



Contrat maintenance / hébergement



INTUITIV™ INTERACTIVE

SAS au capital de 5.000 €

RCS LYON 811 446 210

N°TVA FR64811446210

Code APE 7022Z

ADRESSE

4 rue de la République

69001 Lyon

06.14.50.32.01

www.intuitiv-interactive.agency

CONTACT

Fabien ANTONI

Directeur Général

06.14.50.32.01

fantoni@intuitiv.fr

01.

CONDITIONS GÉNÉRALES ASSISTANCE MAINTENANCE

1 > OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles INTUITIV™ assurera l'assistance et la maintenance (TMA) de l'application du client à compter de l'expiration de la période de garantie.

2 > DOMAINES COUVERTS PAR INTUITIV™

Périmètre de l'assistance et maintenance

Les opérations d'assistance et de maintenance réalisées par INTUITIV™ peuvent porter sur:

- Maintenance préventive : L'administration du système d'exploitation et corrections d'anomalies
- Maintenance corrective : L'assistance technique pour l'administration d'applications (ou systèmes) intégrées ou développée par INTUITIV™
- Le support et hotline : L'assistance fonctionnelle pour l'usage d'applications (ou systèmes) intégrées ou développées par INTUITIV™. Le conseil et la veille technologique en matière d'open source.
- Maintenance évolutive mineure : La mise à jour du système/logiciel et mises à jour de sécurité
- L'administration des ressources (espaces disques, ressources utilisateurs, espace mémoire) :
- L'administration des services réseaux de base : configuration, messagerie, serveur web

Périmètre des interventions sur site

Les opérations d'intervention sur site réalisées par INTUITIV™ peuvent porter sur :

- Des conseils à l'évolution du système d'information
- L'analyse à chaud du système d'information
- Le transfert de compétences

Autres domaines d'intervention et expertise

INTUITIV™ peut également intervenir sur devis complémentaire dans la plupart des prestations liées aux technologies open source :

- Audit de sécurité
- Configuration des services réseaux complexes : mise en place d'annuaires LDAP centralisés, sécurisation des échanges, etc.

- Services de webmastering
- Maintenance évolutive fonctionnelle : mise en oeuvre de nouvelles fonctionnalités
- Les services couverts par le présent contrat d'assistance et maintenance sont précisés dans les « conditions particulières client ».

3 > DESCRIPTION DU SERVICE

Communication avec le service support pour la déclaration des incidents

Le client peut contacter le service support de INTUITIV™ (pour un besoin d'assistance ou déclarer un incident) par le biais des moyens de communication suivants :

- Site support : redmine.intuitiv.fr
- Numéro d'assistance (Hotline téléphonique) : 04 67 57 14 34
- Email : support@intuitiv.fr

Mode de délivrance du service support pour la résolution des incidents

L'incident déclaré par le client peut être résolu par téléphone, par télémaintenance, ou par intervention sur site. En effet, le service de support d'assistance et maintenance est délivré selon les modes suivants (qui peuvent être combinés) :

- L'assistance téléphonique (via la Hotline)
- La télé-intervention (via le site support redmine.intuitiv.fr)
- L'assistance sur site

Le volume de ressources attaché au contrat (nombre d'utilisateurs pour la Hotline, option de télé-intervention, ticketing, interventions sur site) est précisé dans les « conditions particulières clients ».

4 > FONCTIONNEMENT DU SITE SUPPORT

Accès au service

L'accès au site d'assistance et de maintenance de INTUITIV™ se fait via l'URL : redmine.intuitiv.fr Le client dispose d'un identifiant et mot de passe fournis dans le cadre de ce contrat. L'accès au site support est ouvert en permanence 24h/24 7J/7.

Description du service

Le site support permet au client de déclarer des incidents et de suivre les interventions effectuées par INTUITIV™ pour la résolution de ces incidents. Un opérateur INTUITIV™ surveille régulièrement le site support, et affecte tout nouveau problème déclaré à la ressource en charge de le traiter.

