

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

Date de dernière mise à jour : 25 mai 2018

Wiklog est une **SAS** de droit français au capital social de **2 500,00 euros**, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de **Saint-Nazaire** sous le numéro **RCS 839 323 904** et dont le siège social est sis **32 rue du fan 44420 La Turballe**, représentée par **Stéphane Hervy** (le « **Prestataire** »).

Le numéro de TVA intracommunautaire du Prestataire est le **FR37839323904**.

Le Prestataire peut être joint aux coordonnées suivantes :

32 rue du fan 44420 La Turballe / +33 (0)6 12 55 57 54 / contact@wiklog.fr

SOMMAIRE

Article 1 –	Champ d'application.....	2
Article 2 –	Commandes.....	2
Article 3 –	Conditions Tarifaires.....	3
Article 4 –	Conditions de facturation et de paiement.....	3
Article 5 –	Modalités de fournitures des services.....	5
Article 6 –	Obligations du client.....	5
Article 7 –	Réclamations.....	6
Article 8 –	Responsabilités du prestataire.....	6
Article 9 –	Non sollicitation.....	7
Article 10 –	Confidentialité.....	7
Article 11 –	Propriété intellectuelle.....	8
Article 12 –	Données à caractères personnelles.....	8
Article 13 –	Durée/Résiliation.....	8
Article 14 –	Réversibilité.....	9
Article 15 –	Transférabilité.....	9
Article 16 –	Notifications.....	10
Article 17 –	Autonomie et absence de renonciation.....	10
Article 18 –	Modification.....	10
Article 19 –	Litiges.....	10
Article 20 –	Droit applicable & langue du contrat.....	11
Annexe 1 –	Caractéristiques des Services.....	12
Annexe 2 –	Conditions tarifaires.....	14
Annexe 3 –	Système de points fidélités.....	17

Article 1 – Champ d'application

Les présentes conditions générales de services (les « **Conditions Générales** ») s'appliquent aux services suivants (les « **Services** ») fournis par le Prestataire à tout client professionnel désirant en bénéficier (le « **Client** ») :

- **Réalisation de solution logicielle**
- **Maintien en condition opérationnelle des solutions logicielles**
- **Audit du système d'information**
- **Conseil et coaching en matière numérique**
- **Formation en rapport avec le numérique**
- **Maintenance de premier niveau**
- **Ateliers et conférence en rapport avec le numérique**

Les caractéristiques principales des Services figurent en Annexe 1 des présentes.

Toute commande de Services emporte, de la part du Client, l'acceptation préalable sans restriction ni réserve des Conditions Générales, dont le Client déclare avoir pris connaissance.

Les Conditions Générales sont applicables nonobstant toute stipulation contraire figurant dans tous documents émanant du Client, et notamment dans ses conditions générales d'achat.

Les Conditions Générales sont applicables sous réserve de toute stipulation contraire figurant au bon de commande ou à des conditions particulières le cas échéant conclues entre le Prestataire et le Client concerné.

Article 2 – Commandes

Chaque commande de Services donne lieu à l'établissement d'un devis détaillé, d'une durée de validité de **30 jours** à compter de sa date de création.

La commande est définitive dès acceptation et signature du devis par le Client, ce dernier valant alors bon de commande.

Le bon de commande, la nature des Services et leurs modalités d'exécution ne pourront être modifiés sans l'accord préalable et écrit du Prestataire.

En cas d'annulation par le Client d'une commande confirmée, pour quelque motif que ce soit, et sans préjudice de tous dommages et intérêts complémentaires :

- l'acompte éventuellement versé à la commande par le Client restera acquis de plein droit au Prestataire et ne donnera lieu à aucun remboursement ;
- en l'absence d'acompte ;
 - pour les offres avec abonnement une somme correspondant à **2 mois** d'abonnement de l'offre et des options choisies hors taxes des Services sera due au Prestataire et facturée au Client,

- pour les offres sans abonnement une somme correspondant à **30 %** du prix hors taxes des Services sera due au Prestataire et facturée au Client

Article 3 – Conditions Tarifaires

Les Services sont fournis au tarif du Prestataire en vigueur au jour de la signature du bon de commande, exprimé en euros hors taxes.

