CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES DE LA BOÎTE À RE

Version 2026-11, applicable aux commandes passées à compter du 03/11/2026.

Préambule

LA BOÎTE À RE, SARL au capital de 5000 €, dont le siège social est situé au 20 rue Vert Bocage, immatriculée au RCS de PAU sous le numéro 789 206 752 00030 (ci-après « LA BOÎTE À RE »), est un studio de création graphique et web spécialisé dans la création de sites web.

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») constituent le socle unique de la relation commerciale entre **LA BOÎTE À RE** et ses clients professionnels (ci-après « le Client »), conformément à l'article L441-1 du Code de commerce.

Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles **LA BOÎTE À RE** fournit des services liés à la création de sites internet et d'autres services de communication.

LE CLIENT reconnaît contracter en qualité de professionnel et que le présent Contrat n'est pas conclu hors établissement au sens du Code de la consommation et qu'à ce titre, les dispositions du Code de consommation ne lui sont pas applicables, notamment celles relatives au droit de rétractation.

Dispositions applicables à l'ensemble des services

1 - DÉFINITIONS

Dans les présentes CGV, les termes suivants auront la signification ci-dessous :

- « **Cahier des charges** » désigne le document fourni par **LE CLIENT** détaillant ses besoins, les spécifications techniques et les contraintes propres à son projet. Il doit être suffisamment précis et adapté aux Services pour permettre à LA BOÎTE À RE d'exécuter le Contrat.
- « **Conditions Particulières** » désigne le devis établi par **LA BOÎTE À RE** et accepté par **LE CLIENT**, détaillant les Services réalisés dans le cadre du Contrat.
- « **Contrat** » désigne l'ensemble contractuel indivisible formé par les Conditions Particulières et les Conditions Générales, ainsi que leurs annexes et avenants présents et à venir.
- « **Éléments préexistants** » désigne tout élément (textes, images, photographies, illustrations, vidéos, logos, marques, documents, codes sources, etc.) que **le Client** transmet à **LA BOÎTE À RE**, ou dont il demande ou valide la reprise, y compris par la validation d'une maquette ou la recette prévues aux articles 20.2 et 20.4, notamment depuis un ancien site internet, un ancien support ou un document existant, que cette reprise soit réalisée par lui ou par **LA BOÎTE À RE**, et qui a vocation à être utilisé, intégré, adapté ou modifié afin de réaliser les Services.
- « **Mises à jour** » désigne tout complément, modification, adaptation d'un contenu existant, à l'exception des refontes complètes de ce contenu.
- « **Partie** » désigne individuellement **LE CLIENT** ou **LA BOÎTE À RE**, qui peuvent être désignés ensemble « les Parties ».
- « **Le prestataire** », « **L'agence** » ou « **Le studio** » peuvent désigner **LA BOITE A RE**.
- « **Services** » désigne les prestations fournies par **LA BOÎTE À RE** au Client au titre du Contrat, telles que mentionnées dans les Conditions Particulières.

- « **Site web** » ou « **Site internet** » désigne le site web développé ou hébergé par **LA BOÎTE À RE**.

2 - OBJET DU CONTRAT

2.1 - Les conditions générales de vente précisent les termes du contrat passé entre **LE CLIENT** et **LA SARL LA BOÎTE À RE**, et expriment l'intégralité des obligations et des droits des deux parties, en toute transparence. Elles précisent notamment les conditions de commande, de paiement et de livraison.

2.2 - LE CLIENT déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales.

2.3 - En cas de divergences entre les différents documents contractuels, la hiérarchie suivante s'appliquera : avenant signé par les deux Parties, puis les Conditions Particulières acceptées relatives aux Services, et enfin les Conditions Générales.

2.4 - Les prestations non spécifiquement indiquées dans les Conditions Particulières sont exclues des Services. Le cas échéant, elles pourront faire l'objet d'un contrat distinct avec une facturation séparée.

2.5 - La signature des Conditions Particulières constitue une acceptation explicite et sans réserve des présentes Conditions Générales, formant ainsi le Contrat.

3 - PÉRIMÈTRE DES SERVICES

LA BOÎTE À RE propose de réaliser les Services suivants:

- Création d'identité visuelle et supports graphiques
- Conception graphique pour le web
- Création de logo
- Développement web (principalement sous WordPress)
- Hébergement web
- Réservation et gestion de nom de domaine
- Réservation, gestion et aide à la configuration de compte E-mail
- Sauvegarde de sites internet
- Maintenance de sites internet
- Optimisations de la vitesse de chargement des sites internet
- Webmastering de site web
- Optimisations de la délivrabilité des e-mails
- Recherche éditoriale et rédactionnelle
- Mise en page et intégration de contenu
- Référencement SEO
- Conseil en communication, Publicité
- Edition et Impression
- Formation
- Réalisation et diffusion de vidéos et photographies

Cette liste n'est pas exhaustive.

Toute autre demande du Client fera l'objet d'une étude de faisabilité par **LA BOÎTE À RE**.

Il est rappelé que le Contrat ne porte que sur les Services limitativement énumérés dans les Conditions Particulières (devis).

4 - COMMANDE

4.1 - Le Client est responsable d'évaluer l'adéquation des Services proposés à ses besoins. Il s'assure d'avoir évalué de manière précise ses besoins afin que les services y répondent de façon adéquate.

4.2 - Les Conditions Particulières sont établies sur la base des informations communiquées par **le Client,** notamment celles contenues dans le Cahier des charges, lorsqu'il existe.

4.3 - La commande peut être passée par email, formulaire en ligne ou courrier. **Le Prestataire** établit un devis détaillé sur la base des informations fournies par **le Client**.

4.4 - Les Services et tarifs mentionnés dans les Conditions Particulières sont valables pendant une durée de trente (30) jours à compter de leur établissement, sauf stipulation contraire.

4.5 - Le Contrat est formé dès réception par **LA BOITE A RE** des Conditions Particulières datées et signées par le Client (par voie postale ou voie électronique).

4.6 - Toute demande de modification de la commande formulée par **le Client** sera prise en compte, dans la mesure des possibilités **du Prestataire**, après signature de nouvelles Conditions Particulières et ajustement éventuel des tarifs et délais.

Exécution des prestations, services et engagement des parties

5 - DÉLAIS D'EXÉCUTION

5.1 - Le délai mentionné dans les Conditions Particulières ou sur tout autre document contractuel est communiqué à titre purement indicatif et ne constitue pas un engagement ferme de délai de rigueur, sauf mention expresse et écrite. En l'absence d'une telle mention explicite sur le devis ou dans les Conditions Particulières, aucun retard dans la livraison des prestations ne pourra donner lieu à une pénalité ou une indemnité, sans préjudice du droit du Client de résoudre le Contrat dans les conditions du droit commun, après mise en demeure restée infructueuse pendant trente (30) jours. Le Prestataire s'engage néanmoins à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour respecter les délais indiqués.

5.2 - La réalisation des Services est tributaire de la fourniture par **le Client** des informations, contenus, validations ou documents nécessaires. Tout retard dans la transmission de ces éléments, notamment une validation de maquette ou une demande de modification prenant plus de sept (7) jours, entraînera automatiquement un report des délais initialement prévus, sans que cela ne puisse être retenu contre **le Prestataire**.

5.3 - En cas de retard prolongé des obligations du Client au-delà de six (6) mois, le projet pourra être considéré comme abandonné ou faire l'objet d'une réévaluation budgétaire avec un nouveau devis.

5.4 - Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de problème technique majeur indépendant de sa volonté, notamment en cas d'attentats, guerres, catastrophes naturelles, cas de force majeure, ou coupures prolongées du réseau Internet. Dans de telles circonstances, les délais seront suspendus et reportés à une date raisonnable après la fin de l'événement perturbateur.

5.5 - Il est précisé que les Services ne débuteront qu'après l'encaissement effectif de l'acompte convenu dans les Conditions Particulières. Toute annulation de la commande par le Client après le début des travaux pourra entraîner la facturation intégrale des prestations effectuées et des ressources acquises par **LA BOITE A RE** afin de mener la mission, même si la prestation n'est pas finalisée. **LA BOITE A RE** fournirait alors un détail des prestations déjà réalisées et des ressources engagées.

6 - OBLIGATIONS DE LA BOÎTE À RE

6.1 - LA BOÎTE À RE s'engage à fournir les Services décrits dans le Contrat, en respectant la réglementation applicable, les standards professionnels et les règles de l'art. **LA BOÎTE À RE** mettra en œuvre les moyens humains et techniques nécessaires à la bonne exécution des prestations.

