

# Conditions générales et garanties

## ADMINISTRATION DES NOMS DE DOMAINE.

### ARTICLE 1 – DEPOT RENOUVELLEMENT DES NOMS DE DOMAINE.

Le client donne mandat à Media-2001 S.P.R.L. pour assurer en son nom, en qualité de mandataire, le transfert ou le dépôt des noms de domaine auprès des autorités compétentes. Le client déclare que les noms de domaine dont il demande le dépôt sont sa propriété ou qu'il dispose du droit de les utiliser.

Les noms de domaine sont enregistrés au nom du client et demeurent sa propriété exclusive. Afin de limiter les spams, l'adresse e-mail enregistrée pendant la durée du mandat sera webmaster@ suivi du nom de domaine du client. Activation de cette adresse est faite en 24h. à la demande du client.

En cas d'échec de l'enregistrement du Nom de Domaine du fait du Client (non-respect des procédures, des délais requis, absence de fourniture de documents justificatifs, enregistrement illicite, défaut de confirmation.) Media-2001 facturera 24€ de frais de gestion de dossier.

Le nom de domaine sera facturé 2 mois avant la date de l'échéance. A défaut de paiement après l'envoi d'un rappel, Media-2001 pourra en conclure que le client renonce au nom de domaine.

### ARTICLE 2 – SERVEURS DE NOMS DE DOMAINE.

Afin d'assurer la meilleure connectivité possible, Media-2001 enregistrera l'adresse IP sur au moins 3 serveurs de noms de domaine situés dans des sites différents et disposant d'adresses IP de groupes différents. Media-2001 peut être amené à changer l'adresse IP.

Si la gestion des noms de domaine et/ou des Name servers n'est pas confiée à Media-2001, il appartient au client d'effectuer lui-même, à ses frais et dans les délais, les changements d'adresse IP. Media-2001 n'assume, dans ce cas, aucune responsabilité en cas d'interruption du service.

## CONCEPTION, REALISATION DU SITE WEB.

### ARTICLE 3 – CONCEPTION, REALISATION DU SITE WEB.

Media-2001 s'engage à concevoir et réaliser le site web selon les règles de l'art et les techniques actuelles. La date approximative de fin des travaux (en fonction des travaux déjà planifiés) sera fixée dès que Media-2001 sera en possession de tous les éléments pour la réalisation. Cette date n'est point contraignant.

La version Beta sera mise en ligne (contrôle d'accès éventuel) ou une version papier sera adressée au client.

Le client est invité de contrôler soigneusement la réalisation dès réception du document et d'y indiquer de manière claire et précise les corrections à réaliser. Les demandes de modifications doivent parvenir par la poste en une seule envoi, et ce endéans les 30 jours à partir de la date de réception du document. Les corrections sont effectuées sans charge pour le client. Les modifications d'auteur sont facturées en régie.

Le site terminé sera mis en ligne dès l'accord du client ou au plus tard dans les 15 jours ouvrés à partir de la réception du document des corrections.

## REFERENCEMENT MOTEURS ANNUAIRES

### ARTICLE 4 – OPTIMISATION DU SITE ET SOUMISSION DE BASE

Media-2001 s'engage à optimiser le site Internet et à en adapter son contenu lors de la création des pages, afin d'être conforme aux règles actuelles permettant le meilleur référencement possible dans les moteurs et annuaires. Chaque page à contenu rédactionnel significatif est optimisée en fonction des mots clés représentatifs.

Les fichiers robots.txt et sitemap.xml sont créés dans le dossier racine du serveur.

Le Client est conscient que l'optimisation des pages peut entraîner une modification du contenu rédactionnel ou l'obligation de scinder une page. Le référencement des pages dynamiques est réalisable en option, une fois le contenu encodé par le client.

Les prestations comprennent une soumission manuelle dans une sélection d'outils représentant plus de 90% des recherches sur Internet (source Médiamétrie) et automatique dans une sélection d'outils de recherche ciblés sur l'activité du site.

### ARTICLE 5 – REFERENCEMENT ET POSITIONNEMENT.

En fonction des résultats obtenus suite à l'optimisation et à la soumission de base, le client peut demander l'établissement d'un devis pour réaliser une optimisation du site sur certains mots clés et/ou des référencements ciblés complémentaires. Ce devis est établi dans le respect de la charte E-Tic SEO, en fonction de la concurrence sur les mots clés choisis et des objectifs souhaités par le client.

## ARTICLE 6 – TECHNIQUES DE REFERENCEMENT

Le référencement manuel ne peut être réalisé qu'après réception du site par le client et que les corrections ont été exécutées.

Media-2001 s'engage à fixer, de concert avec son prospect, une obligation de moyens pour parvenir aux meilleures positions, tenant compte du site considéré, de la notoriété et des ambitions du client. Il avertira d'emblée le prospect si, pour des raisons techniques ou compte tenu du contexte concurrentiel du secteur, un positionnement correct est irréaliste, ou bien si une intervention complémentaire n'apporterait pas de retombées significatives par rapport au positionnement actuel.

