

Conditions Générales de Vente "Trésor Hôtel"

1. DÉFINITIONS

Conditions Générales : Désigne les présentes conditions générales

Contrat : Désigne la convention juridique résultant de la Confirmation de Commande ou offre signée, des Conditions Générales et, le cas échéant, des Conditions Particulières.

Durée : Désigne la durée de validité des services, telle que définie dans la l'offre ou confirmation de commande

Services : Désigne les services commandés par le Client dans l'offre signée ou la Confirmation de Commande.

Client : Désigne le client désigné dans l'offre signée ou confirmation de commande.

Trésor Hôtel ou **le prestataire** . Nom commercial de l'entreprise- gérée par l'entrepreneur M. LOBOMO

Parties : Désigne ensemble « Trésor Hôtel » et le Client.

2. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les conditions générales de vente énoncées ci-après détaillent les obligations et droits de Trésor Hôtel et de ses clients dans le cadre de la mise à disposition des prestations suivantes :

- la création d'un site Internet
- la gestion de l'hébergement d'un site web
- la mise à disposition d'un service de support
- le référencement d'un site internet
- la création photographique

Les présentes conditions générales de vente sont applicables entre « Trésor Hôtel » et le Client. L'acceptation pleine et entière, sans réserve, des Conditions Générales, et le cas échéant des Conditions Particulières applicables, est réputée donnée par le Client dès lors que celui-ci a remis en mains propres ou par email à « Trésor Hôtel » la confirmation de commande ou offre signée par ses soins. « Trésor Hôtel » se réserve le droit de modifier tout ou partie des Conditions Générales ou Particulières à tout instant et pourra notifier de ce changement au client. Les documents contractuels sont dans l'ordre de préséance : l'Offre, les Conditions Particulières, et les présentes CGV. En cas de contradiction entre eux, les documents contractuels prévalent les uns sur les autres dans l'ordre indiqué ci-dessus.

3. COMMANDE & SERVICES

Les services proposés par « Trésor Hôtel » sont regroupés sous différentes offres proposées sur mesure. Les parties conviennent des modalités les plus adaptées aux besoins du client et la durée du contrat est précisée sur le bon de commande. Les informations renseignées par le client et destinées à compléter l'offre ou confirmation de commande doivent être exactes, à jour et complètes. Le bon de commande doit être signé par le client et adressé par email ou courrier à « Trésor Hôtel », le cas échéant accompagné de l'acompte payé par virement bancaire ou via CB sur le site de « Trésor Hôtel ». « Trésor Hôtel » se réserve le droit de refuser la souscription du Client aux Services, si elle estime notamment que l'activité – commerciale ou non – du client est contraire aux normes et à la réglementation en vigueur ou aux bonnes mœurs, ou pour tout autre motif légitime.

3.1 TRADUCTIONS

Les traductions en langues étrangères incluses dans l'offre de « Trésor Hôtel » s'entendent, sauf si précisé autrement dans l'offre ou confirmation de commande.

jusqu'à 2000 mots maximum par langue (textes fournis en français par le client ou produits par « Trésor Hôtel.) Pour toute prestation de traduction dépassant les 2000 mots à traduire, l'excédent à traduire sera possible uniquement dans le cadre d'une commande complémentaire. Toute traduction correspond au nombre de pages à traduire compris par le pack. L'ajout de pages peut induire des coûts de traduction supplémentaire. Toutes les traductions sont considérées comme des interprétations, dont le sens peut varier selon l'interprétation de chacun. La responsabilité du prestataire ne pourra être mise en cause en cas de litige issu d'une traduction, le client reconnaissant avoir validé l'ensemble du site internet avant mise en ligne.

3.2 PROCEDURE DE CREATION

Une fois l'offre acceptée, « Trésor Hôtel » construit la base graphique du site internet que le client peut consulter via un lien privé mis à sa disposition. Si la base graphique proposée ne convient pas au client, celui-ci disposera d'un délai de 7 jours à compter de la réception effective du lien privé pour faire part de son refus motivé, à défaut de quoi la proposition graphique sera considérée comme acceptée. Les éventuels refus ou demandes de modification de la base graphique de la part du client ne pourront être inspirés que par des motifs raisonnables. Le client accepte que si la base du site, en dépit de sa conformité aux impératifs d'intégration au site mentionnés dans l'offre ou confirmation de commande, ne fait pas l'objet d'une approbation (du moins partielle) de sa part au bout de la 3e proposition graphique qui lui en est faite (4e proposition graphique dans le cas de la création d'un logo ou carte de visite), « Trésor Hôtel » pourra annuler la commande des Services. Dans une telle hypothèse, le Client ne pourra en aucun cas prétendre à un remboursement des sommes versées ou au versement d'une quelconque indemnité.