Une fois connecté au site support, le client peut visualiser la liste de ses contrats en cours de validité ou expirés. Il peut afficher les détails de chaque contrat. L'interface permet au client de saisir les détails de dysfonctionnement qu'il souhaite déclarer. Cette saisie donne lieu à l'émission d'un ticket d'intervention. Le client peut également accéder à la liste de tous les problèmes déclarés concernant son application qu'ils soient soldés ou en cours de traitement.

Le site support permet également le suivi des interventions sur site. Le client peut consulter les interventions effectuées, les interventions planifiées, ainsi que les rapports d'intervention associés.

Toute demande d'intervention déclarée sur le site support de INTUITIV™ peut éventuellement être relayée par téléphone si besoin. L'accès à la Hotline téléphonique est ouvert aux heures ouvrables 5j/7 de 8h à 18h.

Note : Si le traitement de la demande d'assistance nécessite d'être traité téléphoniquement, le client doit d'abord enregistrer une demande d'intervention sur le site support, puis contacter par téléphone la Hotline. Le technicien fermera l'intervention en indiquant qu'il y a eu traitement par téléphone.

Niveaux de support

Notre service support est structuré en niveaux de service définis en fonction des compétences et activités.

NIVEAU	DESCRIPTION
1	Prise d'appel et qualification d'un événement. Il assure l'ouverture, le suivi et la clôture des événements
2	Interventions techniques qualifiées par domaine de compétences
3	Niveau technique élevé par domaine de compétences
4	Evènements ouverts auprès du support éditeur ou constructeur

Nature de événements

INCIDENT Un incident est une anomalie qui caractérise un fonctionnement anormal du système d'information, aussi bien sur l'environnement de production que sur l'environnement même de l'utilisateur. L'incident est communément appelé Ticket d'incident.

DEMANDE Une demande est qualifiée par une requête de création ou de changement des paramètres du système d'information ou de l'environnement de l'utilisateur.

ALERTE Une alerte est une information qui s'est produit sur un serveur supervisé.

PROBLÈME C'est la cause d'un ou plusieurs incidents. Un incident peut être clôturé même si le problème n'est pas résolu (Ex : Bug applicatif).

Niveaux de priorité

NIVEAU	DESCRIPTION
Standard	Pas de risque pour le Système d'information
Majeur	Risque pouvant entraîner un niveau critique
Critique	Risque important pour le système d'information



Traitement des tickets

Le dépôt de la demande est marqué dans la base, dès sa prise en compte. L'opérateur de INTUITIV™ traite le problème avec le client principalement par e-mail. Il comptabilise le temps passé à traiter l'incident et ferme l'incident dès que la solution est fournie.

Délais d'intervention

Les délais d'interventions pour les demandes d'assistance et de maintenance corrective sont calculés en heures ouvrables 5j/7 de 8h30 à 12h et de 13h à 17h30.

Dysfonctionnement	Intervention	Résolution ou solution de contournement
Dysfonctionnement "bloquant"	≤ 2H ouvrées	≤ H+4 ouvrées
Dysfonctionnement "majeur"	≤ 4H ouvrées	≤ 24H ouvrées
Dysfonctionnement "non-bloquant" (mineur ou autre)	≤ 1J ouvrés	≤ 5J ouvrés

INTUITIV™ peut envisager des délais plus courts. Ce point fait l'objet d'une négociation tarifaire particulière avec le client. Les délais moyens de prise en compte et de traitement des incidents sont précisés dans les « conditions particulières client ».

