et sur demande du client, les **données saisies dans les solutions numériques proposées sont sous la responsabilité du Responsable de traitement** (le client). Ce dernier se doit d'avertir les personnes concernées des données utilisées.

RGPD & Outils tiers

Sauf condition particulière (offre d'accompagnement RGPD poussée), le périmètre d'intervention et de conseil du prestataire ne concerne que les éléments en lien direct avec les services proposés par WS (site internet, intranet, hébergement, formulaires, stockage des données web...).

En outre, le prestataire ne saurait être tenu pour responsable de la mise en conformité des outils tiers et pratiques internes à l'organisation propre du client (mails, gestion de dossiers et fichiers internes, hébergement client, autre...).

Article 7.2 Traitement de données à caractère personnel et mesures de mise en conformité au RGPD

Le prestataire a pris des mesures internes pour garantir la confidentialité des données privées conformes RGPD.

Un **Délégué à la Protection des Données** (DPO ou DPD) a été désigné, il est joignable via l'adresse mail : rgpd@ws-interactive.fr.

Collecte de données à caractère personnel

- Nous collectons le consentement explicite et spécifique des utilisateurs quant à l'utilisation de leurs données personnelles à des fins publicitaires (mails promotionnels ou informatifs) ou statistiques (suivi via l'exploitation de cookies) par le biais d'un gestionnaire de cookies conforme aux exigences et recommandations de la CNIL ;
- Les données personnelles collectées dans le cadre de l'utilisation de services de suivi statistiques (Google Analytics, Matomo) sont anonymisées.
- Nous ne collectons et ne stockons **aucune donnée sensible** (*origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses ou l'appartenance syndicale des personnes, ou qui sont relatives à leur santé ou à leur vie*) ;
- Les données que nous collectons sont nécessaires à la bonne exécution de nos prestations ;
- Chaque utilisateur concerné par toute collecte de données à caractère personnel réalisée dans le cadre de nos prestations, dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité de l'ensemble des données le concernant.

Traitement des données à caractère personnel du client

Dans le cadre du suivi administratif de ses clients (hotline, emails, commande, facturation...) WS Interactive est amené à **enregistrer des coordonnées personnelles** dans un cadre purement professionnel :

- Nom, Prénom,
- Numéro de téléphone, adresse mail.

L'utilisation de ces données est conforme aux textes en vigueur.

Conservation des données à caractère personnel

- Nous conservons les données à caractère personnel de nos clients pendant 3 ans après la fin de la relation contractuelle. Au terme de ces 3 années, les données sont purement et simplement effacées de nos serveurs ;
- Pour les données des clients hébergés sur nos serveurs, nous conservons les données jusqu'à 1 an après l'expiration du contrat (dans un but d'éventuelle récupération de contenus de sauvegarde). Les données sont ensuite supprimées de nos serveurs de sauvegarde ;
- WS Interactive a rédigé et tient à disposition des autorités et de ses clients un **Registre des traitements de données** spécifiant notamment le **type de données collectées** et **conservées**, leur **durée de conservation**, de **mise à jour** et délai d'expiration ;

Mesures de protection mises en place

Contrôle d'accès des utilisateurs

WS Interactive a mis en place une politique de sécurité régissant l'utilisation de tous les terminaux de la société, en particulier les appareils mobiles, avec la mise en place de contrôles adéquats

En cas de cessation d'emploi ou d'évolution de poste significative, les autorisations d'accès sont immédiatement actualisées, et les équipements de l'entreprise sont restitués et réinitialisés, sur le plan physique et théorique.

Les accès physiques aux locaux des centres serveurs au sein desquels nous stockons les données personnelles que nous exploitons sont, sur attestation de nos prestataires, parfaitement sécurisés ;

Serveurs de développement : uniquement nos salariés ont accès aux données, et aucune donnée des clients n'est stockée.

Serveurs de production chez le prestataire : uniquement nos salariés ont accès aux données, et les clients sont entièrement autonomes pour gérer les données privées envoyées sur la plateforme à travers leur site.

