

Conditions Générales de Services Digitaux

Apricot Management Services

Version 1.0

1. Objet

Les présentes Conditions Générales définissent les modalités applicables aux prestations fournies par **Apricot Management Services – Etienne Udry** (ci-après « le Prestataire ») dans les domaines de la création, de la gestion et de la maintenance de sites Internet.

Elles s'appliquent à toutes les offres et prestations, sauf accord écrit contraire.

2. Prestations proposées

Le Prestataire propose notamment les prestations suivantes :

- gestion de contenu pour sites Internet et réseaux sociaux ;
- création et évolution de sites Internet ;
- maintenance annuelle de sites Internet.

Le détail des prestations est défini dans chaque devis ou offre.

3. Gestion de contenu

Cette prestation peut comprendre notamment :

- création et publication de contenus ;
- intégration de textes, images et documents ;
- création ou modification de pages existantes ;
- gestion des actualités ;
- publication sur les réseaux sociaux convenus.

Le Prestataire veille à la qualité des contenus publiés mais ne garantit pas les performances commerciales, le référencement naturel (SEO), le nombre de visiteurs ou l'impact marketing des publications.

4. Création et évolution de sites Internet

Cette prestation comprend notamment :

- création de nouveaux sites Internet ;
- développement de nouvelles pages ;
- évolution graphique ;
- intégration de contenus ;
- installation et configuration d'extensions ;
- optimisation de la structure du site.

Le contenu exact des travaux est défini dans le devis accepté par le client.

Toute demande supplémentaire ou modification non prévue dans le devis initial constitue une demande de changement ("Change Request") et fera l'objet d'une offre ou d'une facturation complémentaire.

5. Maintenance annuelle

La maintenance a pour objectif de maintenir le site Internet dans un état de fonctionnement satisfaisant et de préserver sa compatibilité avec son environnement technique.

5.1 Prestations incluses

La maintenance peut notamment comprendre :

- surveillance générale du bon fonctionnement du site ;
- mises à jour de WordPress ;
- mises à jour du thème ;
- mises à jour des extensions installées ;
- vérification de la compatibilité des composants ;
- corrections des dysfonctionnements directement liés aux mises à jour effectuées ;
- surveillance générale des performances du site ;
- gestion des versions du site ;
- assistance technique raisonnable par courrier électronique.

Lorsque le Prestataire assure également l'hébergement, la maintenance comprend également la gestion administrative du nom de domaine et de l'hébergement.

5.2 Prestations exclues

Sauf mention contraire dans le devis, la maintenance n'inclut notamment pas :

- la création de nouvelles pages ;
- les modifications de contenu ;
- les modifications graphiques ;
- le développement de nouvelles fonctionnalités ;
- l'optimisation du référencement (SEO) ;
- les campagnes de communication ou de marketing ;
- les interventions suite à un piratage ou une infection par logiciel malveillant ;
- la récupération de données perdues ;
- les réparations résultant d'interventions réalisées par des tiers ;
- les dysfonctionnements liés à un hébergeur ou à un fournisseur externe ;
- les formations des utilisateurs.

Ces prestations peuvent être réalisées sur demande et feront l'objet d'une offre complémentaire.

5.3 Évolutions techniques majeures

L'environnement technique des sites Internet évolue en permanence. Certaines mises à jour importantes de WordPress, du thème utilisé ou des extensions installées peuvent nécessiter des adaptations spécifiques afin de maintenir la compatibilité ou le bon fonctionnement du site.

Lorsque ces adaptations dépassent le cadre de la maintenance courante, notamment en cas de remplacement d'une extension obsolète, de refonte d'un thème, de migration vers une nouvelle technologie ou de développement spécifique, elles feront l'objet d'une offre complémentaire.

Le Prestataire informera le client de cette situation avant toute intervention dépassant le périmètre de la maintenance annuelle.

5.4 Modifications demandées par le client

Toute demande de modification du contenu, de la structure, de l'apparence ou des fonctionnalités du site formulée par le client est considérée comme une prestation distincte de la maintenance annuelle.

Ces interventions peuvent notamment comprendre, sans s'y limiter :

- l'ajout ou la suppression de pages ;
- la modification de textes ou d'images ;
- les adaptations de mise en page ;
- l'installation ou la configuration de nouvelles fonctionnalités ;
- toute autre demande d'évolution du site.

Ces prestations sont réalisées sur demande du client et sont facturées conformément au tarif en vigueur ou sur la base d'un devis lorsque l'importance des travaux le justifie.

6. Hébergement

6.1 Maintenance avec hébergement

Lorsque l'hébergement est inclus, le Prestataire prend en charge :

- la gestion administrative du nom de domaine ;
- la gestion du contrat d'hébergement ;
- les renouvellements nécessaires ;
- les relations avec le fournisseur d'hébergement.

