

CONDITIONS GÉNÉRALES D'HÉBERGEMENT ET DE MAINTENANCE (CGHM)

REKURSIV EURL – Version en vigueur au 8 septembre 2026

ARTICLE 1. OBJET, IDENTIFICATION ET CHAMP D'APPLICATION

1.1. Objet : Les présentes Conditions Générales d'Hébergement et de Maintenance (ci-après « CGHM ») définissent les conditions techniques, juridiques et financières dans lesquelles l'entreprise REKURSIV (EURL au capital social de 300,00 €, SIREN 820 610 004, dont le siège social est situé au 8 rue Jacques Brunet, 97431 La Plaine-des-Palmistes, La Réunion) assure les prestations d'hébergement web, de sauvegarde, de sécurité et de maintenance du site internet du Client.

1.2. Champ d'application : Les présentes CGHM s'appliquent de plein droit à toute personne physique ou morale, privée ou publique (ci-après « Le Client »), ayant souscrit un devis ou bon de commande émis par REKURSIV faisant référence aux présentes dispositions.

1.3. Obligation de moyens : L'ensemble des prestations exécutées par REKURSIV au titre des présentes CGHM est soumis à une obligation explicite de moyens. REKURSIV s'engage à mettre en œuvre tout son savoir-faire et ses compétences techniques pour assurer la continuité et la sécurité du service, sans garantie absolue d'infailibilité du réseau ou des logiciels tiers.

1.4. Hiérarchie des documents : Les présentes CGHM sont complétées par les Conditions Générales de Vente et de Services (CGV/CGS) de REKURSIV. En cas de contradiction concernant l'exécution des prestations d'hébergement, de sécurité et de maintenance, les dispositions des présentes CGHM prévalent.

ARTICLE 2. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ET FORFAITS

Le Client souscrit au forfait d'hébergement et de maintenance précisé sur le devis ou le bon de commande associé.

Selon la formule choisie, les prestations incluses comprennent :

- L'hébergement du site internet sur une infrastructure sécurisée et administrée par REKURSIV.
- Les sauvegardes automatiques du site et de sa base de données selon la fréquence prévue par le forfait souscrit (hebdomadaires ou mensuelles).
- L'application des mises à jour de sécurité du CMS et des extensions.
- Le nettoyage, l'optimisation et la suppression des modules obsolètes.
- La correction des dysfonctionnements et bugs techniques liés au système.
- Les interventions prioritaires et restauration du site à partir d'une sauvegarde fonctionnelle en cas d'interruption de service.
- La gestion du module de consentement RGPD (bandeau cookies).
- La transmission automatique par email d'un rapport de maintenance selon la fréquence prévue par le forfait souscrit (mensuelle ou trimestrielle).

ARTICLE 3. PÉRIMÈTRE, CRÉDIT D'HEURES ET PRESTATIONS HORS FORFAIT

3.1. Maintenance technique : Les prestations de sécurité et de maintenance préventive décrites à l'Article 2 sont incluses dans tous les forfaits.

3.2. Crédit d'heures inclus et gestion du report : Le volume mensuel d'heures inclus au titre de la gestion de contenu et des évolutions techniques est spécifié sur le devis ou le bon de commande validé par le Client.

- **Règle de report :** Les heures non consommées au cours d'un mois sont reportables uniquement sur le mois suivant, dans la limite d'un plafond cumulé maximal égal à deux (2) fois le volume mensuel souscrit. Au-delà du mois suivant, les heures non utilisées sont définitivement caduques et ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement ou avoir.
- **3.2.1. Modalités d'intégration des contenus :** Les demandes de mise à jour de contenu (textes, images, médias) doivent être transmises par e-mail avec des éléments prêts à l'emploi (textes corrigés, images aux formats standards Web). Le travail de rédaction, de correction orthographique lourde ou de création graphique originale ne rentre pas dans la gestion de contenu standard et fera l'objet d'un devis séparé s'il dépasse le crédit d'heures.
- **3.2.2. Délais d'exécution :** Sauf urgence technique liée à la sécurité du site, les demandes d'intégration de contenu sont traitées dans un délai indicatif de 3 à 5 jours ouvrés à compter de la réception de l'intégralité des éléments exploitables.

