



## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

## 1. DÉNOMINATION

La société E-sysoft, SARL au capital de 10 000 euros, ci-après dénommée "E-sysoft", immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 52840852900014 et ayant élu pour siège social le 92 bis avenue Victor Cresson, 92130 Issy les moulineaux est une agence de communication digitale spécialisée dans les prestations de service web et de créations graphiques.

Est appelée "le client" toute personne physique ou morale ayant exprimé le souhait de bénéficier d'une prestation proposée par la société E-sysoft.

## 2. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente ou « CGV » s'appliquent à toutes les prestations de service et livraison de produits développés par E-sysoft. Elles ont pour but d'énoncer les modalités selon lesquelles les clients peuvent bénéficier des prestations proposées par E-sysoft.

## 3. ACCEPTATION DES CONDITIONS

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par E-sysoft sans restriction. La commande d'une prestation implique de la part du client qu'il ait pris connaissance des ces conditions et qu'il en accepte les termes.

Les conditions générales de ventes prévaudront sur les propres conditions d'achat du client ou d'autres documents émanant de ce dernier sauf dans le cas particulier ou certaines conditions ont été explicitement définies par écrit et acceptées par les deux parties.

E-sysoft se réserve le droit de modifier, totalement ou en partie, les présentes conditions. Elles sont accessibles à tout moment sur le site [www.e-sysoft.fr](http://www.e-sysoft.fr) ou par demande explicite de la part du client.

## 4. SERVICES

Voici la liste des services proposés par E-sysoft :

- Conception et réalisation de site internet, portail, application web et e-boutique
- Refonte et relookage de site internet existant
- Travaux de référencement naturel
- Conseil et gestion de campagnes de référencement sponsorisé
- Réalisation ou retouche de charte graphique ou de graphisme divers (logotype, identité visuelle, animation, illustration, ...)
- Maintenance, assistance, suivi et autres prestations continues ou ponctuelles sur les sites internet réalisés par E- sysoft
- Conseil en stratégie web et en communication

Cette liste n'est pas exhaustive et est susceptible d'évoluer à tout moment, pour plus d'information veuillez consulter le site internet de l'agence ([www.e-sysoft.fr](http://www.e-sysoft.fr)).

## 5. DÉTAIL ET MODALITÉS DES PRESTATIONS

### 5.1 Création de site internet

Dans le cadre d'une création de site internet, après validation du cahier des charges, E-sysoft produira une maquette pour le client. Si le client s'avère insatisfait, E-sysoft produira une deuxième maquette sans surcoût. Une fois la maquette approuvée par le client, il peut ordonner jusqu'à cinq retouches mineures. Toute demande n'entrant pas dans le cadre évoqué ci-dessus fera l'objet d'un avenant au contrat et sera donc facturée.

### 5.2 Nom de domaine

E-sysoft offre de procéder à l'enregistrement du nom de domaine choisi par le client mais ne peut garantir la disponibilité de ce dernier. L'acquisition et la réservation du nom de domaine se faisant auprès d'organismes tiers, E-sysoft n'agit qu'en qualité d'intermédiaire technique et le client reste propriétaire exclusif du nom de domaine.

Il appartient au client de s'assurer que le nom de domaine est en conformité avec la législation en vigueur et qu'il ne porte pas atteinte aux droits des tiers. E-sysoft ne saurait être tenu responsable de tout litige découlant de l'enregistrement d'un ou de plusieurs noms de domaine.

Dans le cas où le client dispose déjà du nom de domaine qu'il souhaite utiliser, il devra s'assurer qu'il peut le configurer afin de pouvoir bénéficier des prestations de E-sysoft.

### 5.3 Espace administrateur

Afin de mettre à jour le contenu et les éléments de son site internet, le client se verra bénéficier d'un identifiant et d'un mot de passe lui permettant l'accès à un espace administrateur. La structure et l'arborescence du site ne sont pas modifiables par le client.

Le client est le seul responsable en cas de mauvaise manipulation ayant entraîné des dommages sur son site. Néanmoins E-sysoft s'engage à faire des copies de sauvegarde régulières du site web du client pour récupérer les données en cas de perte.

### 5.4 E-mail

E-sysoft attribuera un ou plusieurs comptes de courriel (e-mail) au client. Le client pourra les consulter depuis internet via un webmail (système de consultation de courriel en ligne) ou depuis son client e-mail (outil comme Microsoft Outlook, Thunderbird, etc...) après configuration à sa charge. Le client est seul responsable de ce compte et s'engage à respecter les conditions légales d'utilisation de ces services.