Les problèmes sont déclarés avec un niveau de gravité sur une échelle de 3 niveaux :

NIVEAU	DESCRIPTION
Problème bloquant	Le problème bloque tout ou partie de l'exploitation et doit être réparé au plus vite. Pour ce type de problème, le client doit contacter la Hotline téléphonique pour signaler le problème.
Problème critique non bloquant	Le problème est gênant pour l'exploitation, mais n'empêche pas le système de fonctionner. La réparation doit intervenir dès que possible.
Problème non critique	Le problème est restreint et doit être pris en compte dans le processus général de mise à jour.



5 > RESPONSABILITÉ

INTUITIV™ s'engage à mettre en oeuvre tous les moyens dont il dispose pour satisfaire ce contrat. Le client reconnaît que l'usage de logiciels libres n'est pas garanti. INTUITIV™ ne peut être tenu pour responsable des éventuelles défaillances, du manque de performance ou de dommage causés par l'usage de logiciels libres, ni tenu de corriger les défauts inhérents aux logiciels libres utilisés par le client. Néanmoins INTUITIV™ mettra tout en oeuvre pour pallier aux défauts éventuels rencontrés. Enfin, INTUITIV™ n'est responsable d'aucune des conséquences que pourraient avoir des erreurs ou corrections des applications couvertes par ce contrat sur l'activité du client (pertes de données, arrêts d'exploitation).

6 > CAS DE FORCE MAJEURE

Quelle qu'en soit la nature, tout événement indépendant de la volonté de INTUITIV™, qui constitue un cas de force majeure, peut suspendre ou éteindre ses obligations, sans indemnités. La force majeure doit être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. L'exécution des obligations de INTUITIV™ est alors reportée d'une période au moins égale à celle de la durée de la suspension due à la cause de force majeure.

7 > DURÉE, SUSPENSION, RENOUVELLEMENT

La durée du présent contrat est fixée dans « les conditions particulières client ». Généralement, le contrat est conclu pour une durée de 1 an. Il est renouvelable par tacite reconduction à la date d'échéance annuelle 3 fois (4 ans).

Le principe de tarification est fixé selon le niveau de service demandé et le temps passé pour un montant de services prévisionnel pour une année civile. A chaque date anniversaire du contrat, le client peut redimensionner à la baisse le volume des prestations. En cas de non renouvellement de la part du client, son solde résiduel éventuel en fin de contrat est perdu.

Enfin INTUITIV™ peut avec un préavis de 2 mois suspendre le contrat en cours d'exécution. Dans ce cas, INTUITIV™ s'engage à reverser au client le résidu de ses services non utilisés, le cas échéant et à conseiller le Client sur la reprise de son site par un tiers. Le présent contrat d'assistance et maintenance est basé sur un principe de paiement intégral sur service fait.

8 > RÉSILIATION EN CAS DE MANQUEMENT GRAVE

En cas de manquement grave de INTUITIV™ à ses obligations, le client devra formaliser sa réclamation par lettre recommandée avec AR. Si le défaut n'est pas réglé par INTUITIV™ sous un délai de 1 mois, le client peut raisonnablement exiger la résiliation de son contrat et le remboursement des services résiduels non utilisés suivant le barème du contrat.

9 > RÈGLEMENT DES LITIGES

En cas de litige, le client et INTUITIV™ essaieront de trouver un règlement amiable.

02.

CONDITIONS GÉNÉRALES HÉBERGEMENT

1 > OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles INTUITIV INTERACTIVE s'engage à assurer l'hébergement du site internet du client sur les infrastructures de son partenaire OVH.

2 > RÉALISATION ET FACTURATION DES PRESTATIONS

INTUITIV INTERACTIVE procède à l'hébergement du site Internet du client après acceptation par le client du devis correspondant. Le contrat entre le client et INTUITIV INTERACTIVE est formé au moment de la signature d'acceptation du devis par le client. Le contrat est réputé définitif dès la mise en oeuvre du service par INTUITIV INTERACTIVE.

