

IT EXPERIENCE - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Version datée du 03/01/2018

Sommaire

Article 1 – Application des conditions générales

Article 2 – Définitions

Article 3 – Tarifs et paiements

3.1 Tarifs et facturation des prestations

3.2 Devis et prestations complémentaires

3.3 Modalités de règlement

3.4 Impossibilité d'effectuer une prestation

3.5 Retard, report et surcoût imprévisible

3.6 Retard de paiement et conséquences d'un impayé

3.7 Conditions spécifiques aux clients professionnels

3.8 Conditions spécifiques aux clients particuliers

3.9 Suspension des prestations en cas d'impayé

3.10 Suspension temporaire des services numériques

3.11 Limitation de responsabilité liée à la suspension

3.12 Responsabilité du client

Intervention urgente ou hors conditions habituelles

Article 4 – Contenu des prestations

Article 5 – Données, sauvegardes et conséquences des interventions

Article 6 – Garantie

6.1 Garantie du matériel et prise en charge fabricant

6.2 Conditions d'application de la garantie

6.3 Intervention du fabricant ou fournisseur

Article 7 – Obligations générales et engagement de moyens d'IT Experience

7.1 Engagements d'IT Expérience

7.2 Obligation de moyens

7.3 Limitation de responsabilité

7.4 Intervention sur des équipements appartenant au client

7.5 Clause – Services et solutions de tiers

Article 8 – Obligations du client

Article 9 – Validité contractuelle des informations

Article 10 – Rayon d'action

Article 11 – Loi Informatique et Liberté

Article 12 – Confidentialité

Article 13 – Fourniture et matériel

13.1 Devis et commande de matériel

13.2 Réserve de propriété et responsabilité du matériel

13.3 Rupture de stock et retard de livraison

13.4 Achat direct auprès d'un partenaire commercial

Article 14 – Loi applicable

Article 15 – Tribunal compétent

Article 16 – Conditions spécifiques aux prestations de développement logiciel et web

16.1 Définition et périmètre de la prestation

16.2 Évolutions et modifications en cours de développement

16.3 Validation du résultat final

16.4 Modifications après livraison

16.5 Propriété intellectuelle et droits d'utilisation

Article 17 – Conditions spécifiques liées aux hébergements

17.1 Responsabilité du client concernant les données hébergées

17.2 Sécurité et sauvegardes

17.3 Maintenance des services d'hébergement

Article 18 – Conditions spécifiques liées aux assemblages

Article 19 – Conditions spécifiques liées aux optimisations systèmes

Article 20 – Transfert de services (nom de domaine, hébergement, emails, cloud)

20.1 Notification préalable

20.2 Transfert et mise à disposition des données

20.3 Notification tardive ou absence de notification

20.4 Règlement des frais avant transfert

20.5 Responsabilité du client

20.6 Délai et justification

20.7 Condition de régularisation préalable

20.8 Prestations de réversibilité complémentaires

Article 21 – Acquisition de licence

Article 22 – Matériel reconditionné

Article 23 – Rendez-vous non honorés

Article 24 – Clause de limitation de responsabilité – Cybersécurité et sauvegardes

24.1 Rôle et obligation de conseil d'IT Experience

24.2 Limitation de responsabilité en cas de non-application des recommandations

24.3 Risques liés aux menaces informatiques

24.4 Cybersécurité, recommandations techniques et continuité d'activité

Article 1 – Application des conditions générales

Les présentes conditions générales sont portées à la connaissance du client.

En conséquence, toute demande de prestation ou tout achat auprès de la société IT Expérience SARL implique l'acceptation pleine et entière de toutes les clauses. IT Expérience SARL se réserve le droit de modifier à tout instant ses conditions générales de vente dans le respect des dispositions légales.

Article 2 – Définitions

IT Expérience et le contenu de son site web est protégé par les droits du copyright.

IT Expérience applique les recommandations de la CNIL.

«IT Expérience », est une société à responsabilité limitée (SARL) au capital de 5'000€ dont le siège social est situé 29 rue de kembs 68440 HABSHEIM en FRANCE. IT Expérience effectue auprès des particuliers et professionnels, des services d'Assistance, de Conseils, de Formation, de dépannage, de développement de logiciels, de services web, d'expertises et toutes autres prestations de services en relation avec les nouvelles technologies et l'informatique. IT Expérience vend des produits informatiques et nouvelles technologies.

