



GAIA / OKRYPTA
Exploitation & Sécurité Web

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prestations web, hébergement, maintenance, sécurité, cloud, contenus, IA et développements spécifiques

Sommaire opérationnel

- 1. Identification, champ d'application et définitions**
 - 2. Formation du contrat, devis, commande et documents contractuels**
 - 3. Description générale des prestations couvertes**
 - 4. Obligations du Prestataire et limites de garantie**
 - 5. Obligations du Client et prérequis techniques**
 - 6. Prix, facturation, paiement, suspension et recouvrement**
 - 7. Délais, planning, validation, recette et mise en production**
 - 8. Hébergement, infogérance, serveurs, cloud et services tiers**
 - 9. Maintenance, sécurité, sauvegardes, incidents et continuité**
 - 10. Création de sites, WooCommerce, sites métiers et développements spécifiques**
 - 11. Contenus, communication, publication IA et référencement**
 - 12. Microsoft 365, noms de domaine, DNS, emails et outils collaboratifs**
 - 13. Responsabilité, exclusions, force majeure et plafonds d'indemnisation**
 - 14. Données personnelles, confidentialité, accès et sécurité**
 - 15. Propriété intellectuelle, livrables, licences et réversibilité**
 - 16. Durée, renouvellement, résiliation et fin de contrat**
 - 17. Dispositions spécifiques aux consommateurs le cas échéant**
 - 18. Droit applicable, médiation et règlement des litiges**
- Annexes : SLA, matrice des responsabilités, clauses RGPD, procès-verbal de recette, fiches périmètre par offre**

1. Identification, champ d'application et définitions

1.1 Identification du Prestataire

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») sont proposées par Nugier Adeline, exerçant sous l'enseigne commerciale GAIA / OKRYPTA, ci-après le « Prestataire ».

Version des tarifs	Version 2026.4 - Valable jusqu'au 31/12/2026
Prestataire	GAIA / OKRYPTA
Forme juridique	E.I.
Siège social	47, rue Camille Méraut 18500 Mehun sur Yèvre
SIRET	49772858400028
TVA	FR65497728584
Contact	Adeline Nugier – 07.63.91.77.21 – adeline@gaia-fc.fr
Clientèle visée	Professionnels principalement, particuliers et non-professionnels le cas échéant

Le Prestataire intervient comme agence web, développeur, administrateur systèmes, intégrateur WordPress/WooCommerce, prestataire d'hébergement, maintenance, sécurité, cloud, sauvegarde, accompagnement technique, création et publication de contenu.

1.2 Champ d'application

Les CGV s'appliquent à toute vente de prestations conclue avec un client professionnel, non-professionnel ou consommateur, sauf conditions particulières écrites et signées. Elles prévalent sur tout document contradictoire du Client, notamment conditions générales d'achat, bons de commande internes, mentions portées sur factures ou échanges informels, sauf acceptation expresse et écrite du Prestataire.

Les CGV couvrent notamment : sites vitrines, boutiques WooCommerce, sites métiers, plugins WordPress, développements sur mesure, hébergement, infogérance, administration de serveur dédié, maintenance, sécurité, sauvegardes, migrations, prestations Cloudflare, Microsoft 365 / Exchange Online, cloud professionnel, emails, contenus éditoriaux, publication assistée ou automatisée par IA, conseil, audit, formation et support.

1.3 Définitions

Client : personne physique ou morale qui commande une prestation.

Prestataire : GAIA / OKRYPTA ou la structure juridique indiquée au devis.

Devis : proposition commerciale précisant les prestations, tarifs, délais indicatifs et conditions particulières.

Livable : élément remis au Client : site, module, thème, plugin, configuration, document, contenu, sauvegarde, accès, rapport, formation ou mise en production.

Services tiers : tout service qui n'est pas édité ou contrôlé directement par le Prestataire, notamment hébergeur, datacenter, registrar, fournisseur DNS, Cloudflare, Microsoft, Google, Meta, banque, PSP, plugin ou thème tiers, API externe, solution d'emailing, CDN, opérateur télécom, service d'IA.

Incident : dysfonctionnement affectant un service, dont l'origine peut être interne, client, applicative, réseau, serveur ou tiers.

Heures ouvrées : du lundi au vendredi, hors jours fériés français, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 sauf mention contraire au devis.

Urgence critique : indisponibilité totale d'un service essentiel en production, non provoquée par un défaut de paiement, une intervention non autorisée du Client ou un service tiers hors contrôle.

2. Formation du contrat, devis, commande et documents contractuels

2.1 Documents contractuels

Le contrat est composé, par ordre décroissant de priorité : (1) conditions particulières signées, (2) devis accepté, (3) cahier des charges validé ou ticket de cadrage, (4) annexes techniques ou RGPD, (5) présentes CGV, (6) échanges écrits validant explicitement un arbitrage. Les échanges oraux, messages instantanés ou discussions téléphoniques ne modifient pas le contrat sans confirmation écrite.

En cas de contradiction, le devis spécifique prime sur les présentes CGV uniquement pour les points expressément traités.

2.2 Acceptation

La commande est ferme lorsque le Client accepte le devis par signature, email, validation électronique, paiement d'un acompte, ouverture d'un accès ou demande d'exécution. Toute acceptation emporte adhésion complète aux CGV.

Pour les prestations urgentes ou de dépannage, l'accord écrit par email, SMS ou outil de ticketing peut suffire lorsque la situation justifie une intervention rapide. Le Client reconnaît que la traçabilité de cette demande vaut ordre d'intervention.

Une commande directe, notamment adressée par email, peut être exécutée et facturée sans nouveau devis lorsque les prestations et leurs prix sont convenus entre les parties ou déterminables à partir de l'engagement existant. Il en va de même des échéances résultant d'une reconduction tacite régulièrement intervenue. La création d'une facture ou l'enregistrement d'un moyen de paiement ne vaut pas, à lui seul, commande d'une prestation non convenue. Les obligations d'information, de devis et les droits impératifs éventuellement applicables au Client restent réservés.

2.3 Audit préalable obligatoire

Pour tout site, serveur, boutique, cloud ou environnement non créé ou non administré initialement par le Prestataire, un audit préalable peut être exigé avant prise en charge. Le Prestataire peut refuser une prise en charge si l'environnement présente un risque excessif : site piraté, extensions obsolètes, thème non maintenu, versions PHP incompatibles, serveur instable, absence de sauvegarde fiable, historique d'incidents, dette technique, code non documenté ou accès insuffisants.