3 > MOYENS ET CONDITIONS D'EXPLOITATION

L'infrastructure d'hébergement est accessible pour le grand public par le réseau Internet au moyen de stations connectées au réseau Internet. INTUITIV INTERACTIVE fournit par le biais de son partenaire OVH la puissance informatique, les équipements de sécurité et les logiciels nécessaires au fonctionnement du service proposé au client. La société INTUITIV INTERACTIVE s'engage à mettre en œuvre tous ses moyens et ses compétences pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service proposé. INTUITIV INTERACTIVE mettra en œuvre tous les moyens à sa disposition afin d'offrir un accès au serveur 24h/24h, 7 jours sur 7 sans pouvoir pour autant le garantir. Le client reconnaît par les présentes que des fluctuations de la bande passante et les aléas permanents du fournisseur d'accès sont des éléments pouvant entraîner une discontinuité dans l'accès aux serveurs, indépendante de la volonté de INTUITIV INTERACTIVE et extérieure à ses moyens techniques.

INTUITIV INTERACTIVE garantit un accès au site par les internautes dans les conditions d'une fréquentation raisonnable (Inférieure à 100 000 visites uniques par mois). Dans l'hypothèse où l'accès au service ne pourra être maintenu en raison d'un trafic excédant les capacités du service, les parties se concerteront afin d'envisager des modifications techniques et financières des conditions d'hébergement du client. INTUITIV INTERACTIVE se réserve la faculté de suspendre exceptionnellement, brièvement, et en respectant un délai de prévenance minimum de deux heures, l'accessibilité au serveur pour d'éventuelles interventions de maintenance ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement du service.

4 > INFORMATION AU CLIENT ET CONFORMITE SERVICE

Le client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins et avoir reçu de INTUITIV INTERACTIVE toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

5 > OBLIGATION INTUITIV™ INTERACTIVE

La société INTUITIV INTERACTIVE s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. Elle n'est soumise qu'à une obligation de moyens.

INTUITIV INTERACTIVE s'engage à :

- Assurer l'accès au serveur 24h/24 tous les jours de l'année. INTUITIV INTERACTIVE informera dans un délai raisonnable, d'une éventuelle interruption du service, afin que le client prenne ses dispositions.
- Intervenir rapidement en cas d'incident et assurer une continuité de service si souscrit dans le contrat.
- Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils.

INTUITIV INTERACTIVE se réserve le droit d'interrompre le service, notamment si ce service constitue un danger pour le maintien de la sécurité de la plateforme d'hébergement de notre partenaire OVH, que ce soit suite à un piratage dudit service, ou à la suite d'une non-installation de mise à jour d'application ayant pour conséquence la détection d'une faille dans la sécurité du système.

6 > RESPONSABILITÉ INTUITIV™ INTERACTIVE

INTUITIV INTERACTIVE est responsable, selon les règles de droit civil, des services fournis au client. INTUITIV INTERACTIVE s'engage à mettre tous ses moyens en oeuvre pour assurer dans des conditions optimales les services client, sauf dans l'hypothèse où une interruption du service est expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle compétente.

INTUITIV INTERACTIVE ne saurait être tenu pour responsable en cas de :

- Faute, négligence, omission ou défaillance du client, non-respect des conseils donnés.
- Divulgence ou utilisation illicite des identifiants et mots de passe confidentiels du client.
- Faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel INTUITIV INTERACTIVE n'a aucun pouvoir de contrôle et/ou de surveillance.
- Force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté de INTUITIV INTERACTIVE
- Mauvaise utilisation/Détérioration de l'application par le client
- Destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs
- imputables directement ou indirectement au client.