### 5.5 Hébergement

Le site internet du client sera géré par E-sysoft qui l'hébergera auprès de ses partenaires spécialisés. La maintenance, l'entretien et la mise à jour des serveurs et du matériel peut demander occasionnellement une suspension de l'accès du site internet. E-sysoft ne peut être tenu pour responsable pour les difficultés d'accès ou limites de temps de réponse notamment à certaines heures, l'intrusion malveillante de tiers sur le site, la contamination par virus des données ou plus généralement pour tous dommages ayant une cause externe.

### 5.6 Référencement

Afin de fournir une visibilité sur les moteurs de recherche au site web du client, E-sysoft s'engage à exécuter différentes techniques découlant de son savoir-faire. E-sysoft sera tenu uniquement à une obligation de moyens et non de résultats.

### 5.7 Refonte

Dans le cadre d'une refonte d'un site internet, E-sysoft propose de réaliser une nouvelle charte graphique et/ou de restructurer le site du client et/ou d'ajouter de nouvelles fonctionnalités et améliorations. Cette prestation étant tributaire de la compatibilité technique et de la qualité des travaux effectués par le prestataire précédant, une étude sera réalisée au préalable pour étudier sa viabilité. Une fois la prestation accomplie, E-sysoft prendra en charge l'hébergement du site.

35 rue de la république, 92150 Suresnes

**[www.e-sysoft.fr](http://www.e-sysoft.fr)**

### 5.8 Conseil en stratégie web

Le client peut souscrire à différents services de conseil en stratégie web et en communication. Dû aux nombreux facteurs extérieurs, E-sysoft ne peut en aucun cas prédire ou garantir dans l'exactitude les résultats ultérieurs.

## 6. PRESTATIONS D'ASSISTANCE / MAINTENANCE

### 6.1 Garantie

La période de garantie prend effet à compter de la réception définitive du site ou de l'application et durera 1 mois. Elle couvre la correction des bugs et la "remise en état" de l'application ou du site.

Elle ne couvre pas la fourniture de nouvelles versions.

### 6.2 Assistance applicative :

Elle se traduit par la mise à disposition d'une adresse mail spécifique sur laquelle tout message arrivé est pris en charge par l'équipe d'assistance afin de solutionner au plus vite le problème soulevé.

Si besoin, l'expéditeur est contacté par téléphone de façon à faciliter la gestion du problème.

La maintenance est prise en charge par l'équipe de maintenance E-SYSOFT (2 personnes chargées de l'assistance utilisateurs et de la maintenance applicative).

E-SYSOFT s'engage sur la disponibilité de l'équipe de maintenance pendant les jours ouvrés sur la plage de temps de 9h à 12h et de 14h à 18h.

Le mode de prise en charge de la demande dépendra de la complexité de celle-ci. Dans la mesure du possible, une réponse immédiate sera fournie.

Après toute demande, une fiche de suivi est systématiquement envoyée au client via la plateforme Mantis. Elle indique quel type d'intervention a été retenu par E-SYSOFT :

- sur site
- à distance, avec une télémaintenance VPN ou PCANYWHERE 11 ou autre

La fiche de suivi est mise à jour après chaque contact.

### 6.3 Maintenance corrective :

Dans le cadre de cette intervention, le prestataire assurera une maintenance corrective, c'est à dire une correction des anomalies, incidents, défaillances de l'application, non liés à une erreur de manipulation d'ouvrage et qui apparaissent à l'usage. Il pourra recourir à une solution de contournement.

Seule sera prise en compte l'anomalie de fonctionnement reproductible dument reportée et documentée par le client par mail ou via l'interface de suivi Mantis.

Sur appel téléphonique du client et des conditions décrites à l'article « procédure d'intervention », le prestataire fournira au client les informations nécessaires pour tenter de résoudre l'anomalie de fonctionnement par tous les moyens qui sont à sa disposition tels que télémaintenance, téléphone, télécopie etc...

#### 6.4 Mises à jour :

Le prestataire pourra également fournir des mises à jour de l'application.

Il faut entendre par mises à jour les compilations des corrections d'anomalies éventuelles, voire des améliorations apportées au site ou à l'application concernant sa simplicité d'utilisation ou sa rapidité d'exécution.