L'audit n'oblige pas le Prestataire à accepter la mission. Il permet d'identifier les réserves, exclusions, actions correctives et éventuels surcoûts.

2.4 Modifications de périmètre

Toute demande non prévue au devis constitue une modification de périmètre : fonctionnalité supplémentaire, changement graphique, reprise de contenu, import, intégration API, adaptation mobile spécifique, optimisation avancée, correction d'un code tiers, traitement de données, urgence, déplacement, rendez-vous supplémentaire ou support renforcé.

Le Prestataire peut soit l'intégrer gratuitement de manière exceptionnelle, soit la chiffrer, soit la refuser si elle compromet le planning, la sécurité, la stabilité ou la rentabilité du projet. L'absence de réponse positive écrite vaut refus.

3. Description générale des prestations couvertes

3.1 Offres de maintenance WordPress / WooCommerce

Les offres de maintenance sont modulaires et peuvent inclure selon la formule : contrôles périodiques, suivi de disponibilité, vérification HTTPS, alertes de renouvellement de domaine, mises à jour WordPress, thèmes et extensions, sauvegardes, surveillance de sécurité, détection de fichiers ajoutés ou modifiés, tests de restauration, nettoyage en cas d'incident, rapports de maintenance et assistance.

Les niveaux commerciaux courants sont : Essentiel, Pro et Business. Ils se distinguent par la fréquence des contrôles, la profondeur de surveillance, la priorité et les délais indicatifs d'intervention. Les détails exacts sont ceux du devis ou de la fiche offre applicable.

3.2 Hébergement, cloud, serveur dédié et backup

Les prestations peuvent inclure hébergement dans l'infrastructure du Prestataire ou d'un partenaire, cloud professionnel, espace de stockage, comptes utilisateurs, synchronisation de fichiers, sauvegardes externalisées, administration serveur, configuration Debian/PHP/MariaDB/Apache/Nginx, monitoring, certificats SSL, DNS, Cloudflare, pare-feu, supervision et restauration.

Sauf engagement écrit contraire, les temps de réponse, de rétablissement et de restauration sont des objectifs de moyens et non des garanties absolues. Ils peuvent dépendre d'un datacenter, d'un opérateur, d'un registrar, d'un fournisseur cloud, de Microsoft, de Cloudflare, d'un éditeur tiers ou d'une intervention du Client.

3.3 Création de sites et développements

Les CGV couvrent les sites vitrines, catalogues, WooCommerce, tunnels de commande, extranets, sites métiers, plugins WordPress, thèmes, packs spécialisés, intégrations API, automatisations, connecteurs, formulaires, tableaux de bord, imports CSV, workflows et fonctionnalités personnalisées.

Tout développement sur mesure doit être cadré par un descriptif fonctionnel. À défaut, le Prestataire livre une solution conforme aux usages raisonnables du métier et aux éléments explicitement validés. Les idées générales non spécifiées ne sont pas incluses.

3.4 Contenu, publication IA et communication

Les prestations de contenu peuvent inclure mise en page, intégration d'articles, rédaction, publication, visuels, mini-vidéos, planification éditoriale, adaptation au ton de marque, optimisation SEO de base, publication automatisée ou semi-automatisée par IA, contrôle qualité et maintenance du système de publication.

Sauf mission explicite de validation juridique, médicale, financière, réglementaire ou scientifique, le Client demeure responsable du fond, de l'exactitude, de la licéité, des droits et de la validation finale des contenus publiés.

4. Obligations du Prestataire et limites de garantie

4.1 Obligation de moyens renforcée

Le Prestataire s'engage à fournir ses services avec diligence, compétence et professionnalisme, selon les règles de l'art applicables aux prestations web et systèmes. Sauf mention expresse dans le devis, le Prestataire est tenu à une obligation de moyens, éventuellement renforcée selon le niveau d'offre, et non à une obligation de résultat absolu.

Aucune prestation de sécurité, hébergement, sauvegarde, référencement, anti-spam, délivrabilité email, disponibilité ou restauration ne peut garantir un risque zéro. Le Client reconnaît que les systèmes informatiques évoluent dans un environnement exposé aux pannes, vulnérabilités, erreurs humaines, attaques, dépendances logicielles et interruptions de services tiers.

4.2 Refus d'intervention dangereuse

Le Prestataire peut refuser ou suspendre une intervention lorsqu'elle présente un risque anormal : absence de sauvegarde, accès incomplets, demande contraire à la loi, contournement de licence, modification non documentée d'un site critique, refus d'audit, code compromis, dette technique majeure, non-paiement, injonctions contradictoires ou urgence créée par le Client.

Le refus motivé ne constitue pas une faute. Le Prestataire peut proposer une alternative, un audit, une remise à niveau ou une intervention sur devis.

4.3 Limites des promesses commerciales

Les expressions telles que « sécurisé », « sauvegardé », « performant », « surveillé », « rapide », « prioritaire », « protection avancée », « continuité » ou « restauration rapide » décrivent un niveau d'effort, de configuration ou de service au regard de l'offre souscrite. Elles ne doivent pas être interprétées comme une garantie d'absence totale d'incident, de piratage, de perte de données, d'indisponibilité, de baisse de chiffre d'affaires ou de sanction réglementaire.

Toute garantie spécifique doit être écrite, chiffrée, limitée dans le temps et rattachée à une formule clairement identifiée.

5. Obligations du Client et prérequis techniques

5.1 Coopération active

Le Client doit fournir à temps les accès, validations, contenus, images, textes, informations légales, coordonnées, produits, tarifs, comptes, licences, moyens de paiement, contacts administratifs, décisions et informations techniques nécessaires. Les retards du Client prolongent automatiquement les délais et peuvent entraîner une facturation complémentaire.

Le Client désigne un interlocuteur décisionnaire. Les validations ou demandes de cet interlocuteur engagent le Client. Lorsque plusieurs personnes donnent des instructions contradictoires, le Prestataire peut suspendre l'exécution jusqu'à arbitrage écrit.

5.2 Accès, mots de passe et sécurité côté Client

Le Client est responsable de la confidentialité de ses mots de passe, comptes administrateurs, emails, accès FTP/SSH, accès WordPress, back-office WooCommerce, comptes Microsoft, registrar, DNS, Cloudflare, banques, réseaux sociaux, outils d'IA et services tiers.

