

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

Définitions

Client : le Client est un particulier ou un professionnel souhaitant faire appel à l'expertise de Monsieur BUESSARD pour les prestations informatiques détaillées dans les présentes Conditions Générales de Service

Prestataire : le Prestataire est un professionnel de l'informatique, spécialisé dans la conception et le développement d'applications web et mobile

Mentions légales

Le Prestataire est Matthieu BUESSARD, entrepreneur individuel exerçant sous le nom commercial Malone System, immatriculé sous le numéro SIREN 930 721 667, dont le siège est situé au 1 Allée de Plaisance, Résidence Plaisance Bât. 1D, Apt. 23, 64600 Anglet, France, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR31930721667.

Le responsable de l'édition ainsi que le directeur de la publication du site accessible à l'adresse <https://www.malonesystem.com> est Monsieur Matthieu BUESSARD (contact : matthieu.buessard@malonesystem.com). Le site est hébergé par IONOS.

Objet

Les présentes Conditions Générales de Service régissent les relations entre le Client et le Prestataire et définissent les modalités et conditions selon lesquelles le Prestataire réalisera les prestations informatiques convenues dans sa proposition pour le Client.

Modalités d'exécution des Prestations

Après discussions avec le Client et analyse de ses besoins et attentes, le Prestataire établit une proposition technique et un devis reprenant le détail des prestations, leur coût ainsi que leurs délais de réalisation.

Une fois le devis signé, les Parties :

- (i) établissent un cahier des charges reprenant l'intégralité des attentes du Client ;
- (ii) valident les wireframes (documents graphiques décrivant la structure de l'application) proposées par le Prestataire ;
- (iii) valident les designs ;
- (iv) valident le planning de réalisation.

Une fois ces étapes validées, le Prestataire démarre le développement.

Une première maquette est proposée au Client lequel dispose de la faculté de faire des demandes de correction et de modifications mineures, ceci étant limité à trois navettes entre les Parties.

La livraison des prestations donnera lieu à l'établissement d'un Procès-verbal de recettage signé par les deux parties.

Prestations

Le Prestataire s'engage à réaliser les prestations informatiques définies dans sa proposition technique et le devis, validés par le Client, en contrepartie du paiement par le Client du prix fixé dans le devis.

Le Client est informé que certaines tâches pourront être sous-traitées à des professionnels free-lances tout en étant précisé que le Prestataire demeure responsable à l'égard du Client des prestations sous-traitées, à charge pour lui de se retourner contre les sous-traitants dans un second temps.

Le Client bénéficie par ailleurs d'une Maintenance qui est assurée par le Prestataire pendant une durée de 6 mois à compter de la date de la mise en production.

Pendant ce délai, le Client pourra solliciter le Prestataire pour tout dysfonctionnement (bug) de son outil ou tout problème qui le rendrait non conforme au cahier des charges, à charge pour le Prestataire de traiter ces points.

Le Client peut également solliciter le Prestataire pour toute modification mineure dans la limite de deux heures par mois.

Les interventions du Prestataire au titre de la maintenance sont sollicitées par le Client via la plateforme de support intégrée à son outil. Les points seront traités par le Prestataire par ordre de gravité.

A l'issue des 6 mois de maintenance, le Client pourra demander au Prestataire de conclure une convention de maintenance renouvelable annuellement auquel cas une proposition détaillée lui sera soumise pour acceptation.

Dans le cas où le Client sollicite le Prestataire pour une prestation n'entrant pas dans le cadre de la maintenance, un devis supplémentaire lui sera soumis pour acceptation. Le Client dispose également de la possibilité de demander au Prestataire un format plus avancé de la maintenance auquel cas une discussion aura lieu entre les parties et un devis spécifique sera proposé par le Prestataire.

Délais

Le Prestataire s'engage à délivrer ses prestations dans les délais convenus entre les Parties.

Dans le cas où les prestations du Prestataire sont conditionnées par un évènement préalable qui ne lui est pas imputable (ex : dans le cas où la prestation est conditionnée par la réalisation préalable d'une action par le Client) ou bien par l'intervention d'un tiers, tout retard de cet évènement prorogera d'autant les délais impartis au Prestataire.

Par ailleurs, le Prestataire se réserve la possibilité de modifier le coût de sa prestation dans le cas où le retard qui lui est imposé entraîne un changement prouvé de circonstances économiques. La poursuite des relations entre les Parties dépendra alors de l'acceptation par le Client des nouvelles conditions tarifaires du Prestataire.

Engagements du Client

Le Client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires à la réalisation des prestations du Prestataire. Il reconnaît que la proposition technique et le cahier des charges énoncent l'intégralité de son besoin et de ses attentes et demandes à l'égard du Prestataire.

