

Conditions Générales de Vente

Version en vigueur à compter du 31 juillet 2026

Article 1 : Objet

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

Oriú, société coopérative de production (SCOP) à responsabilité limitée à capital variable, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Poitiers sous le numéro 812 311 405, dont le siège social est situé Les Usines, La filature — Avenue de la Plage, 86240 Ligugé (Vienne), France, numéro de TVA intracommunautaire FR 26 812311405,

exerçant l'activité objet des présentes sous le nom commercial **Share Out**, représentée par Nicolas Karlen, entrepreneur-salarié, dont l'adresse d'activité est 4 rue du Palais de Justice, 33430 Bazas (Gironde), France,

ci-après dénommée « le Prestataire »,

et

« le Client » : toute personne physique ou morale agissant à des fins professionnelles, ainsi que toute personne morale n'agissant pas à des fins professionnelles au sens du Code de la consommation. Les présentes conditions ne s'appliquent pas aux contrats conclus avec un consommateur.

Les contrats sont conclus et les prestations facturées par Oriú.

Article 2 : Services Proposés

Le Prestataire propose les services suivants :

Création et refonte

- de site internet, e-commerce ou application web

Intervention de dépannage ou de restauration

Portant sur :

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

Optimisation technique

- Optimisation technique SEO pour améliorer le référencement

- Optimisation de la vitesse d'un site, d'une application web ou d'un hébergement
- Optimisation des caches clients et serveurs
- Optimisation de la délivrabilité d'e-mails

Développement sur mesure

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

Suivi de référencement et marketing

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

Hébergement

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

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

Maintenance

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

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

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

Article 3 : Commande

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

En cas de contradiction entre le devis accepté et les présentes CGV, le devis prévaut.

Article 4 : Prix et Modalités de Paiement

Les prix des services sont exprimés en euros et indiqués hors taxes (HT) ; ils sont ceux en vigueur au moment de la commande. La taxe sur la valeur ajoutée au taux en vigueur au jour de la facturation s'ajoute aux prix indiqués. Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, sous réserve d'en informer le Client au moins 60 jours avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

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

Sauf stipulation contraire du devis, les factures sont payables à 30 jours à compter de leur date d'émission. Conformément à l'article L441-10 du Code de commerce, le délai convenu ne peut en aucun cas dépasser 60 jours à compter de la date d'émission de la facture, ou 45 jours fin de mois lorsque cette modalité est expressément stipulée.

Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

Toute somme non payée à son échéance donne lieu de plein droit, sans qu'un rappel soit nécessaire, au paiement de pénalités de retard calculées sur le montant TTC de la facture, au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage. Ces pénalités courent à compter du jour suivant la date de règlement figurant sur la facture jusqu'à complet paiement.

Tout retard de paiement entraîne en outre l'exigibilité de plein droit d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros, conformément aux articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce. Lorsque les frais de recouvrement effectivement exposés sont supérieurs à ce montant, le Prestataire peut demander une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

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

Compensation en nature

Les prestations sont rémunérées en numéraire. Un échange de services ou une contrepartie en nature ne peut intervenir qu'en vertu d'un accord écrit préalable et distinct, soumis à l'approbation d'Oriú, valorisant en euros la prestation et la contrepartie et précisant leur imputation comptable. Un tel accord vaut pour la seule opération qu'il désigne et n'emporte aucune modification des autres stipulations du contrat, ni aucun droit acquis pour l'avenir.

Article 5 : Obligations du Prestataire

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

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

Article 6 : Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Fournir des informations exactes et complètes lors de la commande.
- Régler les factures dans les délais impartis.
- Utiliser les services conformément aux lois et règlements en vigueur.
- Ne pas diffuser de contenus illicites, diffamatoires, ou portant atteinte aux droits de tiers.
- Désigner un interlocuteur unique.
- Fournir dans les délais convenus les contenus, accès et validations nécessaires.
- Saisir et maintenir lui-même les contenus éditoriaux relevant de son activité après la formation dispensée.

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

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

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

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

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

Le retard ou la carence du Client dans la fourniture des éléments suspend les délais du Prestataire.

Article 7 : Responsabilité

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

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

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

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

La responsabilité totale du Prestataire, toutes causes confondues, est limitée au montant HT effectivement payé par le Client au titre de la prestation ayant donné lieu au dommage.

Les limitations de responsabilité demeurent applicables après la fin du contrat dans la mesure permise par la loi.

Conformément au droit applicable, les limitations qui précèdent ne s'appliquent pas dans les cas où la loi interdit qu'il soit porté atteinte à sa responsabilité.

