



OwnWeb

Conditions générales de vente

23/01/2019

www.ownweb.fr
contact@ownweb.fr

Préambule

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et obligations de l'agence web **OwnWeb** (le fournisseur) et de ses **clients**.

En signant le devis, le client accepte l'intégralité des conditions générales de vente.

Information sur OwnWeb

Article 1^{er} : Coordonnées de la société OwnWeb

Le client peut contacter OwnWeb de plusieurs façons :

- Adresse postale : OwnWeb - 25 avenue de Constantine 38100 Grenoble
- Téléphone : 06 89 89 24 75 (sms inclus en cas de question)
- E-mail : contact@ownweb.fr
- Site Internet : <http://www.ownweb.fr>

Article 2 : Statut juridique de OwnWeb

SARL - OwnWeb

Au capital de 1 500€.

Numéro de SIRET : 823 392 337 00023 RCS Grenoble

Article 3: Définitions

- **Client** : toute personne physique ou morale, signataire des présentes Conditions Générales, souhaitant s'engager dans une ou plusieurs des prestations fournies par OwnWeb.
- **Serveur** : Système informatique destiné à fournir un hébergement à des utilisateurs connectés et, par extension, organisme qui exploite un tel système.
- **Administrateur de site** : la personne gérante d'un site internet, ayant des droits pour le modifier.
- **Administrateur des serveurs** : la personne qui assure la gestion, la sauvegarde et la maintenance des serveurs.
- **Navigateur** : Dans un environnement de type internet, logiciel qui permet à l'utilisateur de rechercher, de consulter des documents et d'exploiter les liens hypertextuels qu'ils comportent.
- **Pirate** : Personne qui contourne ou détruit les protections d'un logiciel, d'un ordinateur ou d'un réseau informatique, à l'insu de son exploitant.
- **Hébergeur** : Un hébergeur Internet (ou hébergeur Web) est une entité ayant pour vocation de mettre à disposition des internautes des sites web conçus et gérés par des tiers.
- **Nom de domaine** : Dans le système de noms de domaine, un nom de domaine (NDD en notation abrégée française ou DN pour Domain Name en anglais) est un identifiant de domaine internet.
- **Back-office** : Partie sur Internet où le client peut administrer son site internet.
- **Module** : le module est une fonctionnalité du site internet, dans le devis mentionné « désignation ».
- **OVH et Gandi** : ce sont deux fournisseurs de nom de domaine conseillés et utilisés par OwnWeb.
- **OVH, PlanetHoster et Scaleway** : Ce sont deux sociétés qui fournissent des serveurs à la société OwnWeb pour héberger les sites internet des clients.
- **Fournisseur d'accès (à internet)** : Organisme offrant à des clients d'accéder à l'internet, ou, plus généralement, à tout réseau de communication.

Obligations et responsabilités de l'entreprise OwnWeb (fournisseur)

Article 4 : Modification des conditions générales de vente

OwnWeb se réserve le droit de modifier les conditions générales de vente à l'unique condition d'en informer le client par courrier électronique, ou par un avertissement en ligne sur son site internet, un mois à l'avance.

Dans ce cas, le client disposera d'un délai d'un mois, à compter de la publication de cette information, pour résilier le présent contrat sans pénalité. A défaut, les nouvelles conditions seront réputées comme connues et acceptées par le client.

Article 5 : Cas de force majeure

La responsabilité d'OwnWeb ne pourra pas être engagée si l'exécution des obligations lui incombant au titre des présentes, ou de l'exécution du contrat, est empêchée ou troublée du fait d'injonction ou requête de tout gouvernement, loi, embargo, guerre, inondation, épidémie, incendie, explosion, tremblement de terre, défaillance des réseaux de transmission, panne d'électricité, grève, boycott ou toutes autres circonstances hors du contrôle raisonnable d'OwnWeb.

Article 6 : Support et maintenance technique

Le contrat de maintenance permet uniquement de corriger les problèmes qui bloquent totalement le site internet. Le blocage peut résulter d'une erreur qui empêche le site internet de fonctionner dans des conditions normales ou consister en l'impossibilité, pour des internautes, de naviguer dans le site.

Le client devra signaler à OwnWeb tout problème, ou demander toute amélioration, par les moyens de communication mentionnés à l'article 1^{er} des présentes.

En cas de problème critique, le client devra prévenir OwnWeb par téléphone exclusivement et devra laisser un message vocal si la ligne est occupée ou si son appel reste sans réponse.