3.3. Exclusions strictes (Tous forfaits) : Sont formellement exclus des présentes CGHM :

- Les prestations de référencement naturel (SEO) ou payant (SEA).
- Les campagnes publicitaires ou la création stratégique de contenus.
- Les développements lourds de nouvelles fonctionnalités ou refontes graphiques globales.

3.4. Dépassement / Hors forfait : Toute intervention ne relevant pas de la maintenance technique ou dépassant le crédit d'heures mensuel inclus (ou cumulé) sera facturée au tarif horaire de 60,00 € HT / heure, après accord écrit du Client. (TVA non applicable, art. 293 B du CGI).

ARTICLE 4. TARIFS ET RÉINDEXATION TARIFAIRE

4.1. Tarification : Les tarifs des prestations d'hébergement et de maintenance sont fixés sur le devis ou le bon de commande validé par le Client.

4.2. Révision des prix : REKURSIV se réserve le droit de réviser ses tarifs d'hébergement et de maintenance. Toute modification tarifaire sera notifiée au Client par e-mail au moins 30 jours calendaires avant sa date d'application. En cas de refus de cette révision, le Client dispose de la faculté de résilier le forfait sans frais avant la date d'entrée en vigueur du nouveau tarif.

ARTICLE 5. NIVEAUX DE SERVICE (SLA), PÉNALITÉS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

5.1. Délais de prise en charge (SLA) :

Les demandes sont traitées durant les heures d'ouverture de REKURSIV (du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h00, hors jours fériés à La Réunion).

- **Incident critique** (Site totalement inaccessible ou panne bloquante) : Prise en charge dans un délai maximal de 1 jour ouvré (au plus tard le jour ouvré suivant la notification écrite du Client).
- **Bug mineur** (Dysfonctionnement secondaire n'empêchant pas la navigation) : Prise en charge dans un délai maximal de 2 jours ouvrés.
- **Exclusions de SLA :** Les interruptions de service imputables à une défaillance générale de l'hébergeur ou de l'infrastructure réseau global, ainsi que les périodes de fermetures annuelles de l'agence (notifiées au Client par e-mail au moins 15 jours à l'avance), suspendent temporairement les délais d'intervention.

5.2. Pénalités SLA : En cas de dépassement injustifié et imputable exclusivement à REKURSIV du délai de prise en charge d'un incident critique, REKURSIV attribuera au Client une compensation sous forme d'un crédit d'une (1) heure d'intervention offerte à valoir sur le mois suivant. Le montant cumulé de ces crédits ne pourra excéder l'équivalent de 100 % de la valeur du forfait mensuel en cours.

5.3. Procédure de Rollback : En cas d'incident majeur survenu lors d'une mise à jour, REKURSIV exécute la restauration de la dernière sauvegarde fonctionnelle afin de garantir le rétablissement du service.

5.4. Autonomie et fausses manipulations : Le Client dispose d'un accès Administrateur au back-office. Toute fausse manipulation du Client ou d'un tiers mandaté par lui entraînant une panne et nécessitant une intervention de remise en état par REKURSIV sera facturée au tarif hors forfait (60,00 € HT / h).

ARTICLE 6. INFRASTRUCTURE SERVEUR ET SÉCURITÉ

6.1. Infrastructure : L'hébergement du site est opéré sur des serveurs tiers professionnels (tels qu'Infomaniak, OVH ou Hostinger), sélectionnés et administrés par REKURSIV pour le compte du Client.

6.2. Restrictions : Aucun accès SSH global ou accès au panneau d'administration du serveur (cPanel/Plesk) ne sera délivré afin d'assurer l'intégrité de l'infrastructure et la sécurité des données.

6.3. Accès FTP spécifique : À titre exceptionnel et sur demande motivée (ex: scripts de synchronisation tiers), un accès FTP strictement restreint à un répertoire spécifique du site peut être configuré par REKURSIV.

ARTICLE 7. CONDITIONS FINANCIÈRES, PÉNALITÉS ET SUSPENSION

7.1. Règlement : Les règlements s'effectuent par virement bancaire ou par prélèvement automatique SEPA. Le mode de paiement requis est défini sur le devis ou le bon de commande.

