

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES SERVICES DE SUPPORT

### Préambule

PrestaShop S.A. est le concepteur et l'éditeur d'une solution logicielle *open source*, diffusée sous licence libre, permettant à ses utilisateurs de créer une boutique en ligne.

La version de base de cette solution est gratuitement et librement téléchargeable depuis le site internet de PrestaShop S.A. accessible à l'adresse : [www.prestashop.com](http://www.prestashop.com).

Cette solution dispose d'une architecture ouverte et modulaire qui permet à chaque utilisateur de personnaliser sa boutique en ligne et de lui adjoindre des fonctionnalités additionnelles.

PrestaShop S.A. propose des services payants de maintenance et d'assistance relativement à cette solution.

Ces services, qui sont exclusivement réservés aux professionnels, sont commercialisés et distribués sur le site internet [www.addons.prestashop.com](http://www.addons.prestashop.com).

Le Client, tel que ci-après défini, a décidé de souscrire à l'une de ces offres de support et a ajouté un service de Support à sa Commande en ligne.

Les présentes conditions générales définissent les droits et obligations des parties au titre de la fourniture des prestations de Support ainsi commandées par le Client.

### 1. Définitions

Les termes définis ci-dessous auront, toutes les fois qu'ils débiteront par une majuscule dans les présentes conditions générales et ses

annexes, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, le sens qui leur est attribué ci-après :

**Annexe** : désigne une annexe aux Conditions Générales.

**Boutique** : désigne une boutique de e-commerce utilisant le logiciel PrestaShop.

**Client** : désigne toute personne physique ou morale ayant passé la Commande pour les besoins de son activité professionnelle, dont les coordonnées sont renseignées dans le Compte.

**Conditions Générales** : désigne les présentes conditions générales et ses Annexes.

**Commande** : désigne la commande passée en ligne par le Client pour bénéficier du Support.

**Compte** : désigne l'interface privée permettant au Client de gérer son compte et de soumettre des Tickets d'Intervention.

**Limite d'Heures** : désigne le nombre maximal d'heures de Support pouvant être sollicité par le Client, tel que détaillé dans l'offre retenue par le Client.

**Limite de Tickets** : désigne le nombre maximal de Tickets d'Intervention pouvant être soumis par le Client pour chaque mois calendaire de la Période de Support, tel que détaillé dans l'offre retenue par le Client.

**Heures Ouvrées** : désigne, du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 9 heures 00 à 18 heures 00, heure française (GTM +1).

**Installation de Boutique** : désigne une prestation de Support spécifique visant à

l'installation d'une Boutique pour le compte du Client, dans les modalités du Périmètre d'intervention.

**Pack de démarrage :** désigne un ensemble de services de Support destinés à permettre le démarrage de l'activité de la Boutique du Client, dans les modalités du Périmètre d'intervention.

**Parties :** désigne collectivement PrestaShop S.A. et le Client, et individuellement l'un d'entre eux ;

**Périmètre d'Intervention :** désigne l'Annexe 1, décrivant les services limitativement fournis au titre du Support.

**Période de Support :** désigne la période pendant laquelle PrestaShop S.A. sera tenue de fournir le Support, sur soumission d'un Ticket d'Intervention du Client, dans le cadre du Plan de support.

**Plan de Support :** désigne des prestations de Support comprenant une Période de Support, une Limite d'Heures et une Limite de Tickets définies, dans les modalités du Périmètre d'Intervention.

**PrestaShop S.A. :** désigne PrestaShop, société anonyme, au capital de 322 451,55 euros, ayant pour siège social 12 rue d'Amsterdam – 75009 PARIS, et immatriculée au RCS de Paris sous le numéro B 497 916 635.

**Prix :** désigne le coût du Support tel qu'il est fixé dans l'offre retenue par le Client et faisant l'objet de la Commande.

**Support :** désigne les services d'assistance et de maintenance souscrits par le Client dans le cadre d'une Installation de Boutique, d'un Pack de démarrage, d'un Plan de Support ou d'une autre prestation de Support objet de la Commande, ces services étant limitativement définis en Annexe 1.

**Ticket d'Intervention :** désigne la demande du Client formulée visant à l'obtention du Support sur un sujet donné.

**Ticket d'Intervention Supplémentaire :** désigne la demande d'un Ticket d'Intervention après atteinte de la Limite de Tickets.

## 2. Acceptation des Conditions Générales

Les Conditions Générales ont pour objet de définir les droits et obligations du Client et de PrestaShop S.A. dans le cadre de la fourniture du Support.