Mesures de traçabilité

Nous conservons une journalisation des accès des utilisateurs.

Mesures de protection des logiciels

Nous avons mis en place les firewall et outils anti-virus pour protéger notre réseau.

Chiffrement des données

Dans le cas où le prestataire héberge votre site, il est protégé par SSL.

Contrôle des sous-traitants

Tout sous-traitant qui travaille sur votre projet signe un contrat pour respecter nos exigences de confidentialité.

Sauvegarde des données

La sauvegarde des données n'est réalisée qu'en France sur nos serveurs de développement. Les sauvegardes sont régulièrement archivées, puis supprimées une fois leur durée d'utilisation expirée.

7.3 Gestion du RGPD sur le site

Le prestataire (sous-traitant, au sens du RGPD) a un rôle de conseil dans la démarche de mise en conformité du site réalisée par le client (**Responsable de traitement**).

Au besoin et sur devis, un accompagnement RGPD pourra être commandé par le client afin que le prestataire prenne en charge la rédaction de la Politique de Confidentialité / données personnelles du site.

À la livraison du site, le client reconnaît avoir pris connaissance de la nécessité de :

- Rédiger une page de Politique de Confidentialité (ou page dédiée “Données personnelles”) mentionnant la **Collecte de données à caractère personnel sur son site**
- Rédiger les **mentions** à placer à proximité de **chaque formulaire de récolte**
- S’assurer régulièrement du tri et de la **suppression des documents personnels stockés dans sa médiathèque**, les pièces jointes transmises par le biais de formulaires pouvant, par défaut, être stockés dans la médiathèque du site en accès ouvert.

Il appartient au client de s’assurer de la bonne réalisation de ces tâches, ou de faire une demande explicite auprès du prestataire pour proposer une offre d’accompagnement RGPD, comme des évolutions techniques plus poussées.

7.4 Suivi statistiques

Toutes les conditions de prise en charge du suivi statistique sont décrites dans les sections [Services Google - Google Tag Manager et Google Analytics](#) et [Services Matomo](#).

Article 8. Processus de validation et Maintenance de l'évolution

8.1 Validations des jalons clés et planning

Pour chaque étape de la réalisation du projet, le client devra faire part de sa **validation écrite via la plateforme de suivi**, à transmettre dans les délais impartis. La poursuite du projet est conditionnelle à l'approbation des éléments soumis afin de garantir un résultat cohérent avec la demande du Client.

Dans le cas où le projet dispose d'un **planning prévisionnel**, les validations devront être effectuées sous un délai fixé dans le planning de réalisation pour permettre l'avancement rapide des travaux et le respect du planning annoncé.

Si ledit planning venait à évoluer à la demande du client (retards dans la fourniture d'éléments de conception du site, ou de validations de jalons clés), le planning initial sera réajusté en fonction des besoins clients et des possibilités du prestataire. Selon l'ampleur du retard, le planning initial pourra être entièrement invalidé et de nouveaux jalons de livraison (dont livraison finale et mise en ligne) pourront être définis, suite à la concertation du client et du prestataire.

Dans le cas où le projet ne **dispose pas d'un planning prévisionnel** complet, le client s'engage à **faire part de ses retours au maximum 1 à 2 semaines après Livraison** du prestataire (et ce, quel que soit le livrable ou l'étape du projet).

Les modifications postérieures aux validations effectuées (nouveau traitement ou modification de texte, image, ou tout autre élément), peuvent entraîner la facturation au temps passé selon le tarif jour/homme en vigueur.

La mise en ligne de l'évolution équivaut à la recette définitive. Dans tous les cas, la mise en ligne, même partielle, lance **la facturation du solde du projet**.

En cas de mise en ligne repoussée (indépendamment de la volonté du prestataire), la facturation du solde du projet pourra être réalisée au maximum 1 mois après la dernière livraison réalisée.

8.2 Maintenance & support

Maintenance technique du site

Le **périmètre de la Maintenance** (Maintenance Préventive, Corrective, ou Tierce Maintenance Applicative) est **défini dans l'offre** (initiale ou évolutive) du prestataire.