En cas de prix non déterminable a priori, le prix des Services est déterminé dans le bon de commande en fonction de la nature des Services, du niveau de compétence et d'expertise requis et du nombre, de la qualification et expérience du personnel nécessaire.

En cas de prix déterminé, les honoraires des Services et/ou taux horaires de facturation applicables à la date des présentes figurent en Annexe 2.

Le tarif est ferme et ne peut être révisé pendant la durée d'exécution des Services, les parties renonçant expressément à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code Civil.

Le Prestataire se réserve toutefois le droit de modifier ses prix à tout moment pour tous Services qui seraient souscrits postérieurement à cette modification.

Lorsque les Services sont à exécution successive, facturables à échéance régulière et peuvent faire l'objet d'une tacite reconduction, toute modification du tarif des Services prendra effet lors de la prochaine période contractuelle. A défaut de résiliation par le Client avant cette prise d'effet, la nouvelle tarification sera applicable à la nouvelle période contractuelle.

Toute modification des tarifs résultant d'une augmentation de la taxe sur la valeur ajoutée ou la création de toute nouvelle taxe assise sur le prix des Services sera immédiatement et automatiquement appliquée.

Des éventuelles réductions de prix, ristournes et remises pourront s'appliquer aux Services dans des conditions prévues en Annexe 3 ou dans tout autre document qui serait communiqué au Client. En cas de tarif promotionnel, le Prestataire s'engage à appliquer ce tarif à toute commande passée durant la période de la promotion.

Les frais engagés pour l'exécution des Services pourront faire l'objet d'une refacturation au client (frais de déplacement, hébergement, débours, etc.) selon l'accord des parties figurant le cas échéant dans le bon de commande.

Article 4 – Conditions de facturation et de paiement

En cas de Services spécifiques (hors abonnement) :

Un acompte de **30 %** du prix total des Services est facturé par le Prestataire et exigible auprès du Client au jour de la signature du bon de commande, le solde étant facturé et exigible au terme de la fourniture des Services.

En cas de services à exécution successive :

Les Services sont facturés et le prix est exigible et payable au **05 de chaque mois** donnant lieu à la fourniture des Services pour le mois précédent.

Les modes de paiement suivants peuvent être utilisés :

- Prélèvement automatique
- Paiement en ligne
- Chèque bancaire, pour toute commande supérieure ou égale à 150,00 euros HT

En présence d'un paiement par chèque, ce dernier doit être émis par une d'une banque domiciliée en France métropolitaine ou à Monaco. L'encaissement est effectué immédiatement, ou selon les conditions convenues entre le Prestataire et le Client dans le bon de commande.

En cas de règlement anticipé par le Client :

- pour les Services avec abonnement, un escompte sera pratiqué comme défini dans les conditions tarifaires ;
- pour les Services sans abonnement, aucun escompte ne sera pratiqué.

En aucun cas les paiements ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque compensation sans accord préalable et écrit entre le Prestataire et le Client. Toute suspension, déduction ou compensation opérée unilatéralement par le Client sera traitée comme un défaut de paiement et entraînera toutes les conséquences d'un retard de paiement.

Il est expressément convenu que le Client est valablement mis en demeure de payer par la seule exigibilité de l'obligation, conformément aux dispositions de l'article 1344 du Code civil. En cas de retard de paiement de l'une quelconque des échéances, le Prestataire se réserve notamment le droit, sans qu'aucune indemnité ne soit due au Client, de :

- exiger le paiement immédiat de l'ensemble des sommes à devoir au titre des Services, celles-ci devenant immédiatement exigibles quelle que soit leur échéance initialement prévue ;
- refuser toute nouvelle commande ou exiger pour toute nouvelle commande un paiement comptant ou une garantie pour la bonne exécution des engagements ;
- imputer tout paiement partiel en premier lieu sur la partie non privilégiée de la créance puis sur les sommes dont l'exigibilité est la plus ancienne ;
- réduire, suspendre ou annuler les Services en cours, 10 jours après mise en demeure restée sans effet, effectuée par le Prestataire auprès du Client ;
- appliquer, sans mise en demeure préalable, à toutes les sommes dues, dès le premier jour de retard et jusqu'à complet paiement, des pénalités de retard calculées au taux visé à l'article L.441-6 du Code de Commerce ; et/ou
- exiger le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement, pour chaque facture payée en retard, et le paiement d'une indemnité égale à 10% des sommes lui restant dues, sans préjudice de la réparation de tout dommage effectivement subi.