Le Client est dûment informé que le Support est exclusivement réservé aux professionnels au sens du droit de la consommation et déclare avoir cette qualité.

Cette déclaration est déterminante de la volonté de contracter de PrestaShop S.A., le Prix du Support ayant été défini en fonction des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les Conditions Générales.

L'acceptation pleine et entière, sans réserve, par le Client des Conditions Générales est réputée donnée dès lors que celui-ci a coché la case « j'accepte les conditions générales » lors de la Commande ou lors de toute mise à jour.

À défaut d'avoir coché cette case, la souscription à un service de Support est impossible et non valable, ce que le Client reconnaît.

## 3. Modification des Conditions Générales

PrestaShop S.A. se réserve le droit de modifier à tout moment les Conditions Générales, les modifications prenant le cas échéant effet dès leur publication sur le site internet <https://addons.prestashop.com>.

Les modifications entreront en vigueur dès leur mise en ligne sur le site internet de PrestaShop S.A. et s'appliqueront à toute nouvelle Commande ou renouvellement postérieur à leur entrée en vigueur.

## 4. Soumission des Tickets d'Intervention

Les Tickets d'Intervention ne peuvent être soumis que pendant la Période de Support et

ne doivent pas excéder la Limite de Tickets, ni entraîner un dépassement de la Limite d'Heures.

Le défaut d'atteinte par le Client, sur la Période de Support, de la Limite de Tickets ou la Limite d'Heures ne donnera lieu à aucun remboursement, crédit ou report sur une période ultérieure, ce que le Client accepte.

Pour ouvrir droit au Support, les Tickets d'Intervention devront être soumis par le Client exclusivement depuis son Compte, à l'aide des fonctionnalités qui y sont prévues à cet effet.

Dans le cas où la Limite de Tickets serait atteinte avant l'expiration de la Période de Support, le Client pourra solliciter des Tickets d'Intervention Supplémentaires, dont les Prix seront fixés dans l'offre retenue par le Client.

## **5. Fourniture du Support**

PrestaShop S.A. s'engage à fournir le Support au Client pendant les Heures Ouvrées exclusivement, sur soumission d'un Ticket d'Intervention, dans le respect (i) du Périmètre d'Intervention, (ii) de la Limite d'Heures et (iii) de la Limite de Tickets, définies dans l'offre retenue par le Client.

Le délai de prise en compte d'une intervention est au maximum de 72h ouvrées.

Toute heure de Support commencée sera décomptée comme une heure pleine, quand bien même le temps effectif de fourniture du Support serait moindre.

De convention expresse, l'obligation de PrestaShop S.A. au titre de la fourniture du Support est considérée comme une obligation de moyens, PrestaShop S.A. s'engageant à faire ses meilleurs efforts pour traiter le besoin ou la difficulté exprimée par le Client dans le Ticket d'Intervention, sans aucune garantie de résultat.

## **6. Spécificités liées aux demandes de migration**

Le Client reconnaît et accepte que pour la réalisation de la migration, PrestaShop S.A. peut être amenée à suspendre temporairement la Boutique pendant une durée maximum de cinq (5) Jours Ouvrés.

Le Client peut contacter PrestaShop S.A. dans les 5 Jours Ouvrés suivant la migration terminée, pour toute demande liée à sa réalisation. Toutefois, ces demandes ne seront pas prises en compte dans le cas où un thème ou un module aurait été acheté lors de la réalisation de la migration.

Le Client reconnaît devoir choisir un hébergement à la hauteur de la migration demandée. PrestaShop S.A. décline toute responsabilité concernant le choix de l'hébergement du Client pour la migration.

## **7. Coopération du Client**

Le Client s'engage à apporter à PrestaShop S.A. toute la coopération nécessaire au traitement des Tickets d'Intervention et du Plan de Support, pouvant notamment requérir la mise à disposition d'un accès distants à l'environnement d'hébergement et d'administration de la Boutique du Client.

## **8. Données du Client**

Le Client s'engage à fournir tous documents et informations décrits à l'Annexe 2.

Le Client s'engage à fournir des données exactes et actualisées. Toute donnée fournie par le Client à PrestaShop S.A. sera réputée exacte.

Le Client est seul responsable de la sauvegarde et la protection de ses données et s'engage à ce titre à prendre toutes mesures utiles et nécessaires à la conservation de l'intégrité de ses données avant et après toute intervention de PrestaShop S.A., et de manière générale pendant toute la durée de la fourniture du Support.

