

# CONDITION PARTICULIERES DE CREATION DE SITE WEB ET D'UTILISATION DES SERVICES

Conditions en vigueur à partir de mars 2014

## **1. ARTICLE : DEFINITIONS**

- SERVICES : désigne l'ensemble des prestations de toute nature effectuées par CITYZEN COM pour le compte du CLIENT.
- FOURNISSEUR : désigne toute personne physique ou morale auprès de laquelle CITYZEN COM souscrit tout contrat dont l'objet est en rapport avec ou découle des SERVICES.
- RESEAU : ensemble d'installations assurant soit la transmission, soit la transmission et l'acheminement entre les points de terminaison de ce réseau de données ou de signaux de télécommunications ainsi que l'échange des informations de commande et de gestion qui y sont associé. Le fait que le RESEAU soit interne, local, public, privé ou autre est ici sans influence ; ce terme recouvre tant les réseaux intranet qu'Internet.
- INTERNET : ensemble de réseaux de toutes tailles interconnectés par le protocole IP.
- SITE WEB : ensemble structuré de pages au format HTML, composé d'éléments textuels, graphiques, photographiques, audio ou vidéo dans des formats standardisés.
- ESPACE WEB : désigne un espace de stockage alloué par un FOURNISSEUR pour l'hébergement de chaque SITE WEB du CLIENT.
- PUBLICATION OU MISE EN LIGNE : désigne l'action de transfert du SITE WEB du CLIENT sur un ESPACE WEB. La PUBLICATION OU MISE EN LIGNE désigne la livraison.

## **2. ARTICLE : OBJET**

Le présent contrat a pour objet de définir les termes et conditions ainsi que les modalités selon lesquelles CITYZEN COM fournit les SERVICES à son CLIENT. L'ensemble des caractéristiques de ces SERVICES détaillés sur le devis dont le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance. Les bons de commande, sous format papier ou électronique, font partie intégrante du contrat. Toute commande d'un ou de plusieurs SERVICES à CITYZEN COM implique l'acceptation par le CLIENT des présentes conditions générales de vente.

## **3. ARTICLE : DUREE**

Le présent contrat est souscrit pour une période d'un an à compter de sa prise d'effet tel que Définie à l'article 8 ci-après. Celui-ci sera renouvelé par tacite reconduction conformément aux dispositions des articles ci-après. Il pourra être résilié par l'une ou l'autre des parties conformément aux dispositions des articles ci-après.

## **4. ARTICLE : ETENDUE DES PRESTATIONS DE DEVELOPPEMENT / CREATION WEB**

4.1 .CITYZEN COM s'engage à développer, sur ses propres micro-ordinateurs et logiciels, dans ses locaux, le site web ou les éléments, composants Internet décrits dans le devis. L'acceptation du devis par Le CLIENT, signifie à CITYZEN COM l'accord et la bonne compréhension du CLIENT sur les prestations et le développement figurant dans le devis. Les codes sources, notamment pour les sites web dynamiques, restent la propriété de CITYZEN COM et ne peuvent en aucun cas être utilisés ou vendus pour un autre site par Le CLIENT sans l'autorisation écrite de CITYZEN COM.

4.2. Toute modification apportée au devis / bon de commande, ainsi que tout ajout de nouveaux composants ou pages web feront l'objet d'un nouveau devis ou d'une nouvelle facturation. Une facturation à l'heure, selon le temps passé au tarif horaire sera établie au client si les modifications, retouches ou reprises des créations prévues dans le devis engendrent une intervention, dont la durée est manifestement excessive par rapport au délai normalement nécessaire pour le réalisation des créations client, OU nécessitant le traitement des fichiers client afin de les rendre exploitables pour réaliser les créations. La prestation de développement de sites web ou de composants Internet ne comprend pas les frais et le contrat d'hébergement à souscrire par Le CLIENT auprès de CITYZEN COM

ou d'un autre provider pour la diffusion de ces derniers sur Internet.