Article 5 – Modalités de fournitures des services

Le Prestataire déclare disposer des compétences, de l'expérience et des moyens nécessaires pour fournir les Services, et assumera la pleine responsabilité tant de l'exécution des Services que de l'organisation du travail de son personnel le cas échéant.

Le Prestataire fournira les Services de bonne foi et mettra en œuvre toutes les diligences requises pour l'exécution de ses obligations au titre des présentes Conditions Générales, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires et des droits de tiers.

Notamment, le Prestataire s'engage à :

- apporter tous les soins requis par la diligence professionnelle et les usages de la place à l'exécution des Services ;
- mettre le cas échéant en œuvre ou à disposition les moyens adéquats pour l'exécution des Services ;
- en l'absence d'exécution immédiate des Services, faire ses meilleurs efforts pour assurer le respect du délai ou calendrier indicatif figurant dans le bon de commande.

Le Prestataire fournira les Services au lieu convenu avec le Client dans le bon de commande. Au cas où le Prestataire fournirait les Services dans les locaux du Client, le Prestataire se conformera, et fera en sorte que son personnel se conforme aux standards raisonnables de sécurité et aux procédures d'hygiène, de sécurité et de confidentialité en vigueur dans ces locaux.

Le Prestataire collaborera activement et de bonne foi avec le Client en tous domaines, en vue de la bonne exécution des Services, et informera immédiatement le Client de toute difficulté ou de tout litige survenu au cours de l'exécution de sa mission.

Le Prestataire fournira les Services en totale indépendance et autonomie. Ni le Prestataire, ni ses dirigeants, ni les membres de son personnel, ne pourront prétendre être agents, sous-traitants ou salariés du Client et ne disposeront du pouvoir ou de l'autorité pour prendre des décisions, engagements, ou conclure des contrats au nom et pour le compte du Client, de quelque manière que ce soit, sauf mandat écrit préalable et spécial donné par le client.

Le Prestataire informera le cas échéant le Client préalablement par écrit, de toute mission ou action qui serait susceptible de créer une situation de conflit d'intérêt, de telle manière à ce que les parties déterminent d'un commun accord les décisions à prendre et mesures à mettre en place afin de préserver les intérêts du client.

Article 6 – Obligations du client

Le Client collabore activement et de bonne foi avec le Prestataire en tous domaines en vue de la bonne exécution des Services.

Il communique notamment des informations et documents au caractère complet, précis exact et sincère et prend les décisions raisonnablement nécessaires dans les délais requis pour l'exécution des Services. Le Prestataire sera autorisé à utiliser tout élément communiqué par le

Client pour les besoins de la réalisation des Services ou obtenu par le biais de sources d'informations publiques généralement considérées comme fiables et à présumer, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée, que cet élément est exact, précis, sincère, complet et ne comporte pas d'inexactitude ou d'insuffisance susceptible d'en altérer la portée.

Le Client est tenu de désigner un représentant disponible et investi du pouvoir de décision qui sera l'interlocuteur principal du Prestataire dans la gestion de leurs relations au titre de l'exécution des Services.

Le Client ne peut modifier, en cours d'exécution des Services, leur nature ou leurs modalités de fourniture, sauf accord préalable et écrit du Prestataire.

Il s'engage à informer immédiatement le Prestataire de toute difficulté, réserve ou de tout litige survenu au cours de l'exécution des Services, afin de permettre le cas échéant un règlement amiable de la situation.

Le Client verse le prix des Services dans les conditions et selon les modalités prévues aux présentes.

Article 7 – Réclamations

En cas d'inexécution ou d'exécution défectueuse des Services, le Client devra notifier le Prestataire et formuler ses griefs, réserves et les justificatifs pertinents dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la date où il en a connaissance, afin de permettre aux parties de faire leurs meilleurs efforts en vue de parvenir à un règlement amiable de la situation dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la notification initiale du Client.