Pour la bonne réalisation des prestations par le Prestataire, le Client s'engage à fournir au Prestataire tous les accès dont ce dernier aurait besoin pour la réalisation de ses prestations.

Le Client s'engage également à signer le Procès-verbal de recettage dans les 15 jours suivant la livraison des prestations.

Enfin, le Client s'engage à honorer les conditions tarifaires fixées par la proposition du Prestataire. Il est rappelé que le coût des prestations est basé sur un taux journalier variant en fonction des domaines d'intervention (gestion de projet, maquettage, développement, administration, réseaux et services), le tout étant détaillé dans la proposition. Les règlements devront être réalisés après réception des factures y-afférentes, sur la plateforme de paiement en ligne HENRRI ou par prélèvement SEPA si ladite option aura été mise en place entre les Parties lors de l'acceptation de la proposition du Prestataire.

Tout retard de paiement donnera lieu à l'application de pénalités de retard à hauteur de l'intérêt légal passé un délai de 15 jours suivant l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. Pour les Clients professionnels, en sus des indemnités de retard, toute somme non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement.

Prestataires externes

Le Prestataire fait appel aux prestataires externes suivants pour la réalisation des outils pour ses Clients :

- Hébergement, gestion des noms de domaine et gestion DNS : IONOS
- Stockage des données : WASABI, IONOS
- Mise en ligne : Apple, Google

Le coût de ces prestations externes est à la charge du Client et devra être réglé au Prestataire conformément à ce qui est prévu dans la proposition technique du Prestataire et le devis.

Limitation de responsabilité

Il est expressément rappelé que le Prestataire n'est responsable que de sa propre prestation. Sa responsabilité ne pourra donc en aucun cas être engagée en cas de dysfonctionnements et autres difficultés sans lien avec ses réalisations, telles que les difficultés en lien avec l'hébergeur ou encore les extensions tierces auxquelles le support informatique (applications) seraient reliées.

Le Client demeure l'éditeur de son outil informatique. Il est de ce fait entièrement responsable de son concept et de son contenu. La responsabilité du Prestataire ne pourra aucunement être engagée à ce titre, l'intervention du Prestataire se limitant à l'apport d'une solution technique aux besoins du Client. Le Client s'engage expressément à relever le Prestataire indemne de toute condamnation qui serait prononcée à son encontre au titre du contenu présent sur l'outil du Client.

La responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée en cas de pertes de données ou d'informations causées par des dysfonctionnements ou autres difficultés auprès des serveurs externes sur lesquels est effectuée la sauvegarde, en cas de dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation de l'outil développé pour le Client et en cas de dysfonctionnements, anomalies ou toutes autres difficultés liées aux serveurs, au domaine, aux sites, extensions, librairies et applications tierces participant au fonctionnement de l'outil développé.

La responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée en cas de dommages causés par des services tiers sollicités par le Client (ex : service de paiement, service d'envoi de mails ou SMS, API externe...)

La prestation du Prestataire se limite aux points prévus par la proposition technique et le devis.

La responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée en cas d'évènements de force majeure compromettant l'exécution de sa prestation.

Propriété intellectuelle

Les maquettes et les images présentes sur l'outil informatique développé par le Prestataire appartiennent au Client à condition que l'intégralité des prestations du Prestataire soient réglées.

Les codes source et les exécutable de l'application appartiennent et demeurent la propriété du Prestataire.

Confidentialité

Dans le cadre de la réalisation de ses prestations, le Prestataire aura probablement accès à des informations confidentielles du Client. En conséquence, le Prestataire s'interdit de divulguer les informations, peu importe leur forme ou leur nature, transmises par le Client, son personnel et/ou ses représentants pour les besoins de l'exécution de ses prestations.

Le prestataire s'engage à utiliser les informations confidentielles du Client dans le strict cadre de la mission qui lui a été confiée. Il s'interdit en conséquence d'utiliser, de copier ou encore de reproduire ces informations à d'autres fins que celles liées à la réalisation de ses prestations.

Il est expressément rappelé que la confidentialité ne s'applique pas :

- aux informations entrées dans le domaine public préalablement à leur communication par le Client au Prestataire ;
- aux informations entrées dans le domaine public postérieurement à leur communication, à condition toutefois que cette entrée soit étrangère à un quelconque manquement des parties aux présentes et/ou d'une personne intervenant pour leur compte ;
- aux informations dont le Prestataire était détenteur avant les échanges intervenus avec le Client pour les besoins des présentes.

Garanties

Le Client consommateur bénéficie d'une garantie légale de conformité ainsi que d'une garantie contre les vices cachés :

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
- 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
- 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
- 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

Pour exercer ces garanties, le Client consommateur peut contacter le Prestataire à l'adresse suivante : [adresse de contact] en adressant un courrier circonstancié accompagné des éléments justificatifs.