## **5. ARTICLE : CONDITION D'UTILISATION DES SERVICES**

**5.1 Études** : toute étude, rapport, information, devis, cahier des charges, à titre onéreux ou gratuit, effectués par CITYZEN COM dans le but de fournir des SERVICES au CLIENT, reste la propriété exclusive de CITYZEN COM. Le CLIENT s'engage à ne pas transmettre ces informations à des tiers, et à ne pas utiliser ces informations, à quelque titre que ce soit. CITYZEN COM s'engage à respecter la confidentialité de l'ensemble de ces informations et de toute donnée qui lui serait transmise par le CLIENT.

**5.2 Nom de domaine** : le CLIENT est propriétaire du nom de domaine réservé pour lui, CITYZEN COM n'agissant qu'en qualité d'intermédiaire technique auprès des organismes de nommage. Les conditions générales de vente de ces organismes s'appliquent donc. Par ailleurs, CITYZEN COM ne saurait être tenu pour responsable de la non disponibilité d'un nom de domaine commandé, celle-ci n'annulant pas automatiquement les autres SERVICES commandés. Le CLIENT reconnaît déposer et utiliser le nom de domaine en conformité avec la législation en vigueur et les droits légaux des tiers. Si le CLIENT souhaite conserver son nom de domaine existant, il est de sa responsabilité d'autoriser le transfert de celui-ci vers les serveurs utilisés par CITYZEN COM.

**5.3. Site web** : CITYZEN COM cède au CLIENT, les droits d'utilisation des codes HTML dérivés de ces logiciels, et tout autre élément concourant au bon fonctionnement du SITE WEB. Ces droits d'utilisation concédés au CLIENT n'entraînent aucun transfert de propriété au profit du CLIENT, sauf accord.

**5.4. Gestion** : le CLIENT peut se voir accorder un accès au gestionnaire du site afin de mettre à jour son SITE WEB. CITYZEN COM s'engage à favoriser cette mise à jour par le CLIENT dans les meilleures conditions techniques possibles, étant entendu que l'obligation de CITYZEN COM est une obligation de moyens. Les codes et mots de passe nécessaires à l'accès gestionnaire seront transmis par CITYZEN COM au CLIENT lors de la PUBLICATION OU MISE EN LIGNE du SITE WEB.

**5.5. Mise à jour et modification du site** : Les mises à jour et les modifications feront l'objet de devis. Il appartient au CLIENT de s'assurer que toutes les modifications ou évolutions techniques qu'il pourrait envisager effectuer sur ce SITE WEB sont possibles et compatibles avec les caractéristiques techniques des SERVICES de CITYZEN COM. Toute modification du site par le CLIENT n'entraîne aucun transfert de propriété au profit du CLIENT.

**5.6. Hébergement** : le SITE WEB du CLIENT sera hébergé pour son compte par CITYZEN COM auprès de FOURNISSEURS, le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance des éléments suivants :

5.6.1. Le contrat d'hébergement souscrit par CITYZEN COM pour héberger le SITE WEB du CLIENT est souscrit pour une disponibilité totale, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et 52 semaines par an. Ce contrat offre une capacité de réseau suffisante pour l'écoulement normal du trafic.

5.6.2. Toutefois, ce trafic étant aléatoire, le CLIENT déclare parfaitement connaître les caractéristiques et les limites d'INTERNET, et notamment la saturation possible du RESEAU à certaines périodes et accepte les conséquences sur les SERVICES, étant entendu que l'obligation de CITYZEN COM est une obligation de moyens.

5.6.3. Toutefois, l'hébergeur pourra interrompre ses services pour assurer les réparations et l'entretien du matériel ainsi que la correction des défauts des logiciels. CITYZEN COM ne sera pas tenu pour responsable par le CLIENT de toute interruption de SERVICES due aux FOURNISSEURS. L'ESPACE WEB du SITE WEB du CLIENT ne pourra dépasser les tailles fixées

dans le bon de commande.