On entend par « CLIENT » ou « VOUS » le bénéficiaire des prestations ou fournitures de «IT Expérience ».

On entend par « PRESTATIONS » les services assurés par «IT Expérience » sur le lieu d'intervention défini par le «CLIENT ».

On entend par « PRODUITS » les offres commerciales de «IT Expérience » mises à disposition du « CLIENT » pour effectuer les PRESTATIONS ou en pick up.

On entend par « PANNES », les problèmes de fonctionnement des équipements informatiques appartenant au CLIENT qui ne sont pas dues à un défaut externe, d'alimentation électrique ou de ligne téléphonique défectueuses.

On entend par « MATERIEL » les composants physiques constituant les équipements.

On entend par « LOGICIEL » ou PROGRAMME » les composants logiques utilisés pour le traitement des données informatiques.

Article 3 – Tarifs et paiements

3.1 Tarifs et facturation des prestations

Les tarifs des interventions sont stipulés tous compris, c'est à dire qu'il n'y a aucune taxe ou autre frais à ajouter.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la prise de rendez-vous.

Toutes prestations réalisées par IT Expérience en accord avec le client donne lieu à une facturation minimale d'¼ d'heure et ce quelle que soit la durée de l'intervention et quel que soit le résultat de celle-ci, au-delà, tout quart d'heure entamé sera due. Le déplacement entraîne une facturation minimale d'¼ d'heure en fonction de la distance à parcourir ainsi que de la tranche horaire du rendez-vous. Dans la plupart des cas, la facturation minimale engendrée par le déplacement pourra être récupérée sur la facture finale.

Les tarifs indiqués comprennent la prestation réalisée pour le client. Ils sont stipulés sur la facture qui fait office de fiche d'intervention et sont payables à la fin de la prestation.

3.2 Devis et prestations complémentaires

Sur demande du client ou pour toute prestation dont le coût serait supérieur à 150 € pour les particuliers un devis préalable sera établi et le travail effectué après signature et acceptation de ce dernier.

Il est entendu que le technicien de IT Expérience ne pourra intervenir que sur la prestation commandée lors de la prise du rendez-vous.

Tous travaux supplémentaires feront l'objet d'un avenant daté et signé par le client ou son représentant.

3.3 Modalités de règlement

Le règlement est fait en globalité par chèque ou en espèces directement à l'intervenant.

IT Expérience permet au client de bénéficier, si il le souhaite, des prestations sur son lieu de résidence ou de travail.

IT Expérience intervient sur demande expresse du client après avoir convenu du type de prestation à réaliser, d'une date, d'une tranche horaire et d'un lieu de rendez-vous.

3.4 Impossibilité d'effectuer une prestation

Dans le cas où la prestation n'aurait pas pu être effectuée pour les raisons suivantes :

Absence non signalée du client au moins 2 heures avant le rendez-vous.

Absence d'un représentant légal majeur.

Absence de moyen de paiement immédiat.

Le déplacement sera facturé à hauteur d'une demi-heure non remboursable. Le paiement se fera alors par courrier ou dans nos locaux dans un délai de cinq jours ouvrables.

3.5 Retard, report et surcoût imprévisible

IT Expérience s'engage à prévenir le client en cas de retard imprévu ou de report dû à une cause d'empêchement majeur, en aucun cas, un retard d'exécution ne peut entraîner la résiliation de la commande ni donné lieu à un "geste commercial".

IT Expérience s'engage en cas de surcoût imprévisible de l'intervention à en informer préalablement le client qui pourra alors décider d'interrompre la prestation. En cas de refus du client IT Expérience sera dans l'obligation de facturer la durée déjà réalisée de la prestation au tarif prévu et avec un minimum d'une heure d'intervention.

3.6 Retard de paiement et conséquences d'un impayé

Toute facture émise par IT Experience SARL est payable selon les modalités et délais indiqués sur celle-ci.

En cas de retard ou de défaut de paiement, IT Experience SARL se réserve le droit de suspendre l'exécution des prestations en cours ainsi que de refuser toute nouvelle commande ou demande de prestation jusqu'à régularisation complète des sommes dues.