Article 8 : Abonnements

1. Objet de l'abonnement

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

2. Durée et reconduction

L'abonnement est souscrit pour une durée déterminée de 12 mois à compter de la date de souscription.

Il est tacitement reconductible pour une période équivalente, sauf résiliation effectuée conformément aux conditions précisées au point 6 « Résiliation de l'abonnement ».

Le Client peut demander la non-reconduction de l'abonnement en envoyant une notification écrite au moins 30 jours avant la date d'échéance.

Lorsque le Client est un consommateur ou un non-professionnel au sens du Code de la consommation, le Prestataire l'informe par écrit, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de sa faculté de ne pas reconduire l'abonnement, conformément à l'article L215-1 du Code de la consommation.

3. Contenu des prestations

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

3.1. Hébergement

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

3.2. Maintenance

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

4. Responsabilités et limites

Le Prestataire s'engage à assurer un haut niveau de disponibilité des services, mais ne peut garantir une disponibilité absolue en raison d'éventuels incidents techniques ou cas de force majeure.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable d'une interruption de service causée par :

- Une erreur ou modification effectuée par le Client sur les fichiers, la base de données ou les paramètres d'hébergement.
- Une intervention d'un prestataire tiers non validée au préalable par le Prestataire.
- Une faille de sécurité résultant d'une négligence du Client ou d'un prestataire tiers (mots de passe faibles, absence de mises à jour des plugins sans abonnement de maintenance, etc.).

Le Client reste seul responsable du contenu hébergé sur le serveur et des données qu'il y stocke.

5. Conditions de paiement

Le paiement de l'abonnement est dû à l'avance, selon la fréquence convenue (trimestrielle, semestrielle ou annuelle).

Tout retard de paiement supérieur à 30 jours nets, après notification préalable de la part du Prestataire, peut entraîner la suspension des services jusqu'à régularisation.

En cas de non-paiement prolongé, l'abonnement peut être résilié par le Prestataire, entraînant la suppression des fichiers et données du Client après un délai de 14 jours suivant une mise en demeure restée sans réponse.

À l'expiration de ce délai, aucune restauration ne pourra être garantie.

6. Résiliation de l'abonnement

Le Client peut résilier son abonnement en respectant un préavis de 30 jours avant l'échéance.

En cas de résiliation anticipée à l'initiative du Client, le Prestataire se réserve le droit de conserver les montants déjà versés qui peuvent lui rester acquis. Le prestataire peut toutefois décider de les restituer en guise de geste commercial.

Le Prestataire peut résilier l'abonnement à tout moment en cas de non-respect des CGV par le Client, notamment en cas de contenus illicites hébergés ou de non-paiement répété.

7. Assistance incluse et temps de gestion

7.1 — L'abonnement inclut le nombre d'heures d'assistance et d'intervention mentionné à la grille tarifaire de la formule souscrite. Sont décomptés de ce quota l'ensemble du temps consacré aux demandes du Client, y compris l'analyse de ces demandes, les échanges écrits ou téléphoniques et la rédaction des réponses. Les heures non consommées ne sont pas reportables d'un mois sur l'autre.

Formule	Heures incluses / mois
Maintenance Silver	1 h
Maintenance Gold	1 h
Maintenance Palladium	2 h
Hébergement	1 h

7.2 — Application. Le Prestataire n'applique pas ce décompte de manière systématique : dans le cadre d'une relation courante, les dépassements ponctuels et de faible ampleur sont absorbés à titre de geste commercial, sans facturation.

7.3 — Activation. Lorsque les dépassements deviennent significatifs ou répétés, le Prestataire en informe le Client par écrit. À compter de cette information, **et pour les demandes postérieures uniquement**, les heures excédant le quota mensuel sont facturées au tarif horaire en vigueur. Le Client est informé du décompte sur simple demande.

7.4 — Conformément à l'article 15, l'absence de facturation des dépassements antérieurs ne vaut ni renonciation ni modification du présent point.

8. Intervention non imputable au Prestataire

8.1 — Le Prestataire prend en charge, au titre de l'abonnement, les dysfonctionnements qui lui sont imputables. Ne relèvent pas de l'abonnement les interventions consécutives à un signalement dont l'analyse démontre l'absence de dysfonctionnement imputable au Prestataire, notamment : erreur de saisie ou contenu incomplet, cache du navigateur du Client, intervention d'un tiers, configuration ou équipement propres au Client.

8.2 — Application. Le diagnostic et l'explication de ces situations font partie de l'accompagnement normal du Client et ne sont pas facturés dans le cadre d'une relation courante.

