



WS
INTERACTIVE



Conditions générales

Site e-Commerce

Applicables depuis le :

01/01/2026



Conditions Générales

Création de site e-commerce

Dernière mise à jour : 01/01/2026

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

- CGV Création ou Refonte de site internet
- CGV Évolutions du site
- 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 de [création du site e-commerce](#) 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.

Ces conditions sont complémentaires des **CGVs Création ou Refonte de site internet** et ne concernent uniquement la partie e-commerce de votre site.

Présenté à l’acheteur en amont de la validation de projet, le périmètre de l’intervention e-commerce est défini dans le **devis** ou le **brief d’estimation de projet**, voir ci-après notre offre.

Le présent contrat définit ainsi les conditions dans lesquelles le Prestataire assure des prestations de support technique, de maintenance corrective, préventive et évolutive sur le site e-commerce du Client, développé sous WordPress + WooCommerce, incluant, le cas échéant, WooPayments et d’autres extensions tierces pour assurer l’achat et la gestion d’une boutique en ligne.

Les CGVs ne sont applicables uniquement qu’avec l’accord d’un contrat de maintenance ou TMA avec le prestataire. La TMA stipule les conditions d’intervention en cas de panne.

Les conditions générales ci-après sont ainsi définies pour établir les responsabilités de chacune des parties.

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 e-commerce pour réaliser le panier, le paiement en ligne, et la sécurité.

Le Prestataire 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.

2.1 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.**

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.

2.2 Méthodologie

Le prestataire cherche à équilibrer la qualité des tests, la vitesse de déploiement des mises à jour, la sécurité, et les coûts.

Ainsi, le prestataire met en place une procédure de mise à jour et un protocole de suivi collaboratif avec le client:

Les mises à jour des extensions (type WooCommerce) sont mises à jour automatiquement de façon hebdomadaire. Un backup est créé et il est possible de revenir en arrière si un bug est découvert par la suite.

Le client signale toute anomalie et le prestataire trouve les corrections selon les engagements de délais du contrat TMA, ou déclenche la rétablissement d'un backup. Le client reconnaît qu'en cas de rétablissement du backup, le client peut

perdre toute information alimentée sur le site entre temps y compris contenus, contacts, ou commandes.

Les mises à jour majeures (type nouvelle version WordPress) sont mises à jour sur un serveur de qualification maintenu par le prestataire pour tester avant le déploiement en production.

Article 3. Limitation de responsabilité e-commerce

Le Prestataire ne peut en aucun cas être tenu responsable :

- des pertes financières, perte de chiffre d'affaires, manque à gagner, perte de données, transactions échouées, ou litiges clients du Client ;
- d'incidents liés à WooPayments, aux paiements bancaires, aux autorités bancaires ou aux plateformes tierces ;
- de tout dommage indirect ou immatériel ;
- des conséquences d'une mise à jour de WordPress, WooCommerce, WooPayments ou d'extensions tierces ;
- de failles de sécurité causées par une vulnérabilité externe, un plugin tiers ou l'hébergeur.

En cas d'erreur ou faute avérée du Prestataire :

- La responsabilité du Prestataire est strictement limitée au montant total payé de la prestation,
- Toute indemnisation supplémentaire est exclue,
- Le Client renonce expressément à toute poursuite au-delà de ce montant.

Le Client reconnaît que les technologies WordPress, WooCommerce, WooPayments et leurs extensions sont fondées sur des composants tiers et open-source, et qu'aucune garantie de fonctionnement continu, ininterrompu ou sans bug ne peut être donnée.

En conséquence, le Client renonce à rechercher la responsabilité du Prestataire pour tout dommage résultant :

- d'un bug logiciel,
- d'une mise à jour tierce,
- d'une incompatibilité,

- ou d'un dysfonctionnement technique inhérent aux plateformes utilisées.

Le Prestataire réalise un sauvegarde quotidienne en cas d'hébergement chez ce dernier. D'autres sauvegardes peuvent être effectuées sur demande (selon offre).

Outre le firewall du serveur, les applications types firewall peuvent être installées pour surveiller la santé du site par exemple :

- Firewall applicatif
- Protection brute-force
- Scans malware
- Vérification avant/après mise à jour

Article 4. Responsabilité générale

Rappel des responsabilités du prestataire et du client issues des CGVs création ou refonte du site.

4.1 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.

4.2 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.

4.3 Responsabilité du Client

Contenus du site

Le Client est entièrement libre d'exploiter le site e-commerce 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.

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

Article 5. 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 6. 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.



Merci