3.7 Conditions spécifiques aux clients professionnels

Conformément aux dispositions de l'article L441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans qu'un rappel préalable soit nécessaire, l'application de pénalités de retard calculées au taux directeur de la Banque Centrale Européenne en vigueur au jour de l'application des pénalités, majoré de dix (10) points de pourcentage.

Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros sera également due de plein droit pour chaque facture impayée, conformément à l'article D441-5 du Code de commerce.

Lorsque les frais de recouvrement engagés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, IT Experience SARL se réserve le droit de demander une indemnisation complémentaire sur justification.

3.8 Conditions spécifiques aux clients particuliers

Pour les clients particuliers, tout retard de paiement pourra entraîner l'application d'intérêts de retard conformément aux dispositions légales en vigueur.

Les frais réellement engagés par IT Experience SARL pour obtenir le règlement des sommes dues pourront également être réclamés dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

3.9 Suspension des prestations en cas d'impayé

En cas de retard ou de défaut de paiement d'une facture arrivée à échéance, IT Experience se réserve le droit de suspendre l'exécution de toute nouvelle prestation (y compris transmission code AUTH), demande complémentaire ou intervention non encore engagée contractuellement, et ce jusqu'à régularisation complète des sommes dues et cela sans que cette suspension puisse être considérée comme une faute ou ouvrir droit à indemnisation.

Sont notamment considérées comme nouvelles prestations :

Toute intervention technique supplémentaire.

Toute demande d'évolution ou de modification.

Toute prestation de réversibilité ou de transfert de services vers un tiers non prévue ou non finalisée avant l'apparition de l'impayé.

La suspension des prestations ne saurait affecter les obligations déjà exécutées ni les sommes dues au titre des prestations réalisées.

Toute demande d'évolution, de modification, de création d'accès, de transmission d'identifiants, ou plus généralement toute nouvelle prestation, est conditionnée à la régularisation préalable de l'ensemble des sommes dues par le Client.

IT Experience se réserve le droit de refuser ou de différer l'exécution de toute prestation tant que la situation comptable du Client n'est pas régularisée.

3.10 Suspension temporaire des services numériques

En cas d'impayé persistant malgré relance, IT Experience SARL pourra suspendre temporairement tout ou partie des services fournis au client, notamment les services d'hébergement, de messagerie, de maintenance ou tout autre service numérique, après information préalable du client.

Cette suspension ne pourra donner lieu à aucune indemnisation au bénéfice du client lorsque celle-ci résulte d'un défaut de règlement des sommes dues.

La reprise des services interviendra après régularisation complète des sommes impayées, sous réserve des éventuels délais techniques nécessaires.

3.11 Limitation de responsabilité liée à la suspension

Le Client reconnaît que toute suspension de service résultant d'un défaut de paiement peut entraîner une interruption temporaire d'accès aux services, sans que la responsabilité du Prestataire ne puisse être engagée à ce titre.

3.12 Responsabilité du client

Le Client demeure seul responsable de la conservation, de la sauvegarde et de la récupération de ses données. Il lui appartient de prendre toutes dispositions nécessaires pour anticiper toute interruption de service, notamment en cas de situation administrative ou financière non régularisée.

Intervention urgente ou hors conditions habituelles

Les demandes nécessitant une intervention prioritaire, urgente ou en dehors des horaires habituels peuvent faire l'objet d'une tarification spécifique communiquée au client avant intervention.

Article 4 – Contenu des prestations

IT Expérience propose ses services dans les domaines du développement logiciel, du conseil, de la fourniture (en rapport ou non avec une intervention ou prestation commandée), l'installation, la formation la maintenance et le dépannage, des équipements numériques du marché.

Cette prestation de service peut être effectuée à distance (par téléphone ou prise en charge réseau), dans les locaux de IT Expérience, au domicile du client ou sur le site de l'entreprise sur les équipements appartenant au client.

Le client doit pouvoir fournir à IT Expérience tous les documents des fabricants et/ou distributeurs et l'ensemble des licences logiciels enregistrées sur l'équipement afin de pouvoir effectuer une réinstallation propre si nécessaire.

Le cas échéant, IT Expérience peut vous assister en toute confidentialité à la mise en conformité des licences obligatoires.