8.3 — Activation. En cas de signalements répétés de même nature, ou lorsque le temps consacré devient significatif, le Prestataire en informe le Client par écrit. **Les interventions postérieures** de même nature sont alors facturées au temps passé, avec un minimum d'une heure.

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

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

Définition des allers-retours

Un aller-retour correspond à :

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

Limites des modifications incluses

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

Ne sont pas incluses dans ces modifications gratuites :

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

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

Non-conformités. La correction des non-conformités et dysfonctionnements imputables au Prestataire relève de son obligation de conformité. Elle est prise en charge sans limitation et **ne consomme pas d'aller-retour**.

Distinction des demandes. Le Client transmet **séparément** les dysfonctionnements constatés d'une part, et les demandes de modification ou d'évolution d'autre part.

Qualification. Le classement opéré par le Client constitue une déclaration ; **la qualification définitive relève du Prestataire après analyse.** Une demande déclarée comme dysfonctionnement mais ne relevant pas d'une non-conformité imputable au Prestataire est traitée comme une demande de modification.

À défaut de distinction, la liste est traitée dans son ensemble comme une demande de modifications et consomme un aller-retour, sans préjudice de la prise en charge des non-conformités qui y seraient effectivement constatées.

Recette et validation tacite

1. Chaque livraison ouvre une période de recette d'**un mois**, pendant laquelle le Client transmet **en une seule fois et par écrit** l'ensemble des réserves constatées. Chaque retour ainsi transmis consomme un aller-retour au sens du présent article.
2. La livraison est réputée acceptée sans réserve à l'expiration de la période de recette sans retour écrit du Client, ou à l'épuisement des allers-retours prévus au présent article. La mise en ligne, l'exploitation commerciale ou l'utilisation effective du livrable valent également acceptation.
3. Après acceptation, toute demande nouvelle constitue une prestation distincte, faisant l'objet d'un devis préalable.
4. Le Prestataire peut, à titre de geste commercial et sans que cela puisse lui être opposé, prendre en charge des retours transmis après l'expiration de la période de recette. **Une telle prise en charge ne rouvre pas la période de recette et ne remet pas en cause l'acceptation acquise.**

Article 10 : Durée et Résiliation

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

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

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

Comportement et respect des personnes

Le Prestataire peut suspendre puis résilier de plein droit, après mise en demeure restée sans effet 15 jours, en cas de manquement répété aux règles de communication définies à l'article 14, ou de propos ou comportements portant atteinte au respect dû à ses intervenants.

Article 11 : Propriété intellectuelle

1. Cession des droits

Sous réserve de l'encaissement intégral du prix, le Prestataire cède au Client, à titre exclusif, les droits de reproduction, de représentation et d'adaptation portant sur les développements et créations réalisés spécifiquement pour lui, pour la durée légale de protection des droits et pour le monde entier, aux seules fins d'exploitation et d'évolution du site internet, de la boutique en ligne ou de l'application web objet du contrat.

Conformément à l'article L131-3 du Code de la propriété intellectuelle, tout droit non expressément cédé demeure la propriété du Prestataire. La cession n'emporte notamment pas le droit de revendre, de sous-licencier ou de commercialiser les livrables en tant que tels, indépendamment du site auquel ils sont intégrés.

La cession ne porte pas sur les éléments visés au point 4 du présent article, qui demeurent la propriété du Prestataire.

La cession est transmissible avec le site auquel elle se rapporte, en cas de cession du fonds de commerce ou de l'activité au titre de laquelle celui-ci est exploité.

2. Réserve de propriété jusqu'à complet paiement

Jusqu'à l'encaissement intégral du prix, le Prestataire demeure seul titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle attachés aux livrables. Le Client ne dispose sur ceux-ci d'aucun droit d'exploitation, de reproduction, de représentation ni d'adaptation. Toute mise en ligne ou exploitation antérieure au complet paiement est constitutive de contrefaçon.

Paiement échelonné et financement. Lorsque le prix fait l'objet d'un paiement échelonné, d'un financement, d'un crédit ou d'un plan de règlement, quelle qu'en soit la forme et quel qu'en soit l'organisme, aucune cession n'intervient avant le terme du financement et l'encaissement effectif de la dernière échéance. Le versement d'un acompte ou d'échéances intermédiaires n'emporte aucune cession, même partielle, ni aucun droit d'exploitation.

Abonnements. Le prix des prestations d'abonnement — hébergement et maintenance, régies par l'article 8 — est distinct du prix des prestations de création, de refonte et de développement sur mesure. La cession prévue au présent article s'apprécie au regard du seul prix de ces dernières : elle intervient dès leur règlement intégral et n'est affectée ni par la poursuite, ni par l'interruption ultérieure d'un abonnement.