A défaut de règlement amiable dans les conditions susvisées et en cas d'inexécution suffisamment grave du Prestataire, le Client pourra résilier les Conditions Générales dans les conditions prévues à l'article 13 et obtenir le cas échéant des dommages et intérêts du Prestataire aux fins de réparer le préjudice subi, le Client renonçant par avance à solliciter une exécution forcée en nature des Services par le Prestataire ou un tiers ou une réduction proportionnelle du prix, par dérogation expresse aux dispositions des articles 1221, 1222 et 1223 du Code civil.

Article 8 – Responsabilités du prestataire

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens au titre de la fourniture des Services.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée :

- en cas de manquement à une quelconque obligation résultant d'un cas fortuit ou d'un évènement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code Civil, y compris, mais sans y être limités, des évènements imprévisibles tels que grèves, arrêts de travail, troubles sociaux, fermetures d'usines, inondations, incendies, défaut de production ou de transport non-consécutif à son fait personnel, rupture d'approvisionnement, guerres, émeutes, insurrections et plus généralement toute circonstance ou évènement empêchant la Société d'exécuter convenablement ses obligations ;

- dans le cas où les informations, données, instructions, directives, matériels ou supports communiqués par le Client sont erronés ou incomplets, et plus généralement dans le cas où l'inexécution ou l'exécution défectueuse des Services résulte en tout ou partie du comportement, d'un manquement ou d'une carence du Client ;
- en cas d'utilisation des résultats des Services pour un objet ou une finalité différents de ceux pour lesquels le Prestataire est intervenu, de mise en œuvre erronée des recommandations du Prestataire ou d'absence de prise en compte des réserves émises par le Prestataire.

En tout état de cause, le Prestataire n'encourt aucune responsabilité au titre de tous dommages ou préjudices indirects ou immatériels tels que préjudice financier, perte de chance, perte de profit, perte de contrat, perte de commande, perte de clientèle, perte d'exploitation, préjudice ou trouble commercial ou préjudice d'image, qui pourraient résulter de la fourniture défectueuse ou de l'absence de fourniture des Services.

La responsabilité du Prestataire ne peut excéder un montant égal au prix hors taxes perçu auprès du Client au titre de la fourniture des Services au cours des douze (12) derniers mois.

Conformément aux dispositions de l'article 2254 du Code Civil, toute action judiciaire d'un Client à l'égard du Prestataire est atteinte par la prescription à l'expiration d'une durée d'un (1) an suivant la date à laquelle le Client concerné a eu connaissance ou est présumé avoir eu connaissance du fait dommageable.

Article 9 – Non sollicitation

Le Client s'interdit, pendant toute la durée des présentes Conditions Générales augmentée d'une durée d'un (1) an après leur résiliation ou fin pour quelque cause que ce soit, d'inciter ou de tenter d'inciter, directement ou indirectement et de quelque manière que ce soit, tout salarié, consultant, mandataire ou représentant du Prestataire, à quitter le Prestataire ou à entrer au service, de quelque manière que ce soit (en tant que salarié, mandataire, consultant, actionnaire ou autre), d'une autre entreprise.

Article 10 – Confidentialité

Pendant la durée de fourniture des Services, chaque partie pourra prendre connaissance ou recevoir des informations, documents et/ou données confidentiels à propos de l'autre partie. De ce fait, chaque partie s'engage, tant en son nom qu'au nom de ses préposés pour lesquels elle se porte fort, à préserver la stricte confidentialité de toutes les informations, documents et/ou données confidentiels de toute nature en rapport avec les résultats, l'activité ou la clientèle de l'autre partie ou toute information reçue ou obtenue d'une partie dans le cadre ou en relation avec l'exécution des Services.

Le présent engagement de confidentialité des parties est valable, tant pour la durée de fourniture des Services que pendant une durée de deux (2) ans suivant leur fourniture.

