

CONDITIONS GÉNÉRALES D'HÉBERGEMENT ET DE MAINTENANCE (CGHM)

REKURSIV EURL – Version 3.3 en vigueur au 10 septembre 2026

ARTICLE 1. OBJET, IDENTIFICATION ET CHAMP D'APPLICATION

1.1. Objet

Les présentes Conditions Générales d'Hébergement et de Maintenance (ci-après les « CGHM ») définissent les conditions techniques, juridiques et financières dans lesquelles REKURSIV EURL, Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée au capital social de 300,00 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Saint-Denis de La Réunion sous le numéro SIREN 820 610 004 (SIRET 820 610 004 00039), dont le siège social est situé au 8 rue Jacques Brunet, 97431 La Plaine-des-Palmistes, La Réunion (courriel : info@rekursiv.fr – téléphone : 0692 14 61 05), ci-après « REKURSIV », 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 tout Client professionnel, au sens de l'article 1.2 des CGV de REKURSIV, ayant souscrit un devis ou bon de commande faisant référence aux présentes dispositions. Elles ne s'appliquent pas aux consommateurs ni aux non-professionnels au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

1.3. Obligation de moyens

L'ensemble des prestations exécutées par REKURSIV au titre des présentes est soumis à une obligation 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. Par exception, REKURSIV est tenue à une obligation de résultat quant à l'exécution effective des sauvegardes selon la fréquence prévue à l'article 2.2.

1.4. Hiérarchie des documents

Les présentes CGHM sont complétées par les Conditions Générales de Vente et de Services (CGV/CGS) de REKURSIV et par l'Accord sur le Traitement des Données à caractère personnel (DPA). En cas de contradiction portant sur l'exécution des prestations d'hébergement, de sécurité et de maintenance, les présentes CGHM prévalent sur les CGV. Le DPA prévaut sur les présentes pour tout ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel. Le devis signé prévaut sur l'ensemble.

1.5. Version applicable

Les conditions applicables à un contrat sont celles en vigueur à la date de signature du devis, dont un exemplaire est remis ou annexé au Client. Toute modification affectant un contrat en cours est notifiée par écrit avec un préavis de trente (30) jours calendaires, le Client pouvant à défaut d'acceptation résilier sans frais à la date d'entrée en vigueur de la nouvelle version, avec remboursement au prorata temporis des sommes payées d'avance et non consommées.

ARTICLE 2. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ET FORFAITS

2.1. Prestations incluses

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 automatisées du site et de sa base de données, dans les conditions de l'article 2.2 ;
- l'application des mises à jour de sécurité du CMS et des extensions ;
- le nettoyage, l'optimisation technique et la suppression des modules obsolètes ;
- la correction des dysfonctionnements et bugs techniques liés au système ;
- les interventions prioritaires et la restauration du site à partir d'une sauvegarde fonctionnelle en cas d'interruption de service ;
- l'installation et le paramétrage technique du module de recueil du consentement (bandeau cookies), sur la base des finalités et catégories de traceurs déclarées et validées par le Client, conformément à l'article 4.3 des CGV ;
- la gestion administrative et technique du nom de domaine, lorsque le devis le prévoit, dans les conditions de l'article 6.5 des CGV ;
- la transmission automatique par courrier électronique d'un rapport de maintenance selon la fréquence prévue par le forfait souscrit (mensuelle ou trimestrielle).

2.2. Politique de sauvegarde

Les sauvegardes sont exécutées selon les modalités décrites à l'article 7 de l'Accord sur le Traitement des Données à caractère personnel (DPA), auquel les présentes renvoient expressément afin d'assurer la cohérence des engagements. Ces modalités comprennent, selon la technologie du site : des sauvegardes système quotidiennes au niveau serveur, des sauvegardes distantes automatisées pour les sites WordPress, ainsi qu'une sauvegarde quotidienne de la base de données et hebdomadaire des fichiers pour les sites sur-mesure et les sites de commerce en ligne. Les durées de rétention applicables figurent au même article. Toute fréquence spécifique convenue au devis prévaut, sans pouvoir être inférieure aux fréquences ci-dessus.

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 2.1 sont incluses dans tous les forfaits.

3.2. Crédit d'heures inclus

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.

- **Unité de décompte** : sauf stipulation différente au devis, toute heure d'intervention commencée est due.
- **Ordre de consommation** : les heures du mois en cours sont consommées en priorité ; les heures reportées du mois précédent ne sont mobilisées qu'après épuisement de celles du mois en cours.
- **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 ni avoir.
- **Suivi** : le rapport de maintenance prévu à l'article 2.1 mentionne le décompte des heures consommées et reportées sur la période.