4. MAINTENANCE DES SERVICES

« Trésor Hôtel » se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accessibilité de tout partie des Services pour des raisons de maintenance, d'amélioration ou de mise à jour envisagées, et ce, sans être tenue à aucune garantie ni indemnité et/ou dommages-intérêts d'aucune sorte vis-à-vis du Client.

5. ENGAGEMENT DES PARTIES

Le client s'engage à :

- Respecter la charte du fournisseur d'hébergement web.
- Diffuser sur son site les informations prévues par l'article 43-8 de la loi du 1er août 2000.
- Ne pas copier, reproduire, imiter, céder, transférer les droits sur les logiciels éventuellement mis à sa disposition
- Etre responsable exclusif des informations diffusées sur son site Internet.
- Payer le prix convenu au contrat à la signature du bon de commande, puis annuellement ou mensuellement à terme à échoir si abonnement ou continuité des prestations d'hébergement, de nom de domaine ou de maintenance.

« Trésor Hôtel » s'engage à :

- Communiquer au client toutes les difficultés – s'il y a et dont il aurait connaissance – qui se présenteraient et de faire le nécessaire pour rétablir l'accès au site dans les meilleurs délais.
- Fournir un support technique et éditorial réactif, par email ou téléphone durant toute la durée du contrat « support » – si le contrat le prévoit – par défaut (si non précisé dans la commande) dans la limite du tarif mensuel du support multiplié par 12 puis divisé par 50 (= taux horaire du support en formule mensualisée)

6. MODIFICATION DE LA COMMANDE & RENOUVELLEMENT AUTOMATIQUE

A l'issue de leur durée initiale, tous les contrats mensualisés sont tacitement renouvelés pour une durée égale à la durée initiale (sauf indication contraire dans l'offre), dans les conditions tarifaires exprimées dans l'offre ou confirmation de commande (sauf indication contraire dans l'offre). Pour toute demande de modification ou de résiliation du contrat, le client devra en informer « Trésor Hôtel » dans un premier temps impérativement par email puis par courrier recommandé au plus tard 60 jours avant l'échéance du contrat pour un contrat d'une durée initiale de 12 mois, 90 jours avant l'échéance du contrat pour un contrat d'une durée initiale de 24 mois ou plus. S'il n'est pas fait mention de durée dans l'offre ou confirmation de commande, la durée initiale est de 36 mois pour tout contrat mensualisé.

7. DELAIS

Le délai de mise à disposition du site internet indiqué sur l'offre est donné à titre indicatif. Ce délai est estimé dans le cas d'une validation de la part du client dans les 3 jours ouvrés des différentes étapes de création soumises par le prestataire et pour une validation de la première maquette proposée. En cas de refus de la maquette, chaque nouvelle maquette proposée au client rallonge ce délai estimé de 14 jours ouvrés.

Tout retard « raisonnable » (moins de 30 jours) ainsi que tout retard de livraison émanant de l'absence manifeste de réponse ou de validation du client ne pourra pas donner lieu au profit du client à l'allocation de dommages et intérêts ni à l'annulation de la commande.

Le processus de création du site internet (de la commande à la mise en ligne) ne pourra excéder 100 jours ouvrés (sauf mention contraire). Une fois le délai de cent jours atteint et malgré le site à jour des modifications réclamées, ou en l'absence de réponse écrite de la part du client dans un délai de 20 jours ouvrés à une demande émanant du prestataire (sauf accord), le prestataire pourra exiger le paiement de tous les montants dus au moment de la mise en ligne du site internet. Cela inclut toutes options et packs mensualisés souscrits.

En cas de défaut dans la mise en œuvre des prestations, le client devra formuler toutes les réserves nécessaires par courrier. Les réclamations sur le vice apparent ou sur la non conformité d'un service mis à disposition doivent être formulées par écrit dans les sept jours de la mise à disposition des services.

7.1 DELAI DE RETRACTATION

Le client s'engage à communiquer à "Trésor Hôtel" tout changement de coordonnées qui le concerne.

Selon l'article L. 221-28 du Code de la consommation, la création d'un site internet par « Trésor Hôtel » étant « un bien ou services confectionné selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisé », le client ne peut pas bénéficier du délai de rétractation légal de 14 jours. Le client renonce donc expressément à ce droit de rétractation

8. TARIFS

La "Trésor Hôtel" s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, l'entité s'engage à facturer les services commandés aux prix indiqués lors de l'enregistrement d'une commande. Sauf indication contraire spécifiée dans l'offre, le tarif pour l'ajout d'une page au-delà du nombre de pages prévu par le pack est de 25 000fCFAHT. Le tarif horaire est de 80 000fCFA HT. Tous les tarifs indiqués sur tous les documents sont HT, TVA 19,25% en sus, où applicable.