IT Expérience se réserve le droit de refuser ou interrompre une intervention lorsque l'environnement technique du client présente des risques incompatibles avec une intervention professionnelle (absence de licence, matériel dangereux, sécurité insuffisante, configuration non documentée, etc.).

Dans tous les cas où la prestation est interrompue par le technicien pour quelque cause que ce soit, la prestation sera due avec une facturation minimale d'une heure.

Article 5 – Données, sauvegardes et conséquences des interventions

Dans le cadre des prestations de services effectuées, le client reste responsable des données présentes sur son installation informatique, la responsabilité de IT Expérience ne peut donc être engagée.

IT Expérience ne saurait être inquiété pour les conséquences directes ou indirectes qu'entraîneraient le mauvais fonctionnement ou le non fonctionnement du matériel du client. L'emploi des équipements se fait sous la direction et le contrôle exclusif du client.

Le client est censé effectuer des sauvegardes régulières de ses données sensibles.

IT Expérience ne peut en aucun cas être porté responsable des pertes d'informations, de fichiers et de toutes autres données inscrites sur les supports de stockage de masse suite à son intervention.

IT Expérience est à même de proposer des solutions diverses solutions de sauvegarde.

Par ailleurs, en cas de perte de données, le client ne peut en aucun cas réclamer des dommages et intérêts relatifs à une quelconque valeur des données enregistrées sur les disques ou supports de sauvegardes. Le cas échéant, l'indemnité relative aux dommages et intérêts ne pourra pas être supérieure au montant de la prestation.

IT Expérience ne peut être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect, matériel ou immatériel relatif à ces données résultant pour quelque cause que ce soit de l'intervention du technicien sur les supports informatiques du client.

IT Expérience ne pourra être tenu responsable en cas de perte d'exploitation due à une défaillance logicielle, matérielle ou d'énergie en cours ou hors intervention pouvant entraîner l'arrêt involontaire ou nécessaire de la production pour une durée indéterminée.

IT Expérience se réserve le droit d'intervenir ou non en cas de risque d'arrêt de production sans accord signé d'un responsable.

IT Expérience ne pourra être tenu responsable d'une panne résultant d'une demande du client d'installer une carte ou un périphérique défectueux lui appartenant.

IT Expérience n'est légalement pas autorisé à installer des copies de logiciels sans licence officielle.

IT Expérience ne pourra placer sur le matériel du client que des logiciels commerciaux certifiés, des freewares ou sharewares, des démonstrations ainsi que tous les pilotes matériels nécessaires au bon fonctionnement.

Article 6 – Garantie

6.1 Garantie du matériel et prise en charge fabricant

La garantie du matériel distribué et/ou installé par IT Expérience est celle accordée par les fournisseurs et fabricants. En la matière, les règles générales du droit sont applicables.

Toutefois passé un délai de deux ans après la date d'achat, IT Expérience pourra selon les cas, demander une participation forfaitaire raisonnable au client pour couvrir un temps de recherche, un temps de traitement de dossier SAV auprès du fabricant ou tout autre frais en lien avec la prise en charge de la garantie fabricant supérieur à deux ans.

Il est à préciser que le client peut simplement choisir de rentrer en contact directement avec le fabricant afin d'éviter les éventuels frais pré-cités.

6.2 Conditions d'application de la garantie

IT Expérience se réserve le droit de refuser d'installer un produit n'étant pas un produit d'origine.

Les garanties ne s'appliquent pas lorsque le produit n'est pas conforme à l'usage auquel il est destiné et/ou lorsque les conditions d'entretien et d'utilisation ne sont pas respectées.

Seules les factures payées peuvent donner droit à une garantie.

Les réclamations éventuelles doivent nous parvenir au plus tard 15 jours après la fin de la prestation. Passé ce délai, IT Expérience décline toute responsabilité quant aux conséquences prouvables directes ou indirectes de ses prestations.

6.3 Intervention du fabricant ou fournisseur

Lorsque le fabricant ou le fournisseur propose un SAV direct au client final, cette procédure de SAV directe entre le fabricant ou le fournisseur et le client se substitue au devoir de SAV de IT Experience ; toutefois nous restons à l'entière disposition du client afin de l'orienter et le conseiller au mieux dans cette démarche.