OwnWeb tiendra le client informé de l'évolution du problème par téléphone ou par mail.

OwnWeb se réserve le droit de facturer l'intervention nécessitée par la résolution du problème, en fonction de l'étendue de celui-ci. Il devra informer le client du coût estimé de cette intervention.

OwnWeb ne pourra être tenu responsable des troubles provenant des fournisseurs d'hébergement (OVH, Gandi, PlanetHoster, Scaleway ou tout autre prestataire).

OwnWeb s'engage à déployer tous les moyens techniques nécessaires pour assurer un support technique réactif et efficace.

La maintenance est facturée pour un an payable d'avance en début d'année.

En cas de dépassement du temps de maintenance, OwnWeb doit prévenir le client par mail. Chaque heure de dépassement sera facturée au prix de 100€ TTC de l'heure, payables dans le mois suivant la résolution du problème.

Article 7 : Sécurité du serveur

La sécurité du serveur est entièrement confiée à la société OVH et PlanetHoster. OwnWeb ne pourra en aucun cas être tenu responsable de troubles provenant de ces sociétés.

Article 8 : Sauvegarde

Les sauvegardes sont assurées par les sociétés OVH et PlanetHoster. OwnWeb ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'une défaillance de sauvegarde venant de ces sociétés. Les sauvegardes sont conservées pendant la période précisée dans la proposition commerciale. Cette période pourra évoluer suite à une modification des sauvegardes chez la société OVH ou la société PlanetHoster.

Article 9 : Nom de domaine

OwnWeb n'agissant qu'en qualité d'intermédiaire technique auprès des organismes de nommage pour la réservation des noms de domaine (Gandi ou OVH), le client devra se reporter aux conditions générales de vente de ces organismes et les accepter. Le client reste seul propriétaire du nom de domaine. Il reconnaît utiliser le nom de domaine en conformité avec la législation en vigueur et les droits des tiers. Il s'engage à dégager OwnWeb de toute responsabilité OwnWeb et à le garantir contre tout recours, dommages, responsabilités, coûts et dépenses découlant de l'enregistrement et de l'usage du nom de domaine.

Article 10 : Référencement

OwnWeb s'engage à assurer le référencement du site pendant toute la durée du contrat de maintenance.

Le référencement sera assuré par tous les moyens qu'OwnWeb peut mettre en place : URL Rewriting, outil de webmaster chez les moteurs de recherche, conceptions des pages, mots clefs (liste non exhaustive).

OwnWeb n'est tenu à ce titre que d'une obligation de moyens et, en conséquence, ne garantit pas le résultat des référencements du site Internet sur les moteurs de recherche dont les modes de fonctionnement sont susceptibles de changer ou d'être influencés par des éléments sur lesquels OwnWeb n'a aucune prise.

Article 11 : Code d'accès

OwnWeb s'engage à donner tous les codes d'accès permettant d'administrer le site internet du client et la gestion des e-mails de celui-ci, liés à son(ses) nom(s) de domaine. Ces mots de passes sont strictement confidentiels et le client en est entièrement responsable. En cas

de divulgation d'un mot de passe par le client, OwnWeb ne pourra être tenu pour responsable des problèmes causés par cette faute.

En cas de perte de mots de passe, OwnWeb pourra procéder à la réinitialisation des mots de passe.

Article 12 : Confidentialité

OwnWeb s'engage à conserver tous les documents et données des clients dans un endroit sécurisé.

OwnWeb ne communiquera ces données à aucun organisme, entreprise, personne tierce ou autre, hormis dans le cadre des obligations légales en vigueur selon la législation française.

Lors des sauvegardes et en cas de doute sur le contenu d'un site, OwnWeb s'autorise à accéder aux données dans un but technique ou législatif.

Article 13 : Compatibilité avec les navigateurs

Les sites internet développés par OwnWeb sont optimisés pour ces navigateurs :

- Firefox (optimisé jusqu'à 3 versions précédentes)
- Chrome (optimisé jusqu'à 3 versions précédentes)
- Internet Explorer (dernière version)
- Safari (optimisé jusqu'à 2 versions précédentes)
- Edge (optimisé jusqu'à 3 versions précédentes)

La compatibilité du site internet ainsi que son fonctionnement avec un autre type de configuration ne peut être garantie.

Article 14 : Newsletter - OwnMail

Cet article concerne uniquement l'outil OwnMail si le client a souscrit à cette option.

OwnWeb n'est tenu que d'une obligation de moyens dans la délivrance des e-mails.