La formation à l'interface utilisateur, dispensée à la livraison du site internet (si la commande le prévoit), s'entend dans la limite de soixante minutes, en une seule fois. Toute formation supplémentaire, délai de formation au delà de soixante

minutes pourra donner lieu à une facturation supplémentaire sur la base du taux horaire.

9. MODALITES DE PAIEMENT

Les factures sont à régler à l'échéance indiquée sur la facture (30 jours au maximum si aucune mention n'ai faite) Dans le cas de la commande d'un portfolio de photos, la règlement de la somme est à effectuer avant la journée de prise de vues.

Pour les paiements des packs mensualisés, le paiement se fait mensuellement au début de chaque mois. Les contrats mensualisés engagent le client pour la durée indiquée puis pour la même durée après chaque renouvellement.

Les paiements s'effectuent :

- Par paiement automatique mensuel via transfert bancaire ou prélèvement
- Par virement bancaire (par défaut le 2 de chaque mois)
- Par carte bancaire sur le site de « Trésor Hôtel »
- Pour des raisons de lutte contre la fraude et de logistique, les chèques ne sont acceptés qu'en cas d'impossibilité de payer via un autre moyen. Tout paiement par chèque entraine des frais de traitement de 10€.

9.1 DEFAUTS DE PAIEMENTS

En cas de défaut de paiement total ou partiel des services facturés par "Trésor Hôtel", une mise en demeure de payer sera envoyée. Chaque relance via courrier recommandé est facturée 20000fCFA. Toute facture demeurant non payée trente jours après l'échéance entrainera la suspension ou annulation de tous les services liés à la commande. Le client devra alors verser à "Trésor Hôtel" les montants dus ainsi qu'une pénalité de retard égale au taux de l'intérêt légal en vigueur avant republication du site en application de l'article L. 441-16 du Code de Commerce, à régler avant la rétablissement des services, si ceux-ci ont été suspendus.

Cette pénalité est calculée sur le montant de la somme restant due et court à compter de la date d'échéance de la facture.

Modalité particulière pour les prestations effectués directement chez le client (exemple: pack photo ou vidéo): hormis en cas de force majeure (catastrophe naturelle conséquente ou sinistre majeur à l'établissement), toute annulation de la part du client moins de 48h avant la date de la prestation impliquera des frais d'annulation équivalent à 50% du tarif total des prestations qui auraient été effectuées chez le client, frais de déplacement inclus.

10. CONFIDENTIALITÉ

Le client est le responsable entier et exclusif des mots de passe nécessaires à l'utilisation des services

La transmission des identifiants de connexion et mots de passe est considérée comme confidentielle. Toute suspicion d'une divulgation, intentionnelle ou non, des mots de passe fournis engage la responsabilité unique du client à l'exclusion de celle de "Trésor Hôtel".

Les packs emails inclus avec les services d'Trésor Hôtel impliquent que le prestataire ait connaissance des identifiants et mot de passe d'accès à la messagerie du client. Les messageries des clients pourront être consultées par le prestataire à des fins de maintenance et résolution de bugs uniquement. Afin de préserver une confidentialité totale de ses emails vis-à-vis du prestataire, le client aura la possibilité de souscrire un pack email pro auprès d' "Trésor Hôtel " et d'y changer son mot de passe depuis l'interface de gestion.

11. RESPONSABILITÉ

Bien que « Trésor Hôtel » s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la sécurité informatique du site internet de son client, l'entité se dégage de toute responsabilité

pour toute utilisation illicite ou frauduleuse des mots de passe mis à la disposition du client.

Le client assume l'entière responsabilité de tous les textes, photos – ou tout autre document pouvant être soumis à droit d'auteur – sur son site internet. « Trésor Hôtel » ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'un contenu non autorisé, et ce même quand le document en question aura été mis en ligne par « Trésor Hôtel », le client déclarant avoir relu, vérifié et accepté le contenu du site avant la mise en ligne.

L'offre de création de site internet de « Trésor Hôtel » permet au client de bénéficier d'un site web, et ceci dans le cadre d'une prestation purement technique, sans obligation de résultat.

A ce titre, « Trésor Hôtel » ne saurait être tenue responsable de l'efficacité, d'un point de vue commercial, du Site Web. Ainsi « Trésor Hôtel » ne pourra pas être tenue responsable du nombre de visites du site web, de sa rentabilité commerciale, de son positionnement sur les moteurs de recherche.

