

Contrat de Tierce Maintenance Applicative (TMA)

Maintenance et assistance 1h/mois

Prestataire : Côme RIPOCHE ; nom d'enseigne "REFDIG" ; adresse : 156 rue de la fontaine, 56840 île d'Arz ; SIRET 839 971 975 00017 (ci-après « le Prestataire »)

Client : _____ (ci-après « le Client »)

Le Client confie au Prestataire la Tierce Maintenance Applicative (TMA) de son site WordPress, dans le cadre de la formule définie ci-dessous. Le Prestataire intervient en tant que tiers de confiance, indépendamment de l'équipe interne du Client.

I — Nature et périmètre de la TMA

La présente TMA couvre trois catégories de maintenance, conformément aux standards de l'industrie.

1. Maintenance Préventive et Adaptative

Le Prestataire assure en continu la stabilité, la sécurité et l'adaptation de l'environnement technique du site.

Sauvegardes

- Sauvegarde régulière des fichiers du site ET de la base de données, adaptée aux besoins du client.
 - *Pour les boutiques en ligne : sauvegarde journalière de la base de données.*

Mises à jour

- Mises à jour automatiques : extensions, thèmes, versions mineures de WordPress (hors incompatibilité détectée).
- Mises à jour manuelles mensuelles : versions majeures de WordPress, après tests de compatibilité.
- Mises à jour de PHP : après test de compatibilité, si la version est stable et sécurisée.

Monitoring 24h/24 — 7j/7

- Disponibilité du site (uptime)
- Détection des failles de sécurité
- Temps de chargement

Contrôles mensuels

- Test des formulaires de contact (et de commande pour les sites marchands).
- **Rapport de maintenance mensuel** synthétisant l'ensemble des interventions et métriques.

2. Maintenance Corrective

Le Prestataire prend en charge la correction des anomalies identifiées sur le site.

Délai de traitement standard : correction dans les **48 heures** suivant l'identification ou le signalement de l'anomalie.

Incidents critiques (site totalement inaccessible) : en cas de panne critique rendant le site totalement inaccessible, le Prestataire s'engage à une prise en charge en dehors des horaires habituels, y compris les week-ends et jours fériés, sur appréciation du Prestataire quant à la criticité de la situation.

Les interventions sur l'hébergement du client ne sont pas comprises dans cette prestation. Si le Prestataire effectue néanmoins ce type d'intervention, le temps passé sera décompté du forfait d'assistance.

3. Maintenance Évolutive et Assistance (Forfait 1h/mois)

1 heure d'assistance par mois est incluse dans la formule. Elle couvre :

- Les réponses aux questions via SMS, WhatsApp, e-mail ou appels téléphoniques.
 - *Les rendez-vous en présentiel sont décomptés, temps de trajet compris. Sauf s'il sont facturés à part.*
- L'accompagnement des administrateurs du site dans l'utilisation de WordPress.
 - *Hors temps de formation compris dans le cadre d'une autre prestation.*
- Les rendez-vous de bilan : vie du site, points d'amélioration, analyse de trafic.
- L'assistance à la connexion aux adresses e-mail.
- Les interventions directes sur le site WordPress du client : mises à jour, dépannage, améliorations, ajout de fonctionnalités.

II — Modalités de gestion du temps d'assistance

Tout temps d'assistance dépassant le forfait mensuel fera l'objet d'une facturation complémentaire, sur la base du temps réellement passé, au tarif de 50€ HT*/heure.

Toute heure commencée est due.

Lissage trimestriel : le temps d'assistance est évalué sur la moyenne des trois derniers mois glissants, et non mois par mois. Ceci permet au Client d'utiliser, par exemple, 3h en janvier si aucune intervention n'a eu lieu en février et mars.

Le Prestataire s'engage à informer le Client (au minimum par e-mail) si le temps d'assistance dépasse le forfait contractuel sur deux mois consécutifs.

III — Engagement, Prix et Résiliation

Le présent contrat est conclu en échange d'un abonnement mensuel de **50€ HT*/mois**, versé par le Client au Prestataire. La somme due est payable d'avance par prélèvement automatique, carte bancaire ou virement bancaire.

Le Client n'est soumis à aucun engagement de durée auprès du Prestataire. Il est libre d'arrêter la prestation à tout moment. Pour ce faire, il doit le signaler par e-mail à come.ripoche@refdig.com.

Tout mois entamé est dû.

**net de TVA, TVA non applicable art. 293 B du CGI*

Clause de réexamen

Dans l'hypothèse d'une augmentation significative des coûts liés à l'exécution du Contrat, par exemple des coûts liés à l'hébergement, le Prestataire est en droit de demander une révision de ses tarifs.

En cas de désaccord express du Client sur cette révision, ce dernier pourra résilier le Contrat par écrit, sans préavis. Le Client sera alors redevable des prestations réalisées par le Prestataire et du prix initialement convenu, jusqu'au terme du mois en cours.

IV — Obligations du Prestataire

Le Prestataire reconnaît que le Client lui a donné une information complète sur ses besoins et sur les impératifs à respecter.

Il s'engage à se conformer au règlement intérieur et aux consignes de sécurité applicables chez le Client.

Enfin, il s'engage à observer la confidentialité la plus totale en ce qui concerne le contenu de la mission et toutes les informations ainsi que tous les documents que le Client lui aura communiqués.

Sa responsabilité pourra être engagée s'il est établi qu'il a manqué à son obligation contractuelle. En revanche, elle ne pourra pas être engagée en cas de retard résultant d'une cause indépendante de sa volonté ou si le Client omet de lui transmettre une information nécessaire pour la mission.

V — Confidentialité

Le Client de REFDIG doit fournir ses coordonnées personnelles valides et complètes ainsi qu'une adresse électronique valide pour commander une offre d'hébergement. Le Client doit avertir REFDIG par e-mail de tout changement dans ses coordonnées personnelles.

REFDIG s'engage à garder ces informations confidentielles. Celles-ci ne seront en aucun cas mises à disposition ou cédées à un tiers sauf aux autorités compétentes en cas de litige judiciaire ou d'obligations légales. Ces données seront uniquement utilisées à des fins de gestion interne.

VI — Obligations du Client

Afin de permettre au Prestataire de réaliser la mission dans de bonnes conditions, le Client s'engage à lui remettre tous les documents nécessaires dans les meilleurs délais.

VII — Rétractation

Conformément à la législation, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5.

REFDIG, par geste commercial, permet au client de bénéficier d'une prolongation du délai légal à 30 (trente) jours calendaires à compter de l'activation de la prestation commandée.

Si celui-ci souhaite user de son droit de rétractation durant cette période, il lui suffira d'envoyer un courrier électronique à come.ripoche@refdig.com, éventuellement accompagné d'un courrier recommandé (frais à la charge du client). Le client est informé qu'un remboursement provoque la clôture totale et définitive du service souscrit et la destruction de toutes les données hébergées.

VIII — Litiges

Le présent contrat est régi par la loi française. Toutes contestations qui pourraient s'élever entre les parties à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution du présent contrat seront soumises, à défaut d'entente amiable, aux Tribunaux des lieux admis par la législation. Si la loi l'autorise, les Tribunaux de Vannes seront prioritaires.

Fait à : ILE D'ARZ

Le :

Le client :

(Signature du client précédée de la mention « lu et approuvé »)

Le prestataire :

(Signature du prestataire précédée de la mention « lu et approuvé »)