**5.7. Utilisation de l'email** : CITYZEN COM fournit dans ses SERVICES une prestation d'email, courrier électronique ou courriel, dans les conditions fixées. Le CLIENT est responsable de tout email envoyé grâce à ces SERVICES d'email, et reconnaît avoir pris connaissances de ses responsabilités décrites dans l'article 6.

**5.8. Référencement** : CITYZEN COM s'engage à utiliser les techniques de référencement mais ne garantit pas le résultat des référencements de SITE WEB dans les moteurs de recherche. CITYZEN COM n'est donc tenu à ce titre qu'à une obligation de moyens.

**5.9 Durée** : Le présent contrat de prestations de services liés à l'utilisation du site web est souscrit pour une période d'un an à compter de sa prise d'effet tel que Définie à l'article 8 ci-après. Celui-ci sera renouvelé par tacite reconduction conformément aux dispositions des articles ci-après. Il pourra être résilié par l'une ou l'autre des parties conformément aux dispositions des articles ci-après.

**5.10 Changement d'offre de services** : Chaque année le CLIENT à la possibilité de basculer sur une offre de service supérieure ou inférieure proposée par CITYZEN COM. Le CLIENT devra en informer CITYZEN COM avant le renouvellement tacite de son contrat en cours.

**5.10 Résiliation des services** : Si le CLIENT souhaite résilier ses services auprès de CITYZEN COM, il devra le faire par lettre recommandée avec accusé de réception avant les deux mois précédant la date anniversaire du contrat. Le client pourra continuer de jouir de son site internet mais devra s'acquitter des droits, devoirs et règlements propres à chaque fournisseur de services souscrit par CITYZEN COM pour le compte du CLIENT. Ces services inclus notamment : le nom de domaine, l'hébergement, le référencement, la messagerie, l'accès à l'espace administrateur du site internet.

## **6. ARTICLE : RESPONSABILITE DU CLIENT**

**6.1. Contenu** : Le CLIENT est seul responsable du contenu de son site web et, il appartient au CLIENT de s'assurer du contenu.

**6.2. Mise à jour et modifications** : Le CLIENT est seul responsable de la mise à jour du site web. Il est également responsable des dommages et des préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés par lui-même (ou ses préposés) s'il effectue toutes modifications.

**6.3. Données Personnelles** : Le CLIENT s'engage à ne pas conserver de données nominatives sans en avoir reçu l'autorisation de la CNIL (loi du 6 Janvier 1978) ou non conforme à la législation Française sur toute atteinte aux droits d'auteur, toute atteinte à la vie privée d'autrui. Toute corruption ou tentative de corruption de mineurs, exploitation de mineurs, images pornographiques de mineurs, toute image, message ou texte pornographique susceptible d'être lus ou vus par un mineur ; emploi d'image dégradante du corps de l'homme et de la femme ; toute injure ou diffamation ; toute provocation ; toute incitation à la haine, à la violence, au racisme, au suicide et plus généralement au crime ou au délit, toute apologie du crime ou propos négationnistes.

**6.3.1. Sécurité** : Les données circulant sur INTERNET ne sont pas protégées contre les détournements éventuels. Ainsi, la communication de mots de passe, les codes confidentiels et plus généralement, toute information à caractère sensible est effectuée par le CLIENT à ses risques et périls.

**6.3.2. Email et spamming** : Le CLIENT est pleinement et entièrement responsable du contenu des emails qu'il envoie grâce aux SERVICES fournis par CITYZEN COM. Tout envoi massif d'email (courrier électronique) sans sollicitation des destinataires "spamming", qu'ils soient à caractère promotionnel ou non, peut également relever, en France, d'une infraction au code

pénal.

**6.4. Informations** : Le CLIENT s'engage à maintenir une adresse postale valide. Le CLIENT s'engage à informer, CITYZEN COM de toute modification concernant sa situation (notamment changement d'adresse, changement de coordonnées bancaires). CITYZEN COM ne saurait être tenu responsable des conséquences que pourrait subir le CLIENT et/ ou les tiers dans l'hypothèse où le CLIENT aurait omis de notifier à CITYZEN COM une quelconque modification.