3.3. Modalités d'intégration des contenus

Les demandes de mise à jour de contenu (textes, images, médias) doivent être transmises par courrier électronique avec des éléments prêts à l'emploi (textes corrigés, images aux formats standards du web). Le travail de rédaction, de correction orthographique lourde ou de création graphique originale ne relève pas de la gestion de contenu standard et fait l'objet d'un devis séparé s'il dépasse le crédit d'heures.

3.4. 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 trois (3) à cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception de l'intégralité des éléments exploitables.

3.5. Exclusions strictes (tous forfaits)

Sont formellement exclus des présentes CGHM et font l'objet de devis distincts : les prestations de référencement naturel (SEO) ou payant (SEA), les campagnes publicitaires et la création stratégique de contenus, les développements lourds de nouvelles fonctionnalités et refontes graphiques globales, ainsi que les audits et mises en conformité juridique ou d'accessibilité numérique.

3.6. Dépassement et prestations hors forfait

Toute intervention ne relevant pas de la maintenance technique ou dépassant le crédit d'heures mensuel inclus (ou cumulé) est facturée au tarif horaire de 60,00 € (TVA non applicable, article 293 B du CGI), après accord écrit du Client. Ce tarif est celui de la grille tarifaire en vigueur et peut être révisé dans les conditions de l'article 4.2.

ARTICLE 4. TARIFS ET RÉVISION 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 peut réviser ses tarifs d'hébergement et de maintenance. Toute modification tarifaire est notifiée au Client par courrier électronique au moins trente (30) jours calendaires avant sa date d'application. En cas de refus de cette révision, le Client peut résilier le forfait sans frais ni indemnité avant la date d'entrée en vigueur du nouveau tarif ; les sommes payées d'avance et correspondant à des périodes non échues lui sont alors remboursées au prorata temporis, par dérogation à l'article 11.2.

ARTICLE 5. NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

5.1. Nature de l'engagement

Les délais ci-dessous portent sur la **prise en charge** de la demande, c'est-à-dire l'accusé de réception, le diagnostic initial et le démarrage effectif du traitement. Ils ne constituent pas un engagement de délai de résolution, celle-ci pouvant dépendre de la nature de l'anomalie et de l'intervention de tiers. Les demandes sont traitées durant les heures d'ouverture de REKURSIV, du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00, heure de La Réunion (UTC+4), hors jours fériés applicables à La Réunion.

- **Incident critique** (site totalement inaccessible ou panne bloquante) : prise en charge dans un délai maximal d'un (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 deux (2) jours ouvrés.

5.2. Disponibilité

REKURSIV s'engage à sélectionner des hébergeurs professionnels, à surveiller la disponibilité des sites hébergés et à intervenir dans les délais de l'article 5.1. La disponibilité dépendant d'infrastructures opérées par des tiers, elle relève de l'obligation de moyens définie à l'article 1.3 et ne fait l'objet d'aucun taux contractuel garanti, sauf engagement chiffré souscrit par avenant.

5.3. Maintenance programmées

Les opérations de maintenance programmée susceptibles d'entraîner une interruption de service sont notifiées au Client par courrier électronique au moins quarante-huit (48) heures à l'avance, sauf urgence de sécurité, et sont réalisées autant que possible en dehors des heures ouvrables. Elles ne constituent pas un manquement aux présentes.

5.4. Exclusions de SLA

Suspendent temporairement les délais d'intervention : les interruptions de service imputables à une défaillance générale de l'hébergeur ou de l'infrastructure réseau globale, les cas de force majeure visés à l'article 10.2, ainsi que les périodes de fermeture annuelle de l'agence, notifiées au Client par courrier électronique au moins quinze (15) jours à l'avance.

5.5. Pénalités SLA

En cas de dépassement injustifié et imputable exclusivement à REKURSIV du délai de prise en charge d'un incident critique, REKURSIV attribue 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 sur un même mois ne peut excéder l'équivalent de 100 % de la valeur du forfait mensuel en cours. Cette compensation constitue la réparation forfaitaire du seul manquement au délai de prise en charge. Elle ne fait pas obstacle à l'indemnisation, dans les conditions et limites de l'article 10.1, des préjudices résultant de tout autre manquement de REKURSIV à ses obligations, notamment à son obligation de sauvegarde.

5.6. Procédure de restauration

En cas d'incident majeur survenu lors d'une mise à jour, REKURSIV exécute la restauration de la dernière sauvegarde fonctionnelle afin de rétablir le service dans les meilleurs délais et en informe le Client.