3. Usages hors du périmètre cédé

La cession consentie au point 1 est limitée à l'exploitation et à l'évolution du site objet du contrat. Constituent notamment des usages hors périmètre, soumis à l'autorisation écrite préalable du Prestataire et à une rémunération complémentaire :

- la réutilisation de tout ou partie des livrables pour un autre site, une autre application ou un autre support ;
- la revente, la sous-licence ou la mise à disposition des livrables à un tiers, indépendamment du site auquel ils sont intégrés ;
- l'exploitation des livrables au-delà de la destination convenue.

À défaut d'autorisation, ces usages sont constitutifs de contrefaçon.

À titre de référence pour l'application de l'article L331-1-3 du Code de la propriété intellectuelle, la redevance qui aurait été due au titre d'une autorisation d'usage hors périmètre correspond au prix hors taxes de la prestation ayant donné lieu à la création des éléments concernés, pour chaque site ou support supplémentaire, le cas échéant au prorata des éléments effectivement réutilisés.

4. Éléments préexistants et réutilisables

Demeurent la propriété exclusive du Prestataire :

- les composants, bibliothèques, scripts, modules, thèmes et outils développés antérieurement ou de manière générique, ainsi que leurs évolutions ;
- les méthodes, principes, savoir-faire et solutions techniques mis en œuvre à l'occasion de la prestation.

Sur ces seuls éléments, le Prestataire concède au Client une licence d'utilisation non exclusive, pour la durée d'exploitation du site.

Le Prestataire conserve le droit de réutiliser ces éléments, ainsi que les solutions techniques génériques conçues à l'occasion du projet, pour ses autres clients.

5. Composants tiers et logiciels libres

Les CMS, extensions, thèmes, modules et bibliothèques développés par des tiers et intégrés à la prestation demeurent régis par leurs licences propres. Le Prestataire ne cède ni ne concède aucun droit sur ces éléments au-delà de ce que prévoient ces licences.

Le Client est informé que certaines de ces licences, notamment la licence publique générale GNU applicable à WordPress, confèrent des droits propres à leurs utilisateurs et s'imposent aux développements qui en dérivent.

6. Garantie du Prestataire

Le Prestataire garantit qu'il détient les droits nécessaires pour consentir la cession prévue au point 1 sur les développements et créations qu'il a lui-même réalisés, et que ceux-ci ne constituent pas, à sa connaissance, une contrefaçon des droits d'un tiers.

Cette garantie ne s'étend pas :

- aux composants tiers et logiciels libres visés au point 5, régis par leurs licences propres, dont le Client fait son affaire du respect des conditions d'utilisation ;

- aux contenus, données, visuels, polices de caractères et éléments fournis ou choisis par le Client ;
- aux modifications apportées aux livrables par le Client ou par un tiers postérieurement à la livraison ;
- aux utilisations des livrables hors du périmètre cédé au sens du point 3.

En cas de réclamation d'un tiers fondée sur les développements réalisés par le Prestataire, le Client l'en informe sans délai et le met en mesure d'assurer sa défense. La responsabilité du Prestataire à ce titre s'exerce dans les limites prévues à l'article 7 et ne peut excéder le montant hors taxes des sommes effectivement perçues au titre de la prestation concernée.

7. Contenus fournis par le Client

Le Client garantit qu'il détient l'ensemble des droits nécessaires sur les textes, images, vidéos, sons, marques, logos, polices de caractères et données qu'il transmet au Prestataire ou publie sur le site. Il garantit le Prestataire contre toute réclamation, action ou recours d'un tiers fondé sur ces éléments.

8. Références et communication

Le Client autorise le Prestataire à citer son nom, son logo et à reproduire des visuels de la réalisation à titre de référence professionnelle, sur tout support de présentation de son activité, notamment son site internet, son portfolio et ses profils professionnels.

Cette autorisation est consentie pour la durée d'exploitation des supports concernés.

Le Client peut s'y opposer par écrit, pour un motif légitime, au plus tard à la livraison du projet.

9. Mention de paternité

Le Prestataire peut apposer dans le pied de page du site une mention discrète de sa qualité d'auteur, accompagnée d'un lien vers son site internet. Le Client s'engage à ne pas la supprimer sans l'accord préalable du Prestataire.

10. Nom de domaine et accès

Le nom de domaine est déposé au nom du Client, qui en est seul titulaire. Le Prestataire peut être désigné contact technique et assurer la gestion administrative du dépôt pour le compte du Client. Les identifiants et accès aux services tiers souscrits au nom du Client lui sont remis sur simple demande.