Les back ups effectués par PrestaShop S.A. dans le cadre de la migration de Boutiques sont conservés durant 48h, soit deux jours calendaires.

Lorsque les données ont été transférées à PrestaShop par email, PrestaShop supprimera ces dernières dès la clôture du Ticket d'Intervention.

Le Client s'engage à modifier ses mots de passe et accès à la clôture du Ticket d'Intervention, que les données soient transmises à PrestaShop par email ou dans un Ticket d'Intervention. PrestaShop ne pourra être tenue responsable à ce titre.

## 9. Conditions financières

À moins que le Client et PrestaShop S.A. n'en soient convenus autrement, le règlement du prix du Support, majoré le cas échéant de la TVA applicable, devra être effectué par le Client au moment de la passation de la Commande par le biais d'un paiement en ligne sur le site <https://addons.prestashop.com> (carte bancaire ou compte PayPal ou virement bancaire) et ne s'applique qu'à une seule Boutique.

La commande de Ticket(s) d'Intervention Supplémentaire(s) doit être réglée immédiatement en ligne sur le site <https://addons.prestashop.com>.

Toute facture impayée produira un intérêt de retard ainsi que l'application d'une indemnité de recouvrement d'un montant de quarante euros hors taxe (40€ HT) dans les conditions prévues à l'article L.441-6 du Code de commerce.

Le rejet du paiement, pour quelque raison que ce soit, pourra entraîner la suspension de la fourniture du Support ou sa résiliation.

PrestaShop S.A. se réserve le droit de bloquer un règlement afin de procéder à des vérifications imposées par la loi notamment en matière de blanchiment d'argent.

Toute demande de services de support non compris dans le Support devra faire l'objet d'un devis préalable dûment accepté par le Client et par PrestaShop S.A.

## 10. Responsabilité

La responsabilité que PrestaShop S.A. pourrait encourir à quelque titre que ce soit en relation avec le Support, ne pourra, sauf dol ou faute lourde, excéder le montant total de la Commande.

Par ailleurs, PrestaShop S.A. ne pourra en aucun cas être tenue de réparer un dommage de nature indirecte, tel que, sans que cette liste soit limitative : une perte de revenus ou de chiffre d'affaire, une baisse de trafic, une perte de clientèle, une atteinte à l'image ou la réputation, perte ou vols de données.

Outre ce qui précède, la responsabilité de PrestaShop S.A. sera également exclue si elle trouve son origine dans :

- la configuration de l'environnement d'hébergement de la Boutique du Client ;
- l'utilisation par le Client d'une version autre que la dernière version à jour de la solution PrestaShop ;
- un défaut de coopération du Client dans le traitement d'un Ticket d'Intervention ;
- une perte de données, un virus ou piratage informatique, un ralentissement du fonctionnement ou une interruption de service du site du Client ;
- la fourniture d'informations erronées par le Client ;
- et plus généralement une circonstance imputable au Client ou à l'un de ses prestataires autre que PrestaShop S.A.

## 11. Force majeure

PrestaShop S.A. pourra suspendre la fourniture du Support en cas de survenance d'un fait indépendant de sa volonté, d'un cas de force majeure ou d'un fait d'un tiers extérieur à la volonté de PrestaShop S.A.

Il est convenu que peuvent constituer notamment des cas de force majeure : les modifications législatives et réglementaires, les incendies, les tempêtes, les inondations, les grèves internes ou externes à PrestaShop S.A., la maladie, les surtensions et chocs électriques, les pannes des systèmes de refroidissement et des matériels informatiques, les blocages et ralentissements des réseaux de communications électroniques, les virus et piratages informatiques, et plus généralement tout fait imprévisible et extérieur à la volonté de PrestaShop S.A..

## 12. Fin de la Période de Support

La Période de Support prendra fin à la première des deux dates entre (i) l'atteinte de la Limite d'Heures (ii), ou l'expiration d'un délai de douze (12) mois suivant la Commande.

Le Client a la possibilité de souscrire un nouveau Plan de Support sur le site internet <https://addons.prestashop.com>.

La fourniture du Support étant, en toutes circonstances, conditionnée par le règlement effectif de son prix.

Compte tenu de la nature de prestation de service du Support, chaque Ticket d'Intervention sera archivé puis supprimé à l'issue d'une période de cinq (5) ans.