« Trésor Hôtel » ne serait en aucun cas être responsable d'un retard ayant pour origine des causes échappant à son contrôle, telles que notamment : le manque de coopération de la part du client, le retard ou le caractère incomplet ou non-conformité des informations ou documents devant être fournis par le client, les éventuels dysfonctionnements chez le prestataire d'hébergement web, ou encore les conditions météorologiques pour les photographies ou vidéos réalisées par « Trésor Hôtel » pour les besoins du site. Le client reconnaît avoir consulté, au préalable de toute commande, le portfolio de créations de « Trésor Hôtel », pour avoir un aperçu du style artistique du prestataire. Le rendu artistique de toute prestation ne pourra pas être retenu comme objet valable de contestation.

La responsabilité de la "Trésor Hôtel" ne pourra être engagée si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrite dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil.

Il appartient pleinement au client de résilier son contrat dans les temps auprès de son ancien ou actuel prestataire pour récupération de nom de domaine, hébergement web et / ou emails.

En cas de refus de transfert du nom de domaine ou toute autre complication du transfert de la part de l'ancien prestataire, "Trésor Hôtel" ne pourra être tenu responsable du non aboutissement de l'opération. Tous les montants indiqués dans le contrat pour lequel le client s'est engagé resteront dus. Cependant, en tel cas, un nouveau nom de domaine pourra être commandé par Trésor Hôtel – sans frais – pour la mise en ligne du site.

En cas de prestation pour un client souhaitant utiliser un service d'hébergement différent de celui d'« Trésor Hôtel », le prestataire ne pourra être tenu responsable de l'échec d'une migration du site internet vers le protocole HTTPS résultant de l'incompatibilité de l'hébergeur du client ou d'un conflit entre le client et quelconque entité bloquant l'aboutissement de telle opération.

Lors d'un transfert de nom de domaine, les boîtes email étant liées au domaine (@lenomdedomaine.extension) sont copiées, effacées, recréées puis le contenu réinséré. Cette procédure comporte des risques. Bien qu'« Trésor Hôtel » prend toutes les mesures nécessaires pour s'assurer du bon déroulement de l'opération, il est de la responsabilité du client d'effectuer également de son côté la sauvegarde de ses emails avant transfert. "Trésor Hôtel" ne pourra être tenu responsable de la perte d'emails ou de la perte du service d'emails émanant d'un

transfert ou de la mise à jour d'une solution email.

Dans le cas de la livraison d'une prestation photographique ou vidéographique. Toutes les personnes figurant sur les vidéos et / ou photos ont été recrutées par le client qui prend à sa charge l'intégralité de la responsabilité de la diffusion, notamment les droits qui découleraient de l'utilisation de leur image.

13. RÉFÉRENCIEMENT, PUBLICITÉ

Les moteurs de recherches permettent aux utilisateurs d'internet de trouver l'adresse d'un site qui les intéresse. La tâche du webmaster consiste en une déclaration manuelle auprès des principaux moteurs de recherches (Google, Yahoo.) ainsi qu'éventuellement auprès d'une certaine quantité d'annuaires et à la mise en place dans le code source des pages d'un certain nombre de mots clés permettant aux moteurs de recherche d'indexer le site. Il ne peut être tenu responsable des réactions de ces sociétés. Il s'agit ici pour "Trésor Hôtel" d'une obligation de moyens et non de résultats. "Trésor Hôtel" ne saurait garantir la présence effective du site du client dans les moteurs et annuaires."

"Trésor Hôtel" peut avoir recours à des liens sponsorisés afin d'optimiser le référencement pour son client.

14. RÉFÉRENCES COMMERCIALES

Le Client autorise "Trésor Hôtel" à le citer nommément parmi ses références commerciales, notamment sur son site, ainsi qu'à reproduire et diffuser des signes distinctifs ou du site sur tout support de son choix à des fins d'autopromotion.

15. CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIÉTÉ

« Trésor Hôtel » se réserve la propriété des sites internet créés et noms de domaines créés ou gérés, jusqu'au paiement intégral de leur prix ainsi que du prix de toute autre option associée(s) à la commande, en principal et intérêts. À défaut de paiement du prix à l'échéance convenue, "Trésor Hôtel" pourra reprendre ceux-ci, la vente sera résolue de plein droit si bon semble à "Trésor Hôtel" et les acomptes déjà versés lui resteront acquis en contrepartie de la jouissance du site internet dont aura bénéficié l'acheteur.

16. TRIBUNAL COMPETENT

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit Camerounais. À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le tribunal de grande instance de Douala.

Trésor Hôtel

© 2020 Trésor Hôtel