Le Client s'interdit de partager des accès administrateurs avec des personnes non autorisées, d'utiliser des mots de passe faibles, de désactiver les protections, de modifier les configurations sans prévenir ou de réinstaller des extensions non validées. Tout incident lié à un accès Client, à un poste infecté, à un mot de passe compromis ou à une intervention non autorisée est exclu des garanties et peut faire l'objet d'une facturation.

5.3 Contenus et conformité métier

Le Client garantit qu'il dispose des droits sur les textes, images, logos, vidéos, bases de données, produits, marques, catalogues, avis, mentions, documents et contenus transmis. Il garantit que son activité, ses offres, ses prix, ses mentions légales, ses CGV propres, sa politique de confidentialité, ses cookies, ses obligations sectorielles, ses obligations fiscales et ses obligations consommateur sont conformes.

Le Prestataire n'est pas responsable des contenus inexacts, trompeurs, illicites, contrefaisants, discriminatoires, réglementés, obsolètes ou non validés par le Client.

6. Prix, facturation, paiement, suspension et recouvrement

6.1 Prix

Les prix sont indiqués en euros hors taxes, sauf mention contraire. La TVA applicable est ajoutée selon les règles en vigueur. Les offres commerciales, remises, tarifs mensuels indicatifs et tarifs annuels ne valent que pour la durée de validité indiquée ou, à défaut, trente jours.

Les frais de licences, thèmes, plugins, domaines, certificats payants, services Microsoft, Cloudflare, IA, banques, passerelles de paiement, stockage, email, SMS, API, traduction, police, image, déplacement ou achat tiers sont à la charge du Client, sauf mention contraire.

6.2 Acompte et paiement

Sauf mention contraire, les prestations ponctuelles peuvent donner lieu à un acompte de 30 % à 50 % à la commande, un règlement intermédiaire en cours de projet et le solde à la livraison, mise en production, mise à disposition ou recette. Les abonnements sont payables d'avance selon la périodicité prévue. Une facilité de paiement n'est pas un abonnement et n'emporte aucun renouvellement. Le devis précise le nombre d'échéances, leur montant, le coût total et la majoration éventuelle.

Le paiement ne peut être retenu au motif d'un détail mineur, d'une modification hors devis, d'un retard imputable au Client ou d'un service tiers indisponible.

6.2.1 Moyen enregistré et règlement automatique des factures

En enregistrant un mandat de prélèvement SEPA ou une carte réutilisable dans le cadre des présentes CGV, le Client autorise le Prestataire à initier, sur le moyen choisi, le règlement des montants dus au titre de ses factures : commandes acceptées, y compris commandes directes par email, et échéances des engagements souscrits, y compris leurs reconductions tacites. Les débits respectent les prix et les modalités convenus, en une fois ou selon l'échéancier applicable. Aucune nouvelle signature de devis ni nouvelle demande de consentement n'est requise pour chaque facture couverte par cette autorisation. Un rappel informatif de ce fonctionnement est affiché lors de l'enregistrement du moyen de paiement.

Cette autorisation ne permet ni de facturer une prestation non commandée, ni d'augmenter un montant ou d'ajouter une échéance non convenue. Elle s'applique dans les limites du mandat ou de l'autorisation bancaire, sans remplacer les formalités et les authentifications requises par la banque ou le prestataire de paiement. Une carte utilisée uniquement pour un paiement ponctuel et non enregistrée n'est pas réutilisée pour les factures suivantes.

La facture et les informations de règlement précisent les montants et les dates applicables. Pour le prélèvement SEPA, le Client reçoit la pré-notification réglementaire, comportant notamment le montant, la date de débit et les références du mandat et du créancier, dans le délai annoncé lors de l'établissement du mandat ou convenu avec lui ; à défaut d'accord sur un autre délai, le délai de quatorze jours calendaires s'applique. Les délais bancaires et les jours non ouvrés peuvent décaler la date effective. La confirmation de programmation ne constitue pas une confirmation d'encaissement.

Si le moyen enregistré est expiré, révoqué, refusé ou nécessite une intervention du Client, le Prestataire lui adresse une invitation sécurisée pour mettre à jour ses informations de paiement. Cette mise à jour n'entraîne ni nouveau devis ni nouvelle acceptation de la commande déjà passée. Elle ne doit pas provoquer un double règlement : les paiements déjà confirmés ou encore en cours sont conservés et contrôlés avant toute reprise. Une indisponibilité technique temporaire du prestataire n'équivaut pas à un refus bancaire.

Le Client peut demander au Prestataire de ne plus utiliser son moyen enregistré et exercer ses droits de révocation, d'opposition, de contestation ou de remboursement dans les conditions applicables. Le retrait d'un moyen de paiement n'éteint pas les sommes dues au titre des commandes et engagements existants. Les obligations de conservation déjà applicables au mandat, à l'autorisation bancaire et aux documents contractuels demeurent inchangées.

6.3 Retard, suspension et pénalités

Tout retard de paiement autorise le Prestataire, après relance restée sans effet, à suspendre les prestations, accès non critiques, support, maintenance, sauvegardes non obligatoires, publication, mises à jour ou mise en production, sans que cette suspension constitue une faute.

Pour les clients professionnels, les pénalités de retard sont calculées selon le taux indiqué sur la facture ou, à défaut, au taux légal majoré applicable entre professionnels, avec indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 euros par facture impayée, sans préjudice des frais réels supérieurs.

6.4 Absence de compensation

Le Client ne peut pas compenser une facture due avec une réclamation, un dommage allégué, une prestation future ou une contestation non reconnue par écrit. Toute contestation de facture doit être motivée par écrit dans un délai de quinze jours calendaires ; passé ce délai, la facture est réputée acceptée.

7. Délais, planning, validation, recette et mise en production

7.1 Délais indicatifs

Les délais annoncés sont indicatifs sauf engagement expressément qualifié de ferme. Ils dépendent de la disponibilité des contenus, accès, validations, tiers, licences, DNS, banques, PSP, Microsoft, hébergeurs, registrars et contraintes techniques. Un retard causé par le Client ou un tiers reporte les échéances sans pénalité.

Les interventions d'urgence peuvent modifier l'ordre de traitement des tickets, mais ne garantissent pas un résultat immédiat.