OwnWeb n'est ni responsable des préjudices directs ou indirects, notamment commerciaux, (pertes de commandes, de bénéfices ou de chiffre d'affaires), ni responsable de l'absence ou du faible taux de réponse à une campagne de messages publicitaires ou de marketing direct suite à une opération menée à partir des documents élaborés ou validés par le client et adressés en utilisant les adresses mises à sa disposition ou importées par le client au titre des présentes conditions générales de vente.

Seuls les retards de diffusion de plus de vingt-quatre heures (24 heures) signalés par le client à OwnWeb dans les cinq jours (5 jours) suivant l'observation de ce retard, pourront donner lieu à la négociation d'une indemnité. Après accord des parties sur le montant de crédits à reverser à titre d'indemnité, le client se verra créditer son compte en crédit mail sur l'outil OwnMail, cette indemnité ne pouvant excéder 10 % de la valeur du bon de commande concernant la partie nommée OwnMail acceptée et dûment signée.

OwnWeb pourra être amené à limiter, restreindre, interrompre ou suspendre tout ou partie du service mis en cause dans l'hypothèse où OwnWeb est expressément requis à cette fin par une autorité administrative ou juridictionnelle compétente.

OwnWeb se porte garant en son nom, au nom de son personnel et de tout tiers choisi par elle de la non-divulgateion des données commerciales ou financières du client et de la confidentialité des codes d'accès et autres paramètres de sécurité qui permettent au client d'accéder aux services fournis par OwnWeb.

OwnWeb se réserve le droit d'utiliser les bases de données de mail à des fins techniques.

Le client est informé que les données transmises sont conservées le temps légal nécessaire à l'administration de la preuve.

Afin de respecter les fondamentaux de la CNIL OwnWeb insère de façon automatique un lien de désabonnement opérationnel et de consultation des données personnelles du destinataire pour tous les messages e-mails sortant de sa plate-forme. Le destinataire peut alors se désabonner. Cette procédure est automatique.

Obligations et responsabilités du client

Article 15 : Identité

Le Client s'engage à communiquer à OwnWeb, dès la réalisation du devis, ses coordonnées exactes et réelles.

Celles-ci comprenant, d'une manière non exhaustive, noms, prénoms, forme juridique, adresse, code postal, ville, pays, e-mail, téléphone du client, ainsi que toute autre information jugée importante.

Le Client s'engage également à informer OwnWeb dans les quarante-huit heures de toute modification concernant sa situation.

Article 16 : Communication avec OwnWeb

Pour toute question ou problème, le client s'engage à formuler explicitement sa demande auprès d'OwnWeb avec tous les éléments pour l'identifier et la comprendre.

Le client devra utiliser les moyens de communication mentionnés dans l'article 1^{er} pour faire part de sa demande.

L'usage de tout autre moyen de communication ne sera pas pris en compte.

Article 17 : Contenus

Le client reste seul responsable de l'utilisation et de l'exploitation des marques et de la totalité des contenus diffusés sur ou depuis les services commandés et ce quelle qu'en soit la forme, existante ou à venir, notamment textuelle, graphique, photographique, sonore ou vidéo.

OwnWeb se réserve le droit de refuser certaines commandes, notamment en cas de présence sur le service commandé par le client d'un ou plusieurs éléments interdits ou pénalement répréhensibles.

Tarifs et paiements

Article 18 : Tarifs

Une partie des tarifs en vigueur correspondants aux différentes prestations proposées par OwnWeb est consultable sur demande auprès d'OwnWeb, à l'adresse mentionnée à l'Article 1^{er}.

Les tarifs des prestations sont indiqués hors taxe, sauf mention contraire, en HT, et sont payables en euros.

OwnWeb se réserve le droit de modifier à tout moment ses prix, à l'unique condition d'en informer le client par courrier électronique ou par un avertissement en ligne sur son site internet, un mois à l'avance.

Dans ce cas, le client disposera d'un délai d'un mois, à compter de cette information, pour résilier le présent contrat sans pénalité. A défaut, les nouveaux tarifs seront réputés comme connus et acceptés par le client.

Article 19 : Devis et réalisation

Une fois le devis daté et signé, le client devra verser un acompte de 35 % du prix total formulé toutes taxes comprises.

OwnWeb ne commencera la réalisation du projet que lorsque l'acompte sera intégralement versé.

Une fois l'acompte versé, OwnWeb se doit de réaliser l'intégralité des désignations (modules) mentionnées dans le devis et de respecter les délais convenus.