Media-2001 s'engage à proposer dans son offre un service d'analyse des origines précises et de la nature du trafic avant et après son intervention, selon une fréquence et des modalités à convenir dans le contrat, dans l'optique que le client puisse disposer d'un outil de mesure de l'impact à cours du temps du service fourni et puisse optimiser / adapter des interventions ultérieures. A défaut de remise d'offre, il signalera l'existence de cette option Avant le début de la mission.

Media-2001 est libre de la méthodologie mise en place pour référencer les sites, du moment que celle-ci respecte le présent document.

Lors de l'établissement du contrat, Media-2001 confirmera par écrit au client qu'il cédera à celui-ci les droits de propriété intellectuelle relatifs aux prestations de référencement réalisées (telles que les analyses des mots-clés, le copywriting, ...) et remettra tous les éléments relatifs aux travaux réalisés dans le cadre de la prestation de référencement de façon à permettre à ses clients de changer de prestataire s'ils n'étaient pas satisfaits de la prestation effectuée. Ces transferts s'opéreront automatiquement dès règlement par le client des prestations, sauf convention contraire explicitement convenue entre les 2 parties.

### ARTICLE 7 – DEONTOLOGIE REFERENCEMENT POSITIONNEMENT.

Media-2001 s'interdit :

- d'employer des pratiques portant atteinte aux droits de la personne ou de la propriété intellectuelle, ou nuisant au référencement de concurrents ;
- de promettre (garantir) des résultats de positionnement limités à une requête et un moteur, et plus généralement de promettre des résultats qui ne pourront être tenus ou vérifiés. Il s'engagera à mettre en œuvre une obligation de moyens ;
- tout écart par rapport aux conditions générales d'utilisation des moteurs de recherche ciblés. Il s'interdira entre autres d'effectuer des soumissions automatiques de pages ainsi que toutes les pratiques de spamdexing ;
- d'afficher un contenu qui ne soit pas exactement identique pour le robot ET pour le surfeur (celui-ci ne peut être trompé sur la pertinence des résultats de recherche obtenus) ;
- de polluer indûment la base de données des moteurs (par exemple : via des pages doublons, des pages fantômes etc.) ;
- d'optimiser un site sur un nom de domaine qui n'appartient pas au client (sauf à sa demande) ;
- de mettre en place des liens vers son site depuis le site du client, de façon visible ou invisible (sauf si cela est stipulé clairement dans le contrat signé entre les deux parties) ;
- de placer de la publicité contextuelle en faisant croire que l'affichage de celle-ci est le résultat de ses prestations de référencement naturel ;
- de ne pas céder à ses clients les droits de propriété intellectuelle relatifs aux prestations de référencement ;
- de s'exonérer de sa responsabilité envers le client au motif d'un recours éventuel à la sous-traitance.

### ARTICLE 8 – RESPONSABILITE DU REFERENCEUR

Le client est informé que les activités de référencement ont une obligation de moyens. Bien que le travail soit exécuté avec le plus grand soin, en utilisant les techniques les plus avancées, le client doit cependant tenir compte des points suivants :

- Les outils de recherche se réservent le droit d'indexer ou non un site, de modifier les critères de sélection et de positionnement.

- L'indexation prend en compte le contenu rédactionnel du site.

- L'importance du contenu et le choix des mots et leur répétition dans la page entraîne une modification du classement.

- Les modifications, faites d'initiative par le client, dans le contenu des pages dégagent Media-2001 de toute responsabilité et garantie sur le travail de référencement exécuté.

Consultez notre brochure « Référencement » téléchargeable sur le site Media2001.net pour plus d'informations

## HEBERGEMENT DU SITE.

### ARTICLE 9 – CENTRE SERVEUR MULTIHOSTING VPS et DEDIE.

- Le centre serveur dispose des équipements et service suivants :
- Dédoublément des circuits
  - Alimentation de secours par batterie UPS + Groupes électrogènes
  - Salles sécurisées intrusions et agressions.
  - Système de lutte anti-incendie : détection automatique et gaz inertes.
  - Nombreux accords de Peering avec les principaux opérateurs.
  - Monitoring externe et contrôle automatisé 24h/24 7j/7

#### ARTICLE 10 – HEBERGEMENTS SERVEURS PRIVES

Les serveurs privés virtuels permettent l'hébergement d'un nombre illimité de domaine et répondent aux caractéristiques suivantes :

- Allocation ressources indépendante (processus, mémoire, et connexion réseau). Isolement et protection à l'égard des autres clients, attribution d'un espace propre.
- Système d'exploitation à sécurité renforcée.
- Back-up automatique quotidien.
- Alerte automatiquement envoyé à l'administrateur système.
- Applications indépendantes et évolutives.
- SSL (serveur sécurisé) Utilisation de votre certificat SSL (licence à charge du client).
- Possibilité d'installer vos propres logiciels (tiers ou propriétaires).

#### ARTICLE 11 - HEBERGEMENTS SERVEURS MUTUALISE

L'hébergement « Mutualisé » : offre les garanties de service des serveurs privés virtuels.