INTUITIV INTERACTIVE s'engage à mettre en oeuvre une protection efficace contre les virus informatiques. Il s'agit là d'une obligation de moyens, de sorte que INTUITIV INTERACTIVE ne pourra être tenue responsable envers le client de l'introduction d'un virus informatique dans le serveur web ou dans le site ayant un effet sur son bon fonctionnement, de la migration du site dans un environnement matériel ou logiciel différent, des modifications apportées aux composants logiciels par une personne autre qu'une personne de INTUITIV INTERACTIVE, d'une baisse du chiffre d'affaire consécutive au fonctionnement ou à l'absence de fonctionnement, ou à l'utilisation du site

ou des informations s’y trouvant ou devant s’y trouver, d’intrusion illégale ou non autorisée de tout tiers dans le serveur Web ou dans le site, d’un encombrement temporaire de la bande passante d’une interruption du service de connexion à Internet pour une cause hors contrôle du concepteur.

INTUITIV INTERACTIVE ne saurait être tenu pour responsable du non-respect total ou partiel d’une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier des fournisseurs d’accès.

INTUITIV INTERACTIVE effectue des sauvegardes des données hébergées dans le seul but d’une reprise sur incident.

INTUITIV INTERACTIVE ne pourra être tenu responsable du contenu des informations, du son, du texte, des images, éléments de forme, données accessibles sur les sites hébergés chez notre partenaire OVH, transmises ou mises en ligne par le Client et ce à quelque titre que ce soit.

7 > OBLIGATION ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le client s’engage à ne pas héberger de sites racistes ou illégaux et ceux ayant des liens hypertextes vers ce type de sites sont interdits sur les serveurs de notre partenaire OVH. De même, il s’interdit à tout hébergement de site sur des pages ayant trait à tout prosélytisme relatif à des mouvements sectaires tels que dénoncés sur le rapport parlementaire « les sectes en France », ou considérés comme représentant un risque sectaire pour les services de l’État, ou reconnus comme tels par une décision de Justice ayant autorité de la chose jugée. Il s’engage également à ne pas faire de redirection de son domaine vers ce type de sites.

Le client est informé que les publications constituent notamment des œuvres de l’esprit protégées par les droits d’auteurs au sens de l’article L 112-2 1er et 2ème du Code de la Propriété Intellectuelle. Il assure INTUITIV INTERACTIVE qu’il est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur l’intégralité des pages qu’il fait héberger, c’est à dire des droits de reproduction, de représentation et de diffusion relatifs au support Internet, pour une durée préalablement déterminée.

Le client déclare en conséquence accepter pleinement toutes les obligations légales découlant de la propriété de ses services, INTUITIV INTERACTIVE ne pouvant être recherchée ni inquiétée à cet égard pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de violation de lois ou règlements applicables aux services du client. Le client déclare avoir obtenu toutes les autorisations nécessaires en matière de droits d'auteur, notamment auprès des sociétés de répartition de droits d'auteur qui seraient requises. Le client s'engage à faire figurer sur les pages web de son site Internet l'identité et l'adresse du propriétaire ou de l'auteur des pages web et à effectuer toutes les demandes nécessaires à la création de son site web, conformément à la loi française en vigueur.

Le non-respect par le client des points visés ci-dessus, que ce soit pour le site hébergé sur l'infrastructure d'hébergement ou que cela concerne une redirection de son domaine vers ce type de sites, et notamment toute activité spécifiquement interdite à partir des serveurs d'hébergement susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale et/ou susceptible de porter atteinte aux droits d'un tiers entraînera le droit pour INTUITIV INTERACTIVE d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable les services du client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages-intérêts auxquels INTUITIV INTERACTIVE pourrait prétendre. Dans ces hypothèses, le client ne pourra prétendre au remboursement par INTUITIV INTERACTIVE des sommes déjà versées.

Le client s'engage à régler directement à l'auteur de la réclamation toute somme que celui-ci exigerait d'INTUITIV INTERACTIVE. En outre, le client s'engage à intervenir sur demande de INTUITIV INTERACTIVE à toute instance engagée contre cette dernière ainsi qu'à garantir à INTUITIV INTERACTIVE de toutes les condamnations qui seraient prononcées contre elle à cette occasion. En conséquence, le client s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation et/ou procédure quelle qu'en soit la forme, l'objet ou la nature qui serait formée contre INTUITIV INTERACTIVE et qui se rattacherait aux obligations mises à la charge du client au titre du présent contrat.