Les mises à jour définies ci dessus seront fournies au client par le prestataire sur tout support et par tout moyen, selon une périodicité dont ce dernier reste seul juge.

## 7. PRESTATIONS OPTIONNELLES

### 7.1 Première option : maintenance évolutive :

La maintenance évolutive consiste à modifier le site ou l'application et la documentation associée pour réponse à des demandes spécifiques du client dans le but notamment de respecter des prescriptions légales ou réglementaires ou d'ajouter des fonctionnalités nouvelles permettant de faire face à des évolutions de l'environnement de l'outil.

Le prestataire émettra dans ce cas une proposition précisant les modalités, le coût et les délais de réalisation de ces évolutions.

### 7.2 Deuxième option : maintenance préventive :

Le prestataire peut fournir à titre onéreux des journées d'analyse afin d'étudier les problématiques d'une éventuelle montée en charge de l'application (ou du site) et proposer différents plans (plans de migration pour optimiser le produit par exemple).

Le prestataire peut également fournir à titre onéreux des séances de formation complémentaires sur site.

## 8. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Toutes autres prestations non expressément prévues dans le contrat de maintenance initial feront l'objet d'un devis proposé à l'acceptation du client, selon un tarif en vigueur figurant en annexe.

Cette prestation sera facturée à un coût horaire de 99 euros hors taxes par heure de travail. Au préalable, E-sysoft communiquera au client une estimation approximative du temps et du coût évalué.

## 9. COMMANDE

Le client peut passer commande par e-mail, téléphone ou courrier postal. La commande sera réputée ferme une fois que le client nous ait retourné le devis avec la mention "LU ET APPROUVÉ, BON POUR ACCORD" manuscrite ainsi qu'une signature du client et son cachet dans le cas d'une entreprise.

## 10. PAIEMENT

### 10.1 Tarifs

Les tarifs indiqués sur le site internet ou sur quelque autre support publicitaire s'entendent hors taxes et sont payables en euros. Ils sont stipulés à titre indicatif et sont susceptibles d'évoluer à tout moment.

Les prestations fournies par E-sysoft étant réalisées au cas par cas, seuls les devis et bons de commande indiquant clairement le nom du client et le détail des prestations feront foi en matière de prix, ayant une validité d'un mois après la date d'émission mentionnée sur le document en question.

### 10.2 Conditions et modalités de paiement

Dans le cas de la conception ou refonte d'un site internet ou d'une e-boutique, le client devra s'acquitter des 40% du total à la signature du bon de commande ou du devis et du reste à la validation des différentes étapes mentionnées dans le devis. Dans le cas de toute autre

prestation, le client devra se référer au contrat pour connaître les conditions de paiement.

Le paiement peut s'effectuer par chèque, virement ou mandat administratif.

### 10.3 Retard de paiement

Tout retard du paiement peut faire l'objet d'une pénalité de retard, prévue par la loi 92-1442 du 31 décembre 1992, et d'une suspension du service, comme le prévoit l'alinéa 13.3.

### 10.4 Escompte

Aucun escompte ne sera réalisé pour un paiement anticipé.

## 11. DÉLAIS DE LIVRAISON

E-sysoft s'engage à mettre tout en œuvre pour réaliser ses prestations dans un délai raisonnable, cependant les délais de livraison ne sont indiqués qu'à titre purement indicatif et sans garantie. Ces prestations sont tributaires de la collaboration du client et notamment de la fourniture des informations nécessaires à leur réalisation. La survenance d'un retard n'autorise pas le client à renoncer à l'achat ni à bénéficier de dommages et intérêts.

## 12. RESPONSABILITÉ

E-sysoft s'engage à mettre tout en œuvre pour satisfaire le client. Chaque commande de prestation auprès de E-sysoft engendre ses modalités respectives, énoncées dans l'article 5 de ces présentes conditions, et éventuellement dans le contrat envoyé au client. En outre, le client, en acceptant ces présentes conditions, déclare :

- connaître le fonctionnement, les caractéristiques et les limites d'internet
- être informé des codes de conduite et des règles de comportement admis sur internet
- avoir conscience que les transmissions de données s'effectuant sur internet ne bénéficient que d'une sécurité et d'une fiabilité technique relatives
- être parfaitement informé de l'offre ou du service auquel il souscrit
- disposer des pouvoirs nécessaires pour commander une prestation au nom de l'organisation/entreprise qu'il représente.