7.2 Validation et recette

Lorsqu'un livrable est remis, le Client dispose d'un délai de sept jours ouvrés, sauf autre délai au devis, pour formuler des réserves précises, reproductibles et relevant du périmètre commandé. À défaut de réserves dans ce délai, ou en cas d'utilisation effective du livrable, publication, mise en production, exploitation commerciale ou paiement du solde, la recette est réputée prononcée sans réserve.

Les réserves mineures qui n'empêchent pas l'utilisation normale du livrable ne bloquent pas la recette ni le paiement. Elles sont corrigées dans un délai raisonnable.

7.3 Mise en production

La mise en production peut nécessiter une fenêtre technique, des modifications DNS, une propagation, une bascule de paiement, un cache, une purge CDN ou une intervention de tiers. Le Client reconnaît que ces opérations peuvent provoquer une perturbation temporaire et qu'une indisponibilité courte, annoncée ou techniquement nécessaire, ne constitue pas une faute.

8. Hébergement, infogérance, serveurs, cloud et services tiers

8.1 Dépendance aux datacenters et fournisseurs tiers

Lorsque l'hébergement, le cloud, le DNS, le CDN, la messagerie, les paiements, les licences, l'IA, les API ou l'infrastructure reposent en tout ou partie sur des fournisseurs tiers, le Prestataire n'est pas responsable des pannes, ralentissements, maintenances, pertes, blocages, changements tarifaires, changements contractuels, restrictions, suspensions, faillites, incidents de sécurité ou décisions de ces fournisseurs.

Exemples : panne datacenter, incident réseau opérateur, coupure électrique, rupture de fibre, panne Cloudflare, incident Microsoft 365, indisponibilité registrar, blacklist email, blocage bancaire, panne passerelle de paiement, bug d'un plugin tiers, limitation API, changement de politique d'un réseau social ou service d'IA.

8.2 Hébergement administré par le Prestataire

Lorsque le site est hébergé dans l'infrastructure administrée par le Prestataire, celui-ci met en œuvre les mesures prévues par l'offre : environnement serveur cohérent, certificats, supervision, sauvegardes, mises à jour, sécurité de base, monitoring et intervention selon priorité. L'hébergement reste soumis aux limites matérielles, réseau, logicielles et contractuelles des fournisseurs sous-jacents.

Le Client ne doit pas installer de scripts lourds, plugins non maîtrisés, campagnes massives, scraping, envois email abusifs, fichiers illicites ou traitements dépassant l'usage prévu. Le Prestataire peut limiter, suspendre ou isoler un service qui menace la stabilité, la sécurité ou la réputation IP.

8.3 Serveur dédié administré

L'administration de serveur dédié couvre le socle système défini : installation Debian ou équivalent, panel éventuel, PHP/MariaDB/Apache/Nginx, sécurité, sauvegardes, monitoring, mises à jour système, certificats, logs et recommandations. Elle ne couvre pas automatiquement les corrections applicatives, refontes, optimisations avancées, développement, nettoyage de code tiers, incidents causés par un site ou un plugin, sauf devis spécifique.

Le Client reste responsable du dimensionnement métier, du volume de trafic, des licences, des données hébergées et des usages faits du serveur.

8.4 Cloud professionnel

Les offres cloud incluent uniquement les volumes, utilisateurs, sauvegardes, options et services explicitement prévus. Les dépassements de stockage, utilisateurs supplémentaires, restaurations complexes, synchronisations massives, conflits de fichiers, postes clients défectueux ou pertes locales non synchronisées peuvent être facturés en sus.

Le Prestataire ne garantit pas la compatibilité de tous les systèmes, terminaux, antivirus, pare-feu, VPN, connexions internet, fichiers verrouillés ou usages simultanés.

9. Maintenance, sécurité, sauvegardes, incidents et continuité

9.1 Maintenance WordPress / WooCommerce

La maintenance inclut les actions prévues à l'offre : contrôles, mises à jour, vérifications, sauvegardes, surveillance, tests, rapports et interventions selon niveau. Les mises à jour peuvent être reportées lorsqu'elles présentent un risque de casse, une incompatibilité connue, une dépendance à une licence expirée ou un besoin de test approfondi.

La maintenance ne comprend pas les refontes graphiques, évolutions fonctionnelles, modifications de contenu, résolution de bugs anciens non liés à une mise à jour, corrections de code tiers, optimisation SEO avancée, amélioration du tunnel de vente, saisie de produits, traitement de commandes ou assistance utilisateur illimitée.

9.2 Sécurité

Le Prestataire met en œuvre des mesures proportionnées : mises à jour, pare-feu, durcissement, limitation d'accès, détection d'anomalies, surveillance de fichiers, sauvegardes, conseils et intervention. Ces mesures réduisent le risque mais ne suppriment pas les menaces.

Ne sont notamment pas garantis : absence de piratage, absence de malware, absence de spam, absence de phishing, absence de fuite liée à un mot de passe Client, absence d'exploitation d'une faille zero-day, absence d'infection par un poste utilisateur, absence de vulnérabilité d'un plugin tiers, absence de pénalité Google ou absence de blocage par un fournisseur externe.

9.3 Sauvegardes

Les sauvegardes sont exécutées selon la formule : fréquence, rétention, volume, stockage externe, test de restauration et périmètre. Le Client reconnaît qu'une sauvegarde peut échouer ou être inexploitable en cas de corruption source, saturation, fichiers verrouillés, droits insuffisants, base déjà endommagée, malware présent avant sauvegarde, erreur de configuration, dépassement de volume, fournisseur indisponible ou intervention non autorisée.

Sauf mention contraire, les sauvegardes ne remplacent pas une stratégie de continuité complète. Le Client doit conserver ses documents sources, contenus, images, factures, exports, éléments comptables et données critiques hors du seul site.

9.4 Restauration et perte de données

La restauration consiste à remettre en service une version disponible et exploitable selon les sauvegardes existantes. Elle ne garantit pas la récupération de données créées après le dernier point de sauvegarde ni la reconstruction de données jamais sauvegardées, supprimées volontairement, corrompues avant sauvegarde ou exclues du périmètre.

Les objectifs RPO/RTO, lorsqu'ils sont indiqués, constituent des objectifs techniques indicatifs sauf engagement écrit spécifique.

