

# Conditions Générales de Vente

Version en vigueur à compter du  
1<sup>er</sup> Janvier 2025

## **Article 1 : Objet**

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les relations contractuelles

**entre**

«Share out – Nicolas Karlen»,

entreprise individuelle,

dont le siège social est à l'adresse

Avenue de Riant-Mont 25,

1004 Lausanne, Vaud, Suisse

ci-après dénommé "le Prestataire",

**et**

toute personne physique ou morale, ci-après dénommée "le Client", souhaitant bénéficier des services proposés par le Prestataire.

## **Article 2 : Services Proposés**

Le Prestataire propose les services suivants :

### **Création et refonte**

de site internet, e-commerce ou application web

### **Intervention de dépannage ou de restauration**

Portant sur :

- les fichiers de code et les bases de données relatifs à un site internet ou une application web
- la configuration PHP, Apache, Nginx, DNS, boîtes e-mails d'un hébergement
- la configuration d'interfaces tierces telles que les managers d'hébergements et VPS, Google Cloud, Google Search Console, Google Ads
- la configuration d'outils de développement tels que Composer, Npm, Docker

### **Optimisation technique**

- Optimisation technique SEO pour améliorer le référencement
- Optimisation de la vitesse d'un site, d'une application web ou d'un hébergement
- Optimisation des caches clients et serveurs
- Optimisation de la délivrabilité d'e-mails

### **Développement sur mesure**

Ajout de nouvelles fonctionnalités, modification du comportement du code, améliorations sur un site, une boutique en ligne ou une application web.

### **Suivi de référencement et marketing**

- Analyses des statistiques de consultations
- Analyses des comportements d'utilisation, de soumissions de formulaires et d'achats
- Conseils et propositions de prestations d'améliorations ou d'optimisations

## **Hébergement**

Les détails des services inclus et des différentes formules sont disponibles sur le site internet dans la page «Hébergement et maintenance».

- Hébergement de sites internet, e-commerces ou applications web
- Hébergement d'adresses e-mail
- Hébergement DNS de noms de domaines
- Hébergement de fichiers

## **Maintenance**

Les détails des services inclus et des différentes formules sont disponibles sur le site internet dans la page «Hébergement et maintenance».

- Maintenance corrective :  
résolution de bugs, corrections d'erreurs de fonctionnement, restauration d'une sauvegarde
- Maintenance préventive :  
mises à jour de sécurité, sauvegardes régulières, surveillance de la disponibilité du site, suivi de sécurité et blocage des tentatives d'intrusions détectées, vérification régulière des liens cassés, vérifications régulières des moyens de paiements

Les services dont le Client fait la demande et qui constituent une nouvelle fonctionnalité ; ou qui ont pour but une amélioration, une évolution des fonctionnalités, une correction ou une adaptation due à l'installation d'un nouvel outil, d'un nouveau script, d'une nouvelle librairie de code, d'une nouvelle extension (y compris plugins, modules et thèmes), installé(s) ou ajouté(s) par le Client, une entité tierce ou une intelligence artificielle ne font pas partie des prestations d'abonnements et sont à la charge du Client.

## **Article 3 : Commande**

Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV. La commande devient ferme et définitive dès l'acceptation formelle du Client d'un devis, d'une proposition de prestation(s) ou du paiement d'une partie ou de la totalité d'une prestation.

## **Article 4 : Prix et Modalités de Paiement**

Les prix des services sont indiqués hors taxes (HT) et sont ceux en vigueur au moment de la commande. Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, sous réserve d'en informer le Client au moins 60 jours avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

Selon la prestation et son importance, un ou plusieurs acompte(s) (de 20% à 50%) peuvent être demandés par le prestataire au moment du devis ou de la commande. La plupart du temps, il s'agit d'un acompte dû en début du projet.

Tout retard de paiement pourra entraîner la suspension des services, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter. En cas de manquement prolongé d'un paiement ou d'une rupture de contrat imputable au Client, le Prestataire se réserve le droit de mettre fin au projet et de facturer la totalité des prestations convenues.

## **Article 5 : Obligations du Prestataire**

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la continuité et la qualité des services proposés. Il s'engage notamment à :

- Assurer un hébergement de qualité, conforme aux standards du marché.
- Intervenir dans les meilleurs délais en cas de problème technique.
- Informer le Client des interruptions de service programmées.
- Observer la confidentialité la plus totale en ce qui concerne les données du Client.

## **Article 6 : Obligations du Client**

Le Client s'engage à :

- Fournir des informations exactes et complètes lors de la commande.
- Régler les factures dans les délais impartis.
- Utiliser les services conformément aux lois et règlements en vigueur.
- Ne pas diffuser de contenus illicites, diffamatoires, ou portant atteinte aux droits de tiers.

Lorsqu'il modifie un fichier, opère directement sur la base de données, change une configuration, modifie les extensions CMS, le Client s'engage à en informer le prestataire afin d'éviter un conflit de modifications ou une erreur de logique du site.