Article 11 – Propriété intellectuelle

Sauf accord préalable écrit du Prestataire, et en dehors des éléments fournis par le Client (supposés être propriété intellectuelle du Client), le Prestataire est le propriétaire exclusif de tous les droits de propriété intellectuelle portant sur les éléments communiqués au Client dans le cadre de la fourniture des Services, et notamment de façon non limitative sur la charte graphique, le titre, la forme, le plan et la structure des informations et documents communiqués, les textes, les logos, les marques, les images et photographes, les animations et vidéos, les slogans, les bases de données et plus généralement tout ou partie des éléments communiqués.

En conséquence, les présentes Conditions Générales n'entraînent le transfert d'aucun de ces droits de propriété intellectuelle au profit du Client, qui s'interdit de reproduire, d'utiliser et/ou de représenter, par quelque procédé que ce soit, même partiellement, tout élément sur lequel le Prestataire détient un droit de propriété intellectuelle.

Par exception à ce qui précède, le Prestataire concède au Client, sous réserve du respect par ce dernier des présentes Conditions Générales, un droit non exclusif et non cessible d'accéder aux éléments communiqués dans le cadre de la fourniture des Services et dont il détient la pleine propriété, de les télécharger et de les imprimer le cas échéant dans le cadre d'une utilisation interne personnelle et non commerciale.

Dans le cadre de certaines offres, le Client est susceptible de gérer les contenus de son site. Dans ce cas, le Client est responsable des informations qu'il saisit et en détient la propriété. En aucun cas le Prestataire ne saurait être tenu responsable des propos (textes et images) renseignés par le Client.

Article 12 – Données à caractères personnelles

Pour davantage d'informations concernant l'utilisation de données à caractère personnel par le Prestataire, veuillez-vous reporter à notre Charte sur le Respect de la Vie Privée (la « Charte »). Vous pouvez à tout moment consulter notre Charte sur notre Site.

Article 13 – Durée/Résiliation

En cas de vente ponctuelle ou en application de conditions particulières, les présentes Conditions Générales sont conclues pour la durée de fourniture des Services, telle que mentionnée le cas échéant dans des conditions particulières ou dans le bon de commande.

En cas de vente à exécution successive, hors Services à abonnement sans engagement, les présentes Conditions Générales sont conclues pour une durée initiale de **douze (12) mois**. A défaut de dénonciation des présentes Conditions Générales dans un délai de **deux (2) mois** précédant le terme de cette durée initiale, la fourniture des Services et les Conditions Générales sont tacitement reconduits pour une nouvelle période d'une durée équivalente à la durée initiale, aux conditions tarifaires en vigueur à la date de la reconduction.

En cas de vente à exécution successive pour les Services à abonnement sans engagement, les présentes Conditions Générales sont conclues pour une durée d'**un (1) mois**. A défaut de dénonciation des présentes Conditions Générales dans avant le **15 (quinze) inclus de chaque mois**, la fourniture des Services et les Conditions Générales sont tacitement reconduits pour une nouvelle période d'une durée équivalente de 1 (un) mois, aux conditions tarifaires en vigueur à la date de la reconduction.

Le Prestataire ou le Client pourra résilier les Conditions Générales de plein droit de manière anticipée par l'envoi d'une notification écrite :

- en cas de survenance d'un cas de force majeure visé à l'article 8 des présentes;
- après avoir notifié l'autre partie en cas de manquement grave de celle-ci à ses obligations ou au titre des lois et règlements applicables, auquel il n'aurait pas été remédié dans un délai de quinze (15) jours (lorsqu'il peut être remédié à ce manquement) suivant notification écrite indiquant la nature du manquement et la nécessité d'y remédier ;

Article 14 – Réversibilité

Pour les Services où le Client aurait collecté ou saisi des données (images, textes) celles-ci lui appartenant, elles pourront lui être remises à sa demande. La demande doit parvenir par notification écrite dans les **trente (30) jours calendaires** suivants la fin effective des Services. A l'issue de cette période le Prestataire procédera la destruction définitive des données et des archives du Client (hors réglementation spécifique).

En revanche les éléments techniques et tout élément propriété intellectuelle du Prestataire détenus par le Client dans le cadre des Services devront être restitués sauf accord contractuel ou accord préalable lors de la résiliation des Services.