9.5 Gestion d'incident

En cas d'incident, le Prestataire peut procéder à des mesures conservatoires : mise hors ligne temporaire, blocage d'accès, restauration, désactivation d'extensions, changement de mots de passe, purge de cache, suspension d'envoi mail, bascule DNS, isolation du service ou demande d'informations. Le Client accepte ces mesures lorsqu'elles visent à limiter le dommage.

Les interventions liées à un incident causé par le Client, un tiers, un plugin non maintenu, un thème obsolète, une attaque, une absence de licence, un fournisseur externe ou une modification non autorisée peuvent être facturées même si le Client dispose d'une maintenance.

10. Création de sites, WooCommerce, sites métiers et développements spécifiques

10.1 Sites vitrines

Un site vitrine comprend les pages, fonctionnalités, design, responsive, formulaires, contenus et optimisations explicitement prévus. Les contenus fournis tardivement, incomplets, incompatibles, trop volumineux ou à corriger peuvent modifier le planning et le prix.

Sauf mention contraire, la création ne comprend pas : rédaction complète des textes, shooting photo, achat d'images, logo, charte graphique complète, traduction, SEO avancé, accessibilité complète RGAA/WCAG, rédaction de mentions légales, CGV métier du Client, politique cookies, maintenance après livraison ou hébergement.

10.2 WooCommerce et e-commerce

Pour les boutiques WooCommerce, le Client reste responsable de ses produits, prix, stocks, taxes, TVA, livraison, retours, garanties, droit de rétractation, conformité des fiches produits, conditions de vente, mentions obligatoires, données clients, gestion des commandes, facturation, moyens de paiement et obligations sectorielles.

Le Prestataire n'est pas responsable d'un refus bancaire, d'un incident PSP, d'une règle anti-fraude, d'un changement d'API, d'un module de paiement tiers, d'une erreur de configuration fournie par la banque, d'une erreur de stock, d'un transporteur, d'un calcul fiscal complexe ou d'une non-conformité commerciale du Client.

10.3 Sites métiers et développements sur mesure

Les sites métiers et plugins spécifiques sont développés selon le périmètre validé. Toute fonctionnalité non décrite précisément est exclue : rôles, permissions, exports, statistiques, emails, logs, import, optimisation, API, compatibilité future, reprise d'historique, migration, multilingue, mobile avancé, accessibilité renforcée ou documentation utilisateur détaillée.

Les développements spécifiques ne garantissent pas une compatibilité illimitée avec toutes les futures versions de WordPress, WooCommerce, PHP, thèmes, extensions, APIs ou navigateurs. Les adaptations liées à des évolutions externes sont facturables, sauf contrat de maintenance évolutive spécifique.

10.4 Corrections, garantie de bon fonctionnement et exclusions

Pendant trente jours après recette, le Prestataire corrige sans supplément les anomalies reproductibles relevant directement du code livré et du périmètre accepté. Sont exclus : modifications demandées après recette, mauvaise utilisation, données incohérentes, changement de configuration, intervention d'un tiers, mise à jour externe, plugin ajouté, thème modifié, navigateur obsolète, environnement serveur différent ou dette technique non traitée.

Une correction gratuite ne prolonge pas indéfiniment la garantie et ne couvre pas une évolution de besoin.

11. Contenus, communication, publication IA et référencement

11.1 Packs contenu

Les packs contenu peuvent inclure mise en page, publications mensuelles, rédaction, adaptation au ton, planification, visuels et publication. Le nombre de publications, la fréquence, les canaux, la validation, les formats, les sources et le niveau de réécriture sont ceux du devis.

Le Client doit fournir les informations métier nécessaires. À défaut, le Prestataire peut produire des contenus génériques cohérents mais non responsables d'une erreur factuelle propre au métier du Client si celui-ci n'a pas validé ou corrigé les informations.

11.2 Publication IA

La publication par intelligence artificielle est un outil d'aide à la production et à l'automatisation. Elle peut générer des erreurs, approximations, répétitions, formulations non souhaitées, biais, informations obsolètes ou contenus nécessitant validation humaine. Le Prestataire met en place des règles éditoriales, contrôles et blocages selon l'offre, mais ne garantit pas l'absence totale d'erreur.

Sont exclus sauf devis : stratégie SEO avancée, audit complet, netlinking, validation juridique, validation médicale, validation financière, validation scientifique, rédaction manuelle spécifique à chaque article, refonte structurelle du site et garantie de positionnement Google.

11.3 Référencement et performances marketing

Le Prestataire peut appliquer des optimisations SEO techniques ou éditoriales de base : titres, structure, lisibilité, maillage, performance, indexabilité. Il ne garantit aucun positionnement, trafic, conversion, chiffre d'affaires, nombre de contacts ou maintien de classement, les moteurs de recherche dépendant d'algorithmes et de facteurs externes.

Les statistiques, objectifs et projections commerciales sont indicatifs.

12. Microsoft 365, noms de domaine, DNS, emails et outils collaboratifs

12.1 Microsoft 365 / Exchange Online

Le Prestataire peut accompagner la création, configuration, délégation d'administration, DNS, SPF, DKIM, DMARC, comptes, alias, redirections, Outlook, mobile et support Microsoft 365. Les licences Microsoft sont souscrites et réglées par le Client auprès de Microsoft ou d'un revendeur, sauf mention contraire.

Le Prestataire n'est pas responsable des pannes Microsoft, changements d'interface, restrictions de sécurité, blocages de compte, politiques anti-spam, quotas, MFA, pertes liées à une suppression utilisateur, erreur de mot de passe, poste défectueux ou mauvaise utilisation.

12.2 Noms de domaine et DNS

Le Client reste responsable de la propriété, du renouvellement et des informations administratives de ses noms de domaine, même lorsque le Prestataire assiste à la configuration. Une expiration, un verrouillage registrar, un litige de propriété, une erreur de contact ou un défaut de paiement auprès du registrar est hors responsabilité du Prestataire sauf si le renouvellement est explicitement inclus et payé.

Toute modification DNS peut entraîner une propagation et des perturbations temporaires. Le Prestataire ne contrôle pas les caches opérateurs, délais de propagation, TTL historiques ou politiques de registrars.

12.3 Emails et délivrabilité

La configuration email peut inclure SPF, DKIM, DMARC, MX, autoconfiguration, anti-spam et clients mail. La délivrabilité dépend de nombreux facteurs externes : réputation IP, contenu, volume, destinataires, fournisseurs, listes noires, pratiques du Client, pièces jointes, usurpation et règles anti-spam.