Le Prestataire agit en qualité de mandataire auprès du fournisseur d'hébergement.

Le client demeure propriétaire de son nom de domaine, de son contenu et de son site Internet.

6.2 Maintenance sans hébergement

Lorsque le client conserve son propre hébergement, il reste responsable :

- du renouvellement du nom de domaine ;
- du contrat d'hébergement ;
- des prestations du fournisseur choisi.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des interruptions ou limitations de service imputables au fournisseur d'hébergement.

7. Sauvegardes

Les sauvegardes sont destinées exclusivement à assurer la continuité technique du site et ne constituent pas un service d'archivage permanent.

Le Prestataire met tout en œuvre pour assurer leur fiabilité mais ne peut garantir une restauration dans toutes les situations.

Le client est encouragé à conserver également ses propres sauvegardes des contenus importants.

8. Sécurité

Le Prestataire applique les bonnes pratiques généralement reconnues en matière de sécurité informatique.

Toutefois, aucun site Internet ne peut être garanti contre les risques liés notamment :

- aux cyberattaques ;
- aux vulnérabilités des logiciels utilisés ;
- aux actes de malveillance ;
- aux défaillances de services tiers.

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens et non de résultat.

9. Collaboration du client

Le client s'engage à fournir dans des délais raisonnables les informations, contenus, accès et validations nécessaires à la bonne exécution des prestations.

Tout retard dans la transmission de ces éléments peut entraîner un report des délais de réalisation, sans que la responsabilité du Prestataire puisse être engagée.

Le client reste responsable des contenus qu'il fournit et garantit disposer des droits nécessaires à leur utilisation.

10. Acceptation des travaux

Les prestations réalisées sont réputées acceptées si le client ne formule aucune remarque écrite dans un délai de dix (10) jours ouvrables après leur livraison ou leur mise en ligne.

La mise en production ou l'utilisation du site par le client vaut également acceptation des travaux réalisés.

11. Licences et services tiers

Les sites Internet peuvent utiliser des logiciels, thèmes, extensions ou services fournis par des éditeurs tiers.

Sauf mention contraire dans le devis, les licences commerciales, abonnements ou frais récurrents relatifs à ces produits restent à la charge du client.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable des modifications, interruptions ou changements de politique commerciale décidés par ces fournisseurs.

12. Responsabilité

Le Prestataire s'engage à exécuter les prestations avec soin et professionnalisme.

Sa responsabilité est limitée aux dommages directs résultant d'une faute prouvée dans l'exécution de ses prestations.

En particulier, le Prestataire ne pourra être tenu responsable :

- d'une perte de chiffre d'affaires ;
 - d'une perte de référencement ;
 - d'une interruption de service imputable à un tiers ;
 - d'une panne des infrastructures Internet ;
 - d'un cas de force majeure.
-

13. Facturation

Les prestations sont facturées conformément au devis accepté.

Les contrats de maintenance sont, sauf accord contraire, facturés annuellement et payables d'avance.

Les prestations supplémentaires font l'objet d'une facturation distincte.

14. Résiliation

Chaque partie peut mettre fin au contrat de maintenance à son échéance annuelle moyennant un préavis écrit de trente (30) jours.

À la fin du contrat, le Prestataire remet au client les accès et les éléments lui appartenant, sous réserve du paiement intégral des prestations dues.

14.1 Fin des prestations de maintenance

À l'échéance ou à la résiliation du contrat de maintenance, le Prestataire cesse d'assurer les prestations de suivi technique, de mises à jour, d'assistance et de surveillance du site.

Le site Internet demeure la propriété du client et continue de fonctionner dans son état au moment de la fin du contrat, sous réserve de la disponibilité des services d'hébergement et des composants tiers utilisés.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des dysfonctionnements, problèmes de sécurité, incompatibilités ou dégradations pouvant apparaître après la fin du contrat de maintenance.

À la demande du client, le Prestataire facilitera la transmission des accès techniques et des informations nécessaires à la reprise du site par le client ou par un autre prestataire.

15. Protection des données

Le Prestataire traite les données auxquelles il peut avoir accès uniquement dans le cadre des prestations confiées et s'engage à respecter les dispositions applicables en matière de protection des données.

16. Version des Conditions Générales

Les présentes Conditions Générales, version 1.0, entrent en vigueur le **1er juillet 2026**.

Elles remplacent toute version antérieure et s'appliquent à toutes les nouvelles prestations. Pour les contrats de maintenance en cours, elles entreront en vigueur lors de leur prochain renouvellement ou dès leur acceptation par le client.

16. Droit applicable

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit suisse.

En cas de litige, les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable avant toute procédure judiciaire.

À défaut d'accord, les tribunaux compétents du canton de domicile du Prestataire sont compétents, sous réserve des dispositions légales impératives.