Article 15 – Transférabilité

Lorsque le Client résilie les Services du Prestataire, le Client peut demander au Prestataire d'assurer un transfert de compétences auprès de lui ou d'un nouveau prestataire.

Le transfert peut se faire au :

- niveau des compétences fonctionnelles auquel cas le nouveau prestataire s'assure de fournir les nouvelles compétences techniques, humaines et logicielles au Client ;
- niveau des compétences techniques auquel cas le Client devra s'acquitter d'une copie du ou des logiciel(s) créé(s) spécialement pour lui auprès du Prestataire. Le Client est alors autorisé à continuer d'exploiter ce(s) logiciel(s) seul ou avec un nouveau prestataire tel que défini dans un contrat spécifique. Le Client renonce à toute forme de réclamations telles que définies à l'Article 7 dès lors que l'un des logiciels cédés est modifié par lui ou un tiers.

Si le Client souhaite effectuer l'un ou l'autre de ces transferts, un contrat spécifique sera rédigé et facturé au Client aux conditions tarifaires en Annexe 2.

Article 16 – Notifications

Toute notification ou convocation écrite requise ou permise en vertu des stipulations des présentes sera valablement effectuée si elle est adressée par lettre remise en mains propres ou par porteur contre reçu de livraison, par courrier recommandé avec avis de réception, ou par courrier électronique (sauf en cas de résiliation des présentes), adressé aux coordonnées de la partie concernée, chaque partie élisant domicile en son siège social.

Tout changement de coordonnées d'une partie pour les besoins des présentes devra être notifié à l'autre partie selon les modalités prévues ci-dessus.

Les notifications adressées en mains propres ou par porteur seront présumées avoir été faites à leur date de remise au destinataire, telle qu'attestée par le reçu de livraison. Les notifications faites par courrier recommandé avec avis de réception seront présumées avoir été faites à la date de leur première présentation à l'adresse du destinataire. Les notifications faites par courrier électronique seront présumées avoir été faites à la date d'envoi du courrier électronique.

Article 17 – Autonomie et absence de renonciation

Si l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions générales était déclarée nulle ou inapplicable pour quelque cause que ce soit en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision de justice devenue définitive, elle serait réputée non écrite et les autres stipulations resteraient en vigueur.

Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir à titre temporaire ou permanent d'une ou de plusieurs stipulations des Conditions Générales n'emportera en aucun cas renonciation.

Article 18 – Modification

Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment le contenu des présentes Conditions Générales pour la passation de nouvelles commandes de Services.

Toute commande consécutive à une modification apportée aux Conditions Générales emportera acceptation par chaque Client de la nouvelle version des Conditions Générales qui lui sera communiquée.

Article 19 – Litiges

Les litiges qui pourront survenir dans le cadre des relations contractuelles établies entre le Client et le Prestataire devront être résolus, dans la mesure du possible, de manière amiable.

A défaut de règlement amiable dans un délai d'un mois à compter de la saisine de l'une des parties, tous les litiges auxquels les Conditions Générales pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, interprétation, exécution, résiliation, leurs conséquences et leurs suites, seront soumis au tribunal de **Saint-Nazaire**.

Article 20 – Droit applicable & langue du contrat

Les présentes Conditions Générales et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français. Elles sont rédigées en langue française. En cas de traduction en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français fera foi en cas de litige.

ANNEXE 1 – CARACTERISTIQUES DES SERVICES

Réalisation de solution logicielle

La réalisation de solution logicielle a pour finalité de fournir au Client un produit en adéquation avec les besoins qu'il a exprimé.

Pour cela, le Prestataire recueille les besoins du Client, les analyse et détermine les outils et méthodes à mettre en œuvre pour couvrir les attendus du Client et réaliser le produit.

Le produit est ensuite testé puis livré au Client.

Maintien en condition opérationnelle des solutions logicielles

Tout produit informatique doit évoluer tant sur le plan fonctionnel que sur le plan technique. Le Maintien en Condition Opérationnelle (ou MCO) s'occupe du deuxième point, le premier étant à l'initiative du Client.