Le Prestataire ne garantit pas qu'un email atteindra toujours la boîte de réception principale ni qu'il ne sera jamais classé en spam.

13. Responsabilité, exclusions, force majeure et plafonds d'indemnisation

13.1 Principe de responsabilité

Le Prestataire n'est responsable que des dommages directs, certains, personnels et prévisibles causés par une faute prouvée dans l'exécution de ses obligations contractuelles. Le Client doit démontrer la faute, le dommage et le lien de causalité direct.

Sont exclus les dommages indirects ou immatériels : perte de chiffre d'affaires, marge, clientèle, commandes, chance, réputation, référencement, données non sauvegardées, temps passé, trouble commercial, pénalités de tiers, perte d'exploitation, préjudice moral professionnel, coûts de remplacement disproportionnés ou conséquences d'une décision du Client.

13.2 Plafond de responsabilité

Sauf disposition légale impérative contraire, faute lourde ou dolosive prouvée, dommage corporel ou garantie légale applicable, la responsabilité totale du Prestataire est plafonnée au montant hors taxes effectivement payé par le Client pour la prestation concernée au cours des douze derniers mois, ou, pour une prestation ponctuelle, au montant hors taxes du devis concerné.

Ce plafond constitue une condition déterminante du prix. Si le Client souhaite un niveau de garantie supérieur, il doit demander une offre spécifique avec assurance, SLA renforcé, redondance, sauvegarde continue ou astreinte dédiée.

13.3 Exclusions de responsabilité

Panne, indisponibilité ou incident provenant d'un datacenter, hébergeur, opérateur réseau, fournisseur cloud, registrar, Microsoft, Cloudflare, banque, PSP, API, plugin, thème, éditeur logiciel, service d'IA ou autre tiers.

Erreur, omission, retard, absence de validation, informations inexactes, contenus illicites, mauvaise utilisation ou intervention du Client.

Modification réalisée par un tiers ou par le Client sans accord du Prestataire.

Cyberattaque, vulnérabilité zero-day, vol d'identifiants, malware introduit par un poste client, phishing, compromission d'email ou fuite provenant d'un tiers.

Absence de licence, licence expirée, plugin abandonné, thème obsolète, extension incompatible, mise à jour imposée par un éditeur.

Non-respect des obligations légales ou réglementaires propres au Client : e-commerce, fiscalité, consommation, RGPD, mentions légales, accessibilité, données de santé, alcool, finance, immobilier, tourisme, transport, publicité réglementée.

Perte de données non incluses dans le périmètre de sauvegarde ou créées après le dernier point disponible.

13.4 Force majeure et événements assimilés

Sont considérés comme cas de force majeure ou événements assimilés, au sens du contrat, tout événement extérieur, imprévisible ou irrésistible, ainsi que les événements techniquement hors contrôle raisonnable du Prestataire : catastrophe naturelle, incendie, inondation, grève, guerre, émeute, pandémie, restriction administrative, panne électrique majeure, panne datacenter, rupture télécom, cyberattaque d'ampleur, défaillance cloud, suspension par fournisseur, indisponibilité Microsoft/Cloudflare/registrar/banque, décision d'autorité, blocage réseau, pénurie critique ou changement légal rendant l'exécution impossible ou excessivement risquée.

Les obligations sont suspendues pendant la durée de l'événement. Si celui-ci dure plus de trente jours, chaque partie peut résilier sans indemnité les prestations affectées, sous réserve du paiement des prestations déjà réalisées.

14. Données personnelles, confidentialité, accès et sécurité

14.1 Qualification RGPD

Pour les données du Client, de ses prospects, utilisateurs, salariés ou clients finaux traitées dans le cadre des prestations, le Client demeure en principe responsable de traitement et le Prestataire agit comme sous-traitant au sens du RGPD, sauf cas où le Prestataire décide seul des finalités et moyens d'un traitement pour ses propres besoins administratifs, commerciaux, comptables ou de sécurité.

La qualification réelle dépend des faits : qui décide des finalités, des données, des durées, des destinataires et des moyens essentiels. Les parties coopèrent pour documenter cette qualification.

14.2 Obligations du Client responsable de traitement

Le Client garantit disposer d'une base légale pour les traitements, informer les personnes concernées, tenir ses registres, gérer les droits, définir les durées de conservation, choisir les sous-traitants autorisés, effectuer les analyses d'impact si nécessaire et respecter ses obligations sectorielles. Le Prestataire fournit une assistance raisonnable selon le périmètre et peut facturer les demandes complexes.

14.3 Obligations du Prestataire sous-traitant

Le Prestataire s'engage à traiter les données uniquement pour les finalités nécessaires à la prestation, sur instruction documentée du Client, à mettre en œuvre des mesures de sécurité raisonnables, à limiter les accès aux personnes habilitées, à assister le Client en cas de demande ou violation dans la mesure du possible, à ne pas vendre les données et à informer le Client en cas d'incident de sécurité avéré affectant ses données dans un délai raisonnable après en avoir eu connaissance.

Le Client autorise le recours aux sous-traitants techniques nécessaires : hébergeurs, sauvegarde, email, DNS, cloud, Microsoft, Cloudflare, outils de ticketing, monitoring, antivirus, stockage, IA ou prestataires spécialisés, sous réserve de mesures contractuelles appropriées lorsque cela est requis.

14.4 Confidentialité

Chaque partie s'engage à conserver confidentielles les informations non publiques reçues de l'autre : accès, mots de passe, code, architecture, données, tarifs, documents, incidents, stratégies, clients, contenus non publiés. Cette obligation survit cinq ans après la fin du contrat, sauf information devenue publique sans faute.

15. Propriété intellectuelle, livrables, licences et réversibilité

15.1 Propriété des éléments

Les contenus fournis par le Client restent sa propriété ou celle de leurs ayants droit. Les outils, méthodes, briques génériques, frameworks, scripts, classes, bibliothèques, snippets, procédures, savoir-faire, modèles, composants réutilisables et éléments préexistants du Prestataire restent sa propriété, même lorsqu'ils sont utilisés dans un projet client.

Sauf cession expresse, le Client reçoit une licence d'utilisation des livrables pour ses besoins propres, dans le périmètre prévu, après paiement complet.