## 13. Résiliation

PrestaShop S.A. pourra résilier unilatéralement et sans préavis le Support, par notification adressée au Client par tout moyen et sans autre formalité, dans l'un des cas suivants :

- défaut de paiement du prix du Support par le Client ;
- violation par le Client de son obligation de non-sollicitation de personnel ;
- diffusion par le Client de propos dénigrants à l'encontre de PrestaShop S.A. ou de sa solution ;
- fourniture d'informations erronées de la part du Client

La résiliation du Support pour l'un de ces motifs, ne donnera lieu à aucun remboursement du Client.

Il est précisé en tant que de besoin que la présente clause écarte la nécessité pour PrestaShop S.A. de faire prononcer la résiliation par voie judiciaire.

## 14. Propriété intellectuelle

« PRESTASHOP » est une marque déposée en France, dans l'Union Européenne et à l'international.

Les présentes Conditions générales n'emportent aucun transfert de droits de propriété intellectuelle, même à l'égard de ceux pouvant naître à l'occasion de la fourniture du Support.

PrestaShop S.A. est titulaire de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle afférents au logiciel PRESTASHOP.

L'utilisation du Support n'opère aucun transfert de propriété au profit de l'autre Partie. En conséquence, le Client s'interdit de porter atteinte de quelque façon que ce soit aux droits de propriété intellectuelle détenus par PrestaShop S.A. et s'engage à prendre toute mesure raisonnable propre à faire respecter ces droits.

## Sanctions en cas de violation des droits de propriété intellectuelle

En cas de violation par le Client sur sa Boutique des droits de propriété intellectuelle de PrestaShop S.A. ou d'un tiers, notifiée à PrestaShop S.A. dans les conditions légales en vigueur, cette dernière se réserve le droit de résilier unilatéralement le Support dans un délai d'un (1) mois à compter de l'envoi d'une notification par email au Client.

Ces actions sont exclusives de toute indemnité.

## 15. Lutte contre la contrefaçon

Dans un objectif global de lutte contre la contrefaçon sur Internet, les Clients qui créent leur Boutique garantissent que le contenu est

conforme à la législation applicable, qu'ils ne portent pas atteinte aux droits des tiers, qu'ils ne commercialisent pas de marchandises contrefaisantes et qu'ils ne font l'objet d'aucune action en contrefaçon ou autre. La responsabilité de la société Prestashop ne saurait être engagée en cas de vente d'objets issus de la contrefaçon par l'un de ses Clients.

## **16. Données à caractère personnel**

Les informations relatives à la collecte et au traitement des données à caractère personnel que nous effectuons sont détaillées dans notre Politique de protection des données à caractère personnel disponible sous le [lien suivant](#).

## **17. Confidentialité**

Sous réserve de l'Article « Données à caractère personnel », PrestaShop S.A. et le Client s'engagent mutuellement à garder confidentiels toutes informations et travaux fournis à l'autre partie dans le cadre de la fourniture du Support, et s'engagent à ne pas les divulguer à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître, et à n'utiliser ces informations qu'à l'effet d'exécuter leurs obligations respectives aux termes des Conditions Générales.

## **18. Non-sollicitation de personnel**

Le Client s'engage à ne pas faire de proposition d'embauche ou embaucher, directement ou indirectement, un membre du personnel de PrestaShop S.A. pendant toute la durée de la fourniture du Support et pendant une période d'un (1) an à compter de la fin de leur fourniture.

En cas de non-respect de cette clause, le Client s'engage à verser à PrestaShop S.A. une indemnité forfaitaire correspondant à deux années de rémunération de chaque membre du personnel débauché.

## **19. Convention sur la preuve**

Les informations figurant dans le Compte ou par email, et notamment celles relatives aux Tickets d'Intervention et au temps de fourniture du Support, seront considérées comme ayant force probante entre les parties.

À ce titre, le Client autorise PrestaShop S.A., sous réserve du respect de ses obligations de confidentialité, à procéder à l'enregistrement de toutes informations utiles à la préservation et à l'établissement de ces preuves.

## **20. Références commerciales**

Le Client autorise PrestaShop S.A. à le citer dans ses références commerciales et notamment sur son site internet, à des fins promotionnelles. Le Client peut s'opposer à cette citation en en faisant la demande expresse.

## **21. Dispositions générales**

### ***Absence de renonciation tacite***

Le fait pour l'une des Parties de ne pas invoquer à l'encontre de l'autre Partie l'une quelconque des clauses des Conditions Générales, ne saurait être interprété comme emportant renonciation tacite au bénéfice de ladite clause.