La MCO permet de garantir que le produit fourni au Client est toujours en capacité de fonctionner dans les meilleures conditions grâce notamment à l'application des mises à jour des briques techniques qui composent le produit.

Audit du système d'information

L'audit du système d'information permet au Prestataire de dresser un bilan de l'ensemble des parties hardware (matériel physiques), middleware (briques techniques) et software (logiciels) du Client.

A l'issue d'un audit, le Prestataire remet au Client un rapport dans lequel les points forts, les points faibles et les points de vigilance sont exprimés.

Conseil et coaching en matière numérique

Le conseil et le coaching en matière numérique permet au Client de bénéficier d'un avis et/ou d'un accompagnement sur un problème en matière numérique. Les services peuvent être ponctuels ou récurrents en fonction des besoins du Client.

Formation en rapport avec le numérique

La formation permet au Client de se former aux outils et techniques en lien avec le numérique. Cela concerne aussi bien des compétences fonctionnelles que techniques. Les formations peuvent être ponctuelles ou récurrentes en fonction des besoins du Client.

Maintenance de premier niveau

La maintenance de premier niveau permet au Client de bénéficier d'un premier diagnostic sur un incident. Le Prestataire peut alors soit résoudre l'incident, soit conseiller le Client d'une procédure à suivre vis-à-vis d'une société tierce et de bénéficier d'un suivi.

Ateliers et conférence en rapport avec le numérique

Les ateliers/débats permettent au Client de bénéficier d'une animation totale ou partielle d'un événement relatif, directement ou indirectement, à un sujet autour du numérique.

Les conférences sont une autre possibilité de prestation pour promouvoir un sujet autour du numérique. Dans ce cas, le Prestataire intervient seulement pour un thème précis.

La différence entre les deux prestations est principalement la durée et l'interactivité avec les participants de l'événement.

ANNEXE 2 – CONDITIONS TARIFAIRES

Les conditions tarifaires fournies sont données à titre indicatives, seul le devis et son détail sont le garant du prix facturé au Client par le Prestataire.

Tous les prix sont indiqués Hors Taxes, la TVA en vigueur s'applique sur ces prix et est due par le Client.

Tout nouveau client devra s'acquitter de frais de dossier de 50 € payable sur le premier devis accepté par le Client.

Réalisation de solution logicielle

Les offres Web

Les Offres Web sont disponibles en 3 formules :

- Offre Web Start à partir de 30€/mois
- Offre Web Pro à partir de 50€/mois
- Offre Web Premium à partir de 70€/mois

Les offres sont avec ou sans engagement. L'engagement (facultatif) est d'un an avec reconduction tacite pour une durée équivalente (sauf résiliation). Dans ce cas le Client bénéficie de deux mois d'abonnement offerts. Sans engagement, le client est prélevé (ou paye en ligne) tous les mois du prix de l'abonnement.

Chaque offre bénéficie d'options facultatives, facturées au mois (sans engagement) ou en une fois (avec engagement, et d'un programme de fidélité).

Dans le cas d'un engagement, un acompte de 30 % sera demandé dès l'acceptation du devis, le reste étant facturé à la livraison.

Les options disponibles sont détaillées sur le site wiklog.fr, certaines d'entre elles pouvant impliquer l'adhésion à une offre avec engagement.

Sur devis

Les solutions logicielles n'étant pas destinées directement à un usage sur Internet (application de gestion, application mobile, scripts, etc.), seront tarifées en fonction des besoins du client et facturées après acceptation du devis par le Client. Elles pourront être livrées en une ou plusieurs fois. Dans tous les cas un acompte de 30 % sera demandé dès l'acceptation du devis, les éléments livrés seront ensuite facturés au Client par le Prestataire.

Maintien en condition opérationnelle des solutions logicielles

Le Maintien en condition opérationnelle est facturé entre 1% et 5% du prix des réalisations logicielles effectuées. Le pourcentage varie en fonction de la complexité des réalisations logicielles et apparait sur le devis.

La MCO n'est pas facultative, elle s'applique sur le prix HT de la solution logicielle souhaitée.