## 13. PROPRIÉTÉ

### 13.1 Éléments fournis par le client

Le client assure la licéité des éléments (textes, images, vidéos, logos, chartes graphiques, musiques, bases de données...) qu'il transmet à E-sysoft dans le but de la réalisation d'une prestation, et de disposer des droits ou des autorisations nécessaires. Le client demeure propriétaire des éléments qu'il a fournis. E-sysoft ne pourra donc en aucun cas être tenu responsable d'éventuelles réclamations émanant d'un tiers concernant lesdits éléments.

### 13.2 Propriété de la production

Les droits de propriété intellectuelle ou industrielle concernant tous les éléments de la production deviendront la propriété du client une fois la totalité de la facture additionnée des éventuels avenants réglée. Corollairement, E-sysoft demeure le propriétaire exclusif de la production tant que le susénoncé montant n'a pas été réglé.

### 13.3 Propriété logicielle

La société E-sysoft ne pouvant être considérée comme un revendeur de licences logicielles, les droits de propriété concernant les logiciels utilisés sur le site internet ou pour le réaliser (quelque soit leur licence) ne seront pas transférés au client.

## 14. PUBLICITÉ

### 14.1 Référence

Dans un objectif publicitaire ou informatif, le client autorise E-sysoft à mentionner la dénomination du client, son logo, et un lien vers le site internet réalisé sur le site web de E-sysoft ou sur d'autres supports commerciaux afin de faire figurer le client comme référence.

### 14.2 Mention

E-sysoft se réserve d'inclure en bas de chaque page du site internet réalisé, en caractères de taille réduite, une mention commerciale indiquant sa contribution accompagnée d'un lien hypertexte. Le client veillera à ce que cette mention demeure sur le site et ne soit à aucun moment masquée par d'autres éléments.

## 15. CONFIDENTIALITÉ

### 15.1.1 Confidentialité des informations

Les deux parties s'engagent réciproquement à ne divulguer aucune information confidentielle comme un document, un savoir-faire ou des données qu'ils auraient eu connaissance lors de l'exécution de la prestation.

### 15.2 Confidentialité de la prestation

E-sysoft s'engage à ne pas divulguer à des tiers la nature de sa prestation pour le client, le contenu du site web ou tout autre élément ultérieurement accessible avant que le site internet du client ne soit publiquement accessible.

### 15.3 Informatique et libertés

Conformément à la loi 78-17 "informatique et libertés" du 6 janvier 1978, le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et de suppression aux informations le concernant.

## 16. DURÉE ET SUSPENSION DES OBLIGATIONS

### 16.1 Résiliation

Le client pourra, au plus tard deux mois avant la date de reconduction, faire part à E-sysoft de son rejet de la reconduction du contrat qui ne fera pas l'objet de frais supplémentaires.

### 16.2 Droit de suspension

En cas de non-respect des obligations du contrat par le client, notamment dans le cas d'un impayé, E-sysoft se réserve le droit de suspendre sa prestation sans pénalité, temporairement ou de façon permanent.

## 17. FORCE MAJEURE

Les obligations respectives de E-sysoft et du client seront suspendues en tout cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence des tribunaux français comme les actes militaires, grèves, incendies, ou dégâts des eaux.

## 18. CESSIBILITÉ

Dans le cas où les droits et obligations nés du contrat entre les deux parties ne seraient plus en mesure d'être respectés, E-sysoft se réserve le droit de les céder à un tiers, sous quelque forme que ce soit, du moment que la qualité des prestations reste inchangée.

## 19. RÉCLAMATION

Toute réclamation quelque soit sa nature, doit, pour être réputée valable, être envoyée au siège social de E-sysoft par lettre recommandée avec avis de réception.

## 20. DISPOSITION

Dans le cas où une clause des présentes conditions ou du contrat se montre non valable, par exemple suite à l'application d'une nouvelle loi, la clause sera réputée non écrite et le reste des conventions préservera son effet.

## 21. ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

E-sysoft s'engage à toujours agir de bonne foi et à faire tout ce qui est en son pouvoir pour éviter tout litige. Toute résolution de contentieux par voie amiable sera privilégiée. Toutefois, dans le cas d'un litige se rapportant à l'interprétation ou à l'exécution du contrat, si aucune solution amiable n'a pu être établie, les juridictions de Nanterre seront les seules compétentes.