## **7. ARTICLE : RESPONSABILITE DE CITYZEN COM**

**7.1 Délais de livraison** : CITYZEN COM WEB SARL s'engage à tout mettre en oeuvre pour procéder à la réalisation des SERVICES commandés par le CLIENT, mais ne souscrit aucune obligation de délais. Les délais indiqués dans les documents comme, les devis, bons de commande et autres, obligent CITYZEN COM WEB SARL à une simple obligation de moyens. La PUBLICATION OU MISE EN LIGNE par CITYZEN COM du site web est notamment tributaire de la fourniture par le CLIENT des informations nécessaires à la réalisation de la commande.

**7.2 Force majeure** : Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis à vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent contrat qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence.

**7.3 Confidentialité** : CITYZEN COM s'engage à tout mettre en oeuvre pour garantir la confidentialité des informations qui lui sont transmises. CITYZEN COM ne saurait toutefois être tenu responsable d'éventuelles divulgations intervenues sur le réseau Internet ou chez des tiers.

**7.4 Documents transmis** : en aucun cas CITYZEN COM ne pourra être tenu responsable de la perte de documents requis pour la réalisation des SERVICES commandés. Le CLIENT est tenu de n'envoyer que des copies ou des documents sans valeur de remplacement.

**7.5 Éthique** : CITYZEN COM se réserve le droit de refuser tout document, texte ou image, contraire à son éthique, aux bonnes moeurs ou non conforme à la législation en vigueur.

**7.6 Sécurité** : La responsabilité de CITYZEN COM ne saurait être engagé en cas d'introduction malveillante sur l'ESPACE WEB du CLIENT ou pour un piratage des boîtes à lettre électroniques du CLIENT et ce, malgré toutes les mesures de sécurité prises par CITYZEN COM et ses FOURNISSEURS.

## **8. ARTICLE : PRISE D'EFFET**

Le présent contrat prend effet à la signature du bon de commande, sous format papier ou électronique, ou à l'acceptation de CITYZEN COM présentes Conditions Générales de Vente. Dans le cas d'une annuité, la date de référence sera la date d'émission de la facture.

## **9. ARTICLE 7 : PRIX, CONDITIONS FINANCIERES, PAIEMENTS, MODALITES DE PAIEMENT**

En contrepartie des prestations, CITYZEN COM reçoit des honoraires dont le montant est précisé sur le bon de commande/devis. Le paiement est effectué selon les modalités prévues au présent règlement, par chèque, virement ou carte bancaires.

## **10. ARTICLE : REGLEMENT / ACOMPTE**

10.1. En contrepartie des SERVICES fournis, le CLIENT s'engage à payer à CITYZEN COM, selon le type de service acheté :

10.1.1. 50 % d'acomptes non remboursables à la signature du bon de commande et 50 % à la PUBLICATION OU MISE EN LIGNE. Toute autre condition et modalité de paiement devra être précisée

dans le bon de commande. Les tarifs de ces SERVICES sont ceux mentionnés dans le devis / bon de commande, papier ou électronique. Ils sont hors taxes (HT) et sont payables en euros. Ils sont payables selon les échéances mentionnées dans le bon de commande.

10.1.2. Dans le cas où CITYZEN COM à sous-traité l'hébergement et/ou le nom de domaine, la redevance forfaitaire annuelle, payable aux dates anniversaire de l'achat, dont le montant est précisé dans le bon de commande ou la facture.

10.2. En cas de non poursuite du développement du projet/cahier des charges, du fait du client, un minimum de facturation sera appliqué et portera sur le travail de recherche et d'élaboration déjà effectué par CITYZEN COM, l'acompte perçu après la signature du devis / bon de commande sera déduit du montant à régler.

10.3. Tout dépassement de l'espace d'hébergement contractuel donnera lieu à facturation automatique sur base des prix des options en vigueur au moment de celle-ci.