Droit de rétractation

Le Client reconnaît expressément qu'il charge le Prestataire de démarrer le développement de son outil informatique selon ses spécifications et immédiatement après l'acceptation de la proposition et du devis et que de ce fait, il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation, l'article L221-28 du Code de la consommation prévoyant que :

« Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : (...)

13° De fourniture d'un contenu numérique sans support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, lorsque :

a) Il a donné préalablement son consentement exprès pour que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation ; et

b) Il a reconnu qu'il perdra son droit de rétractation ; et

c) Le professionnel a fourni une confirmation de l'accord du consommateur conformément aux dispositions du deuxième l'alinéa de l'article L. 221-13 »

Confidentialité et protection des données personnelles

Le Prestataire est le responsable du traitement des données personnelles collectées dans le cadre des contrats conclus avec lui. Pour toute question relative au traitement des données personnelles, ses clients peuvent la contacter à l'adresse suivante : matthieu.buessard@malonesystem.com. Le Prestataire procède à un traitement des données personnelles (au sens qui leur est donné par le Règlement européen du 27 avril 2016) en conformité avec la Loi Informatique et Libertés n° 78-18 du 6 janvier 1978 modifiée ainsi qu'avec le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016.

Le Prestataire collecte les données personnelles de ses clients dans le but de fournir et d'améliorer ses services. Les données personnelles collectées concernent l'identité (nom, prénom, civilité, profession) et les coordonnées (adresse mail, numéro de téléphone, adresse postale, RIB) qui lui seraient confiées. La collecte est opérée dans le but de répondre aux questions des clients, réaliser des prestations en fonction des besoins des clients, gérer les paiements et traiter les litiges éventuels.

Les données personnelles collectées peuvent être transmises à un prestataire tiers auquel le Prestataire pourrait être amené à faire appel pour la sous-traitance des prestations confiées par le client. Les données personnelles pourront également être transmises aux prestataires gérant les paiements ou encore les prestataires externes reliés à l'application développée pour le Client dans le but d'assurer les demandes des clients et de permettre l'exécution des présentes. Ces destinataires ont un accès aux données personnelles strictement nécessaires à l'exécution de leurs prestations et ne sont pas autorisés à les utiliser à d'autres fins. Ils sont en tout état de cause tenus de procéder à un traitement des données personnelles en conformité avec le présent article et la réglementation applicable.

Le Prestataire pourra également être amené à communiquer les données personnelles à des tiers lorsqu'une telle communication s'impose à elle en vertu d'une disposition réglementaire ou législative, d'une décision de justice ou lorsqu'une telle communication est nécessaire à assurer la défense de ses propres droits.

Les données personnelles sont conservées tout au long du présent Contrat ainsi que pendant une durée de 5 ans à compter de la livraison et ce, afin de satisfaire aux besoins d'un litige éventuel.

Le Prestataire applique des mesures de sécurité techniques et organisationnelles de nature à assurer la sécurité de conservation et de traitement des données personnelles.

Les personnes concernées par ces données personnelles disposent, à tout moment, du droit d'accès, de modification, de rectification, de copie et de suppression de leurs données personnelles.

Elles disposent également du droit de s'opposer à la réception par courriel de documents de prospection commerciale non sollicitée.

Pour exercer ces droits, il convient de contacter le Prestataire en lui envoyant un courriel ou une lettre.

Un droit de réclamation est également ouvert aux clients en saisissant la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) – Service des Plaintes – 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

Le Prestataire s'interdit de divulguer les informations, peu importe leur forme ou leur nature, transmises par le Client, son personnel et/ou ses représentants pour les besoins de l'exécution des présentes.

Le prestataire s'engage à utiliser les informations confidentielles confiées par le Client dans le strict cadre de la mission qui lui a été confiée dans le cadre des présentes. Il s'interdit en conséquence d'utiliser, de copier ou encore de reproduire ces informations à d'autres fins que celles liées à la réalisation de ses prestations.

Opposition au démarchage téléphonique

Les Clients sont expressément informés de la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL afin de ne pas être démarchés par les professionnels ayant recueilli leur numéro de téléphone.

L'inscription sur cette liste s'effectue à l'adresse suivante : <https://www.bloctel.gouv.fr/accueil>

Loi applicable – Traitement des litiges

Les présentes Conditions Générales de service sont soumises au droit français. Tout litige sera traité par les Tribunaux de Bayonne.

En cas de contestation, le Client est invité à adresser sa réclamation au Prestataire :

- soit par courriel à l'adresse : matthieu.buessard@malonesystem.com
- soit par voie postale à l'adresse suivante : 1 Allée de Plaisance, Résidence Plaisance Bât. 1D, Apt. 23, 64600 Anglet, France