Le Client s'engage à s'assurer de la réalisabilité des tâches du prestataire et qu'il dispose des informations, accès et outils nécessaires en début de projet.

Le Client s'engage à informer et demander l'accord du Prestataire à l'avance avant toute intervention inhabituelle ou non convenue au préalable et avant toute intervention d'une personne ou d'un prestataire tierce.

Le Client a accès à tout le code source du site et des développements effectués.

Le Client peut décider à tout moment de la priorité des tâches confiées.

## **Article 7 : Responsabilité**

La responsabilité du Prestataire est limitée aux dommages directs et prévisibles lorsqu'il est établi qu'il a manqué à ses obligations. En aucun cas, le Prestataire ne pourra être tenu responsable des dommages indirects ou imprévisibles tels que (liste non-exhaustive) l'intervention d'une personne ou d'une entreprise tierce, les actions juridiques de tiers, les coûts de gestion de crise ou d'incidents, ou l'atteinte à l'image de marque.

Le prestataire n'est pas responsable d'erreurs, de retards ou d'impossibilités de réaliser le travail demandé si cela est imputable à un développement antérieur, à un changement de configuration, un manque d'informations ou de communication, une limite de l'environnement d'hébergement, un empêchement d'accès au moment de la prestation ou une manipulation d'un prestataire tierce, d'un système tierce ou du Client. Ceci est valable aussi bien pour les manipulations sur l'interface d'administration, les extensions de CMS, le code, la base de données, les fichiers, le serveur d'hébergement ou le nom de domaine.

Le prestataire n'est pas responsable de failles de sécurités imputables à une divulgation d'informations sensibles, à un manque de communication ou à une manipulation externe d'un prestataire tierce ou du Client.

Le prestataire n'est en aucun cas responsable du contenu des pages, des documents, des articles, des contenus multimédias (images, vidéos, sons), des produits et des services présentés sur les sites internet et applications web de projets ou de codes sur lesquels il est intervenu. Le Client est seul responsable du contenu et de l'utilisation de son site.

Les limites de responsabilité du Prestataire citées ci-dessus persistent indéfiniment après l'acceptation des présentes conditions.

# Article 8 : Abonnements

## 1. Objet de l'abonnement

Le Prestataire propose des abonnements de **maintenance** et d'**hébergement** destinés à assurer la disponibilité, la sécurité et la performance des sites internet, e-commerces, applications web et services associés du Client.

## 2. Durée et reconduction

- L'abonnement est souscrit pour une durée déterminée de 12 **mois** à compter de la date de souscription.
- Il est **tacitement reconductible** pour une période équivalente, sauf résiliation effectuée conformément aux conditions précisées au point 6 « **Résiliation de l'abonnement** ».
- Le Client peut demander la non-reconduction de l'abonnement en envoyant une notification écrite **au moins 30 jours avant la date d'échéance**.

## 3. Contenu des prestations

Selon la formule souscrite, les abonnements de maintenance et d'hébergement peuvent inclure tout ou partie des services suivants :

### 3.1. Hébergement

- Mise à disposition d'un **espace serveur** adapté aux besoins du Client.
- Hébergement des fichiers du site, base de données et services associés.
- Gestion des **adresses e-mail** et des noms de domaine.
- Surveillance de la disponibilité des serveurs et intervention en cas d'incident.
- Sauvegardes régulières selon la fréquence définie dans l'offre souscrite.

### 3.2. Maintenance

- **Maintenance corrective** : correction de bugs et erreurs affectant les fonctionnalités du site ou de l'application web.
- **Maintenance préventive** : mises à jour de sécurité, surveillance des performances et correctifs de compatibilité.
- **Sauvegardes** : vérification et restauration des sauvegardes en cas de besoin.
- **Protection et sécurité** : détection et blocage des tentatives d'intrusion, renforcement de la sécurité des données et du serveur.

#### 4. Responsabilités et limites

- Le Prestataire s'engage à assurer un haut niveau de disponibilité des services, mais ne peut garantir une disponibilité absolue en raison d'éventuels incidents techniques ou cas de force majeure.
- Le Prestataire ne peut être tenu responsable d'une **interruption de service** causée par :
  - Une **erreur ou modification effectuée par le Client** sur les fichiers, la base de données ou les paramètres d'hébergement.
  - Une **intervention d'un prestataire tiers** non validée au préalable par le Prestataire.
  - Une **faille de sécurité** résultant d'une négligence du Client ou d'un prestataire tiers (mots de passe faibles, absence de mises à jour des plugins sans abonnement de maintenance, etc.).
- Le Client reste **seul responsable du contenu hébergé** sur le serveur et des données qu'il y stocke.