Sauf contre-indication dans l'offre, **les mises à jour majeures des systèmes, l'évolution fonctionnelle des modules ou le développement de nouvelles fonctionnalités ne sont pas compris dans la Maintenance et feront l'objet d'une prestation distincte.**

Si aucun contrat de maintenance n'est affilié au site, toute intervention de support pourra être facturée.

Exclusion du périmètre de Maintenance

Sauf condition particulière explicitement définie dans l'offre, le site est livré au client pour une administration réalisée dans les règles de l'art, via l'interface d'administration (Back Office) du site.

Au besoin et de façon exceptionnelle, seuls certains **blocs de contenus** du site pourront, à la marge, être administrables par le biais de la section "**Code source**" de l'éditeur de texte, toujours via le Back Office du site.

Aussi, sauf conditions exceptionnelles (définies et validées d'un commun accord écrit, explicitement mentionné dans l'offre du prestataire ou dans le contrat de maintenance du site), **aucune intervention dans le cœur du site (code, fichiers sources) n'est souhaitée de la part du client.**

Sauf mention contraire dans l'offre, le client est donc informé que ce type d'intervention est par ailleurs vivement déconseillée et désapprouvée par le prestataire.

Par défaut, le support d'anomalies déclenchées par l'intervention du client ou l'installation d'extensions tierces n'est donc pas pris en charge par la Garantie, ni par la Maintenance (Corrective ou Tierce Maintenance Applicative) du site.

Aussi, toute intervention engendrée par le mauvais usage du client pourra être facturée.

Prise en charge de l'évolution dans votre Contrat de Maintenance

La mise en ligne de l'évolution équivaut à la recette définitive.

Dans tous les cas, la mise en ligne, même partielle, lance la prise en charge du **support de l'évolution dans le cadre du Contrat de maintenance** souscrit pour le site.

Le support technique des éléments en lien avec l'évolution du site est pris en charge par le contrat de Maintenance en vigueur.

Suite à la **mise en production d'une nouvelle évolution technique**, le tarif de votre forfait de maintenance sera automatiquement réajusté l'année suivante.

Votre nouveau tarif forfaitaire sera calculé de façon proportionnelle, à hauteur de 7,5% du prix HT de l'évolution technique concernée (à titre d'exemple : une évolution d'une valeur de 1 000 € HT engendrera un supplément de 75€ HT au montant de votre Maintenance annuelle).

Si aucun contrat de maintenance n'est affilié au site, toute intervention de support pourra être facturée.

Article 9. Délais

Le prestataire ne peut être tenu responsable des retards indépendants de sa volonté : éléments textes, iconographie, photos non fournies dans les temps pour l'exécution du projet, validations non effectuées dans les temps impartis, ou cas de force majeure.

9.1 Facturation en cas de retards

Dans le cas où une étape de validation de la part du Client dépasserait les délais, le Prestataire se réserve le droit de facturer l'étape au bout de 3 semaines de retard, après notification du client.

En cas de retard de validation supérieur à 1 (un) mois, une surcharge de 20% pourra être appliquée sur les tâches restantes pour couvrir les frais supplémentaires de gestion de projet.

En cas de retard de validation supérieur à 2 (deux) mois, l'ensemble des prestations prévues sera facturées, moins 5% des tâches non amorcées.

* Article 10. Responsabilité

10.1 Responsabilité du Prestataire

Hormis la conception et remise des livrables cités dans l'offre, l'obligation du Prestataire n'est qu'une obligation de moyens (de communication à mettre en œuvre) et non de résultats pour l'organisme client (exemple : retours sur investissement, profits, hausse des conversions, etc.).

Le Prestataire n'est pas responsable des dommages indirects, y compris des pertes de bénéfices, et ce même découlant d'une faute dans la réalisation de la prestation.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable du contenu, de l'utilisation, et des conséquences de l'exploitation du site internet ou d'autres prestations fournies.