Certaines fonctions sont limitées, partagées ou disponibles en option.

#### ARTICLE 12 – VOLUME DE TRAFIC AUTORISE

Aucun supplément n'est actuellement facturé en fonction du trafic, sous réserve d'une utilisation normale. Les sites de jeux en ligne ou de téléchargement, vidéo, etc. sont interdits en hébergement mutualisé et tolérés en VPS s'ils ne créent pas de perturbations.

En cas de forte utilisation des ressources ou de la bande passante, l'upgrade ou la mutation vers un serveur dédié doit être réalisée. Si la surcharge est causée par le trafic e-mail, la migration vers un serveur de messagerie indépendant est obligatoire.

#### ARTICLE 13 – INTERRUPTION DU SERVICE.

Le client reconnaît que la responsabilité de Media-2001 est limitée au bon fonctionnement des serveurs.

Media-2001 n'est pas responsable en cas de mauvais fonctionnement du réseau Internet ou de l'un de ses composants excepté dans le cas où une erreur surviendrait par sa propre négligence.

En cas de dysfonctionnement, le client ne peut réclamer à Media-2001 des dédommagements pour pertes indirectes ou conséquentes tels que : Dépenses supplémentaires, manque à gagner, pertes de bénéfices, perte de clientèle, pertes ou détériorations de données et pertes de contrats.

Il appartient au client de souscrire une assurance contre de tels risques.

Le client est invité à vérifier périodiquement le bon fonctionnement du site, des formulaires, de la messagerie et du back up.

#### ARTICLE 14 – GARANTIE DE QUALITE DE SERVICE.

Le client reconnaît que la responsabilité de Media-2001 est limitée au bon fonctionnement des serveurs. Media-2001 n'est pas responsable en cas de mauvais fonctionnement du réseau Internet ou de l'un de ses composants excepté dans le cas où une erreur surviendrait par sa propre négligence.

En cas de dysfonctionnement, le client ne peut jamais réclamer à Media-2001 des dédommagements pour pertes indirectes ou conséquentes tels que : Dépenses supplémentaires, manque à gagner, pertes de bénéfices, perte de clientèle, pertes ou détériorations de données et pertes de contrats, des dommages résultant des clients du client, des dommages consécutifs, ... quelle que soit la nature de l'acte (violation de contrat, acte illicite ou autre), même si Media-2001 est informée de la possibilité de ses dommages.

Il appartient au client de souscrire une assurance contre de tels risques.

En tout état de cause, l'objectif de media-2001 est de réaliser de disponibilité 100% du service d'hébergement. Si, sur une base mensuelle, le taux de disponibilité du serveur mesuré à la sortie de la baie d'hébergement n'atteint pas les 99,8%, le client recevra en dédommagement une note de crédit sur le montant de l'hébergement calculé selon barème suivant (à valoir sur les factures futures et non remboursable):

Taux de disponibilité de 98% à 99,8%	- 10%
Taux de disponibilité de 95% to 97.9%	-25%
Taux de disponibilité de 90% to 94.9%	-50%
Taux de disponibilité 89.9% ou inférieur	-100% (Hébergement gratuit)

Le dédommagement s'applique également aux troubles de fonctionnement du site, empêchant tout accès, si Media-2001 n'a pas réagi dans les 24 heures ouvrées après le signalement du dérangement au support clients et ce à condition que le site soit âgé de moins de 2 ans ou fait l'objet d'une mise à jour de la structure dans les 24 derniers mois.

Ce dédommagement ne s'applique pas :

1. Aux circonstances qui échappant au contrôle de Media-2001, actes de tout organisme gouvernemental, guerre, insurrection, sabotage, conflit armé, embargo, incendie, inondation, grève, interruption ou retard dans les télécommunications ou les services de tiers, attaques de virus ou des pirates, échec d'un logiciel tiers
2. Echec de circuits d'accès au Réseau, sauf si le défaut est causé par Media-2001;
3. Maintenance programmée et l'entretien d'urgence et mises à jour;
4. Problèmes de DNS et de réseau;
5. Problèmes FTP, POP, IMAP, SMTP ou d'accès du client à Internet;
6. Pannes ou des erreurs de tout système suite aux non respects de l'usage normal du serveur par les clients;
7. En cas de retard de paiement au moment de l'incident.
8. Si la demande de dédommagement est introduite plus de 3 mois après les faits.

#### ARTICLE 15- CAPACITE D'HEBERGEMENT

Le client s'assurera à ne pas stocker de fichiers étrangers aux services proposés.

La saturation du serveur peut endommager et bloquer ce dernier, pouvant entraîner des pertes de données ou des perturbations sur d'autres sites. Si la capacité d'hébergement prévue au contrat est insuffisante, le client autorise Media-2001 à augmenter la capacité d'hébergement ou de transférer sur un serveur VPS ou dédié et à en adapter le prix.

Il en est de même en cas de dépassement des ressources du serveur suite à un trop grand nombre de processus (CPU) causés par un logiciel ou une consultation anormale.