Le client, seul responsable du contenu du site, s'engage à assurer à ses frais la défense de INTUITIV INTERACTIVE dans le cas où cette dernière ferait l'objet d'une action en revendication, relative aux données, informations, messages, etc... qu'elle diffuse, et à prendre à sa charge l'indemnité due en réparation du préjudice éventuellement subi, à condition d'avoir toute liberté pour transiger et conduire la procédure.

Aussi, dans l'hypothèse où INTUITIV INTERACTIVE ferait l'objet d'une action en revendication de la part d'un tiers, relative aux données, informations, messages, etc... qu'elle diffuse pour le compte du client, INTUITIV INTERACTIVE s'interdirait tout recours, arbitrage, ou conciliation, autres que ceux visant à faire exécuter les obligations du client dans le cadre des présentes, ce devant toute juridiction.

L'utilisation du SPAM est totalement interdite. Le client s'engage à ne pas se servir des fonctionnalités du service pour envoyer des messages en grand nombre (SPAM) ou à des personnes qui ne désirent pas en recevoir ou à des adresses erronées. INTUITIV INTERACTIVE se réserve le droit de suspendre sans préavis les services de messagerie du client, lorsque des envois massifs de courriels depuis le site du client portent atteinte à l'intégrité et/ou à la sécurité du réseau.

INTUITIV INTERACTIVE peut mettre en place un système de mesures techniques destiné à lutter contre les envois de courriels frauduleux ainsi que la pratique du SPAM émis depuis les infrastructures de son partenaire OVH. A cette fin, INTUITIV INTERACTIVE procède à des mesures de vérification des courriels émis par le client, par le biais d'outils automatiques.

En cas de plainte de quiconque (client ou non client) concernant un e-mail envoyé :

- A partir des installations chez OVH
- Ou comportant les URL des sites hébergés auprès d'OVH

En cas de non-respect de cet engagement, le client reconnaît que INTUITIV INTERACTIVE est en droit de limiter, de restreindre, d'interrompre ou de suspendre définitivement tout ou partie du service mis en cause pendant une durée indéfinie, voire rompre définitivement le contrat en cas de non-respect des avertissements pour spamming envoyés par e-mail au client.

Le client s'engage à informer INTUITIV INTERACTIVE de toute modification concernant sa situation (notamment, changement d'adresse, électronique ou autre, modification de son équipement...) au plus tard dans le mois de ce changement, sauf pour le changement de l'adresse de la messagerie, dont la modification devra être transmise dans les 48 heures à compter de son utilisation. A défaut de respect de ce délai, ou à défaut d'informer INTUITIV INTERACTIVE de ce changement, INTUITIV INTERACTIVE dégage sa responsabilité de toute interruption de service qui toucherait les prestations acquises par le client suite à un défaut d'information.

8 > NOM DE DOMAINE

Sur commande du client, INTUITIV INTERACTIVE se charge pour le compte du client des formalités d'enregistrement du ou des nom(s) de domaine choisi(s). A cet effet, le client devra fournir à INTUITIV INTERACTIVE, sur simple demande, tous les documents et informations nécessaires à cette démarche. En tout état de cause, INTUITIV INTERACTIVE ne s'engage pas sur l'obtention du nom de domaine choisi par le client dans la mesure où cette décision appartient à ses fournisseurs. Le client est seul responsable du choix du nom de domaine et vérifiera que le nom choisi ne porte pas atteinte aux droits d'un tiers. Le dépôt fait par INTUITIV INTERACTIVE se fait pour le compte du client. En conséquence, le nom de domaine enregistré par le client est sous sa garde exclusive et il lui appartient de s'assurer du renouvellement de ce nom de domaine en temps utile. INTUITIV INTERACTIVE est un intermédiaire technique agissant pour le compte du client. Le client reconnaît que la prestation de INTUITIV INTERACTIVE consiste seulement en une inclusion dans la base de données partagées des noms de domaine, du nom de domaine que le client choisit, pendant la durée du présent contrat et sous réserve, notamment, que le nom de domaine soit disponible et que le client respecte les termes des présentes conditions contractuelles.