Article 7 – Obligations générales et engagement de moyens d'IT Experience

7.1 Engagements d'IT Expérience

L'entreprise IT Expérience s'engage à mettre tous les moyens en oeuvre pour assurer dans des conditions optimales les services au client, sauf dans les hypothèses où une interruption de service est expressément demandée par une autorité judiciaire compétente.

IT Expérience s'engage à fournir les moyens humains et matériels nécessaires à la bonne exécution de la prestation.

7.2 Obligation de moyens

Le client reconnaît que IT Expérience n'est soumis qu'à une obligation de moyens pas de résultat.

7.3 Limitation de responsabilité

L'entreprise IT Expérience ne sera pas tenue responsable pour tout retard ou inexécution des services lorsque la cause du retard ou de l'inexécution serait due à la survenance d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit, tels qu'ils sont définis par la jurisprudence des tribunaux Français.

Le client accepte expressément que IT Expérience ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels et/ou immatériels intervenus lors de la réalisation des prestations.

7.4 Intervention sur des équipements appartenant au client

Le client a eu connaissance de ce que sa propre intervention ou celle d'un technicien de IT Expérience sur un de ses équipements entraîne une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou du fournisseur auprès duquel le client a acquis ses équipements et à laquelle ne se substitue pas une quelconque garantie de IT Expérience.

Clause – Services et solutions de tiers

Le client reconnaît que certaines prestations peuvent dépendre de services, logiciels ou infrastructures exploités par des tiers. IT Experience ne saurait être tenue responsable des interruptions, modifications tarifaires, évolutions fonctionnelles ou suppressions de services décidées par ces tiers.

Article 8 – Obligations du client

Le client reconnaît que l'ensemble des frais afférents au site où au lieu d'intervention reste à sa charge (électricité, frais de téléphone, Internet, etc.).

Le client s'engage à établir et à entretenir un environnement optimal et parfaitement accessible afin que le technicien de IT Expérience puisse intervenir dans les meilleures conditions sur le site sans risque de bris d'objet.

Le client se chargera de déplacer ou de nettoyer tous éléments considérés d'un avis raisonnable par l'intervenant comme gênant pour assurer les prestations.

Le client s'engage à tenir à disposition du technicien de IT Expérience l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs notamment les supports numériques d'installation, les numéros de licences, etc. et se doit d'informer le technicien sur l'historique de l'apparition de la panne.

Le client est responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations, contenus, textes, images, données et documents transmis à IT Expérience. Les délais de réalisation peuvent être prolongés lorsque les éléments nécessaires ne sont pas fournis dans les délais convenus.

Le client reste propriétaire et responsable de ses identifiants, comptes administrateurs et moyens d'authentification.

IT Expérience peut être amenée à conserver certains accès techniques nécessaires à la réalisation des prestations.

La transmission ou modification des accès administrateurs dans le cadre d'une demande de transfert ou de réversibilité peut nécessiter une intervention facturée selon les tarifs en vigueur.

Le client s'engage à faciliter l'accès sur site au technicien en lui réservant une place de stationnement à proximité du lieu d'intervention. Si le technicien est obligé d'engager des frais pour se stationner, ceux-là pourront être ajoutés à la facture finale.

Article 9 – Validité contractuelle des informations

Les photos et textes des articles représentés sur le site Internet de l'entreprise IT Expérience n'ont pas de caractère contractuel.

Les informations figurant sur le serveur ont été rédigées de bonne foi à l'aide des notices et des documentations de nos fournisseurs et partenaires commerciaux IT Expérience ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des éventuelles erreurs retranscrites de ces documents ou notices.

Article 10 – Rayon d'action

L'entreprise IT Expérience couvre la quasi intégralité du département 68 et plus particulièrement l'axe Mulhouse - Bâle.

Toutefois, cette zone peut être étendue pour certains cas et les modalités seront soumises au client avant l'acceptation d'une quelconque intervention.

Article 11 – Loi Informatique et Liberté

En vertu des dispositions de la Loi Informatique et Liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant.

IT Expérience s'engage à être en conformité RGPD.

Article 12 – Confidentialité

IT Expérience garantit aux clients un respect total des informations confidentielles enregistrées sur les supports informatiques.