## SYSTEME DE MESSAGERIE ELECTRONIQUE

#### ARTICLE 16 – MESSAGERIE SUR SERVEUR WEB

Pour des raisons de fiabilité, nous recommandons l'usage de la messagerie collaborative à la place de la messagerie sur serveur WEB

#### ARTICLE 17 –MESSAGERIE COLLABORATIVE ZIMBRA

Le système de messagerie est basé sur une infrastructure Zimbra.

Notre service externalisé de messagerie incluant de nombreuses fonctionnalités de communication et de partage de l'information, accessible en ligne ou via un logiciel de messagerie sur PC tablettes et smartphones.

## MISE EN ŒUVRE DU SITE

#### ARTICLE 18 – MATERIEL.

La qualité du contenu d'un site dépend de la qualité du matériel fourni par le client. Plus le client est en mesure de nous fournir des informations ou des documents liés à son entreprise, à son environnement, au message qu'il souhaite faire passer, meilleure sera la qualité de son site. Le Client s'engage à remettre à la commande ou au plus tard avant le début des travaux, tout élément d'information ainsi que toutes données (textes, images, photos, sons ou vidéos..) susceptibles d'aider à la conception optimale du site.

#### ARTICLE 19 – CONTENU DU SITE

A défaut d'un cahier de charges, de charte graphique ou d'instructions précises communiquées par le client à la commande, celui-ci accorde toute liberté dans la création et le contenu à Media-2001. L'expérience en publicité et communication de Media-2001 garanti le résultat en dégageant le chef d'entreprise de toute préoccupation et pertes de temps, il peut se consacrer à son métier de base !

Media-2001 présente l'entreprise vue sous l'œil du client ou prospect qui découvre l'entreprise, le site doit répondre à leurs attentes.

#### ARTICLE 20 – REALISATION PHOTOS ET VIDEO.

Les reportages et montages vidéo ainsi que les prises de vue de photos éventuelles sont facturés au client au tarif régie. Sur demande, le client peut obtenir une offre de prix ou un prix forfaitaire garanti. Les frais de traitement des photos (recadrage, contrôle luminosité couleur, digitalisation) sont compris dans le prix de réalisation des pages.

#### ARTICLE 21 – TRADUCTION DU SITE.

Lorsque la version de base a été agréée par le client, Media-2001 S.P.R.L. se chargera de la traduction éventuelle du site en d'autres langues. La traduction est supervisée par des traducteurs professionnels dont la langue maternelle est la langue de destination et des traducteurs ayant une spécialisation technique supérieure.

#### ARTICLE 22 – PAGES DYNAMIQUES.

L'encodage et la modification des données dans les pages dynamiques (boutique et modules PHP) dont le client dispose d'un accès à l'administration ne sont pas compris dans le contrat, ces opérations peuvent être réalisées à la demande en régie. Les pages dynamiques sont générées au départ de modules standards. Des adaptations et des développements complémentaires peuvent être réalisés pour des applications spécifiques ou adaptations au site ou à la charte graphique, dans ce cas, les coûts supplémentaires de développement

sont à charge du client, après accord sur les spécifications et devis préalable accepté.

## SERVICE APRES VENTE ET SUPPORT.

### ARTICLE 23 – GARANTIE.

Le client dispose d'un délai de six mois pour vérifier le bon fonctionnement. Pendant cette période, Media-2001 s'engage à réparer gratuitement tout dysfonctionnement qui pourrait apparaître dans le site. Ne sont pas couverts par cette garantie les dysfonctionnements causés par :

- Une modification exécutée par le client dans les fichiers source ou les exécutables ;
- Un changement de l'environnement, upgrade d'ordinateur ou de logiciel.
- Une mauvaise utilisation.

Passé ce délai, la garantie légale, fixée par les recommandations européennes en vigueur au moment de la signature est d'application

### ARTICLE 24 – MODIFICATIONS.

Les modifications du site demandées par le client suite à des erreurs ou omissions qui lui sont imputables, les modifications d'auteur, les modifications de charte graphique, l'ajout d'options ou fonctionnalités non prévues au contrat sont facturées au tarif « régie ».

### ARTICLE 25 – UPGRADE ET MAINTENANCE

Media-2001 S.P.R.L. s'engage à assurer le suivi, la maintenance et la mise à jour technique du serveur et des logiciels système.

La mise à jour technique et/ou éditorialiste propres au site n'est pas comprise et sont facturée au tarif régie.

**Réserves générales :** Les éléments du site sont conçus et testés pour fonctionner avec la plus grande majorité des versions des systèmes d'exploitation et de navigation en service au moment de la réalisation (+ de 95% des P.D.M.). Il est possible que l'affichage ou le fonctionnement soient légèrement différents ou posent problèmes lors de consultations au moyen d'ordinateurs disposant de logiciels non compatibles ou qui n'étaient pas encore sur le marché lors de la création du site. Ces mises à jour ne sont pas comprises dans la garantie.

### ARTICLE 26 – SUPPORT CLIENTS

**En cas de panne, nous invitons le client, avant de contacter le support client, à effectuer les opérations suivantes :**

1. Éteignez, rallumez et vérifiez l'ordinateur et le modem.