Les accès aux outils et environnements propres au Prestataire ne sont pas transmissibles.

Article 12 : Protection des données personnelles

1. Données traitées par le Prestataire pour son propre compte

Les données du Client collectées pour les besoins de la relation commerciale — demandes, devis, facturation, suivi des prestations — sont traitées par le Prestataire en qualité de responsable de traitement. Les finalités, bases légales, durées de conservation, destinataires et modalités d'exercice des droits figurent dans la politique de confidentialité accessible sur www.shareout.fr.

2. Sous-traitance au sens du RGPD

Dans le cadre des prestations d'hébergement, de maintenance, de dépannage et de développement, le Prestataire est susceptible d'accéder à des données à caractère personnel dont le Client est responsable de traitement. Le Prestataire agit alors en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du Règlement (UE) 2016/679.

À ce titre, le Prestataire s'engage à :

- ne traiter les données que sur instruction documentée du Client et pour les seuls besoins des prestations ;
- garantir la confidentialité des données et veiller à ce que les personnes autorisées à les traiter s'engagent à la respecter ;
- mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité des données ;
- n'engager de sous-traitant ultérieur qu'après information du Client, celui-ci pouvant s'y opposer pour motif légitime ;
- aider le Client, dans la mesure du possible, à répondre aux demandes d'exercice de leurs droits formulées par les personnes concernées ;
- notifier au Client toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance ;
- au terme des prestations, restituer les données au Client ou les supprimer, selon le choix de ce dernier.

La liste des sous-traitants ultérieurs, notamment le fournisseur d'infrastructure d'hébergement, est communiquée au Client sur simple demande.

Le Client, en qualité de responsable de traitement, garantit disposer d'une base légale pour les traitements qu'il met en œuvre et avoir informé les personnes concernées.

Article 13 : Cas de force majeure

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

Article 14 : Communication et délais de réponse

14.1 — Canal ordinaire. Les demandes sont adressées par écrit à l'adresse e-mail communiquée au démarrage. Le Client désigne un interlocuteur unique. Le Prestataire intervient du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, hors jours fériés ; les demandes reçues hors de ces plages sont réputées reçues le jour ouvré suivant.

14.2 — Urgences. Constitue une urgence, et elle seule : l'indisponibilité totale du site, l'indisponibilité du formulaire de contact ou du tunnel de commande, ou une faille de sécurité active. Une urgence peut être signalée à tout moment, y compris hors heures ouvrées, par SMS ou par appel téléphonique au numéro communiqué, ou par e-mail portant la mention « **URGENT** » en objet.

14.3 — Qualification. Une demande signalée comme urgente qui ne relève pas des cas définis au 14.2 est traitée selon le flux ordinaire. Le recours répété au canal d'urgence pour des demandes qui n'en relèvent pas peut donner lieu à l'application de l'article 8, point 8.

14.4 — Délais de prise en charge.

Criticité	Définition	Prise en charge
Bloquante	Site inaccessible, formulaire HS, faille active	4 h ouvrées
Majeure	Fonction dégradée sans blocage	2 jours ouvrés
Courante	Question, demande d'évolution, information	5 jours ouvrés

Ces délais constituent des objectifs de prise en charge et non des délais garantis.

Article 15 : Dispositions diverses

Non-renonciation

Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'un manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations, ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. De même, la réalisation à titre exceptionnel d'une prestation non prévue au contrat, ou l'absence de facturation d'une telle prestation, ne modifie pas le périmètre contractuel et ne crée aucun droit acquis au bénéfice du Client.

Article 16 : Droit applicable et juridiction compétente

1. Droit applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies et interprétées conformément au droit français.

Dans tous les cas, les règles impératives du pays de résidence du consommateur (si applicable) prévalent lorsqu'elles offrent une protection supérieure à celles du droit applicable au Prestataire.

2. Règlement des litiges

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

À défaut d'accord amiable, tout litige relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution ou la rupture des présentes relève de la compétence des tribunaux français. Lorsque les deux parties ont la qualité de commerçant, le tribunal compétent est celui dans le ressort duquel est situé le siège social du Prestataire.

3. Protection des consommateurs

Si le Client est un consommateur, il bénéficie des dispositions protectrices du Code de la consommation, auxquelles les présentes ne sauraient déroger.

4. Médiation et règlement extrajudiciaire des litiges

En cas de litige non résolu amiablement, le Client ayant la qualité de consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du différend, conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation.