

# Conditions Spécifiques des Contrats de Maintenance / Formation web de la SARL Webncie

## 1. Objet

Les présentes Conditions Spécifiques (ci-après désignées « CS») s'appliquent, sans restriction, ni réserve, à tous les Contrats de Maintenance vendus par Webncie tels que définis au paragraphe 2. Elles complètent les Conditions Générales de Vente de Webncie.

Ces CS sont complétées par les devis et documents commerciaux remis au Client.

## 2. Définition

Les Contrats de Maintenance regroupent les opérations de Webncie sur des applications déjà livrées à des fins de formations, coaching, conseils, corrections ou évolutions. Elles englobent notamment, mais pas seulement (liste non exhaustive):

- des conseils / formations à l'utilisation de vos services ;
- les interventions suite à une panne causée par le Client ou un tiers ;
- des actions de référencement on-site et off-site
- les évolutions fonctionnelles demandées par le Client ;
- les évolutions graphiques ;
- les évolutions de contenu ;
- les études et réalisations conceptions fonctionnelles liées.

Ces Contrats sont facturés annuellement ou mensuellement (uniquement pour les forfaits 18h et 24h) sur la période indiquée. Les heures consommées au-delà du Forfait sont facturées en heures supplémentaires selon le devis signé. **Les heures non consommées ne seront en aucun cas reportables ou remboursables.**

## 3. Droits et obligations du Client

Les demandes d'intervention sont reçues par courrier

électronique (Email), téléphone ou Skype. Si le Client le demande, une estimation du temps nécessaire pour répondre à ses demandes pourra lui être fournie. Dans ce cas, l'estimation fournie constituera une simple indication : le temps réellement passé pourra en effet être moins important que l'estimation fournie mais éventuellement plus important. Dans tous les cas, c'est le temps réellement passé qui sera imputé au Client.

Le Client est tenu d'apporter toute l'aide nécessaire à Webncie en facilitant son travail. Le Client ne devra pas hésiter à exprimer ses besoins de façon écrite et détaillée, de manière à ce que toutes les problématiques évoquées soient bien comprises par Webncie.

Webncie recueille les demandes des Clients aux horaires de bureau, soit du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h00 à 18h00.

Pour les interventions en urgence, en dehors des horaires de bureau, et nécessitant une mise en œuvre immédiate, le Client devra contacter le service d'urgence. Joignable par téléphone au 06 20 85 12 46 ou par courrier électronique à [info@webncie.fr](mailto:info@webncie.fr). Le taux horaire sera multiplié par 2 en semaine et par 4 les week-end et jours fériés.

## 4. Droits et obligations de Webncie

Webncie mettra en garde le Client dans le cas où ses demandes pourraient générer un risque potentiel de dysfonctionnement, et prendra l'initiative de conseiller le Client pour répondre au mieux à ses besoins. En particulier, Webncie préviendra le Client dans le cas où ses demandes engendreraient une indisponibilité de son site Internet.

Webncie effectuera les tâches demandées et préviendra le Client lorsque la réalisation des demandes aura été effectuée. Le Client est tenu de valider la réception des travaux en notifiant son acceptation ou son refus des modifications. En cas de refus, le temps passé pour procéder aux ajustements sera imputé au Client. Sans retour ni réponse du Client sous sept (7) jours, les modifications seront réputées acceptées. A réception des travaux,

Sur simple demande le client pourra demande à Webncie le décompte du temps imputé pour réaliser les taches demandées depuis le début du contrat.

Les délais de réponse aux demandes du Client varient selon la complexité de la demande ou de la problématique identifiée.

**Webncie s'engage à mettre tout en œuvre pour minimiser les temps d'intervention et pour répondre au plus vite aux demandes du Client.**

Les factures seront établies selon l'échéancier prévu entre Webncie et le Client pour la durée de l'engagement. Si le Client en fait la demande à la commande, avec la facture Webncie adressera un récapitulatif des interventions.

**5. Durée du contrat**

Les contrats sont conclus pour une durée de 12 mois ou plus. La durée minimale d'engagement est de 12 mois. Ces 12 mois correspondent à un forfait de nombre d'heures (6h /12h/18h ou 24h) utilisables à votre convenance et suivant vos besoins.

Si le Client souhaite résilier avant la fin des 12 mois, il devra en informer Webncie par courrier Recommandé avec Accusé de Réception. Sauf cas particulier, Webncie facturera immédiatement le solde lié aux mensualités restantes.

A échéance, Webncie fera parvenir au Client une proposition de renouvellement du contrat selon les conditions en vigueur.

**6. Responsabilité**

Le Client est seul responsable des informations (textes, images, etc.) publiées sur les supports créés par Webncie et de l'éventuelle inexécution de ses obligations (obligations CNIL par exemple). La responsabilité de Webncie ne pourrait donc être engagée à ce titre. À l'égard des tiers, le Client fera son affaire personnelle de toute réclamation. Sur le forfait de Maintenance, Webncie est tenu à une obligation de résultats : la responsabilité de Webncie se limite à mettre en conformité la prestation livrée dans le cas où celle-ci présenterait une non-conformité par rapport à la demande du client. Webncie ne saurait en aucun cas être tenu responsable de dommages indirects causés par cette non-conformité.

Webncie ne pourra être tenu responsable de l'immobilisation du site web le temps de la mise à jour et ne garantit pas le manque à gagner ou les pertes en résultant.

Webncie ne pourra être tenu responsable, à quelque titre que ce soit, des dommages matériels, incorporels ou corporels, de quelque nature que ce soit, consécutifs à l'intervention du service de maintenance.

La responsabilité de Webncie ne pourra être recherchée notamment en cas de perte de données et d'informations.