**En cas de dysfonctionnement contactez votre informaticien.**

2. Pouvez-vous regarder d'autres sites Internet?

**Si vous ne le pouvez, contactez votre fournisseur d'accès.**

Cette assistance ne comprend aucune aide au développement de scripts ou à l'utilisation de l'ordinateur ou des logiciels.

**Les prestations concernant des demandes non couvertes par la garantie, hors contrat ou non justifiées sont facturées au tarif régie.**

## DROIT, OBLIGATION ET RESPONSABILITE.

### ARTICLE 27 – DIRECTEUR DE PUBLICATION.

Le client est réputé agir en qualité de directeur de la publication et d'éditeur responsable, il se porte fort de posséder les droits de reproduction des éléments mis en œuvre dans son site et veille au respect de la législation, notamment et sans que cette liste soit limitative, en matière de : Droits d'auteur et de droits voisins; Propriété intellectuelle, littéraire et artistique; Protection des données informatiques et des libertés individuelles; Pratiques commerciales et de la protection du consommateur; Bonne vie et mœurs.

L'envoi de tout email non-sollicité est interdit par la loi dans l'Union européenne: Envoyer des courriers électroniques groupés à des destinataires qui n'en ont pas fait explicitement la demande ainsi que l'emploi de fichiers de destinataires achetés ou cédés par des tiers sont interdits. Media-2001 se réserve le droit de **suspendre, sans contrepartie d'aucune sorte**, les sites et les noms de domaines qui seraient référencés comme spammeur.

### ARTICLE 28 – CONFIDENTIALITE.

Chaque partie s'engage à ne pas divulguer, communiquer, laisser divulguer ou laisser communiquer, ou utiliser directement ou indirectement tous renseignements, données, informations, applications, méthodes et savoir-faire à caractère confidentiel, ainsi que tout document de quelle que nature que ce soit dont il a connaissance à l'occasion de l'exécution dudit contrat. Les parties s'engagent à faire respecter cette obligation par tout collaborateur intervenant dans le cadre du contrat.

### ARTICLE 29 – PROPRIETE INTELLECTUELLE ET ARTISTIQUE

Le client deviendra propriétaire des droits d'utilisation de la charte graphique ainsi que des éléments graphique associés (logo, photos, icônes, films, matrice d'impression), après s'être acquitté du montant

des prestations. Celui-ci peut utiliser la charte graphique pour disposer d'une identité graphique commune à sa communication papier et multimédia.

Ce transfert de droits d'utilisation sur des objets n'affecte pas la propriété intellectuelle, qui, conformément à la loi, reste celle de l'auteur. (Contenu, plan, disposition, matières, moyens d'accès, organisation des données, logiciels, fichiers sources etc.).

Le client peut utiliser son site de la manière la plus large mais s'engage à ne pas le céder ou le communiquer, même partiellement, à un tiers que ce soit à titre onéreux, gratuit ou sous licence d'utilisation. Sauf autorisation, il lui est interdit de l'associer à des noms de domaine et/ou espaces d'hébergement non couverts par ce contrat.

De tout temps, le client qui le désire peut racheter les droits de propriété intellectuelle détenus par Media-2001. Le montant de la valeur de rachat des droits est égal au montant des frais de création diminués de 15% par année écoulée avec un minimum de 50€.

### ARTICLE 30 – PROPRIETE INTELLECTUELLE DES LOGICIELS

Conformément à la loi, les logiciels installés sur le serveur restent la propriété de leurs concepteurs. Ce contrat concède au client un droit d'usage non exclusif dans le cadre de l'exécution du présent contrat et n'entraîne aucun transfert de droits de propriété relatifs aux logiciels.

Le Client s'interdit de distribuer les logiciels sous quelque forme que ce soit ou de communiquer à des tiers tout ou partie du code source, méthode, savoir-faire, technologie élaborés par les concepteurs des logiciels. Il s'engage à s'abstenir de tout acte susceptible de porter atteinte, directement ou indirectement, aux droits de propriété intellectuelle des logiciels Media-2001 et des logiciels tiers associés. Les marques commerciales de sociétés tierces incluses ou utilisées dans les logiciels doivent être utilisées conformément aux usages en la matière, y compris en ce qui concerne l'identification des détenteurs des marques. Ces marques ne sont utilisées que pour identifier les produits de sociétés tierces dans le logiciel et cette utilisation ne confère aucun droit de propriété sur la marque commerciale concernée.

Sauf accord contraire et écrit, le client ne se voit attribuer aucun droit de copie ni d'utilisation du logiciel sur un ordinateur autre que les serveurs de media-2001 ou celui déclarés dans cette convention. L'existence d'autres droits, notamment dans le cas de logiciels développés spécifiquement pour une application, doit faire l'objet d'un contrat de licence distinct entre l'utilisateur et le propriétaire des droits ou son représentant légal.

### ARTICLE 31 – PROPRIETE DES BASES DE DONNES

Les données encodées par le client ou à sa demande sont sa propriétés, il est seul responsable de leur traitement. Sur demande, elles lui sont restituées en fin de contrat.