#### 5. Conditions de paiement

- Le paiement de l'abonnement est dû à l'avance, selon la fréquence convenue (trimestrielle, semestrielle ou annuelle).
- Tout **retard de paiement** supérieur à **30 jours nets**, après notification préalable de la part du Prestataire, peut entraîner la suspension des services jusqu'à régularisation.
- En cas de non-paiement prolongé, l'abonnement peut être résilié par le Prestataire, entraînant la suppression des fichiers et données du Client après un délai de **14 jours** suivant une mise en demeure restée sans réponse.

#### 6. Résiliation de l'abonnement

- Le Client peut résilier son abonnement en respectant un **préavis de 30 jours** avant l'échéance.
- En cas de résiliation anticipée à l'initiative du Client, le Prestataire se réserve le droit de conserver les montants déjà versés qui peuvent lui rester acquis. Le prestataire peut toutefois décider de les restituer en guise de geste commercial.
- Le Prestataire peut résilier l'abonnement à tout moment en cas de non-respect des CGV par le Client, notamment en cas de **contenus illicites hébergés** ou de **non-paiement répété**.

## **Article 9 : Prestations de création ou refonte de site internet et développement sur mesure**

Afin de garantir au Client un produit conforme à ses attentes, les prestations de création ou refonte de site internet, e-commerce ou application web, ainsi que les prestations de développement sur mesure, incluent jusqu'à **deux allers-retours de modifications**, sans coût supplémentaire.

### **Définition des allers-retours**

Un aller-retour correspond à :

- La transmission par le Client d'une liste de modifications souhaitées.
- La mise en œuvre de ces modifications par le Prestataire, suivie de la livraison d'une nouvelle version du projet.

### **Limites des modifications incluses**

Les modifications demandées dans le cadre des deux allers-retours gratuits doivent concerner des ajustements du projet déjà défini.

#### **Ne sont pas incluses dans ces modifications gratuites :**

- L'ajout de nouvelles fonctionnalités ou d'évolutions non spécifiées avant la validation du devis.
- Les modifications portant sur des contenus, données ou éléments non mentionnés par le Client avant la commande.
- Toute demande nécessitant un travail supplémentaire important qui ne pouvait raisonnablement être anticipé par le Prestataire.

Toute demande de modification supplémentaire au-delà des deux allers-retours prévus pourra faire l'objet d'un devis complémentaire.

## **Article 9 : Durée et Résiliation**

Le contrat pourra être résilié par l'une ou l'autre des parties en cas de manquement grave à ses obligations, sous réserve d'un préavis de 14 jours.

Si il décide de mettre un terme à la collaboration, le prestataire s'engage à mettre à disposition du Client les informations et contenus des tâches payées, afin que ce dernier puisse s'assurer du développement futur de son site.



Comme indiqué à l'Article 4, le Prestataire se réserve le droit de mettre fin au projet et de facturer la totalité des prestations convenues en cas de rupture du contrat imputable à l'inobservation des présentes CGV.

## **Article 10 : Cas de force majeure**

Le Prestataire et le Client ne pourront être tenus responsables d'un manquement à leurs obligations contractuelles si ce manquement est dû à un cas de **force majeure**.

## **Article 11 : Droit applicable et juridiction compétente**

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) sont régies et interprétées conformément au **droit applicable** en fonction du lieu d'établissement du Prestataire ou du Client, selon les règles de conflit de lois applicables.

### **1. Droit applicable**

- Pour les contrats conclus avec un **Client domicilié en France**, les présentes CGV sont soumises au **droit français**.
- Pour les contrats conclus avec un **Client domicilié en Suisse**, les présentes CGV sont soumises au **droit suisse**.
- Dans tous les cas, les règles impératives du pays du consommateur (si applicable) prévalent lorsqu'elles offrent une protection supérieure à celles du droit applicable au Prestataire.

### **2. Règlement des litiges**

En cas de litige entre le Prestataire et le Client, **les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire**.

Si aucun accord n'est trouvé :

- **Pour les Clients suisses**, tout litige relève de la compétence des **tribunaux du canton où le Prestataire est établi**, sous réserve des règles impératives du droit suisse.
- Tout litige entre le Prestataire et un **Client domicilié en France** sera soumis aux tribunaux français compétents.
- Tout litige avec un **Client domicilié dans un autre pays** relèvera de la compétence exclusive des tribunaux suisses.

### 3. Protection des consommateurs

Si le Client est un **consommateur**, il bénéficie des dispositions protectrices du **Code de la consommation français** ou de la **Loi fédérale sur la concurrence déloyale suisse (LCD)**, en fonction de son pays de résidence.

### 4. Médiation et règlement extrajudiciaire des litiges

Pour les Clients situés en France, en cas de litige non résolu amiablement, le Client consommateur peut recourir à un **médiateur de la consommation**, conformément à l'**article L612-1 du Code de la consommation**.

En Suisse, le règlement extrajudiciaire des litiges peut être effectué par une **instance cantonale compétente** ou une association de médiation.