9 > DURÉE DU CONTRAT, TARIF ET RENOUVELLEMENT

La durée du présent contrat est fixée dans « les conditions particulières client ». Généralement, le contrat est conclu pour une durée de 1 an minimum à compter de l'acceptation par le client du devis correspondant. Le tarif est fixé en fonction de la nature des prestations fournies ; le paiement est annuel et versé en début de contrat avant la mise en place du service. Le présent contrat est renouvelable pour une durée identique à celle fixée lors de sa conclusion, selon les tarifs et conditions de INTUITIV INTERACTIVE à la date de son renouvellement. En cas de renouvellement du contrat, INTUITIV INTERACTIVE notifiera le client de son obligation d'acquitter le prix du renouvellement. A défaut du paiement du prix du renouvellement fixé dans le tarif, INTUITIV INTERACTIVE ne pourra effectuer le renouvellement demandé par le client. Le client recevra alors un email de notification de fermeture de l'hébergement à la date d'anniversaire de celui-ci. Tout retard de paiement à l'échéance pourra aussi entraîner une suspension des services.

10 > RESILIATION, LIMITATION ET DURÉE DU SERVICE

Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure. Dans les autres cas, le client est libre de résilier le contrat mais ne pourra prétendre au remboursement par INTUITIV INTERACTIVE des sommes déjà versées. Le non-respect par le client de ses obligations et responsabilités comme stipulées par les présentes conditions générales d'hébergement, entraînera le droit pour INTUITIV INTERACTIVE d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable les services du client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages-intérêts auxquels INTUITIV INTERACTIVE pourrait prétendre. Dans ce cas, le client ne pourra prétendre au remboursement par INTUITIV INTERACTIVE des sommes déjà versées. INTUITIV INTERACTIVE pourra mettre fin au contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sous réserve d'un préavis de 3 mois.

11 > LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tout litige entre les parties, relatif à leurs relations contractuelles et notamment à l'interprétation, l'exécution et la résiliation du présent contrat, le client et INTUITIV INTERACTIVE essaieront de trouver un règlement amiable.

03.

CONDITIONS PARTICULIÈRES CLIENT

1 > CONTRAT

Entre les soussignés :

Le client

Raison Sociale :

Adresse :

Nom et prénom du responsable :

Le prestataire

Raison Sociale : INTUITIV INTERACTIVE

4 rue de la République 69001 Lyon

Représenté par M. Fabien ANTONI fantoni@intuitiv.fr

2 > DUREE DE VALIDITE DU CONTRAT

Date de démarrage du contrat : 01/01/2023

Durée du contrat (en mois) : 12 mois reconductible 3 fois

3 > SERVICES COUVERTS PAR LE CONTRAT & TARIFS

Périmètre d'assistance et maintenance :

- Maintenance préventive et corrective, Assistance Support et hotline (heures ouvrées) : 990 € HT / an
- Hébergement carte interactive en mode SaaS : 690 € HT / an
- Hébergement : 990 € HT / an
- Certificat SSL/HTTPS : 250 € HT / an

Fait en deux exemplaires à : Lyon

Le : 01/01/2023

Signatures précédées de la mention manuscrite « Bon pour accord. Lu et approuvé »

Le prestataire

INTUITIV INTERACTIVE

Représenté par M. Fabien ANTONI

Le client

Raison Sociale :

Nom et prénom du responsable :





www.intuitiv-interactive.agency

FIN DU DOCUMENT