Le devis doit être validé dans le délai d'un mois suivant sa création, sauf mention contraire dans le devis lui-même. À l'expiration de ce délai, le devis sera réputé caduc.

Pendant la réalisation de la commande, le client pourra demander l'ajout de modules ou de fonctionnalités supplémentaires.

OwnWeb se réserve le droit de facturer ces nouvelles demandes et, selon le temps de travail nécessaire à l'ajout de ces modules, de modifier les délais de livraison de la commande.

Une fois la commande réalisée, OwnWeb se doit d'envoyer une facture au client et de livrer la commande.

Article 20 : Facturation et les modalités de règlement

Une fois la commande réalisée, livrée et réceptionnée, le client se doit de payer le prix total de la facture déduit de l'acompte dans un délai d'un mois.

Le refus du produit ou la déclaration de réserve émis par le client ne suspendent pas l'obligation de s'acquitter du paiement de la facture d'OwnWeb.

Le client peut émettre une réserve par lettre recommandée à l'adresse du siège de la société mentionnée dans l'article 1^{er}, sur le produit livré dans les deux semaines suivant la livraison.

La réserve peut uniquement porter sur un module mentionné dans le devis et ne sera donc pas valide si elle porte sur une fonctionnalité non mentionnée sur le devis ou sur l'annexe de celui-ci.

OwnWeb se doit d'appliquer les corrections demandées dans un délai d'une semaine après la communication des réserves du client.

Le règlement pourra être effectué par chèque ou par virement bancaire. Aucun autre moyen de paiement ne sera accepté.

OwnWeb n'accepte pas d'escompte en cas de paiement anticipé.

Article 21 : Délai de paiement

Le client a 30 jours pour s'acquitter du paiement de la facture.

Article 22 : Pénalités de paiement

En cas de retard de paiement, une pénalité égale à 20 % du montant total de la facture par mois de retard entamé est exigible par OwnWeb sans rappel le jour suivant la date limite de règlement. (Lutte contre les retards de paiement / Article 53 de la Loi NRE)

Hébergement

Article 23 : Conditions d'exploitation

L'hébergement des serveurs est entièrement confié à la société OVH, PlanetHoster ou Scaleway selon les besoins du client. OwnWeb ne pourra en aucun cas être tenu responsable de troubles provenant de ces sociétés.

Le client reconnaît par les présentes que les fluctuations de la bande passante et les aléas du fournisseur d'accès sont des éléments pouvant entraîner une discontinuité dans les prestations offertes par les sociétés d'hébergement citées ci-dessus, et extérieurs à ses moyens techniques et obligations.

Le Client reconnaît et accepte que le réseau Internet comporte des limites et des risques et que les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des fichiers ou données peuvent cependant être aussi fonction de la nature et de l'encombrement du réseau ainsi que du matériel propre aux visiteurs.

Le client reste seul responsable du contenu sur son site internet : voir **article 14**.

Article 24 : Paiement

Le client paye l'hébergement et la maintenance pour l'année à venir, au début de celle-ci.

Résiliation

Article 25 : Résiliation pendant la réalisation du produit

Si le client résilie son contrat pendant la réalisation de son produit, il devra payer la totalité du prix total du devis signé.

Article 26 : Résiliation du contrat d'hébergement et maintenance

Si le client résilie son contrat d'hébergement et de maintenance, les services seront arrêtés et ne seront pas remboursés.

Propriété de production

Article 27 : Clauses de réserve de propriété

La totalité de la production, objet de la présente commande, demeure la propriété entière et exclusive d'OwnWeb tant que les factures émises par OwnWeb ne sont pas payées en totalité par la société cliente, à concurrence du montant global de la commande et des avenants éventuels conclus en cours de prestation.

De façon corollaire, la société cliente deviendra propriétaire de fait de la production à compter du règlement final et soldant de toutes les factures. Les fichiers de production et les sources restent entièrement à la propriété d'OwnWeb. Si le client souhaite être propriétaire des sources, il peut être envisagé un contrat de cession des droits. Dans ce cas-là un prix de cession sera déterminé par OwnWeb.

Dans le cas d'un hébergement extérieur aux serveurs d'OwnWeb, le contrat de maintenance sera résilié et plus aucune maintenance ou amélioration ne pourront être réalisées.

Conclusion

Article 28 : Juridiction compétente

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français. A défaut de résolution amiable, le Tribunal de Commerce de Grenoble sera seul compétent pour tout litige relatif à l'interprétation et l'exécution d'un contrat et de ses suites.