Dans le cas où la prestation comprend l'intégration d'un outil tiers payant, la hausse des tarifs relatifs à l'utilisation de ces outils n'incombe pas de la responsabilité du Prestataire. L'adaptation technique des solutions basées sur des outils tiers (noyaux techniques de CMS, extensions, API...) suite à des mises à jour majeures du fonctionnement ou du noyau de ces mêmes outils tiers ne relève pas non plus de la responsabilité du prestataire.

En cas d'incident sur le site, le Prestataire s'engage à déployer toutes ses compétences pour le solutionner, si et seulement si le Client a créé un ticket d'incident sur la plateforme de support fournie par WS Interactive.

La nature et l'origine de l'incident, ainsi que l'existence ou non d'un contrat de Tierce maintenance applicative ou d'un contrat de support détermineront la nécessité (ou non nécessité) de facturer l'intervention corrective.

Assurance

Le Prestataire atteste avoir souscrit et s'engage à maintenir en vigueur pendant toute la durée de ses engagements au titre du présent contrat, une assurance civile professionnelle auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable et établie en France garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile, professionnelle et/ou contractuelle du fait des dommages et préjudices qui pourraient être causés au client et à tout tiers dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

10.2 Responsabilité du Client

Évolution du site

Le cas échéant, le client reconnaît avoir pris connaissance du calendrier proposé dans l'offre. À ce titre, il engage sa responsabilité quant au respect des délais et modalités de réalisation des tâches relevant de son champ d'action :

- Présence aux réunions,
- Réponse réactive aux échanges,
- Validation des jalons clés dans les temps,
- Participation active à la phase de test et recettage du site,
- Respect des modalités de fourniture des éléments (graphiques, CR de tests...)
- Transmission des retours & validation dans les temps
- *Dans le cas de l'hébergement pris en charge par le client : respect des prérequis techniques demandés par le prestataire pour le dépôt du site sur son serveur*

Contenus du site

Le Client est entièrement libre d'exploiter le site internet objet de la présente prestation comme il l'entend et d'en retirer tous les bénéfices.

À cet égard, le Client fait sienne la responsabilité des questions légales relatives à la mise en place des éléments du site : droit des marques, droits des photos, gestion des données à caractère personnel administrables dans l'interface du site (médiathèque, formulaires, comptes utilisateurs), gestion éditoriale de la conformité d'accessibilité numérique, ou tout autre élément dont il a la gestion de publication.

Suivi du site

Le Client est conscient que l'internet évolue constamment. À ce titre, il reconnaît être seul responsable du suivi global, de l'entretien et des demandes évolutives concernant son site internet.

Article 11. Droits d'Auteur

Les droits d'auteur sur l'utilisation du matériel graphique sont cédés pour le produit livré dans la mesure où le Prestataire possède un hyperlien sur la page « Mentions légales » du Client dont il a réalisé le site.

Droit de paternité du prestataire

Le prestataire propose le modèle d'intégration suivant :

Conception et réalisation du site internet

Agence web [WS Interactive](#)

15 Quai Lucien Lombard 31000 Toulouse

Tél : +33 (0)5 62 30 80 70

- Conception graphique
- Développement du site internet
- Conseil, Accompagnement & suivi

Également, le Client autorise le Prestataire à citer tout ou partie du produit réalisé dans le but de promouvoir son activité propre.

Dans le cadre de la conception graphique, tout changement de l'esprit de la création graphique devra faire l'objet d'un accord préalable écrit du Prestataire.

Article 12. Conditions Financières

Conditions de facturation

Les conditions de facturation sont établies en fonction du montant total HT de la prestation estimée et sont échelonnées selon différentes étapes de validation précisées dans l'offre transmise.

Modalités de règlement

Sauf conditions particulières, les factures doivent être réglées par chèque ou virement, à 30 (trente) jours maximum de la date de facture.

Les coordonnées bancaires du Prestataire figurent sur chaque facture.

Délais de paiement et pénalités de retard

En cas de **retard de paiement**, le prestataire a mis en place un système de relance automatique par email, jusqu'à 35 jours de retard de la date de paiement initiale.