### ARTICLE 32 – INTEGRATION DE LIENS ET DONNEES EXTERNES.

L'intégration d'éléments issus de sites ou bases de données extérieures doit faire l'objet d'un accord ou licence entre le l'utilisateur et le propriétaire. Media-2001 n'assume aucune responsabilité en cas de modifications des conditions d'utilisation ou de fonctionnement de données ou de liens provenant ou dirigés vers des sites extérieurs (Ex. Infos, Météo Itinéraires etc.).

### ARTICLE 33 – MENTIONS LEGALES

Le client est invité à fournir à Media-2001 S.P.R.L. la liste des mentions légales dont l'affichage est obligatoire pour son activité en vertu de la législation, d'en contrôler la diffusion et d'en signaler les modifications ou manquements.

### ARTICLE 34 – RESPONSABILITE LEGALE DE L'HEBERGEUR

Conformément à la directive européenne sur le commerce électronique, la responsabilité du prestataire peut être engagée pour les informations stockées à la demande d'un destinataire du service, s'il a connaissance d'une activité illicite et qu'il n'a pas agi pour retirer les informations ou en rendre l'accès impossible. Media-2001 est autorisé à suspendre la diffusion des informations, dès qu'une activité illicite lui est signalée. Les frais d'hébergement, les prestations techniques et administratives restent en charge du client pendant la période où l'accès est suspendu.

### ARTICLE 35 – RESPONSABILITE DE L'HEBERGEUR ET DU CLIENT

Media-2001 est autorisé à mettre hors service les logiciels et éléments du site qui créent ou peuvent créer des perturbations en matière de sécurité informatique.

Media-2001 n'est pas responsable des dysfonctionnements des logiciels installés sur le serveur par le client ou à sa demande. Il en est de même pour les dysfonctionnements résultant d'une mise à jour du système d'exploitation ou du système de sécurité. Il appartient au client d'acquiescer les nouvelles versions de ses logiciels ou de les adapter.

La mise à jour du logiciel ou la mise en service d'un logiciel de remplacement sont à charge et aux frais du client.

Avant l'installation de fichiers ou logiciels non conçus pour le serveur, le client doit demander l'accord de Media-2001.

A défaut d'accord ou si Media-2001 émet des réserves, le client assume l'entière responsabilité du fonctionnement et prendra en charge les prestations techniques et administratives ainsi que l'indemnisation des

dommages directs et indirectes.

#### **ARTICLE 36 – ORDINATEURS ET RESEAU LOCAL DU CLIENT**

Les interventions de Media-2001 sont limitées à ses centres serveurs. Media-2001 n'intervient pas sur le matériel du client. En demandant d'intervenir sur son matériel informatique, le client dégage Media-2001 de toute responsabilité concernant les opérations effectuées ainsi que toutes leurs conséquences directes ou indirectes.

#### **ARTICLE 37 – ASSISTANCE A DISTANCE**

Pour la formation et la configuration de nos développements, vous pouvez avoir recours à l'aide à distance du support client.

Ces interventions sont limitées à l'aide à l'utilisation de nos développements sans intervention sur la configuration du matériel informatique du client.

## **DUREE ET FIN DU CONTRAT, PORTABILITE.**

#### **ARTICLE 38 – DUREE DU CONTRAT**

Le contrat à exécution successive est conclu pour une durée initiale minimale de 12 mois. Après la période initiale, les parties peuvent mettre fin au contrat avec un préavis de 1 mois, effective à partir de la fin du mois de réception pour les demandes reçues avant le 15 et du mois suivant si la demande est reçue après le 15.

La durée du contrat à exécution instantanée sera déterminée en concertation avec le client. A ce sujet, Media-2001 se réfère à l'article 3 des présentes conditions générales, conformément auquel la date de fin des travaux concerne une date approximative qui n'est point contraignante.

Le contrat entre en vigueur dès la signature du contrat, ce pour autant que Media-2001 ait finalement accepté la souscription après vérification d'identité et de solvabilité du client dans un délai de 30 jours à partir de la date de la signature du contrat par le client.

#### **ARTICLE 39 – FIN DE CONTRAT ET PORTABILITE.**

En cas de transfert vers un autre hébergeur, dès que le client aura soldé son compte, Media-2001 s'engage à mettre tout en œuvre afin de garantir la continuité du service et de faciliter le transfert des noms de domaines et à restituer au client tout matériel dont celui-ci est propriétaire ou licencier autorisé ainsi que les bases de données hébergées.

En cas de retard dans la mise en service de son nouvel hébergement, le client peut demander, au moins 15 jours avant l'échéance, une prolongation de l'ancien contrat mois par mois. La location et les services seront facturés au tarif de base augmenté de 25%.

A défaut de règlement parfait. L'hébergeur, en qualité de dépositaire peut retenir le nom de domaine et les données jusqu'à entier paiement de ce qui lui est dû en raison du dépôt dans la cadre des contrats synallagmatiques

#### **ARTICLE 40 – CESSION - ARRET D'ACTIVITE – PERENNITE**

La cession du présent contrat, à un autre prestataire, peut intervenir sur décision unilatérale de Media-2001 à l'occasion d'événements tels que la réorganisation de l'entreprise ou d'une branche d'activité, la faillite, le décès, la cession, l'absorption ou la scission de Media-2001.