### ***Intégralité du consentement***

Aucune modification, aucun ajout, à l'une quelconque des dispositions des Conditions Générales par le Client ne sera contraignante pour PrestaShop S.A. si elle n'a pas été acceptée par un avenant écrit et signé par un représentant dûment mandaté de PrestaShop S.A.

### ***Autonomie des clauses***

Si une clause des Conditions Générales devient nulle ou non exécutoire, en entier ou pour partie, les Conditions Générales resteront en vigueur au regard des autres clauses et des dispositions survivantes de la clause considérée. Les Parties s'efforceront de renégocier de bonne foi la clause pour parvenir

à l'objectif recherché par les Parties lors de la rédaction de la clause initiale.

## **22. Loi applicable – Tribunaux compétents**

Les Conditions Générales sont, quant à leur fond et leur forme, exclusivement régies par le droit français.

**En cas de compétence de la juridiction commerciale, tout différend relatif à la validité, l'interprétation et l'exécution des Conditions générales sera de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de PARIS (France), nonobstant pluralité de parties ou appel en garantie.**

## ANNEXE 1 : PERIMETRE D'INTERVENTION DU SUPPORT

### **1. La prestation de Support comprend :**

- Le déblocage du Client, coté Back-Office et lors de la mise en place de leur Boutique
- Les problèmes de mail (mails non reçus par les Clients ou leurs propres clients)
- Les problèmes d'affichage (coté Front-Office)
- Les installations de modules natifs
- Les installations de modules Addons PrestaShop (ne comportant pas d'options sérénité)
- Les installations de thèmes (sur une Boutique de base comportant le thème de base) - Seuls les thèmes certifiés par PrestaShop sont pris en charge
- Les mises à jour de version
- La migration à l'identique d'une boutique PrestaShop hébergée sur OVH ou 1&1 vers l'hébergeur du choix du Client
- La migration d'une boutique PrestaShop Ready vers PrestaShop Download
- L'installation du logiciel PrestaShop – sous réserve de la fourniture des documents et informations mentionnés en Annexe 2 :
  - o Récupération ou génération des accès FTP
  - o Récupération des accès Base de données ou génération de la Base
  - o Transfert des fichiers sur le serveur
  - o Installation de la Boutique
  - o Test de fonctionnement de la Boutique Front et Back Office
  - o Création du Compte employé pour le Client
  - o Suppression du Compte PrestaShop

La prestation est assurée sur la base des hébergements suivants (mutualisé et dédié) : 1and1, Amen, Online et OVH.

### **2. La prestation de Support ne comprend pas :**

- L'intervention sur des versions du logiciel PrestaShop en cours de développement
- Les interventions sur un logiciel PrestaShop dont le cœur a été modifié par le Client
- Les développements spécifiques que souhaite ajouter le Client
- La création d'une charte graphique ou d'un thème
- La réparation de fichiers sources modifiés par le Client
- Les installations de modules Addons communautaires non développés par PrestaShop
- La résolution d'anomalies sur des modules non développés par PrestaShop
- Le support sur des anomalies non reproductibles
- Les déplacements sur site
- Les audits boutiques sauf dans le cadre d'options souscrites (audit de performance et audit SEO)
- Les réponses aux questions fonctionnelles sur l'utilisation du logiciel PrestaShop

### **3. Dans le cadre d'une prestation d'Installation d'une Boutique, ne sont pas compris :**

- L'installation d'un thème autre que le thème de base, sauf installation d'un thème acheté dans le cadre du Pack de démarrage,
- La configuration des transporteurs
- L'importation ou création du catalogue
- La configuration des modules natifs
- La configuration des moyens de paiement
- L'hébergement de la Boutique en ligne
- L'achat du nom de domaine
- Le référencement de la Boutique



## ANNEXE 2 : Éléments que le Client doit fournir à PrestaShop

Pour la fourniture du Support, le Client devra fournir préalablement à PrestaShop S.A. les éléments suivants :

- Accès Manager
- Un nom de domaine
- Un serveur Web Apache 1.3, Apache 2.x, Nginx ou Microsoft IIS
- Activation PHP 5.1+
- Installation MySQL 5.0+
- Base de données créée.
- Un accès serveur FTP
- Les extensions PHP activées : GD, cURL, SimpleXML, SOAP

Dans le cadre spécifique du Pack de démarrage, le Client devra fournir ses informations bancaires à la société PrestaShop afin de permettre l'installation du module de paiement.