5.7. Autonomie du Client et fausses manipulations

Le Client dispose d'un accès administrateur au back-office. Toute manipulation du Client ou d'un tiers mandaté par lui entraînant une panne et nécessitant une intervention de remise en état par REKURSIV est facturée au tarif hors forfait de l'article 3.6. Par dérogation à l'exigence d'accord écrit préalable posée à l'article 3.6, REKURSIV peut, en cas d'urgence caractérisée mettant en cause la disponibilité ou la sécurité du site, intervenir sans accord préalable dans la limite de deux (2) heures, à charge d'en informer le Client sans délai et de recueillir son accord au-delà de cette limite.

ARTICLE 6. INFRASTRUCTURE SERVEUR ET SÉCURITÉ

6.1. Infrastructure

L'hébergement du site est opéré sur des serveurs tiers professionnels sélectionnés et administrés par REKURSIV pour le compte du Client. La liste des prestataires d'infrastructure effectivement mobilisés figure à l'article 5 du DPA et est tenue à jour ; toute modification est notifiée au Client dans les conditions prévues par ce document.

6.2. Restrictions d'accès

Aucun accès SSH global ni accès au panneau d'administration du serveur (cPanel, Plesk) n'est délivré, afin d'assurer l'intégrité de l'infrastructure mutualisée et la sécurité des données de l'ensemble des clients hébergés. Cette restriction ne fait pas obstacle à la réversibilité prévue à l'article 9.2.

6.3. Accès FTP spécifique

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

ARTICLE 7. POLITIQUE D'USAGE ACCEPTABLE ET CONTENUS HÉBERGÉS

7.1. Contenus et usages interdits

Le Client s'interdit d'utiliser, et de laisser utiliser par des tiers, l'infrastructure mise à sa disposition pour publier, stocker, diffuser ou relayer :

- des contenus manifestement illicites au sens de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004, notamment les contenus contrefaisants, diffamatoires, incitant à la haine ou à la violence, à caractère pédopornographique ou faisant l'apologie du terrorisme, ainsi que les contenus ou services dont l'exploitation requiert une autorisation dont le Client ne dispose pas ;
- des logiciels malveillants, scripts d'attaque, outils d'intrusion ou dispositifs de contournement de mesures techniques de protection ;
- des courriers électroniques non sollicités en masse, des envois de nature à faire figurer les serveurs sur des listes de blocage, ou toute activité de hameçonnage.

7.2. Ressources et usage raisonnable

L'hébergement est fourni dans la limite des ressources (espace de stockage, bande passante, puissance de calcul, volume d'envoi de courriers électroniques) prévues au forfait souscrit ou, à défaut, dans la limite d'un usage raisonnable au regard de la nature mutualisée de l'infrastructure. En cas de dépassement caractérisé ou d'usage de nature à dégrader le service des autres clients hébergés, REKURSIV en informe le Client et propose une évolution du forfait ; à défaut d'accord dans un délai de quinze (15) jours, elle peut appliquer des limitations techniques proportionnées.

7.3. Suspension d'urgence

REKURSIV peut suspendre immédiatement, sans préavis et sans indemnité, tout ou partie du service en cas :

- de contenu manifestement illicite porté à sa connaissance ;
- de compromission avérée du site (intrusion, injection de code malveillant, utilisation à des fins d'attaque) ;
- de mise en danger de l'intégrité ou de la disponibilité de l'infrastructure ou des autres sites hébergés ;
- d'injonction d'une autorité administrative ou judiciaire compétente.

La suspension est limitée à ce qui est strictement nécessaire, notifiée au Client sans délai avec l'indication de son motif, et levée dès la cessation de la cause. Les données du Client sont conservées pendant la suspension dans les conditions de l'article 8.3.

7.4. Notification de contenus illicites et obligations légales

Toute notification d'un contenu illicite peut être adressée à REKURSIV à l'adresse info@rekursiv.fr. REKURSIV relaie la notification au Client sans délai et prend, le cas échéant, les mesures qui lui incombent au titre de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004. REKURSIV conserve les données permettant l'identification des contributeurs dans les conditions et pour les durées prévues par la réglementation applicable, et défère aux réquisitions des autorités judiciaires et administratives compétentes.

ARTICLE 8. CONDITIONS FINANCIÈRES, PÉNALITÉS ET SUSPENSION

8.1. 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.

8.2. Échéances

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

8.3. Retard de paiement et suspension

En cas de non-paiement à l'échéance, des pénalités de retard sont exigibles de plein droit dans les conditions de l'article 3.4 des CGV, au taux de 1,5 % par mois de retard sans pouvoir être inférieur à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros par facture impayée, et une indemnisation complémentaire sur justification si les frais réellement exposés excèdent ce montant. La suspension de l'accès au site pour défaut de paiement intervient dans les conditions, délais et garanties de conservation des données prévus à l'article 3.5 des CGV.