**Afin d'assurer la pérennité du service, en cas d'arrêt d'activité de Media-2001, le client peut demander à la S.A. Exoca : 8 rue Jean XXIII F-80000 Amiens (Tel. : +33 3 22 22 05 85 [support@exoca.fr](mailto:support@exoca.fr)) de poursuivre le service ou de transférer vers un autre serveur les données et logiciels dont le client est propriétaire.**

## **GARANTIES.**

#### **ARTICLE 41 – REGLES DE BONNE CONDUITE.**

##### **Charte déontologique "eTIC BENELUX" et "eTIC France":**

Media-2001 est signataire des Chartes déontologiques "eTIC".

Cette charte fixe les règles qui régissent les relations commerciales entre prestataires du secteur des T.I.C. et leurs clients.

##### **Digital Wallonia**

Media-2001 est référencé dans la base des entreprises T.I.C de Digital Wallonia : La plateforme numérique du Gouvernement wallon. Media-2001 s'engage à respecter le code de bonne conduite de l'Agence.

## **REGLEMENTS FINANCIERS.**

#### **ARTICLE 42 – FACTURATION**

L'hébergement est facturé annuellement par anticipation : Une facturation mensuelle peut être demandée pour les locations supérieures à 100€/mois et trimestrielle si le montant mensuel est compris entre 50 et 100€

S'il estime qu'une facture est inexacte, le client doit la contester dans un délai de 30 jours qui commence à courir à partir de la date de la facture. En l'absence de protestation dans ce délai, il est censé l'avoir acceptée.

Les licences d'utilisation de logiciels ne sont activées qu'après

paiement intégral de la licence. Pour les développements sur mesure, un acompte de 30% est d'usage. Les travaux sont facturés phase par phase en fonction de l'avancement du travail.

#### **ARTICLE 43 – TVA, DROITS ET AUTRES TAXES**

Le client est responsable des déclarations et paiements de tous droits et taxes découlant de l'existence du site Internet.

Les prix sont indiqués en €, hors TVA. Le montant de la T.V.A. au taux en vigueur en Belgique au moment de la facturation sera ajouté.

Le client établi hors de Belgique peut bénéficier de l'exonération de la TVA Belge :

- S'il est établi hors de l'U.E. ou bénéficie du statut diplomatique.
- En cas de ventes intracommunautaires U.E. à un assujetti co-contractant, à condition de nous communiquer, avant la facturation, le numéro de TVA Intracommunautaire. A défaut la TVA est applicable, le client peut en demander la restitution via le portail électronique de l'administration fiscale de son pays (Directive 2008/9/CE).

#### **ARTICLE 44 – PAIEMENTS**

Nos factures sont payables en € au grand comptant dès la fourniture du service par virement bancaire.

Les parties conviennent que les frais administratifs de rappel ainsi que tous les honoraires, prestations internes et frais supportés dans le cadre du recouvrement amiable ou judiciaire de la créance sont à charge du débiteur.

#### **ARTICLE 45 – RETARDS DE PAIEMENTS.**

Toute facture dont le paiement ne nous est pas parvenu sous 30 jours sera majorée de plein droit et sans mise en demeure, d'intérêts au taux qui est applicable conformément à la loi du 02/08/2002, modifiée par la loi du 22/11/2013, concernant la lutte contre les retards de paiement dans les transactions commerciales à compter de la date de facturation et du dédommagement pour frais de rappel à concurrence de 40€ par rappel.

Toute facture dont le paiement ne nous est pas parvenu sous 60 jours entraîne, à défaut de convention expresse et sauf report d'échéance sollicité à temps et accordé par Media-2001, de plein droit et sans mise en demeure, les mesures suivantes:

1. L'accès au serveur, le site Web, les e-mails, ainsi que l'exécution de toutes commandes ou prestations en cours sont interrompus.
2. Les noms de domaine peuvent être mis en quarantaine ou résiliés;
3. Les données sont conservées sur le serveur pendant une durée de 30 jours et la location du serveur est portée en compte. Passé ce délai, les données sont considérées comme perdues.
4. Le client ne peut faire valoir de préjudice suite à cette action.

En cas de retards de paiements, Media-2001 se réserve le droit de résilier le présent contrat aux torts du client sans intervention judiciaire. Sous réserve que Media-2001 ne souhaite pas faire usage de la faculté de résiliation ou du dépôt de garantie, la remise en service est subordonnée au paiement du solde augmenté des frais de retard et de tous les frais engendrés pour la réactivation.

Le client autorise media-2001 à percevoir en lieu et place du client, les montants qui reviennent à ce dernier. Les tiers ne peuvent s'opposer à ce paiement et sera valablement libéré vis-à-vis du débiteur à concurrence des sommes qu'il aura versées au créancier.