7.2. Échéances :

- Paiement mensuel : Payable d'avance le 1er de chaque mois.
- Paiement annuel : Payable d'avance en une seule fois à la commande.

7.3. Retard de paiement et suspension : En cas de non-paiement à l'échéance, des pénalités de retard calculées au taux de 3 fois le taux d'intérêt légal ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40,00 € sont exigibles de plein droit. À défaut de régularisation dans un délai de 15 jours calendaires suivant une relance restée infructueuse, REKURSIV se réserve le droit de suspendre l'accès au site internet jusqu'à régularisation complète des sommes dues.

ARTICLE 8. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE, RESPONSABILITÉ ET RÉVERSIBILITÉ

8.1. Propriété et responsabilité des contenus : Le Client est et reste le propriétaire exclusif de ses contenus (textes, visuels, médias, marques). Le Client garantit disposer de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle, autorisations et licences nécessaires sur les éléments qu'il transmet à REKURSIV pour intégration et demeure seul responsable de leur publication. Le Client garantit REKURSIV contre toute réclamation de tiers à ce titre. Les développements sur-mesure deviennent la propriété du Client après règlement complet des factures.

8.2. Réversibilité : En cas de résiliation du forfait, REKURSIV s'engage à transmettre au Client une sauvegarde complète et exploitable des fichiers du site et de la base de données.

8.3. Assistance au transfert : Toute prestation complémentaire d'assistance technique, de préparation de la migration ou de transfert du site vers un nouvel hébergeur fera l'objet d'un devis préalable spécifique, facturé au tarif horaire hors forfait en vigueur (60,00 € HT / h).

ARTICLE 9. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ ET FORCE MAJEURE

9.1. Plafond de responsabilité : En cas de faute prouvée à l'encontre de REKURSIV dans l'exécution de ses obligations contractuelles, la responsabilité financière du Prestataire sera strictly limitée aux préjudices directs et prévisibles, et ne pourra en aucun cas excéder le montant total HT effectivement versé par le Client au titre de l'abonnement durant les douze (12) derniers mois précédant l'événement dommageable. REKURSIV ne saurait être tenu responsable des dommages indirects tels que pertes de chiffre d'affaires, préjudice commercial ou perte de données.

9.2. Force majeure : La responsabilité de REKURSIV ne pourra pas être engagée en cas de survenance d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, incluant notamment les attaques informatiques d'une ampleur exceptionnelle (DDoS), les incendies de datacenters distants, les pannes générales des réseaux de télécommunication ou les événements climatiques majeurs à La Réunion.

ARTICLE 10. DURÉE, RECONDUCTION ET RÉSILIATION

10.1. Durée et reconduction : L'abonnement est conclu pour la période choisie sur le devis (1 mois ou 12 mois) et se renouvelle tacitement pour des périodes successives de même durée.

10.2. Résiliation :

- Forfait mensuel : Résiliation possible par e-mail (info@rekursiv.re) moyennant un préavis de 15 jours avant la date de renouvellement mensuel.
- Forfait annuel : Résiliation possible par e-mail moyennant un préavis de 1 mois avant la date d'échéance annuelle. Aucun remboursement au prorata temporis ne sera effectué en cas d'interruption anticipée en cours d'année.

ARTICLE 11. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

11.1. Confidentialité : Chaque partie s'engage à maintenir la confidentialité la plus stricte concernant les informations, codes d'accès, documents et méthodes transmis par l'autre partie.

11.2. Conformité RGPD et sous-traitance : Dans le cadre des prestations d'hébergement et de maintenance, REKURSIV agit en qualité de sous-traitant technique au sens du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) pour le compte du Client, Responsable de traitement. Les conditions applicables au traitement des données à caractère personnel (périmètre, sécurité, sous-traitants ultérieurs d'infrastructure, réversibilité) sont régies par l'**Annexe DPA (Accord sur le Traitement des Données)** de REKURSIV, consultable et téléchargeable à l'adresse rekursiv.re/termes-et-conditions, qui fait partie intégrante des présentes CGHM.

ARTICLE 12. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes CGHM sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur validité, leur interprétation, leur exécution ou leur résiliation sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux du siège social de REKURSIV à La Réunion (Tribunal de Commerce de Saint-Denis).