À l'issue de ces relances automatiques par courriel, une première relance par lettre recommandée est envoyée au client à partir de 45 jours de retard de la date de paiement initiale.

Une seconde lettre recommandée est enfin envoyée à 60 jours de retard de la date de paiement initiale. Cette seconde lettre recommandée entraîne l'application des majorations et pénalités de retard.

Le non-respect d'un paiement à son échéance entraînera la facturation d'un intérêt égal à 1,5 fois (une fois et demi) le taux de l'intérêt légal en vigueur, **majoré à 9,0%**.

En outre, le non-règlement d'une facture à son échéance entraînera la suspension du service (y compris le développement et la livraison du projet), 10 (dix) jours après la notification d'une mise en demeure d'avoir à régler les sommes impayées, restée sans effet.

La reprise du service après paiement sera soumise à l'acquittement d'une somme forfaitaire de 90€ hors taxe en règlement des frais afférents à la gestion de la reprise des services.

Évolution de l'indice Syntec

L'indice Syntec est un indice reconnu par le Ministère de l'Économie et des Finances et par l'INSEE, qui mesure l'évolution du coût de la main d'œuvre et permet la révision des prix contractuellement fixés pour les entreprises des secteurs représentés par la fédération Syntec.

Nos prix sont donc révisés tous les ans. Cette révision concerne les services renouvelables par tacite reconduction.

L'indice SYNTEC d'origine retenu correspond à celui en vigueur à la date de la proposition.

Article 13. Résiliation

En cas de manquement par l'une ou l'autre des Parties à l'une des obligations prévues aux présentes, non réparé dans un délai de 8 (huit) jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant ledit manquement, le présent contrat sera résilié de plein droit, sans préjudice des dommages et intérêts dus par l'une ou l'autre des Parties.

Pour les contrats à renouvellement par tacite reconduction, la demande de résiliation du contrat du Client doit se faire par écrit, à chaque date anniversaire du contrat, ou bien en cours d'année par lettre recommandée avec accusé de réception respectant un préavis de 3 (trois) mois. Durant cette période, le Prestataire s'engage à fournir au Client l'ensemble de ses données et des renseignements techniques propres à leur diffusion, dans un format ré-exploitable, selon les standards du marché en vigueur.

Toute résiliation après démarrage du projet implique la facturation de l'intégralité de prestations prévues, moins 5% des tâches non amorcées.

Article 14. Confidentialité

Le Prestataire s'engage à la confidentialité la plus complète dans sa collaboration avec le Client et pour tout ce qui concerne les éléments qui lui seront confiés (documents papier ou tout autre support).

De même, la présente proposition est strictement confidentielle. Aucune utilisation même partielle de celle-ci n'est autorisée sans l'accord écrit du Prestataire. Ceci s'applique à l'ensemble des éléments techniques ou graphiques énoncés dans la présente offre, ainsi qu'à l'offre dans son ensemble.

Article 15. Droit applicable et attribution de compétences

Le présent contrat est soumis à la loi française.

Si l'une des clauses du présent contrat ou d'un des contrats annexes était contraire à une loi d'ordre public nationale ou internationale, seule la clause en question sera annulée, le contrat demeurant valable pour le surplus. Les Parties négocieront de bonne foi la rédaction d'une nouvelle clause destinée à remplacer la clause litigieuse.

En cas de difficulté pour l'application des présentes ou l'un de ses avenants, notamment en matière technique, le Client et le Prestataire décident de se soumettre à une procédure amiable, préalablement à toute procédure devant un tribunal.

En outre, tout litige de quelque nature qu'il soit, lié à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat, et faute d'être parvenus à un accord amiable, sera soumis de convention expresse au Tribunal de Commerce de Toulouse, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.



WS INTERACTIVE

♥ Agence web ♥

L'agence toulousaine qui vous accompagne dans tous vos projets
de communication numérique, **depuis 1997** !

📍 15 Quai Lucien Lombard | 🌐 [ws-interactive.fr](https://www.ws-interactive.fr) | 📞 05 62 30 80 70