10.4. La remise des sources HTML du site ou de n'importe quel composant prévu dans le devis n'est envisageable qu'après règlement total des travaux à CITYZEN COM.

10.5. CITYZEN COM se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment sous réserve d'un délai de préavis deux mois. En cas de refus de cette notification, le CLIENT devra, par lettre recommandée avec avis de réception, solliciter la résiliation du présent contrat avant son terme. A défaut, les nouveaux tarifs sont réputés acceptés de façon irrévocable et sont appliqués à la facturation qui suit l'expiration du délai précité.

## **11. RETARD DE PAIEMENT, PENALITES, CLAUSE PENALE**

11.1. Le site ou de n'importe quel composant reste la propriété de CITYZEN COM jusqu'au paiement intégral de la facture.

11.2. Toute contestation relative à une facture doit être communiquée à CITYZEN COM par lettre recommandée dans les 10 jours de la date de ladite facture, à défaut de quoi le client ne sera plus recevable à formuler de quelconques griefs quant aux mentions y figurant.

11.3. Tout défaut ou retard de paiement entraînera, outre une majoration forfaitaire de 15 %, la suspension immédiate des Services de CITYZEN COM, en attendant la régularisation par le CLIENT et :

11.3.1. À titre de clause pénale et pour l'application de la loi 92-1442 du 31 décembre 1992 modifiée, le CLIENT sera de plein droit redevable d'une pénalité pour retard de paiement calculée par application à l'intégralité des sommes restant dues, d'un taux d'intérêt égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal.

11.3.2. Après mise en demeure restée sans effets huit jours après sa réception par Le CLIENT, CITYZEN COM se réserve le droit de suspendre ou de supprimer le travail effectué, sans que cette suspension ne prévale d'un éventuel recours et ne puisse ouvrir droit à quelque indemnité que ce soit au profit du CLIENT. L'ensemble des services fournis, sans que cette suspension ne puisse ouvrir droit à quelque indemnité que ce soit au profit du CLIENT.

11.3.3. La mise en application de la clause 11.3.2 ne dispense pas du règlement des factures dues, ainsi que la facturation de l'ensemble des frais financiers et des frais de recouvrement correspondants, sans préjudice de la suspension et/ou de la résiliation du présent contrat.

11.4. En cas de non-paiement, toute représentation ou reproduction partielle ou intégrale des documents livrés est illicite. CITYZEN COM se réserve le droit d'engager des poursuites sans attendre, et d'exiger un dédommagement dérivant des droits d'auteur.

## **12. ARTICLE : DIVERS**

**12.1. Intitulé des articles** : Les titres des articles utilisés dans les présentes le sont pour la commodité des références. Ils ne pourront être utilisés pour l'interprétation des dispositions qu'ils regroupent

**12.2. Cession du Contrat** : CITYZEN COM se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent contrat.

**12.3. Election de domicile** : Pour l'exécution du présent contrat, les parties élisent respectivement domicile, CITYZEN COM à l'adresse figurant sur le bon de commande, le CLIENT à l'adresse indiquée par ses soins lors la signature du bon de commande.

**12.4. Modification des Conditions Générales de Vente** : Les présentes Conditions Générales de Vente pourront faire l'objet de modifications. Toute modification sera portée à la connaissance du CLIENT, par email, deux (2) mois avant sa date d'entrée en vigueur. En l'absence de réponse au cours de ce délai de deux mois, le CLIENT sera réputé avoir accepté les modifications intervenues et celle-ci entreront alors en vigueur. Dans l'hypothèse où le CLIENT informerait CITYZEN COM de son refus des modifications intervenues, ce refus emporterait notification de résiliation du contrat.

## **13. ARTICLE : LOI APPLICABLE ET LITIGE**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français. En cas de différend sur l'interprétation et l'exécution des présentes, et à défaut de solution amiable, compétence exclusive est attribuée aux tribunaux de Clermont-Ferrand.