

Conditions Générales de Service – Maintenance & Dépannage WordPress

Version : 5 juin 2025

1. Définitions

Prestataire : la société / l'entrepreneur individuel proposant les services décrits aux présentes (ci-après « nous » ou « le Prestataire »).

Client : toute personne physique ou morale ayant souscrit à l'une des offres listées ci-après.

Site : le site WordPress du Client, identifié lors de la souscription.

Services : les prestations de **dépannage ponctuel** et/ou de **maintenance récurrente** détaillées au § 2.

2. Description des Services

2.1 Dépannage WordPress d'urgence (ponctuel)

Libellé	Contenu	Prix (HT)
Diagnostic Express	• Audit technique < 1 h • Rapport de cause probable et plan d'action • Payable à la validation de la demande • Déductible du forfait Réparation si celui-ci est accepté dans les 30 jours	100 €
Forfait Réparation + Suivi 7 jours Site ≤ 5 000 visiteurs/mois	• Correction de la panne (code, BDD, plugins, thème, etc.) • Durée d'intervention incluse : jusqu'à 4 h • Monitoring et support pendant 7 jours ouvrés	300 €
Forfait Réparation + Suivi 7 jours Site > 5 000 visiteurs/mois	• Même périmètre que ci-dessus, dimensionné pour un trafic supérieur (ressources serveur, tests de charge, cache CDN) • Durée d'intervention incluse : jusqu'à 6 h	500 €
BONUS fidélité	Remise -50 % sur la première échéance d'un Forfait Maintenance Confiance ou Privilège souscrit dans les 30 jours suivants la clôture de l'intervention	—

3. Souscription – Tarifs – Facturation

La souscription se fait via un formulaire unique précisant l’Offre et la modalité de paiement (comptant / 3 fois / mensualités, selon le cas).

- **Dépannage** : le **Diagnostic Express (100 € HT)** est payable d’avance lors de la validation de la demande. Le montant est intégralement déduit du **Forfait Réparation** si celui-ci est accepté par le Client dans un délai de 10 jours.
- **Forfaits de Réparation** : paiement comptant exigible à l’acceptation du devis.
- Les tarifs s’entendent hors taxes et couvrent exclusivement la prestation ponctuelle de dépannage.

3.1 Entité émettrice de la facture & TVA

Situation du Client Émetteur de la facture

Régime TVA

Client assujetti à la TVA **Origines Numériques SAS** 401 route du Nant,
01280 Prévessin-Moëns SIRET 942 659 806 00015

TVA **collectée et déclarée** selon la législation française ; taux en vigueur appliqué

Client **non assujetti à la TVA** (collectivité, association, micro-entreprise, etc.) **PMP CONSEILS** 401 route du Nant,
01280 Prévessin-Moëns SIRET 378 208 888 00040

Franchise en base de TVA (art. 293 B CGI) – TVA non applicable

En cas d’échéancier, le Client autorise le Prestataire (ou son PSP – Stripe/PayPal) à prélever automatiquement les montants aux dates prévues. Le non-paiement d’une échéance entraîne la suspension des Services sous 7 jours.

4. Durée – Renouvellement – Résiliation

- **Dépannage** : prestation ponctuelle, close à l’issue du suivi de 7 jours. Aucune reconduction tacite. *(Les articles 5 à 14 demeurent inchangés et s’appliquent indifféremment aux prestations de Dépannage et de Maintenance.)*

5. Obligations du Prestataire

Exécuter les Services décrits au § 2 avec diligence et selon les règles de l’art.

Mettre en œuvre des mesures techniques raisonnables pour sécuriser l’accès aux sauvegardes, mises à jour et outils de supervision.

Informez le Client sans délai en cas d'incident critique identifié sur le Site.

6. Obligations du Client

Fournir un accès administrateur WordPress et, le cas échéant, FTP/SFTP et base de données.

Conserver des identifiants sûrs ; le Prestataire ne pourra être tenu responsable d'une compromission liée à un mot de passe faible ou divulgué.

S'abstenir d'installer des thèmes ou extensions piratés (« nulled ») ou non compatibles.

Informez le Prestataire de toute modification majeure (changement d'hébergeur, refonte, etc.).

7. Sauvegardes & Données sensibles

Les sauvegardes sont stockées hors site sur des serveurs tiers réputés fiables, mais le Prestataire ne garantit pas l'absence totale de perte de données.

Il appartient au Client de conserver sa propre copie des données critiques et/ou confidentielles.

Exclusion de responsabilité : le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable d'une perte ou divulgation de données sensibles ou confidentielles, directe ou indirecte, sauf faute lourde dûment prouvée.

8. Responsabilité – Limitation

Le Prestataire est soumis à une obligation de moyens.

En aucun cas, la responsabilité cumulée du Prestataire, tous dommages confondus, ne pourra excéder le montant HT effectivement payé par le Client au titre des Services durant les 12 mois précédant le fait générateur.

Sont exclus : pertes de chiffre d'affaires, pertes de données, préjudices indirects ou immatériels.

Aucune partie ne sera tenue responsable en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

9. Confidentialité

Chaque partie s'engage à conserver strictement confidentielles les informations techniques, commerciales et toute donnée sensible échangées dans le cadre des Services.

10. Données personnelles

Le Prestataire agit en qualité de sous-traitant au sens du RGPD pour les données traitées lors des sauvegardes et opérations techniques. Un Accord de Traitement des Données (ATD) est disponible sur demande.

11. Propriété intellectuelle

Le Client reste seul titulaire des droits sur son Site et ses contenus. Le Prestataire conserve la propriété intellectuelle sur les scripts, procédures ou outils qu'il pourrait installer ; ceux-ci sont concédés au Client pour la durée du contrat.

12. Force majeure

Aucune partie ne sera tenue responsable d'un retard ou d'un défaut d'exécution résultant d'un événement imprévisible, irrésistible et extérieur (panne réseau majeure, catastrophe naturelle, cyberattaque d'envergure, etc.).

13. Droit applicable – Juridiction compétente

Les présentes CGS sont régies par le droit français. Tout litige sera porté devant les tribunaux compétents du siège social du Prestataire, sauf compétence territoriale impérative contraire.

14. Contact

Origines Numériques SAS – SIRET 942 659 806 00015 – 401 route du Nant,
01280 Prévessin-Moëns – contact@originesnumeriques.fr – +33 (0)9 75 88 53 35

PMP CONSEILS – SIRET 378 208 888 00040 – Franchise TVA art. 293 B CGI – 401 route
du Nant, 01280 Prévessin-Moëns – pmp@pmpconseils.com – +33 (0)9 75 88 53 35