6.2 - LA BOÎTE À RE veille au respect des droits des tiers sur les seuls éléments qu'elle crée, ou qu'elle choisit et se procure elle-même pour le projet. Elle garantit que ces éléments sont juridiquement disponibles pour les utilisations prévues aux Conditions Particulières et, pour ceux acquis auprès d'un fournisseur tiers, qu'elle a souscrit la licence correspondant à ces utilisations. Sa responsabilité à ce titre s'exerce dans les limites de l'article 10 et cesse si **le Client** a modifié ces éléments ou les utilise hors du périmètre prévu ou de la licence. Les Éléments préexistants relèvent des articles 12.1 et 12.7, les visuels sous licence de l'article 12.8.

6.3 - LA BOÎTE À RE s'engage à informer **le Client** de l'avancée du projet, et à répondre dans un délai maximum de deux jours ouvrables aux demandes d'informations concernant un projet en cours.

6.4 - LA BOÎTE À RE s'engage à conserver strictement confidentiel l'ensemble des informations et documents relatifs au Client, auxquels elle aurait pu avoir accès dans le cadre de l'exécution de sa mission.

6.5 - LA BOÎTE À RE est seul maître d'œuvre du projet et décide des moyens et ressources nécessaires à sa bonne exécution. **LA BOÎTE À RE** se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des prestations objet du contrat.

6.6 - LA BOÎTE À RE met en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité adapté au risque, conformément aux dispositions de l'article 32 du RGPD.

6.7 - LA BOÎTE À RE s'engage à informer **le Client** dans les meilleurs délais (maximum 72h après en avoir pris connaissance) de toute violation de données à caractère personnel dont il aurait connaissance.

7 - OBLIGATIONS DU CLIENT

7.1 - Le Client s'engage à collaborer activement et de bonne foi, à fournir tous les documents et renseignements nécessaires à la bonne exécution des Services, et à respecter les préconisations techniques et créatives de **LA BOÎTE À RE**. **Le Client** est seul responsable de l'exactitude des éléments transmis à **LA BOÎTE À RE**. **Le Client** s'assurera de la justesse de la syntaxe et de l'orthographe des éléments textuels transmis qui ne feront pas l'objet de correction de la part de **LA BOÎTE À RE.**

7.2 - Le Client garantit la conformité du contenu aux règles professionnelles et déontologiques applicables à son activité.

7.3 - Le Client garantit les droits sur les Éléments préexistants dans les conditions de l'article 12.1.

7.4 - Dans le cadre de la création/refonte de site internet, **le Client** s'engage à établir un Cahier des charges. En l'absence d'un cahier des charges formalisé, le devis détaillé et validé par **le Client** fera office de cahier des charges et servira de référence pour la réalisation du projet.

7.5 - Le Client devra s'assurer que le site internet est conforme à la réglementation qui régit son activité professionnelle.

7.6 - Le Client s'engage à vérifier que le site livré ne contient pas de contenu illicite et respecte toute réglementation en vigueur.

7.7 - Le Client s'engage à régler les sommes dues à **LA BOÎTE À RE** dans les délais convenus. Le travail débute dès que le règlement de l'acompte a été effectué dans sa totalité.

7.8 - Le Client reconnaît être entièrement responsable du contenu des emails qu'il envoie et s'engage à respecter les conditions légales d'utilisation des services d'email.

7.9 - Le Client s'engage à prendre connaissance des dispositions relatives au traitement de données à caractère personnel par **LA BOÎTE À RE**, en sa qualité de sous-traitant, mentionnées en Annexe.

7.10 - Le Client s'engage à fournir à **LA BOÎTE À RE** les informations nécessaires à l'exécution de la commande, en respectant les spécifications fournies.

7.11 - Le Client est seul responsable du choix du nom de domaine dont il a sollicité et obtenu l'enregistrement.

7.12 - Le Client s'engage à ne modifier ni supprimer aucun élément se trouvant dans le code source des pages web optimisées par **LA BOÎTE À RE** sans en avoir prévenu les équipes **LA BOÎTE À RE**.

7.13 - Le Client s'engage à ne pas effectuer de démarche de référencement (manuel, automatique, par e-mail), en interne ou en sous-traitance, sur les outils de recherche cités dans le contrat sans en avoir prévenu les équipes **LA BOÎTE À RE**.

7.14 - Le client s'engage à fournir des informations justes et sincères et s'engage à prévenir l'agence de tout changement concernant les données fournies. Il sera seul responsable des éventuels dysfonctionnements qui pourraient résulter d'informations erronées.

7.15 - Sauf stipulation contraire dans l'offre, **le Client** est responsable de fournir le contenu textuel et visuel nécessaire à la réalisation des prestations.

8 - SOUS-TRAITANCE

LA BOÎTE À RE est expressément autorisée à sous-traiter tout ou partie des obligations découlant du Contrat à des tiers professionnels de son choix, sous sa responsabilité.

Le Prestataire demeure l'interlocuteur unique du **Client** et garantit la bonne exécution des prestations sous-traitées conformément aux présentes Conditions Générales et aux Conditions Particulières.

LA BOÎTE À RE s'engage à sélectionner des sous-traitants disposant des compétences et des garanties nécessaires pour assurer une prestation conforme aux exigences du Contrat.

LA BOÎTE À RE s'engage, dans le cas où un sous-traitant serait amené à effectuer un traitement de données personnelles du **Client**, à :

8.1 - Informer préalablement **le Client** de tout recours à un sous-traitant pour le traitement de ses données personnelles.

8.2 - S'assurer que le sous-traitant présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées pour que le traitement réponde aux exigences du RGPD.

8.3 - Tenir à disposition du **Client**, sur demande, une liste des sous-traitants impliqués dans le traitement de ses données personnelles.

9 - PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

9.1 Prix des Prestations

Les prix des prestations et services sont mentionnés dans les Conditions Particulières (devis). Ils sont exprimés en euros, hors taxes (HT), et majorés de la TVA applicable au jour de la facturation.

- Les devis sont valables 30 jours à compter de leur date d'émission.

9.2 Modalités de Paiement

Sauf stipulation contraire ou contrats à exécution successive (facturation mensuelle ou annuelle), les paiements s'effectuent selon les modalités suivantes :

- Acompte à la commande : 30 % du montant total de la prestation.

- Acompte intermédiaire : Un acompte supplémentaire de 30 % peut être demandé en cours de projet pour les projets d'un montant supérieur à 1 000 € HT.

- Paiement du solde : Le solde est payable à réception de la facture, dans un délai de 30 jours.

Des modalités de paiement spécifiques pourront être définies dans les Conditions Particulières.

9.3 Retard de Paiement

Tout retard de paiement entraînera :

- Des pénalités de retard calculées à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, à compter de la date d'échéance jusqu'au paiement complet.
- Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement, conformément à l'article L441-10 du Code de commerce.

9.4 Propriété des Livrables

Les productions réalisées par LA BOÎTE À RE (maquette graphique, éléments graphiques, gabarits, code source personnalisé) restent sa propriété exclusive jusqu'au paiement intégral de la facture finale. Jusqu'à cette date, LA BOÎTE À RE peut en suspendre la mise à disposition ou la mise en ligne. Cette réserve ne s'applique pas aux contenus, données et sauvegardes appartenant au Client, qui lui sont restitués sur demande dans les conditions de l'article 20.10.

9.5 Moyens de Paiement

Le paiement peut être effectué par :

- Chèque
- Virement bancaire
- Prélèvement automatique via GoCardless
- Carte bancaire via Stripe

Des frais bancaires peuvent s'appliquer en cas de refus de prélèvement.

9.6 Prélèvement Automatique et Abonnements

- En cas de facture impayée avec une autorisation GoCardless active ou un mandat SEPA actif, **le Client** accepte le prélèvement automatique du montant dû.
- Les abonnements (maintenance, hébergement, noms de domaine, services e-mails, etc.) doivent être réglés par prélèvement automatique SEPA ou SEPA via GoCardless.
- Si l**e Client** refuse le prélèvement automatique, il peut régler par virement bancaire en payant une année d'abonnement à l'avance.
- Le défaut de paiement d'un abonnement peut entraîner la suspension du service après un préavis de 15 jours resté infructueux. Cette interruption de service ne relève pas **le client** de l'obligation de paiement des factures en cours, seule une demande écrite d'arrêt d'abonnement sera prise en compte. Cette demande devra respecter les durées de préavis précisées dans le contrat.

9.7 Packs d'Heures Prépayés

Pour les prestations ponctuelles, **LA BOÎTE À RE** propose au **Client** de pré-créditer son compte via des packs d'heures afin de simplifier la gestion des interventions et éviter la multiplication de micro-factures.

- Suivi des interventions : Un tableau de suivi des interventions liées au pack d'heures sera tenu par **LA BOÎTE À RE**. Ce tableau mentionnera, pour chaque intervention, la date, le motif et la durée.

- Accès au tableau : Le Client pourra consulter ce tableau à tout moment, sur simple demande, pour vérifier l'utilisation de ses heures.

- Validité et conditions : La durée de validité des heures et les conditions d'utilisation spécifiques à chaque pack seront précisées dans un devis détaillé.

- Sauf mention contraire sur ce devis, le pack d'heures ne sera pas associé à un temps de garantie d'intervention (parfois dénommé SLA - Service Level Agreement), et il ne pourra être utilisé pour des demandes urgentes ou priorisées sans accord préalable.

Responsabilités

10 - RESPONSABILITÉ DE LA BOITE A RE

LA BOITE A RE s'engage à fournir, dans les délais convenus, la livraison des commandes et s'engage à tout mettre en œuvre en vue de la satisfaction du client et la bonne exécution des prestations. Toutefois, LA BOITE A RE décline toute responsabilité en cas d'événement faisant obstacle à la réalisation du contrat et relevant de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil (attentats, guerres, catastrophes naturelles, rupture prolongée de réseau Internet indépendante de sa volonté), ainsi qu'en cas de fait du Client ou de fait d'un tiers étranger au Contrat.

LA BOÎTE À RE s'engage à mener à bien et de la meilleure manière qu'il soit, les tâches demandées par **le client**, conformément aux règles de l'art.

LA BOITE A RE ne répond pas des Éléments préexistants, dans les conditions de l'article 12, ni de l'utilisation que **le Client** fait de son site, sauf dans la mesure où le dommage résulte d'un manquement de **LA BOITE A RE**. L'agence ne sera pas tenue responsable en cas de mauvaise manipulation de la part du client et des utilisateurs formés à l'utilisation de l'application.

La responsabilité de LA BOITE A RE ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du Contrat due soit au fait du Client, soit au fait insurmontable et imprévisible de tout autre tiers au Contrat, soit à un cas de force majeure tel que reconnu par la jurisprudence des cours et tribunaux français ou de cas fortuits.

LA BOITE A RE n'est en outre pas responsable en cas de non-adéquation entre la prestation de Services fournie et l'utilisation que souhaite en faire **le Client**.

Le client déclare accepter les caractéristiques et les limites de l'Internet et reconnaît en particulier les points suivants :

- **LA BOITE A RE** ne peut 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 en aucun cas être tenue pour responsable des problèmes liés à la fiabilité de la transmission de données, aux temps d'accès, à la rapidité de chargement du site web ou à un défaut de paiement par carte bancaire virement bancaire ou chèque pour un site de e-commerce.

- **LA BOITE A RE** s'engage à fournir un produit final conforme aux spécifications définies dans le devis. Toutefois, elle ne peut en aucun cas garantir une augmentation des ventes du Client ni assurer une génération automatique de trafic sur le site. De même, aucun résultat spécifique en matière de référencement sur les moteurs de recherche ne peut être garanti. **LA BOITE A RE** ne s'engage pas à atteindre une quelconque position dans les moteurs de recherche. L'agence est tenue uniquement d'une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations.

LA BOÎTE A RE ne saurait être tenue pour responsable du non fonctionnement de tout ou partie du site Internet dans le cas d'un hébergement non assuré par ses soins.

Si **le Client** considère que **LA BOITE A RE** a failli dans la fourniture des prestations de Services prévues aux présentes, il devra l'en aviser par écrit et lui octroyer un délai qui ne peut être inférieur à dix (10) jours ouvrés afin que **LA BOITE A RE** puisse y remédier.

Hors faute lourde ou dolosive et hors dommage corporel, **LA BOITE A RE** ne peut répondre que des dommages directs et prévisibles subis par **le Client**, et causés par tout manquement à ses obligations découlant des présentes ou de la loi, à hauteur du montant HT du prix effectivement encaissé au titre du Contrat ou, en cas d'abonnement, sur les douze (12) derniers mois, par **LA BOITE A RE** au titre du Contrat.

Les Parties reconnaissent expressément que le présent article reflète la répartition du risque et qu'il ne contredit pas la portée essentielle du Contrat. En conséquence, les Parties acceptent expressément les exclusions et les limitations de responsabilité qui en résultent.

Ces limites ne privent pas **LA BOITE A RE** de son recours contre **le Client** au titre de l'article 12.1.

11 - RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client s'engage à fournir des informations exactes et à signaler toute modification concernant les données communiquées. Il est seul responsable des dysfonctionnements éventuels causés par des informations incorrectes. Pendant la durée de l'accompagnement, il doit maintenir une adresse e-mail, un numéro de téléphone et une adresse postale valides.

Le Client bénéficie d'une liberté totale quant au contenu de son site web, à condition de respecter les lois en vigueur, notamment les droits d'auteur et la propriété intellectuelle sur les éléments fournis.

L'Agence se réserve le droit de refuser tout projet dont le contenu serait jugé choquant ou contraire à la législation.

Une fois le projet livré, **l'Agence** décline toute responsabilité quant aux modifications ultérieures effectuées par **le Client** sur le site.

Si le site collecte des données personnelles, **le Client** doit se conformer au Règlement UE 2016/679 (RGPD) et à la législation française relative à la protection des données.

Le Client est pleinement responsable des emails envoyés via les services fournis par l'Agence et doit veiller à respecter les conditions légales applicables à leur utilisation.

Le Client assume seul la responsabilité de la mise à jour et du contenu qu'il publie lui-même sur son site web. Il est également responsable des préjudices matériels ou immatériels causés à l'Agence ou à ses partenaires du fait d'une utilisation illégale des serveurs d'hébergement.

Le Client doit respecter les dispositions de la CNIL, du RGPD et de la législation française.

En cas de réclamation d'un tiers portant sur des Éléments préexistants, l'article 12.1 s'applique. Pour toute autre réclamation, **le Client** indemnise **LA BOITE A RE** du préjudice résultant d'une faute qui lui est imputable.

12 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

12.1 - Éléments préexistants : garantie du Client

Le Client garantit disposer, pour toute la durée d'utilisation prévue, des droits et autorisations nécessaires à l'utilisation des Éléments préexistants sur les supports concernés, notamment au titre du droit d'auteur, du droit à l'image et du droit des marques. Il certifie que toute personne dont l'image apparaît dans ces éléments a consenti à leur utilisation et diffusion, et justifie de ces droits sur demande.

Il garantit **LA BOÎTE À RE** contre toute réclamation ou action d'un tiers fondée sur les Éléments préexistants et prend à sa charge les condamnations prononcées, les sommes convenues par transaction et les frais de défense raisonnables qui en découlent. **LA BOÎTE À RE** l'informe de la réclamation dès qu'elle en a connaissance et ne transige pas sans son accord, sauf silence de sa part sous quinze jours. Elle peut retirer ou masquer à titre conservatoire l'élément mis en cause, en le prévenant, et le fait lorsque la loi l'y oblige en qualité d'hébergeur.

Cette garantie ne s'applique pas dans la mesure où le dommage résulte d'une utilisation de l'élément par **LA BOÎTE À RE** hors du périmètre demandé ou validé par **le Client** (autre support, autre durée, modification non demandée). Elle reste applicable après la fin du Contrat pour tout élément intégré ou mis en ligne pendant celui-ci, quelle que soit la date de la réclamation.

12.2 - Droits de propriété intellectuelle du Prestataire

Les créations réalisées dans le cadre du Contrat, et notamment les maquettes, éléments graphiques, gabarits, blocs, thèmes, développements et outils, restent la propriété du Prestataire.

Les composants génériques et réutilisables (blocs, gabarits, fonctions, bibliothèques) développés par le Prestataire, y compris à l'occasion du Contrat, peuvent être réutilisés librement pour d'autres clients.

12.3 - Droits concédés au Client sur le site

À compter du paiement intégral des factures, le Prestataire concède au Client une licence d'utilisation du site livré, non exclusive, pour la durée légale des droits et pour le monde entier, comprenant le droit de l'exploiter, de l'héberger où il le souhaite, d'en modifier les contenus et le code, et de le faire maintenir par un tiers. Cette licence ne permet pas de réutiliser les maquettes, gabarits ou blocs du Prestataire pour un autre site que celui objet du Contrat.

Les contenus, données, nom de domaine et éléments fournis par le Client restent sa propriété.

12.4 - Cession des droits sur les créations graphiques

La cession des droits patrimoniaux sur les créations graphiques (logotype, identité visuelle, illustrations) n'est pas comprise dans la licence de l'article 12.3. Elle fait l'objet d'une mention expresse dans les Conditions Particulières, qui précise les droits cédés, les supports, le territoire et la durée, conformément à l'article L131-3 du Code de la propriété intellectuelle. Le transfert des droits est conditionné au paiement intégral des factures afférentes ; en l'absence de règlement, les droits restent la propriété exclusive du Prestataire.

12.5 - Reproduction et Diffusion

Les droits de reproduction et de diffusion sont limités au périmètre défini dans le contrat. Toute nouvelle exploitation, y compris une adaptation ou une réédition, nécessite une autorisation écrite préalable et peut entraîner une réévaluation des droits.

12.6 - Mention Commerciale

Sauf opposition expresse du **Client** au moment de la commande, **le Prestataire** se réserve le droit d'insérer une mention commerciale sur les créations livrées, telle que « Création La Boite à Re » avec un lien hypertexte lorsque le support le permet.

12.7 - Absence de vérification, signalement

LA BOÎTE À RE n'a pas à rechercher l'origine des Éléments préexistants ni à vérifier les droits qui s'y attachent : cette vérification appartient au Client, y compris lorsqu'un crédit, une signature ou un filigrane figure sur l'élément. Lorsqu'elle constate un tel indice au cours de sa mission, elle le signale au Client ; elle n'est pas tenue de le rechercher, et l'absence de signalement ne fait pas présumer qu'elle l'a constaté. Ce signalement est une simple alerte : il n'est ni un conseil juridique, ni une validation des droits. Après signalement, **le Client** confirme par écrit disposer des droits, fournit un autre élément ou y renonce ; faute de réponse sous huit (8) jours, l'élément est réputé fourni sous sa garantie de l'article 12.1.

12.8 - Visuels et typographies sous licence

Les photographies, illustrations, vidéos et typographies que **LA BOÎTE À RE** acquiert pour le projet auprès de banques d'images ou de fournisseurs tiers n'appartiennent ni à **LA BOÎTE À RE** ni au Client, et ne font partie ni de la licence de l'article 12.3 ni de la cession de l'article 12.4. Elles restent soumises à la licence de leur fournisseur, dont **LA BOÎTE À RE** communique la référence sur demande. **Le Client** ne peut les utiliser que dans le livrable pour lequel elles ont été acquises : toute autre utilisation (extraction, autre support, transfert à un tiers) demande une nouvelle licence à sa charge. La licence peut être souscrite au nom du Client lorsque le fournisseur le permet ; à défaut, **LA BOÎTE À RE** informe **le Client**, à sa demande, des conditions de poursuite de l'utilisation après la fin du Contrat (article 20.10). Leur coût est à la charge du Client dans les conditions des articles 20.5 et 20.6, qui s'appliquent à tous les Services.

13 - TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

13.1 - Collecte des données personnelles

Nous collectons et traitons des données personnelles dans le cadre de nos services, notamment :

- Lors de votre visite sur notre site web ;
- Par e-mail ou courrier postal ;
- Lors de la souscription à nos services ;
- Lors d'échanges téléphoniques ou en personne.

Des mentions spécifiques sur nos formulaires précisent si la fourniture de certaines informations est obligatoire.

13.2 - Données collectées

Selon les cas, nous pouvons collecter les informations suivantes :

- **Données d'identification** : nom, prénom, adresse e-mail, téléphone ;
- **Informations professionnelles** : dénomination sociale, numéro SIREN, secteur d'activité ;
- **Données contractuelles et interactions client** : historique des échanges et informations liées à la gestion de votre compte.

13.3 - Finalités des traitements

Nous utilisons les données personnelles pour :

- Assurer l'exécution et la gestion de nos contrats ;
- Fournir nos services ;
- Répondre à vos demandes et assurer le suivi de la relation client ;
- Remplir nos obligations légales (comptables et réglementaires)

13.4 - Durée de conservation des données

Nous appliquons des durées de conservation adaptées selon la nature des données :

- **Données de prospect** : conservées pendant 36 mois après le dernier échange ;
- **Données client** : conservées pendant la durée du contrat. Au-delà, certaines données sont archivées pour :
    - **3 ans** pour assurer le suivi de la relation client ;
    - **10 ans** pour respecter les obligations comptables et conserver les pièces justificatives légales.

Certaines données peuvent être anonymisées et conservées à des fins statistiques.

13.5 - Partage des données

Les données personnelles collectées sont strictement réservées à nos services internes. Elles peuvent être transmises à :

- Sous-traitants et partenaires commerciaux pour l'exécution des prestations ;
- Autorités légales sur demande.

13.6 - Engagements de sécurité

Nous mettons en place des mesures techniques et organisationnelles afin de protéger vos données contre l'accès non autorisé, la perte, l'altération ou la divulgation.

13.7 - Vos droits sur les données personnelles

Conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés, vous disposez des droits suivants :

- Accès, rectification et effacement de vos données ;
- Opposition au traitement et limitation ;
- Portabilité de vos données ;
- Définition de directives sur le traitement de vos données après votre décès.

Ces droits peuvent être exercés en nous contactant directement. En cas de désaccord, vous pouvez saisir la CNIL.

13.8 - Engagement du client

Le client s'engage à :

- Fournir des données personnelles collectées de manière licite et conforme à la réglementation ; Notre responsabilité ne saurait être engagée en cas de collecte ou de traitement illicite des données par le client.
- Prendre connaissance des dispositions relatives au traitement de ces données, notamment lorsque nous agissons en qualité de sous-traitant pour certains services, mentionnées en Annexe.

13.9 - Engagement de l'agence

En cas de violation de données à caractère personnel, **LA BOITE A RE** s'engage à notifier la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) dans un délai de 72 heures à compter de la prise de connaissance de la violation, conformément aux exigences du RGPD. Si la violation présente un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées, **l'agence** informera également ces dernières sans délai.

La notification de la violation de données comprendra, le cas échéant :

- Une description de la nature de la violation, y compris le nombre estimé de personnes concernées et le nombre estimé de dossiers de données concernés.
- Les conséquences probables de la violation.
- Les mesures prises ou proposées pour remédier à la violation.

14 - CONFIDENTIALITÉ

14.1 - Définition des informations confidentielles

Les « Informations Confidentielles » désignent toute information échangée entre les parties, communiquée sous forme orale, écrite, électronique ou tout autre format compréhensible, ainsi que toute copie de ces informations, identifiée comme confidentielle, quel que soit son contenu ou son support.

14.2 - Exclusions à la confidentialité

Ne sont pas considérées comme confidentielles :

- Les informations déjà accessibles au public avant leur communication par **LA BOITE À RE** ;
- Les informations devenues publiques après leur communication, à condition que cette divulgation ne soit pas liée à une violation des obligations de confidentialité.

14.3 - Engagement des parties

Les parties s'engagent à préserver la confidentialité des informations échangées et à prendre toutes les mesures nécessaires pour en assurer la protection.

14.4 - Restrictions de divulgation

Aucune des parties ne peut divulguer les Informations Confidentielles à des tiers sans autorisation écrite préalable de l'autre partie. Si une telle autorisation est donnée, le tiers devra s'engager par écrit à respecter des obligations similaires en matière de confidentialité.

14.5 - Durée de l'obligation de confidentialité

L'obligation de confidentialité commence dès la communication des informations confidentielles, même avant la signature du contrat, et reste en vigueur pendant cinq (5) ans après la fin ou la résiliation du contrat.

15 - ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

LA BOITE À RE déclare être couverte par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle, garantissant les dommages matériels, immatériels et corporels pouvant être causés dans le cadre de l'exécution de ses prestations.

Cette couverture vise à protéger **le Client** contre les éventuels préjudices qui pourraient survenir à la suite d'une erreur, d'une omission ou d'une faute commise par **LA BOITE À RE** dans l'exercice de ses activités professionnelles.

Une attestation d'assurance pourra être fournie au **Client** sur simple demande.

16 - INDIVISIBILITÉ ET INDÉPENDANCE DES CLAUSES

Les présentes Conditions Générales, les Conditions Particulières ainsi que leurs éventuelles annexes forment un ensemble contractuel indivisible. L'annulation, la nullité ou l'inapplicabilité de l'une des stipulations du Contrat n'affectera en aucun cas la validité des autres dispositions, qui demeureront pleinement applicables.

En cas d'annulation d'une stipulation, les Parties s'engagent à négocier de bonne foi une clause économiquement et juridiquement équivalente.

En cas de contradiction entre les différents documents contractuels, l'ordre de prévalence est défini comme suit :

1. Avenants signés par les deux Parties ;

2. Conditions Particulières acceptées relatives aux Services;

3. Conditions Générales.

17 - NON-RENONCIATION

Le fait pour l'une des Parties de ne pas exiger l'exécution stricte d'une disposition du Contrat ou de ne pas exercer un droit qui lui est conféré ne saurait être interprété comme une renonciation définitive à ce droit, ni à toute autre disposition prévue dans le Contrat.

18 - LOI APPLICABLE ET RÉSOLUTION DES LITIGES

Le Contrat est soumis à la loi française.

Avant toute action judiciaire, les Parties s'engagent à tenter de résoudre amiablement tout différend lié à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du Contrat, en faisant preuve de loyauté et de bonne foi.

La Partie souhaitant initier cette démarche devra notifier l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception, précisant les éléments du litige.

À défaut d'accord dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la notification, tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du Contrat sera porté devant le Tribunal de commerce de Pau, y compris en cas de référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

19 - MODIFICATIONS DES CGV

Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment.

Les nouvelles CGV seront applicables à toute commande passée postérieurement à leur publication.

CONDITIONS PARTICULIÈRES SPÉCIFIQUES AUX SERVICES

Les dispositions ci-dessous complètent les clauses précédemment énoncées et prévalent en cas de contradiction.

20 - DISPOSITIONS APPLICABLES POUR LA CRÉATION ET LA REFONTE DE SITES WEB

20.1 - Expression du besoin

Le client avant l'établissement du devis, et avant signature du contrat, s'engage à établir un cahier des charges. A défaut, l'expression des besoins est résumée dans un devis ou une proposition commerciale établie par LA BOITE A RE et fait office de cahier des charges

Le client, en acceptant le devis ou la proposition commerciale, reconnaît que ceux-ci reflètent adéquatement ses besoins et exigences.

20.2 - Modifications

- **Intervention pour la prestation « Maquette Graphique »**

Dans le cadre de la prestation « Maquette Graphique », LA BOÎTE À RE soumettra une maquette du site internet au Client avant son développement. Le Client pourra demander jusqu'à deux retours pour modifications, dans un délai maximum de sept (7) jours ouvrés après chaque soumission. Toute demande de modification supplémentaire fera l'objet d'un nouveau devis précisant un tarif et un délai réévalués.

- **Intervention pour la prestation « Intégration WEB »**

Dans le cadre de la prestation « Intégration WEB », LA BOÎTE À RE mettra à disposition du Client un lien de démonstration en conditions réelles sur un espace sécurisé. Le Client pourra demander jusqu'à deux retours pour modifications, dans un délai maximum de sept (7) jours ouvrés après chaque soumission, à l'exclusion de tout changement portant sur des éléments validés dans le cadre de la prestation « Maquette Graphique ».

Au-delà, toute demande de modification fera l'objet d'un nouveau devis comprenant un tarif et un délai réévalués. L'absence de retour du Client dans le délai imparti vaut validation tacite de la prestation concernée.

20.3 - Réglementation spécifique au client

Le Client est tenu de vérifier que le site internet respecte les réglementations applicables à son activité professionnelle. LA BOÎTE À RE ne saurait être tenue responsable d'un manquement à ce titre.

20.4 - Non conformité du site web

Avant la mise en ligne, LA BOÎTE À RE transmet au Client un e-mail de livraison donnant accès au site sur un espace de test. Le Client vérifie la conformité du site aux Conditions Particulières et au cahier des charges et notifie ses réserves par écrit (e-mail ou courrier) dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception de l'e-mail de livraison.

À défaut de réserve dans ce délai, ou dès la demande de mise en ligne formulée par le Client, le site est réputé recetté et conforme pour l'ensemble des éléments apparents.

Les réserves reconnues par LA BOÎTE À RE et relevant de son périmètre sont corrigées dans un délai d'un (1) mois. Les défauts non décelables lors de la recette relèvent de la garantie de bon fonctionnement prévue à l'article 20.11.

20.5 - Frais Supplémentaires

La plupart des éléments nécessaires à la réalisation des prestations sont inclus dans les tarifs indiqués dans l'offre. Certains frais peuvent toutefois rester à la charge du Client s'ils ne sont pas expressément inclus dans l'offre initiale. Ces frais peuvent inclure, à titre d'exemple :

- L'achat de typographies spécifiques ;
- L'acquisition de photographies ou illustrations issues de banques d'images ;
- Les frais supplémentaires d'hébergement Web (CDN, IP dédiée, etc.)
- Les licences pour des extensions WordPress (plugins) nécessaires au bon fonctionnement du site.

20.6 - Gestion et Communication des Frais Supplémentaires :

- Si ces frais sont identifiés avant la signature du devis, LA BOÎTE À RE s'engage à les mentionner clairement dans son offre commerciale.
- Si ces frais apparaissent en cours de réalisation du projet, LA BOÎTE À RE en informera immédiatement le Client afin d'obtenir son accord préalable.
- Si le Client ne règle pas directement ces frais, LA BOÎTE À RE pourra les lui refacturer avec les justificatifs correspondants.

20.7 - Licences de Plugins et Extensions

Sauf mention explicite dans l'offre ou souscription à un forfait de maintenance annuel, les frais relatifs aux licences de plugins/extensions premiums nécessaires aux mises à jour du site Internet sont à la charge du Client.

20.8 - Licences d'extensions liées à la conception

Si des licences avaient initialement été prises en charge par le studio lors de la création du site, un nouveau devis sera proposé chaque année au Client pour encadrer les nouvelles conditions financières relatives à la maintenance, en particulier concernant les extensions payantes essentielles au bon fonctionnement du site Internet.

20.9 - Licences et Accès aux Extensions Payantes

Toute licence logicielle (extensions, plugins, services tiers) non payée directement par le Client ou non couverte par un contrat de maintenance annuel valide cesse de recevoir mises à jour et support, dans les conditions de l'article 20.10. La continuité de ces services reste conditionnée au règlement effectif des frais correspondants.

20.10 - Fin de contrat, réversibilité et restitution des accès

À la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, et sous réserve du paiement des sommes échues, LA BOÎTE À RE remet au Client, dans un délai de trente (30) jours à compter de sa demande écrite : une archive complète des fichiers du site et un export de sa base de données dans un format standard ; les identifiants d'un compte administrateur WordPress ; les accès aux comptes de messagerie qu'elle gère pour le Client ; le code de transfert et les informations nécessaires au transfert du nom de domaine vers le registrar de son choix, ainsi qu'une copie de la zone DNS. Cette remise est gratuite. L'assistance à la migration vers un autre hébergeur, l'accompagnement du nouveau prestataire ou toute prestation au-delà de cette remise sont facturés sur devis.

Les extensions sous licence souscrites par LA BOÎTE À RE restent installées mais cessent de recevoir mises à jour et support à la fin du Contrat ; il appartient au Client de souscrire ses propres licences. Les licences souscrites au nom du Client lui restent acquises.

Les sauvegardes détenues par LA BOÎTE À RE sont conservées trente (30) jours après la fin du Contrat, puis supprimées conformément à l'Annexe. Les accès de LA BOÎTE À RE au site et aux services du Client sont supprimés à la remise des éléments.

En cas de cessation d'activité de LA BOÎTE À RE, les éléments ci-dessus sont remis au Client sans condition.

20.11 - Garantie de bon fonctionnement

LA BOÎTE À RE garantit le bon fonctionnement du site pendant un (1) mois à compter de sa mise en ligne. Pendant cette période, elle corrige sans frais les anomalies reproductibles constituant une non-conformité aux Conditions Particulières ou aux maquettes validées, signalées par écrit avec les éléments permettant de les reproduire (page concernée, appareil, navigateur, capture d'écran). Les anomalies sont traitées selon la classification et les délais de l'article 23.4, forfait Initial.

Sont exclus de la garantie : les demandes d'évolution et les modifications de contenu ; les dysfonctionnements résultant d'une intervention du Client ou d'un tiers, d'une mise à jour d'extension, de navigateur ou d'hébergement postérieure à la livraison, d'un incident d'hébergement, ou de contenus et données fournis par le Client.

Les interventions hors garantie sont facturées au tarif en vigueur ou imputées sur le contrat de maintenance du Client.

21 - DISPOSITIONS APPLICABLES POUR LES OFFRES D'HÉBERGEMENT

Le Service d'hébergement, dont les caractéristiques techniques sont précisées dans les Conditions Particulières, est fourni par un prestataire partenaire tiers, identifié en Annexe, dont l'intervention est soumise aux dispositions précisées en Annexe quant au traitement de données à caractère personnel du Client.

21.1 - Service d'Hébergement

LA BOÎTE À RE propose un service d'hébergement sur des serveurs loués auprès d'Infomaniak, garantissant une disponibilité de 99,9 %. L'indisponibilité maximale ne devra pas dépasser 43 minutes par mois.

21.2 - Maintenance et Disponibilité

Infomaniak assure la maintenance proactive de ses infrastructures matérielles et logicielles pour garantir un service fiable. Les maintenances planifiées ou urgentes suspendent l'application de toute pénalité et ne donnent droit à aucune compensation.

21.3 - Classes d'erreurs et temps d'intervention

Le tableau ci-dessous résume les temps maximum autorisés par panne par rapport aux classes d'erreurs identifiées. Une occurrence est ouverte tant qu'une panne n'est pas signalée comme étant résolue par Infomaniak.

Classe d'erreur	Effets	Temps d'interruption
A	Indisponibilité du Service	43 minutes
A2	Tranches de 10 minutes d'indisponibilité supplémentaires de A	10 minutes
B	Ralentissement du réseau internet	60 minutes
C	Problème de sécurité du Service	60 minutes
D	Problème lié à la mise à jour du Service	120 minutes
E	Panne sur l'un des serveurs virtuels du client	120 minutes

Indemnisation en cas d'indisponibilité

Si la disponibilité mensuelle garantie de 99,9 % n'est pas respectée et que l'indisponibilité est imputable à Infomaniak ou à LA BOÎTE À RE (hors cas de force majeure ou maintenance planifiée), le Client pourra bénéficier d'un crédit commercial sous forme d'avoir pour une future prestation ou future mensualité de son forfait de maintenance.

- Le montant total des crédits commerciaux est plafonné, par année contractuelle, au plus élevé des deux montants suivants : un douzième du montant annuel HT de l'offre d'hébergement ou de maintenance concernée, ou 80 € HT. Il est calculé en fonction de la période d'indisponibilité constatée.
- Le Client devra signaler par écrit l'indisponibilité dans un délai de deux (2) mois après sa survenue, en précisant les dates et heures concernées.

Les taux de pénalités sont présentés dans le tableau ci-dessous et le montant correspondant, calculé sur la facture relative à la période durant laquelle l'indisponibilité est survenue, donnera lieu à un crédit commercial sous forme d'avoir pour une future prestation ou future mensualité.

Taux de pénalité :

Classe d'erreur	Occurence(s) par année	Pourcentage sur montant maximum de remboursement pour la période du contrat en cours
A	1	10 %
A2	Ne s'applique pas	1 %
A	2	20 %
A	3	30 %
A	4	50% avec rupture du contrat possible
B à E	2	5 %
B à E	4	10 %
B à E	6	20 %
B à E	8	30 %

21.4 - Indisponibilité prolongée

En cas d'indisponibilité prolongée imputable à LA BOÎTE À RE ou à son hébergeur, l'indemnisation du Client est limitée aux crédits commerciaux prévus à l'article 21.3, à l'exclusion de toute autre indemnité, notamment au titre du manque à gagner, de la perte de données ou de l'atteinte à l'image. Cette limitation ne s'applique pas en cas de faute lourde ou dolosive de LA BOÎTE À RE. Le Client conserve la responsabilité de disposer de sauvegardes récentes de son site et de ses données, qu'il peut obtenir à tout moment sur simple demande à LA BOÎTE À RE.

21.5 - Limitation de Responsabilité

LA BOÎTE À RE ne pourra être tenue responsable des indisponibilités ou perturbations causées par :

- Les saturations ou perturbations du réseau Internet ;
- Les intrusions malveillantes, malgré les mesures de sécurité raisonnables mises en place ;
- Les problèmes liés à la protection des données du Client ;
- La faute ou négligence du Client, notamment la gestion inadéquate de ses identifiants d'accès.

21.6 - Rapports d'erreurs

Les défaillances font l'objet d'une analyse détaillée afin d'en comprendre l'origine et de permettre la mise en œuvre des mesures qui permettent de prévenir leur récurrence. Le client sera prévenu lors de toute défaillance détectée par Infomaniak ou La Boîte à Re.

21.7 - Solution de repli

Si l'indisponibilité totale ou partielle du service d'hébergement dépasse une durée cumulée de **24 heures consécutives** ou **48 heures cumulées** sur un mois, LA BOÎTE À RE mettra en œuvre une solution de repli pour restaurer le service dans les meilleurs délais.

Cette solution pourra inclure, selon les cas, une migration temporaire ou définitive du site vers une autre infrastructure d'hébergement. Le Client sera informé de cette opération et pourra bénéficier d'un accompagnement technique pour limiter l'impact sur son activité.

Les frais éventuels liés à cette solution seront pris en charge par LA BOÎTE À RE si l'indisponibilité est imputable à son partenaire Infomaniak ou à lui même.

21.8 - Prise en charge des incidents d'hébergement

Le présent article s'applique aux incidents affectant l'infrastructure d'hébergement (serveur, réseau, DNS, messagerie), indépendamment du fonctionnement du site lui-même, qui relève de l'article 23.4. LA BOÎTE À RE s'engage sur les délais de prise en charge ci-dessous, décomptés en heures ouvrées (du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, hors jours fériés). Les délais de résolution sont indicatifs : la résolution dépend de l'hébergeur et fait l'objet d'une obligation de moyens.

Type d'incident	Temps de prise en charge (ouvré)	Objectif de résolution (indicatif, ouvré)
Indisponibilité totale du site	2 heures	8 heures
Ralentissement critique (performance dégradé	4 heures	12 heures
Problème lié à la sécurité (intrusion)	1 heure	6 heures
Problème mineur de mise à jour	1 jour	48 heures

Modalités :

- Les délais courent à compter du signalement écrit de l'incident par le Client ou de sa détection par les outils de supervision de LA BOÎTE À RE.
- En cas de dépassement des temps estimés, LA BOÎTE À RE s'engage à informer le Client de l'évolution du traitement et des actions correctives en cours.

21.9 - Traitement des réclamations

Les réclamations doivent être soumises par voie électronique à La Boite à Re via le formulaire de contact (https://www.laboiteare.fr) ou directement par e-mail (contact@laboiteare.fr)

22 - DISPOSITIONS APPLICABLES POUR LES SAUVEGARDES

22.1 - Sauvegarde par LA BOÎTE À RE

Dans le cadre de ses Services et selon l'abonnement souscrit, LA BOÎTE À RE peut procéder à la sauvegarde du site internet du Client et de sa base de données. Cette prestation est sous-traitée à des sociétés identifiées en Annexe, dont l'intervention est soumise aux dispositions prévues en matière de traitement des données à caractère personnel.

22.2 - Sauvegarde par le Client

Si l'abonnement choisi n'inclut pas de prestation de sauvegarde, il appartient au Client de prendre, à ses frais et selon les moyens de son choix, toutes les mesures nécessaires pour sécuriser et sauvegarder ses données avant l'intervention de LA BOÎTE À RE. Le Client est responsable de la mise en place de copies de sécurité adéquates.

22.3 - Limitation de Responsabilité

En l'absence de prestation de sauvegarde par LA BOÎTE À RE, cette dernière décline toute responsabilité en cas de perte de données ou de dommages associés.

23 - DISPOSITIONS APPLICABLES POUR LES OFFRES DE MAINTENANCE « INITIAL », « ESSENTIEL », « PREMIUM »

23.1 - Objet des Offres de Maintenance

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente (CGU/CGV) régissent les prestations de maintenance fournies par **LA BOÎTE À RE** pour les sites web de ses Clients. Ces prestations incluent, selon l'offre choisie, l'hébergement, la sauvegarde des données, les mises à jour techniques, l'optimisation, la surveillance et l'assistance technique et mise à jour évolutives.

23.2 - Description des Forfaits

LA BOÎTE À RE propose trois forfaits de maintenance : Initial, Essentiel et Premium.

Chaque forfait inclut différentes prestations, notamment :

Service	Initial	Essentiel	Premium
Hébergement performant Infomaniak	✔	✔	✔
Monitoring 24h/24, 7j/7	✔	✔	✔
Mise à jour WordPress + extensions	Mensuelle	Mensuelle	Mensuelle
Sauvegarde quotidienne	1 fois/jour	2 fois/jour	6 fois/jour
Support technique (heures/an)	2h	3h	7h
Webmastering (heures/an)	1h	2h	6h
Rapport de maintenance	✔	✔	✔
Délai intervention bug bloquant	6h	3h	1 h

23.3 - Conditions d'Abonnement et Modalités de Paiement

Les contrats de maintenance sont conclus pour une durée ferme d'un (1) an, quelle que soit la modalité de paiement choisie (mensuelle ou annuelle). Le contrat se renouvelle de manière tacite par périodes successives d'un (1) an, sauf résiliation par l'une des Parties dans les conditions ci-dessous.

Modalités de résiliation :

- Chaque Partie peut mettre fin au contrat à son échéance annuelle par courrier électronique ou courrier recommandé avec accusé de réception, moyennant un préavis d'un (1) mois pour le Client et de deux (2) mois pour LA BOÎTE À RE.

Évolution des prix :

- En cas de modification tarifaire, LA BOÎTE À RE informera le Client par tout moyen écrit (courrier, e-mail) au moins deux (2) mois avant la date d'échéance du contrat.
- Si le Client refuse le nouveau tarif, il pourra résilier le contrat sans frais en adressant une notification écrite avant la date d'échéance. À défaut, le nouveau tarif sera considéré comme accepté.

Modalités de paiement : Les paiements sont effectués soit :

- mensuellement : par prélèvement automatique via SEPA (GoCardless.com) ou carte bancaire (Stripe.com)

• annuellement : par virement bancaire ou prélèvement SEPA (GoGardless.com)

Les tarifs sont exprimés hors taxes (TVA de 20 % applicable).

Suspension des services : en cas de non-paiement, LA BOÎTE À RE peut suspendre les prestations dans les conditions de l'article 9.6. La suspension ne met pas fin à l'obligation de paiement des sommes échues.

Résiliation pour manquement : en cas de manquement grave de l'une des Parties à ses obligations, non réparé dans un délai de quinze (15) jours après mise en demeure écrite, l'autre Partie peut résilier le contrat de plein droit, sans indemnité. Constituent notamment un manquement grave le défaut de paiement, la publication de contenus illicites au sens de l'article 7, ou l'intervention sur le site par un tiers non autorisé rendant la maintenance impossible.

Effets de la fin du contrat : quelle qu'en soit la cause, la fin du contrat entraîne l'application de l'article 20.10.

23.4 - Délais de prise en charge des incidents

Les incidents techniques pouvant survenir sur un site internet sont classifiés en trois catégories selon leur impact sur l'utilisation et la disponibilité du site :

- **Bug bloquant : empêche totalement l'accès ou le fonctionnement du site, nécessitant une intervention prioritaire.**
- **Bug majeur** : perturbe significativement certaines fonctionnalités essentielles du site sans pour autant le rendre totalement inaccessible mais pouvant avoir des répercussions sur l'activité du client
- **Bug mineur** : concerne des dysfonctionnements limités n'entravant pas l'utilisation normale du site.

Cette classification permet une prise en charge adaptée et priorisée des incidents par LA BOÎTE À RE.

LA BOÎTE À RE s'engage sur les délais de prise en charge suivants, décomptés en heures ouvrées (du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, hors jours fériés) :

Type de Bug	**Initial**	**Essentiel**	**Premium**
Bloquant	6h	3h	1 h
Majeur	24h	12h	6h
Mineur	10 jours	7 jours	72h

Les délais courent à compter du signalement écrit de l'incident par le Client ou de sa détection par les outils de supervision de LA BOÎTE À RE. La résolution fait l'objet d'une obligation de moyens ; en cas de dépassement, LA BOÎTE À RE tient le Client informé de l'avancement. Les incidents affectant l'infrastructure d'hébergement relèvent de l'article 21.8.

23.5 - Hébergement et Disponibilité des Services

Les prestations de maintenance pouvant inclure un service d'hébergement, ces services sont soumis aux dispositions de l'article 21 des présentes Conditions Générales.

23.6 - Sauvegarde et Restauration des Données

Les fréquences de sauvegarde varient selon le forfait choisi :

- **Initial** : Une sauvegarde par jour, conservée pendant 3 mois
- **Essentiel** : Deux sauvegardes par jour, conservées pendant 6 mois
- **Premium** : Six sauvegardes par jour, conservées pendant 6 mois

Les restaurations tout comme l'obtention d'une copie sont gratuites et illimitées sur simple demande.

23.7 - Licences Premium

Les forfaits de maintenance incluent l'accès à diverses licences de plugins premium (Blocksy, Kadence Blocks Pro, Elementor Pro, Perfmatters, Complianz Pro, etc.). Toute licence non payée directement par le Client ou non couverte par un contrat de maintenance valide cesse de recevoir mises à jour et support, dans les conditions de l'article 20.10.

23.8 - Obligations de LA BOÎTE À RE

- Garantir la sécurité et la mise à jour des sites
- Fournir des rapports mensuels détaillés (uniquement dans le cadre des offres « Initial » , « Essentiel », « Premium » ou toute offre personnalisée dont le rapport mensuel est explicitement mentionné dans le devis)
- Informer le Client des incidents critiques

23.9 - Obligations du Client

- Collaborer activement et fournir toute info nécessaire à la résolution ou prévention des problèmes
- Signaler tout incident constaté dans les meilleurs délais
- Vérifier la conformité des contenus hébergés

23.10 - Limitation de Responsabilité

LA BOÎTE À RE ne pourra être tenue responsable des indisponibilités ou perturbations causées par :

- Les saturations ou perturbations du réseau Internet
- Les intrusions malveillantes, malgré les mesures de sécurité mises en place
- La faute ou négligence du Client, notamment la gestion inadéquate de ses identifiants

La responsabilité de LA BOÎTE À RE est plafonnée au montant des prestations facturées sur les 12 derniers mois.

23.11 - Gestion des Heures de Maintenance Évolutive

1. Non-report des heures inutilisées

Les heures allouées aux prestations de maintenance évolutive, notamment pour la mise à jour de contenus et les modifications du site (webmastering), sont utilisables uniquement pendant la période contractuelle en cours. Toute heure non consommée à la fin de cette période sera définitivement perdue et ne pourra être reportée. Aucune compensation ou remboursement ne sera accordé.

2. Limitation des prestations évolutives

Les heures de maintenance évolutive ne peuvent en aucun cas être utilisées pour une refonte complète du site. Ces interventions concernent uniquement des modifications raisonnables, telles que des ajustements de contenu ou des corrections mineures.

3. Dépassement des heures allouées

En cas de risque de dépassement des heures incluses dans le forfait, LA BOÎTE À RE informera préalablement le Client. Une proposition de pack d'heures supplémentaires sera alors soumise, avec un devis précisant les conditions tarifaires et les délais de réalisation des interventions demandées.

23.12 - Obligation de Signalement des Anomalies par le Client

Le Client s'engage à signaler toute anomalie, dysfonctionnement ou problème constaté sur son site, dans les plus brefs délais, même si celui-ci ne relève pas des prestations de maintenance ou d'assistance. Bien que LA BOÎTE À RE mette

en place une surveillance continue et pro-active des services, certaines anomalies peuvent échapper à cette surveillance.

Le Client ne pourra en aucun cas se retourner contre LA BOÎTE À RE en cas de défaut d'identification ou de prise en charge d'un problème qui n'aurait pas été signalé par ses soins, ni en cas de situation non détectée par la surveillance mise en place.

24 - DISPOSITIONS APPLICABLES POUR LA RÉSERVATION ET GESTION DES NOMS DE DOMAINES

Prestations de réservation et gestion des noms de domaine

LA BOÎTE À RE propose une assistance pour l'enregistrement et la gestion des noms de domaine, déposés par défaut auprès d'Infomaniak (registrar). Si une autre extension nécessite un registrar spécifique, LA BOÎTE À RE pourra effectuer l'enregistrement auprès d'une autre plateforme adaptée.

Notre prestation liée aux noms de domaine consiste en :

- la réservation du nom de domaine pour compte du client
- la gestion DNS
- la configuration et le suivi de configuration de la zone DNS
- du monitoring des DNS
- la surveillance pro-active des dates d'expiration des domaines
- le renouvellement du nom de domaine auprès du registrar

Propriété des noms de domaine

Les noms de domaine enregistrés sont systématiquement déclarés au nom et pour le compte du Client, qui en est le propriétaire légal et pleinement responsable. LA BOÎTE À RE n'assure que la gestion technique, administrative et la facturation des noms de domaine. Le transfert du nom de domaine vers un autre prestataire s'effectue dans les conditions de l'article 20.10.

Non-inclusion dans les forfaits de maintenance

Les noms de domaine ne sont pas inclus dans les forfaits de maintenance et font l'objet d'une tarification distincte spécifiée dans le devis.

Modalités de facturation

La facturation des noms de domaine s'effectue sur une base annuelle, conformément aux pratiques des registrar et pour simplifier le suivi administratif. Il est toutefois possible pour le Client de réserver un nom de domaine pour plusieurs années à l'avance, sur simple demande auprès de LA BOÎTE À RE.

Responsabilité du Client

Le Client est tenu de fournir une adresse email valide et durable, ainsi que de valider les emails reçus du registrar, lesquels peuvent être envoyés occasionnellement pour des démarches administratives. En cas de fourniture d'informations erronées ou de non-validation des emails reçus, le nom de domaine pourra être perdu. Une telle

situation ne pourra en aucun cas être imputée à LA BOÎTE À RE ni au registrar, mais relève des règles imposées par le bureau d'enregistrement (AFNIC, etc.).

Annexe

TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL TRAITEES PAR LA BOITE À RE EN TANT QUE SOUS-TRAITANT

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

La présente Annexe a pour objet de définir les conditions dans lesquelles **LA BOÎTE À RE** est autorisée, en qualité de sous-traitant, à effectuer des traitements de données à caractère personnel pour le compte du Client, lequel agit en tant que responsable du traitement.

Chaque Partie respectera les engagements prévus dans la présente Annexe et veillera à ce que son personnel permanent ou temporaire et, le cas échéant, ses sous-traitants respectent ces termes.

2. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- **Déterminer les finalités, la durée et la nature des traitements de données** à caractère personnel qu'il délègue à **LA BOÎTE À RE**, ainsi que les catégories de données traitées et de personnes concernées. À ce titre, les caractéristiques du traitement peuvent être les suivantes, selon les services souscrits par le Client :
- **Finalités du traitement** : exécution des obligations spécifiques objet du Contrat ;
- **Durée du traitement** : durée du Contrat, sous réserve d'obligations de conservation plus longues résultant des lois et règlementations applicables ;
- **Catégories de personnes concernées** : selon les obligations prévues au Contrat, **LA BOÎTE À RE** peut avoir accès aux données traitées par le site internet, qui peuvent être relatives à des personnes internes (collaborateurs, associés) ou externes (clients, prospects, prescripteurs, fournisseurs, prestataires, partenaires commerciaux divers) ;
- **Catégories de données** : données d'identification et de contact, données relatives aux commandes des clients ainsi qu'à leurs moyens de paiement, données de facturation (selon la nature des obligations prévues au Contrat).
- **Documenter par écrit** toute instruction concernant le traitement des données par **LA BOÎTE À RE** ;
- **Veiller, au préalable et pendant toute la durée du Contrat**, au respect des obligations lui incombant en sa qualité de responsable du traitement ;
- **Superviser le traitement**, y compris réaliser les audits auprès de **LA BOÎTE À RE** ;
- Fournir toute l'aide et toutes les informations nécessaires à l'exécution des obligations définies au Contrat ;
- Fournir **par écrit, toute information nécessaire** à la création du registre des activités de traitement du sous-traitant ;
- **Mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées** pour assurer la sécurité des ressources, systèmes, applications et opérations, à l'exception des mesures relevant des obligations de **LA BOÎTE À RE** en vertu du Contrat.

En outre, il est rappelé que :

- Le Client demeure **responsable du traitement des données à caractère personnel** de ses clients, collaborateurs, fournisseurs ou autres personnes concernées qu'il peut fournir ou dont il permet l'accès à **LA BOÎTE À RE** pour l'exécution des obligations définies au Contrat ;

- Le type de données à caractère personnel et les catégories de personnes concernées qu'il fournit ou dont il permet l'accès à **LA BOÎTE À RE** pour l'exécution des obligations définies au Contrat sont déterminés et contrôlés par le Client, à sa seule discrétion. Le Client détermine et est seul responsable de la durée de conservation de ces données ;

- Le Client conserve la responsabilité de sa base de données. Il est expressément convenu que durant l'exécution du Contrat par **LA BOÎTE À RE** et en cas de traitement de données à caractère personnel, **LA BOÎTE À RE** agira uniquement pour le compte et sur instructions du Client, sur la base des dispositions du Contrat ;

- Le Client est seul responsable du choix des prestations fournies au titre du Contrat et doit s'assurer que les prestations choisies ont les caractéristiques et conditions requises compte tenu des activités de traitement effectuées en sa qualité de responsable de traitement, ainsi que du type de données à caractère personnel à traiter au titre du Contrat. Si le traitement effectué par le Client en sa qualité de responsable de traitement est susceptible d'entraîner un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques, le Client doit choisir les services avec précaution.

3. OBLIGATIONS DE LA BOÎTE À RE

LA BOÎTE À RE s'engage à :

- N'effectuer un traitement de données à caractère personnel que s'il correspond strictement à l'exécution des finalités stipulées dans le Contrat, dans le seul cadre de l'exécution des prestations prévues au Contrat, tel qu'autorisé ou exigé par la loi, et selon les instructions documentées du Client ;

- En conséquence, s'abstenir d'exploiter ou utiliser, faire des copies ou créer des fichiers de données à ses propres fins ou pour le compte de tiers ;

- Garder les données à caractère personnel **strictement confidentielles** et astreindre les membres de son personnel habilité à accéder à ces données à une obligation de confidentialité ;

- N'effectuer de **transfert de données à caractère personnel** en dehors du territoire de l'Union européenne qu'avec l'autorisation préalable du Client et dans un cadre sécurisé conformément aux exigences de la législation applicable, c'est-à-dire soit vers des pays présentant un niveau de protection dit « adéquat » au sens de l'autorité de contrôle, soit vers des entités (sociétés affiliées, sous-traitants) ayant signé des clauses contractuelles types telles qu'édictées par les autorités européennes ;

- Au terme du Contrat et selon le choix exprimé par écrit par le Client, restituer l'ensemble des données à caractère personnel dans un format standard exploitable ou les supprimer, puis détruire les copies existantes, à moins qu'une disposition légale n'en exige la conservation. À défaut de choix exprimé par le Client dans un délai de trente (30) jours suivant la fin du Contrat, les données sont supprimées ;

- Mettre à disposition du Client, sur simple demande, toutes les informations nécessaires pour démontrer sa conformité au RGPD et mener des audits ;

- Fournir une assistance raisonnable au Client, sur demande écrite, pour la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des données et à la consultation de l'autorité de contrôle, dans la mesure où le Client est tenu de la faire en vertu de la loi applicable et si une telle assistance est nécessaire et se rapporte aux traitements de données à caractère personnel opérés par **LA BOÎTE À RE** en vertu du Contrat. Cette assistance consiste à assurer la transparence des mesures de sécurité mises en œuvre par **LA BOÎTE À RE** pour l'exécution du Contrat ;

- A fournir ses meilleurs efforts pour **assurer la sécurité des données à caractère personnel** qu'il traite pour le compte du Client. **LA BOÎTE À RE** met en œuvre pour ce faire des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, conformément aux dispositions de l'article 32 du RGPD ;

- **Informer le Client dans les meilleurs délais** (maximum 72h après en avoir pris connaissance) de toute violation de données à caractère personnel dont il aurait connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente. Il est précisé que si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir ces informations en même temps, **LA BOÎTE À RE** peut les communiquer au Client de manière échelonnée, sans autre retard indu.

4. SOUS-TRAITANCE ULTÉRIEURE

LA BOÎTE À RE peut faire appel aux sociétés mentionnées ci-après pour exécuter des activités de traitement spécifiques (ci-après, « le Sous-traitant ultérieur »). En cas de changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement de Sous-traitants ultérieurs, il informe préalablement et par écrit le Client, responsable du traitement. Le Client dispose d'un délai maximum d'une (1) semaine à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le Client n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le Sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent Contrat, exécutées pour le compte et selon les instructions du Client. Il appartient à **LA BOÎTE À RE,** sous-traitant initial, de s'assurer que le Sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD. Si le Sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, **LA BOÎTE À RE** demeure pleinement responsable vis-à-vis du Client de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

Liste des Sous-traitants ultérieurs :

Nom et adresse des Sous-traitants ultérieurs	Nature du traitement
Infomaniak, Rue Eugène-Marziano 25, 1227 Acacias - Suisse	Hébergement web, Registar, hébergement E-mail
Hosterra, 122 Rue de Londres, 59420 Mouvaux	Hébergement web, backups
Hostinger International Ltd., 61 Lordou Vironos Street, 6023 Larnaca, Chypre	Hébergement web, Automatisation
o2Switch, Chemin des Pardiaux, 63000 Clermont-Ferrand	Hébergement web personnalisé
Backblaze - 201 Baldwin Ave. San Mateo, CA, 94401 USA (Serveurs Europe)	Sauvegardes
Scaleway - 8 rue de la Ville l'Evêque, 75008 Paris	Sauvegardes
OVH SAS - 2, rue Kellermann, 59100 Roubaix	Registar, Hébergement
SENDINBLUE, 7 rue de Madrid, 75008 Paris, France	Email transactionnel, E-mail marketing
LIVEN STUDIO, 4 rue de République, 69001 Lyon	Monitoring site internet, sauvegardes

5. OBLIGATION D'INFORMATION/EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES CONCERNÉES

Le Client s'engage à se conformer à la règlementation dans le cadre des traitements de données à caractère personnel objet de la sous-traitance dans le cadre du Contrat.

En sa qualité de responsable de traitement, il appartient au Client de fournir une information complète aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

Le Client est pleinement responsable de l'information de ces personnes concernant leurs droits ainsi que du respect effectif de leurs droits (droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée, y compris le profilage).

LA BOÎTE À RE s'engage à transmettre au Client toute demande d'une personne concernée qu'il pourrait recevoir directement, le Client restant néanmoins seul responsable des réponses qu'il apporte à ces demandes.

6. RESPONSABILITÉ

Dans le cadre de la présente Annexe, la responsabilité de LA BOÎTE À RE est engagée dans les conditions de l'article 82 du RGPD, lorsqu'elle n'a pas respecté les obligations que le RGPD et la loi Informatique et Libertés mettent

spécifiquement à la charge du sous-traitant, ou lorsqu'elle a agi en dehors des instructions licites du Client ou contrairement à celles-ci. Elle est exonérée si elle prouve que le fait qui a provoqué le dommage ne lui est nullement imputable.

7. CONTACT

Pour toute demande ou information relative à un traitement de données à caractère personnel effectué sous la responsabilité de **LA BOÎTE À RE**, le Client est invité à contacter **LA BOÎTE À RE** :

- **Par mail** : contact@laboiteare.fr
- Par voie postale à l'adresse suivante : 20 rue Vert Bocage, 64 400 VERDETS