IT Expérience s'engage à ne divulguer aucune information susceptible de permettre à des tiers de connaître directement ou indirectement le détail des actions effectuées par le client.

Cependant, dans le cas où les supports informatiques du client contiendraient notamment des informations, données, images sanctionnées par la loi, IT Expérience se réserve le droit d'en informer les autorités judiciaires compétentes.

Enfin, l'entreprise IT Expérience ne pourra être tenue responsable dans le cas où toute autorité judiciaire compétente lui demanderait de lui livrer les supports informatiques de clients qui contiendraient notamment des informations, des données, des images sanctionnées par la loi.

IT Expérience n'est pas tenu de vérifier la validité des licences du client et ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable du fonctionnement de ces logiciels sans licence.

Il est rappelé que la sauvegarde préalable incombe au client.

Article 13 – Fourniture et matériel

13.1 Devis et commande de matériel

Afin de faciliter les démarches d'acquisitions de matériel, l'entreprise IT Expérience est à même de proposer aux clients les fournitures nécessaires sur devis valable 15 jours sauf modification tarifaire du fabricant.

Dans ce cas IT Expérience se réserve le droit de corriger le devis et d'en soumettre un nouveau au client.

Le premier versement sera de 50% lors de la signature du devis et de 50% à la livraison.

13.2 Réserve de propriété et responsabilité du matériel

IT Expérience reste propriétaire de la marchandise jusqu'au versement total du prix de la commande.

L'acheteur est responsable des marchandises dès livraison.

En cas de règlement différé, quelque soit la cause, le client s'engage à souscrire, sans délai, un contrat d'assurance garantissant la perte, le vol ou la destruction du matériel, au bénéfice de IT Expérience.

13.3 Rupture de stock et retard de livraison

IT Expérience ne peut être tenu responsable en cas de rupture de stock du fabricant ou de fin de production, mais fera le nécessaire afin de proposer un produit équivalent au même prix avec l'accord du client.

En cas de refus du client, l'acompte sera restitué sans aucune autre forme de dédommagement que ce soit.

IT Expérience ne peut être tenu responsable en cas de retard de livraison incombant au fournisseur du matériel.

13.4 Achat direct auprès d'un partenaire commercial

Le client peut directement acheter son matériel sur Internet chez nos partenaires commerciaux, dans ce cas les conditions générales de vente appliquées sont celles décrites sur le site marchand du partenaire.

Article 14 – Loi applicable

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de prestations de services sont soumises au droit français.

Article 15 – Tribunal compétent

En cas d'échec d'une procédure amiable, tout litige découlant des présentes conditions générales sera soumis aux juridictions compétentes conformément aux règles de droit applicables ; il en sera de la compétence du Tribunal de Mulhouse, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs sauf disposition légale contraire.

Article 16 - Conditions spécifiques aux prestations de développement logiciel et web

16.1 Définition et périmètre de la prestation

Les prestations de développement logiciel ou web se font uniquement sur devis. Le devis mentionne précisément les éléments sur lesquels IT Experience s'engage à fournir un travail de développement (exemple : thème, maquette, fonctionnalités, nombre de pages web, aspect général).

Il incombe au client de s'assurer qu'il a donné dès le départ toutes les informations nécessaires au développement de son projet et si besoin demander une modification du devis avant sa validation.

IT Experience mettra tout son savoir-faire en œuvre afin que le client soit satisfait du résultat final.

16.2 Évolutions et modifications en cours de développement

Toute demande d'ajout ou de modification durant la phase de développement doit faire obligatoirement l'objet d'un avenant au devis initial.

La faisabilité de cette nouvelle demande postérieure à la signature du devis ne peut en aucun cas remettre en question le devis initialement validé.

16.3 Validation du résultat final

Tout désaccord du client avec IT Experience sur la version finale du produit développé ne sera recevable uniquement si il est en contradiction claire avec un ou plusieurs éléments du devis.

En outre, les désaccords liés à un souci d'esthétisme ne seront pas recevables (l'aspect esthétique aura été décidé et validé par le client en amont du projet - il incombe au client d'exiger une maquette ou tout autre descriptif qui lui donnera satisfaction).

16.4 Modifications après livraison

Toute modification postérieure à la facture et ne résultant pas d'une omission ou d'un dysfonctionnement de la part de IT Experience doit faire l'objet d'une nouvelle facturation (sauf en cas de souscription d'une option de maintenance web).

Propriété intellectuelle et droits d'utilisation

Sauf disposition contraire expressément prévue au devis, les développements réalisés par IT Experience restent la propriété intellectuelle de IT Experience. Le client bénéficie d'un droit d'utilisation correspondant aux besoins définis dans le devis.

Les éléments génériques développés par IT Experience (bibliothèques, scripts, méthodes, composants réutilisables, outils internes) demeurent la propriété exclusive d'IT Experience.

La cession éventuelle de droits patrimoniaux ou la remise des codes sources doit faire l'objet d'une mention spécifique dans le devis.

Article 17 - Conditions spécifiques liées aux hébergements

17.1 Responsabilité du client concernant les données hébergées

Le client est responsable des données qu'il choisit d'héberger.

Le client est conscient que toutes données présentes sur le web peuvent potentiellement être soumises à des risques de confidentialité ou/et de piratage (pouvant jusqu'à engendrer altération ou/et suppression des données).

17.2 Sécurité et sauvegardes

IT Experience s'engage à appliquer toute son expertise en matière de cyber-sécurité ; mais ne peut être tenu pour responsable en cas de défaillance.

Il incombe au client de réaliser ses sauvegardes (sauf souscription préalable d'une option de sauvegarde à l'hébergement).

La sauvegarde de base incluse dans certaines offres d'hébergement est une unique sauvegarde annuelle.

IT Experience propose des options de sauvegarde supplémentaires sur demande.

17.3 Maintenance des services d'hébergement

On entend par l'option maintenance la continuité de service de votre hébergement.

Celle-ci n'englobe aucune éventuelle modification demandée par le client notamment sur les sites web ; nous proposons des services de maintenance web dédié à cet effet.

Article 18 - Conditions spécifiques liées aux assemblages

Les assemblages font l'objet systématique d'un devis.

IT Experience s'engage sur les mentions contenues dans le devis ; il incombe au client de vérifier que toutes les options dont il a besoin sont présentes avant la validation du devis.

De même, le client doit s'assurer d'avoir fait part de l'intégralité de ses besoins (exemple : isolation acoustique, dimensions, etc...).

Article 19 - Conditions spécifiques liées aux optimisations systèmes

IT Experience se réserve le droit de refuser toute demande d'optimisation si le technicien juge qu'il y a un risque quelconque.

Le résultat d'une optimisation système est variable selon de nombreux facteurs et il n'est pas toujours possible de prévoir un résultat précis.

Article 20 - Transfert de services (nom de domaine, hébergement, emails, cloud)

20.1 Notification préalable

Le client doit notifier IT Experience de sa volonté de transfert au minimum 30 jours avant la date d'échéance des services concernés.

Ce délai est requis pour permettre à IT Experience de procéder aux démarches nécessaires auprès des services concernés (registrars, hébergeurs tiers, gestionnaires DNS, etc.) et d'assurer une migration organisée des services.

20.2 Transfert et mise à disposition des données

Toutes les données essentielles (sauvegarde du site, base de données, fichiers, codes d'autorisation, etc.) seront mises à disposition du client pour qu'il puisse procéder à la migration.

Les actions nécessaires à la préparation et à la mise à disposition des données seront facturées au pro rata du temps passé, selon les tarifs en vigueur. Une estimation peut être fournie sur demande.

Toute prestation de réversibilité ou d'assistance au changement de prestataire qui n'est pas expressément incluse dans le contrat initial fera l'objet d'une facturation complémentaire.

20.3 Notification tardive ou absence de notification

Si le client initie une demande de transfert après le délai des 30 jours avant l'échéance, il sera redevable du montant correspondant au renouvellement des services pour l'année à venir, indépendamment de la finalisation du transfert.

Les frais liés à la préparation des données et à la réalisation des démarches techniques seront également facturés au client.

20.4 Règlement des frais avant transfert

Toute action relative au transfert (sauvegarde, mise à disposition des données, communication du code d'autorisation, etc.) sera réalisée uniquement après règlement des frais correspondants par le client.

20.5 Responsabilité du client

Le client est seul responsable de la migration des données vers son nouveau prestataire.