Dans le cas des offres Web, la MCO ne s'applique ni au prix des abonnements, ni aux modules inclus, uniquement sur les réalisations spécifiques demandées par le Client.

Audit du système d'information

L'audit du système d'information est facturé sur la base horaire de 75€/heure. Toutefois, le devis estimera le temps à consacrer à l'audit. Une régularisation sera faite en fonction du temps réellement passé pour réaliser l'audit et le rapport associé.

Conseil et coaching en matière numérique

Le conseil et le coaching en matière numérique se font en s'acquittant d'un crédit temps valable 6 mois. Ce crédit temps est facturé en une seule fois et par tranche de 5 heures, soit un crédit temps minimum de 300€ pour 5 heures.

Le crédit temps est ensuite à utiliser par le Client dans les 6 mois suivant son achat. Pour cela, le Client doit prendre rendez-vous avec le Prestataire, le crédit temps du Client est ensuite décompté en fonction du temps utilisé avec un minimum décompté de 30 minutes par rendez-vous.

Ce crédit temps est utilisable aussi pour la maintenance de premier niveau.

Formation en rapport avec le numérique

Les formations sont construites sur-mesure en fonction du nombre de participant et des attendus. Les formations peuvent être individuelles ou en groupe.

Un devis établit le prix ainsi que la durée. Le prix sera fonction du sujet et du niveau.

Le prix est par participant, une remise de 5% pour chaque participant à partir de 3 participants et de 10% à partir de 5 participants.

Afin de garantir la meilleure efficacité des formations celles-ci sont limitées à un maximum de 6 personnes

Maintenance de premier niveau

La maintenance de premier niveau s'effectue en s'acquittant d'un crédit temps valable 6 mois. Ce crédit temps est facturé en une seule fois et par tranche de 5 heures, soit un crédit temps minimum de 300€ pour 5 heures.

Le crédit temps est ensuite à utiliser par le Client dans les 6 mois suivant son achat. Pour cela, le Client doit prendre rendez-vous avec le Prestataire, le crédit temps du Client est ensuite décompté en fonction du temps utilisé avec un minimum décompté de 30 minutes par rendez-vous.

Ce crédit temps est utilisable aussi pour le conseil et le coaching en matière numérique.

Ateliers et conférence en rapport avec le numérique

Les ateliers et conférence en rapport avec le numérique sont tarifés sur devis. Le prix est en fonction du temps de préparation, d'intervention et du niveau de complexité du sujet.

ANNEXE 3 – SYSTEME DE POINTS FIDELITES

Le programme de fidélité s'applique exclusivement aux offres Web avec ou sans engagement et est calculée sur le prix hors taxes de l'abonnement et sur le prix hors taxe de la MCO associée.

Le principe est de cumuler des points qui pourront être utilisés pour toutes nouvelles prestations dans le cadre des offres Web. Les points sont cumulables tous les mois dans la limite du nombre maximal défini pour chaque offre. De même les points sont utilisables seulement après un certain temps défini là aussi pour chaque offre. Le tableau suivant liste ces éléments :

	Offre Web Start	Offre Web Pro	Offre Web Premium
Points cumulés par mois	20 % du prix HT de la facture mensuelle (abonnement et MCO)		
Nombre de points maximum cumulés	150	250	350
Utilisables tous les	6 mois	6 mois	4 mois

Dans le cas d'une offre sans engagement, les points sont cumulés tous les mois.

Dans le cas d'une offre avec engagement l'ensemble des points de la période d'engagement sont acquis dès l'acceptation du devis. Ils ne sont utilisables toutefois, comme pour une offre sans engagement, qu'après un certain temps. Si la facture de la MCO et/ou si l'offre évolue durant la période d'engagement, les points seront réajustés. Les deux mois offerts pour une offre avec engagement ne donnent pas droit à points de fidélité.

Au 25/05/2018, 1 € HT facturé = 1 point fidélité et 1 point fidélité utilisé = 1 € HT de remise sur un module/e-service personnalisé.

Des périodes promotionnelles pourront faire gagner des points fidélité supplémentaires au Client et/ou une valorisation supplémentaire du point. Le Prestataire en informera alors le Client de ces périodes promotionnelles.