15.2 Code spécifique

Le code développé spécifiquement pour le Client peut faire l'objet soit d'une cession, soit d'une licence, selon le devis. À défaut de mention explicite de cession complète des droits patrimoniaux avec territoire, durée, supports et modes d'exploitation, aucune cession exclusive n'est consentie.

Le Prestataire conserve le droit de réutiliser les idées, concepts, méthodes, architectures, composants génériques et savoir-faire non confidentiels.

15.3 Open source et licences tierces

Les sites WordPress, WooCommerce, thèmes, plugins, bibliothèques et services peuvent dépendre de licences libres, commerciales ou tierces. Le Client doit respecter leurs conditions. Le Prestataire n'est pas responsable d'un changement de licence, prix, fonctionnalité, sécurité ou disponibilité d'un composant tiers.

15.4 Réversibilité

À la fin du contrat, le Prestataire peut fournir, sur demande et après paiement intégral, les exports raisonnablement disponibles : fichiers du site, base de données, sauvegarde, accès administratifs, documentation existante ou transfert de domaine. La réversibilité avancée, assistance à migration, documentation détaillée, formation d'un nouveau prestataire ou nettoyage préalable est facturable.

Le Prestataire peut conserver une copie d'archive technique pendant une durée limitée pour preuve, sécurité ou obligations légales, sauf demande contraire compatible avec la loi et les besoins de défense.

16. Durée, renouvellement, résiliation et fin de contrat

16.1 Abonnements

Les abonnements commencent à la date indiquée au devis, à la mise en service ou au premier paiement. Leur durée et leur périodicité de règlement sont précisées au devis. Un abonnement réglé annuellement est conclu pour une période ferme, payée d'avance et intégralement due. Il est reconduit tacitement pour une période identique, sans prorata ni fin anticipée de la période déjà facturée, sous réserve des dispositions impératives applicables.

Le Prestataire adresse au Client des rappels dédiés quarante-cinq jours puis sept jours avant le terme. Ces messages donnent accès à un espace sécurisé permettant de demander le non-renouvellement d'un ou plusieurs services. La demande est signalée au Prestataire et ne devient effective qu'après vérification administrative de l'habilitation du demandeur et de la cohérence des services concernés. Lorsqu'elle est validée, les services concernés prennent fin au terme de la période en cours et sont exclus de la prochaine facture et du prochain prélèvement groupés ; les autres services issus du même devis restent regroupés. À défaut de non-renouvellement validé avant la préparation de l'échéance, les services sont reconduits pour la même durée. Un abonnement réglé mensuellement conserve, sauf mention contraire au devis, une période initiale ferme de douze mois, intégralement due. À l'issue de cette période, il se poursuit pour une durée indéterminée. Chaque partie peut alors y mettre fin par écrit sous réserve d'un préavis minimum de trente jours. Toute période mensuelle commencée au plus tard le dernier jour de ce préavis reste due et fournie jusqu'à son terme ; la première échéance postérieure est annulée. Un rejet d'échéance n'éteint pas la dette et peut entraîner les mesures prévues à l'article 6.3.

Pendant la période initiale ferme, les échéances restant à courir demeurent dues selon l'échéancier prévu en cas de résiliation anticipée non imputable au Prestataire, sous réserve des dispositions impératives applicables. Les remises liées à un engagement ou à un paiement comptant sont alors perdues.

16.2 Résiliation pour manquement

En cas de manquement grave : non-paiement, violation des obligations de sécurité, usage illicite, refus d'accès, comportement abusif, demande illégale, atteinte à la réputation, contournement de licence ou intervention dangereuse, le Prestataire peut suspendre puis résilier après mise en demeure restée sans effet pendant huit jours, ou immédiatement en cas de risque critique.

16.3 Effets de la fin de contrat

À la date effective de fin calculée selon l'article 16.1, les prestations cessent : maintenance, sauvegarde, surveillance, support, licences incluses, accès cloud ou services administrés. Le Client doit organiser la reprise avant cette date. Le Prestataire n'est pas responsable d'une perte de service résultant d'une absence d'anticipation du Client.

17. Dispositions spécifiques aux consommateurs le cas échéant

17.1 Information précontractuelle

Lorsque le Client est consommateur ou non-professionnel, les informations précontractuelles obligatoires, garanties légales, droit de rétractation, médiation et règles de vente à distance s'appliquent selon le Code de la consommation. Les clauses des présentes CGV ne peuvent pas priver le consommateur de ses droits impératifs.

Le Prestataire doit adapter le parcours de commande, les devis et les documents d'information avant toute vente B2C à distance.

17.2 Droit de rétractation

Pour les contrats conclus à distance avec un consommateur, le Client peut disposer d'un droit de rétractation de quatorze jours, sauf exceptions légales, notamment lorsque la prestation pleinement exécutée a commencé avec son accord préalable et renoncement exprès, ou lorsque les biens ou services sont personnalisés selon ses spécifications.

Avant toute exécution immédiate, le Prestataire doit recueillir l'accord du consommateur et, lorsque cela est applicable, sa reconnaissance de perte du droit de rétractation après exécution complète.

17.3 Garanties légales

Les garanties légales applicables aux consommateurs et non-professionnels, notamment conformité des contenus et services numériques et vices cachés, s'appliquent lorsqu'elles sont impératives. Les limitations de responsabilité des CGV s'appliquent uniquement dans la mesure permise par la loi.

18. Droit applicable, médiation et règlement des litiges

18.1 Droit applicable

Les CGV sont soumises au droit français. Les parties recherchent une solution amiable avant toute action judiciaire, sans préjudice des mesures d'urgence, conservatoires ou recouvrement de créance.

18.2 Médiation consommation

Pour les Clients consommateurs, après réclamation écrite préalable adressée au Prestataire et restée sans réponse satisfaisante, le Client peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation désigné par le Prestataire : CM2C - Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris - 01 89 47 00 14 - www.cm2c.net. La saisine s'effectue selon les conditions prévues par le Code de la consommation et par le règlement du médiateur.

18.3 Juridiction compétente

Entre professionnels, tout litige relève des tribunaux compétents du ressort du siège du Prestataire, sauf règle d'ordre public contraire. Pour les consommateurs, les règles légales de compétence s'appliquent.

19. Annexe 1 - Niveaux de service indicatifs

Cette annexe présente une grille indicative des niveaux de service applicables selon l'offre souscrite. Les délais sont des objectifs de prise en charge en heures ouvrées, sauf formule avec astreinte écrite.