#### **ARTICLE 46 – ACOMPTE ET DEPOT DE GARANTIE.**

A défaut de couverture par une assurance crédits ou d'une garantie bancaire, un acompte de 30% est demandé sur les développements.

Media-2001 peut exiger un acompte complémentaire, le dépôt d'une garantie ou un paiement anticipé si la ligne de crédit se dégrade, est insuffisante ou supprimée, ainsi qu'en cas retard de paiement.

## **CLAUSES DIVERSES**

#### **ARTICLE 47 – ACCORDS ANTERIEURS.**

Ce contrat annule et remplace tout accord verbal ou écrit de quelle nature que ce soit qui pourrait être intervenu préalablement.

#### **ARTICLE 48– CONDITIONS GÉNÉRALES DU CLIENT**

L'applicabilité de tout ou partie d'éventuelles conditions générales du client est expressément exclue, à moins que Media-2001 ne l'ait pas expressément acceptée.

#### **ARTICLE 49–SUBSIDES ET INTERVENTIONS PUBLIQUES**

Si le client répond aux conditions d'octroi d'aides des pouvoirs publics dans les frais de réalisation du projet, Il lui appartient d'introduire lui-même les demandes. Les prestations demandées par le client à media-2001 pour la constitution et de suivi du dossier sont facturées en régie et ne peuvent engager la responsabilité de media-2001.

Le refus total ou partiel d'intervention par les pouvoirs publics ne peut entraîner la résiliation du contrat.

#### **ARTICLE 50 – MODIFICATION DES PRIX ET DES CONDITIONS.**

Les tarifs et conditions de l'offre peuvent évoluer. Les modifications sont notifiées au client par mention sur la facture, e-mail ou sur le site Internet. La version actualisée des tarifs et conditions générales sont

consultable sur le site Web Media-2001. Les modifications s'appliquent aux ordres en cours à partir du 30<sup>me</sup> jour suivant la notification de la modification, sauf si le client les a explicitement refusées et demande la résiliation du contrat.

#### **ARTICLE 51 – REMISES EXCEPTIONNELLES.**

Toutes les remises éventuelles accordées par Media-2001 sont valables pour l'année civile en cours. Elles sont éventuellement renouvelables avec ou sans modification du taux.

Elles ne sont applicables aux prestations que si elles ont été commandées en ligne via le support client. Les travaux facturés avec remise ne sont pas prioritaires, les délais renseignés sont indicatifs.

#### **ARTICLE 52 - FORCE MAJEURE**

**1.** En cas de force majeure, une partie n'est pas tenue au respect d'une obligation contractuelle, à l'exception d'une obligation au paiement, découlant du présent contrat. Par force majeure, il faut entendre notamment mais pas exclusivement : action militaire, intervention publique, conditions météorologiques, panne ou dérangement dans les connexions des télécommunications et Internet, retard ou manquement au respect des obligations par les fournisseurs de Media-2001, problèmes de transport et grèves.

**2.** Si Media-2001 a déjà rempli une partie de ses obligations lorsqu'un cas de force majeure se produit, ou, si par la suite d'un cas de force majeure, Media-2001 ne peut remplir que partiellement ses obligations, Media-2001 est en droit de facturer séparément les prestations déjà fournies respectivement la partie livrable de la prestation et le client est tenu d'acquitter cette facture comme s'il s'agissait d'un contrat séparé.

#### **ARTICLE 53 - NULLITÉ D'UNE CLAUSE**

Si une disposition du présent contrat est entièrement ou partiellement nulle, annulable ou en contradiction avec la loi, celle-ci est censée être isolée et ne pas être d'application.

Dans pareil cas, les parties se concerteront pour remplacer la disposition en question par une disposition de portée équivalente qui n'est pas entièrement ou partiellement nulle, annulable ou en contradiction avec la loi. Les autres dispositions du présent contrat restent en vigueur.

#### **ARTICLE 54 - COMMUNICATION ÉLECTRONIQUE**

La communication électronique est censée être reçue le jour de l'envoi, à moins que le contraire ne soit prouvé par le destinataire. Si la communication n'est pas reçue par suite de problème de livraison et/ou d'accessibilité de la boîte aux lettres électronique du client, c'est aux risques du client, même si la boîte aux lettres électronique est hébergée chez un tiers.

#### **ARTICLE 55 - DROIT APPLICABLE & LITIGES**

Le présent contrat est soumis au droit belge. Tout litige, désaccord ou toute demande découlant de ou en rapport avec le présent contrat ou le non-respect, la résiliation ou la nullité doit exclusivement être portée devant les tribunaux de Nivelles ou de Charleroi.

Cette clause est également applicable en cas de litige qui surgirait après la fin du présent contrat ou qui continuerait.

#### **Media-2001 communication & networks S.P.R.L.**

**Siège social : 649 Chée de Nivelles 6230 Pont-à-Celles**

**TVA : BE 0472 9697 635**

**RPM : Charleroi**

*Conditions générales en vigueur au 01/01/2016*

*Les mises à jour éventuelles sont publiées sur notre site Internet*

*<http://media2001.net>.*