IT Experience n'intervient pas dans la configuration ou la mise en place des services chez le prestataire tiers.

Il est recommandé au client de notifier IT Experience le plus tôt possible afin de limiter les frais liés aux démarches techniques.

20.6 Délai et justification

Le délai de 30 jours minimum avant l'échéance des services est indispensable pour garantir :

La gestion administrative et technique auprès des tiers, tels que les registrars (pour le transfert de nom de domaine) et les fournisseurs d'hébergement.

La sécurisation et la transmission des données nécessaires (sauvegardes complètes du site et bases de données, transferts DNS, etc.).

Une transition fluide et sans interruption des services numériques essentiels pour le client.

En cas de non-respect de ce délai, IT Experience ne pourra être tenue responsable des éventuels désagréments (interruption de services, surcoût, etc.).

20.7 Condition de régularisation préalable

Toute demande de transfert de services (nom de domaine, hébergement, emails, cloud ou tout autre service associé) initiée dans un contexte de factures impayées ou échues pourra être conditionnée à la régularisation préalable de l'ensemble des sommes dues au titre des prestations en cours.

IT Experience se réserve le droit de différer l'exécution des opérations de transfert ou de réversibilité jusqu'à complet règlement des factures concernées, sans que cela ne puisse être considéré comme un refus de service.

Prestations de réversibilité complémentaires

Toute prestation de réversibilité ou d'assistance au changement de prestataire qui n'est pas expressément incluse dans le contrat initial fera l'objet d'une facturation complémentaire.

Article 21 - Acquisition de licence

IT Experience assurera le bon fonctionnement d'une licence pendant une durée minimale de 1 an, comme une garantie classique.

IT Experience ne saura être tenu responsable de tout problème lié à l'acquisition d'une licence passé ce délai (toutefois nous restons à l'écoute de nos clients et nous tenterons de résoudre tout problème dans la limite du possible).

Cette disposition est prise à cause d'éventuelles politiques commerciales pouvant être changées à tout moment par certains éditeurs de logiciels.

Article 22 - Matériel reconditionné

Dans le cadre de l'achat de matériel reconditionné (composants seuls ou ordinateurs complets ou périphériques), IT Experience assurera une garantie commerciale de 6 mois.

Article 23 - Rendez-vous non honorés

Tout rendez-vous fixé et non honoré, sans annulation préalable au moins 48 heures ouvrées avant l'horaire convenu, fera l'objet d'une facturation forfaitaire de 50 € HT (60 € TTC).

Cette indemnité vise à compenser le temps réservé ainsi que le créneau bloqué, empêchant la prise en charge d'autres clients.

Article 24 - Cybersécurité, recommandations techniques et continuité d'activité

24.1 Rôle et obligation de conseil d'IT Experience

IT Experience intervient en tant que prestataire technique et conseiller en matière de sécurité informatique, d'infrastructure, et de continuité d'activité.

À ce titre, IT Experience peut formuler des recommandations, bonnes pratiques ou orientations techniques.

Le choix final de les mettre en œuvre appartient exclusivement au client, qui conserve l'entière responsabilité de ses décisions et arbitrages.

24.2 Limitation de responsabilité en cas de non-application des recommandations

IT Experience ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable des conséquences, dommages ou pertes résultant :

Du refus ou de l'absence de mise en œuvre des préconisations émises par IT Experience.

De choix effectués par le client de manière autonome, sans validation technique de notre part.

24.3 Risques liés aux menaces informatiques

Le client est également informé que, malgré toutes les mesures de précaution raisonnables, les menaces informatiques (malwares, ransomwares, hameçonnage, ingénierie sociale, etc.) sont aujourd'hui imprévisibles et peuvent survenir même dans des environnements protégés.

Par conséquent, la responsabilité d'IT Experience est exclue en cas de piratage, de compromission ou de perte de données, quelle qu'en soit l'origine.

24.4 Sauvegardes et responsabilité du client

Il appartient au client de s'assurer de disposer de sauvegardes régulières, testées et adaptées à ses besoins.

Sur demande, IT Experience peut accompagner le client dans la définition, la mise en place et le suivi de sa politique de sauvegarde, mais ne peut être tenu responsable de pertes de données en cas d'absence ou d'insuffisance de ces dernières.