Priorité	Exemple	Essentiel	Pro	Business
P1 critique	Site e-commerce totalement indisponible, serveur down	48-72 h ouvrées	24 h ouvrées	4 h ouvrées
P2 majeur	Tunnel commande bloqué, email critique HS	72 h ouvrées	24-48 h ouvrées	8 h ouvrées
P3 standard	Bug non bloquant, contenu, mise à jour	Selon planning	Selon planning prioritaire	Selon planning prioritaire
P4 évolution	Nouvelle fonctionnalité, refonte, conseil	Sur devis	Sur devis	Sur devis

Les délais ci-dessus ne s'appliquent pas aux causes tiers, datacenter, DNS, Microsoft, Cloudflare, banques, registrars, plugins tiers, accès manquants, incidents causés par le Client ou impayés.

20. Annexe 2 - Matrice des responsabilités

Domaine	Prestataire	Client	Exclusions fréquentes
Contenus	Intégration/rédaction selon offre	Exactitude, droits, validation, conformité métier	Images sans droits, mentions obligatoires absentes
WooCommerce	Configuration technique prévue	Produits, taxes, CGV boutique, livraison, retours	Erreur stock, transporteur, banque, PSP
Sécurité	Mesures prévues par l'offre	Mots de passe, accès, postes, validations	Vol identifiants, phishing, plugin ajouté
Sauvegardes	Exécution selon formule	Conservation sources et exports critiques	Données hors périmètre, corruption antérieure
DNS / Domaine	Assistance configuration	Propriété, renouvellement, contacts	Expiration registrar, propagation DNS
Microsoft 365	Configuration et support selon forfait	Licences, utilisateurs, MFA, usage	Panne Microsoft, blocage compte
Développement	Code conforme au périmètre	Recette, arbitrages, tests métier	Évolutions non prévues, API changée

21. Annexe 3 - Clause RGPD détaillée sous-traitance

Objet

Le Prestataire est autorisé à traiter pour le compte du Client les données nécessaires à l'exécution des prestations : hébergement, maintenance, support, sauvegarde, migration, développement, sécurité, publication, email, cloud ou administration.

Catégories de données

Peuvent être concernées selon le service : données de compte, coordonnées, emails, contenus, logs techniques, adresses IP, commandes WooCommerce, données clients finaux, fichiers, médias, bases de données, tickets support et journaux de sécurité.

Instructions

Le Prestataire agit sur instruction documentée du Client, matérialisée par le devis, les tickets, emails, accès confiés, validations et présentes CGV. Toute instruction manifestement illicite ou dangereuse peut être refusée.

Sécurité

Le Prestataire met en œuvre des mesures proportionnées : contrôle des accès, mots de passe, sauvegardes, mises à jour, cloisonnement raisonnable, logs, chiffrement lorsque disponible, limitation des droits, supervision et confidentialité.

Violation de données

En cas de violation de données personnelles avérée concernant le Client, le Prestataire informe le Client dans un délai raisonnable après en avoir eu connaissance et fournit les informations disponibles. Le Client reste responsable des notifications CNIL/personnes concernées lorsque nécessaires.

Sous-traitants ultérieurs

Le Client autorise les sous-traitants techniques nécessaires. Le Prestataire demeure responsable de leur sélection raisonnable dans la limite de son contrôle contractuel et technique.

Fin de prestation

À la fin du contrat, les données sont restituées, supprimées ou archivées selon les possibilités techniques, obligations légales, sauvegardes résiduelles, preuves contractuelles et demandes du Client.

22. Annexe 4 - Procès-verbal de recette type

Projet	Nom du projet à compléter
Client	Nom du client à compléter
Date de livraison	Date de livraison à compléter
URL / environnement	URL ou environnement concerné
Livrables remis	Liste des livrables remis
Réserves éventuelles	Néant ou réserves précises
Décision	Accepté / Accepté avec réserves mineures / Refus motivé
Signature Client	Signature du Client

23. Annexe 5 - Fiches périmètre par offre

Maintenance Essentiel / Pro / Business

Inclus : Contrôles, mises à jour, sauvegardes, surveillance et support selon fréquence prévue.

Non inclus / limites : Refonte, évolutions, contenu, bug historique, code tiers, urgence hors formule.

Hébergement / cloud / serveur

Inclus : Infrastructure, configuration, supervision et administration selon devis.

Non inclus / limites : Panne datacenter, tiers, dépassement de ressources, usage abusif, contenus illicites.

Backup seul

Inclus : Exécution de sauvegardes externalisées selon fréquence, volume et historique.

Non inclus / limites : Maintenance applicative, réparation serveur, garantie de restauration si archive corrompue hors contrôle.

Migration

Inclus : Audit, préparation cible, transfert fichiers/base, tests, DNS, suivi post-migration selon pack.

Non inclus / limites : Refonte, nettoyage code, correction bugs anciens, SEO, compatibilité plugins abandonnés.

Microsoft 365

Inclus : Configuration, DNS, comptes, délégation, Outlook/mobile et support selon forfait.

Non inclus / limites : Licence Microsoft, panne Microsoft, récupération impossible après suppression non sauvegardée.

Contenu / IA

Inclus : Production, intégration, automatisation, contrôles éditoriaux selon formule.

Non inclus / limites : Validation juridique, garantie SEO, exactitude métier non validée par le Client.

Sites métiers / ImmoConfig / tourisme

Inclus : Développement selon cahier des charges, tests, recette, mise en production.

Non inclus / limites : Fonctionnalités implicites, évolution réglementaire, changement API, maintenance non souscrite.

24. Annexe 6 - Sources juridiques et administratives

Conditions générales de vente - Entreprendre Service Public : <https://entreprendre.service-public.gouv.fr/vosdroits/F33527>

Faire du commerce en ligne - Entreprendre Service Public : <https://entreprendre.service-public.gouv.fr/vosdroits/F23455>

RGPD - obligations des entreprises - Entreprendre Service Public : <https://entreprendre.service-public.gouv.fr/vosdroits/F24270>

CNIL - Travailler avec un sous-traitant : <https://www.cnil.fr/fr/sous-traitant>

CNIL - Exemple de clauses de sous-traitance : <https://www.cnil.fr/fr/sous-traitance-exemple-de-clauses>

DGCCRF - garanties légales de conformité et vices cachés : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/les-fiches-pratiques/les-garanties-legales-de-conformite-et-contre-les-vices-caches>