



Article 1 - Préambule

1.1. Laure Létitia MARTIAL MALANDA E.I., (dénommée ci-après « Laure M. ») dont le siège social est situé au Centre UBIDOCA - 17432, 78 allée Primavera, ANNECY, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Grenoble sous le numéro 752 634 261, est une entreprise spécialisée dans la conception, tant graphique que fonctionnelle, la réalisation et l'intégration de sites web.

1.2. Le ou la cliente ou le ou la prospecte, ci-après dénommée « le CLIENT » souhaite confier à Laure M. la maintenance de son site web.

1.3. Le CLIENT reconnaît que ce devis répond à ses besoins et qu'il a bénéficié des informations nécessaires pour s'assurer que les prestations proposées par Laure M. répondent à ses attentes.

Article 2 - Définitions

→ **Site** désigne le site Internet objet de la Maintenance et accessible par une adresse URL dédiée et unique (domaine nu ou sous-domaine).

→ **Maintenance** désigne l'ensemble des opérations réalisées dans le cadre du présent contrat, qu'il s'agisse de Maintenance Préventive, Curative ou Évolutive.

→ **Maintenance Préventive** désigne les opérations programmées sur le Site à intervalles réguliers en fonction de critères prédéfinis afin d'éviter, autant que faire se peut, la survenance de dysfonctionnements liés aux mises à jour de thème, plugins ou autres éléments techniques du site.

→ **Maintenance Curative** désigne les opérations réalisées en cas de survenance d'une difficulté dans le fonctionnement du Site.

Ces interventions excluent la résolution de problèmes causés par une mauvaise manipulation du Client, par l'ajout d'extensions non validées par Laure M., ou par des failles de sécurité telles que les intrusions malveillantes, le vol ou le détournement de mots de passe, et les cas de piratage.

→ **Maintenance Évolutive** désigne les opérations réalisées pour faire évoluer le Site à la demande du Client. Ces évolutions peuvent inclure des modifications mineures (ajout ou modification de pages, textes, images, vidéos, etc.) ou sur l'ajout de nouvelles fonctionnalités.

Article 3 - Niveaux de Service de Maintenance

Les services de maintenance proposés par Laure M. incluent différents types de maintenance, définis ci-après :

3.1. SOS Site

Cette formule est une intervention unique de **Maintenance Curative**, sans abonnement, dédiée aux corrections de bugs ou de problèmes d'affichage causés par des mises à jour de thème ou de plugins.

Délai d'intervention : Laure M. s'engage à intervenir sous 48 h après réception du paiement.

3.2. Tranquillité Technique

Cette formule est un abonnement mensuel et inclut :

- **Maintenance Préventive** : Une (1) intervention mensuelle, réalisée selon des critères prédéfinis pour éviter la survenance de dysfonctionnements.
- **Maintenance Curative** : Intervention en cas de survenance d'un dysfonctionnement sur le Site.



3.3. Sérénité & Glamour

Cette formule est un abonnement mensuel et inclut :

- **Maintenance Préventive** : Une (1) intervention mensuelle pour prévenir les dysfonctionnements.
- **Maintenance Curative** : Intervention pour corriger les bugs techniques sur le site.
- **Maintenance Évolutive** : à raison de 30 minutes de par mois, utilisables pour des modifications de pages, de textes, d'images, de vidéos ou l'ajout de nouvelles fonctionnalités (via des plugins).

Conditions d'utilisation du temps de Maintenance Évolutive :

- Le temps de Maintenance Évolutive peut être cumulé sur une période maximale de six (6) mois, avec un plafond de trois (3) heures. Toute demande de modifications excédant ce crédit fera l'objet d'un devis spécifique.
- Le CLIENT est tenu de soumettre à l'avance la liste des modifications souhaitées afin que Laure M. puisse juger si le crédit de temps est suffisant.

Conditions en cas de désabonnement :

- En cas de résiliation de son abonnement, le CLIENT dispose d'un délai d'un (1) mois (à compter de la date de la demande de désabonnement) pour utiliser tout temps de Maintenance Évolutive non consommé.
- Passé de ce délai, tout temps non utilisé sera perdu et toute nouvelle demande fera l'objet d'un devis.

Article 4 – Interventions de Maintenance Curative

En cas de problème détecté par le CLIENT en dehors de la visite préventive mensuelle, le CLIENT peut contacter Laure M. par email à coucou@laurem.fr pour que celle-ci intervienne. La réparation sera effectuée uniquement si le problème entre dans le cadre des prestations de maintenance choisies par le Client.

Si le problème dépasse le cadre de la maintenance souscrite, Laure M. proposera un devis pour la prestation requise, qui sera facturée en sus.

Article 5 – Modalités de souscription

Les services de Maintenance "Tranquillité Technique" et "Sérénité & Glamour" sont proposés sous forme d'abonnement mensuel, sans engagement de durée. Le CLIENT peut se désabonner à tout moment en envoyant un email à coucou@laurem.fr (objet : Désabonnement Maintenance) une semaine avant la date de renouvellement de l'abonnement.

L'abonnement est renouvelé automatiquement à la date anniversaire chaque mois jusqu'à réception d'un email de résiliation.

Article 6 – Obligations du CLIENT

Le CLIENT s'engage à :

- Ne pas modifier lui-même le site web ou ajouter des extensions sans en informer Laure M. au préalable.
- Prendre toutes les précautions pour protéger les accès (mots de passe) et ne pas les divulguer à des tiers non autorisés.
- Informer Laure M. de toute modification de ses besoins de maintenance ou de tout changement majeur sur le site.



Article 7 – Tarifs et Modalités de Paiement

Les tarifs du service de maintenance sont indiqués sur le devis proposé avant souscription.

Le paiement de l'abonnement s'effectue chaque mois à la date anniversaire, par carte bancaire (via Stripe) ou par prélèvement automatique.

En cas de non-paiement à la date prévue, le service de maintenance sera suspendu jusqu'à régularisation de la situation.

Article 8 – Limitations de Responsabilité

Laure M. ne pourra être tenue responsable des dommages indirects subis par le CLIENT, tels que la perte de chiffre d'affaires, de clients, ou d'exploitation. Elle ne pourra être tenue responsable des dysfonctionnements causés par des tiers (fournisseur d'hébergement, nom de domaine) ou par une mauvaise utilisation du site par le CLIENT.

Article 9 – Durée et Résiliation

Les contrats de maintenance avec abonnement (Tranquillité Technique et Sérénité & Glamour) sont conclus pour une durée indéterminée et sans engagement. Ils peuvent être résiliés à tout moment par l'une ou l'autre des parties, avec un préavis d'une semaine avant la date de renouvellement mensuel de l'abonnement. En cas de manquement grave aux obligations contractuelles, Laure M. se réserve le droit de résilier le contrat sans préavis.

Article 10 – Force Majeure

Laure M. ne saurait être tenue responsable en cas d'événements imprévisibles et insurmontables empêchant la bonne exécution de la prestation (grève, pandémie, catastrophe naturelle, etc.).

Article 11 – Droit Applicable et Juridiction Compétente

Les présentes CGV sont régies par le droit français. En cas de litige, la compétence est attribuée aux tribunaux du ressort de Grenoble.