ARTICLE 9. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET RÉVERSIBILITÉ

9.1. Propriété et responsabilité des contenus

Le Client est et reste le propriétaire exclusif de ses contenus (textes, visuels, médias, marques). Il garantit disposer de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle, autorisations et licences nécessaires sur les éléments qu'il transmet à REKURSIV pour intégration, demeure seul responsable de leur publication et garantit REKURSIV contre toute réclamation de tiers à ce titre, dans les conditions de l'article 4.4 des CGV. Le régime des droits sur les développements réalisés par REKURSIV est régi exclusivement par l'article 7 des CGV.

9.2. Réversibilité

En cas de résiliation du forfait, quelle qu'en soit la cause, la réversibilité s'opère dans les conditions, délais et formats prévus à l'article 9.3 des CGV, **sans frais** pour le Client.

9.3. Assistance au transfert

Toute prestation complémentaire d'assistance technique, de préparation de la migration ou de transfert du site vers un nouvel hébergeur, allant au-delà de la remise des éléments visés à l'article 9.2, fait l'objet d'un devis préalable spécifique, facturé au tarif horaire hors forfait en vigueur.

ARTICLE 10. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ ET FORCE MAJEURE

10.1. Plafond de responsabilité

En cas de faute prouvée de REKURSIV dans l'exécution de ses obligations contractuelles, sa responsabilité financière est limitée aux préjudices directs et prévisibles et ne peut excéder le montant total hors taxes effectivement versé par le Client au titre de l'abonnement durant les douze (12) derniers mois précédant le fait générateur. REKURSIV ne saurait être tenue responsable des dommages indirects tels que perte de chiffre d'affaires, perte d'exploitation ou préjudice commercial. **La perte de données n'est pas exclue de la responsabilité de REKURSIV** lorsqu'elle résulte d'un défaut d'exécution des sauvegardes contractuellement prévues à l'article 2.2 ou d'un manquement aux mesures de sécurité prévues au DPA. Le présent plafond et l'exclusion des dommages indirects ne s'appliquent pas en cas de dol, de faute lourde, de dommage corporel, de manquement à l'obligation de confidentialité, d'atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers imputable à REKURSIV, de manquement aux obligations issues du Règlement (UE) 2016/679, ni dans les hypothèses où la loi interdit une limitation de responsabilité.

10.2. Force majeure

La responsabilité de REKURSIV ne peut 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, les incendies de centres de données distants, les pannes générales des réseaux de télécommunication et les événements climatiques majeurs à La Réunion. Si l'empêchement se prolonge au-delà de soixante (60) jours consécutifs, chacune des parties peut résilier le contrat de plein droit par notification écrite, sans indemnité, les sommes payées d'avance et non consommées étant remboursées au prorata temporis.

10.3. Assurance

REKURSIV a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie Hiscox, sous le numéro de contrat HXSIN320088114, dont l'étendue et les limites, notamment géographiques, sont précisées à l'article 6.6 des CGV, applicable aux présentes.

ARTICLE 11. DURÉE, RECONDUCTION ET RÉSILIATION

11.1. 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.

11.2. Résiliation par le Client

- **Forfait mensuel** : résiliation possible par courrier électronique adressé à info@rekursiv.fr, moyennant un préavis de quinze (15) jours avant la date de renouvellement mensuel.
- **Forfait annuel** : résiliation possible par courrier électronique adressé à info@rekursiv.fr, moyennant un préavis d'un (1) mois avant la date d'échéance annuelle. REKURSIV accuse réception de toute demande de résiliation dans un délai de trois (3) jours ouvrés. À défaut d'accusé de réception dans ce délai, le Client réitère sa demande par lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre recommandée électronique. Sauf application des articles 4.2 et 10.2, aucun remboursement au prorata temporis n'est effectué en cas d'interruption anticipée en cours de période.

11.3. Résiliation pour faute

La résiliation pour manquement grave de l'une des parties est régie par l'article 9.2 des CGV.

ARTICLE 12. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

12.1. 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, pendant la durée du contrat et pendant cinq (5) ans à compter de son terme.

12.2. Conformité RGPD et sous-traitance

Dans le cadre des prestations d'hébergement et de maintenance, REKURSIV agit en qualité de sous-traitant au sens du Règlement (UE) 2016/679 pour le compte du Client, responsable de traitement. Les conditions applicables au traitement des données à caractère personnel (périmètre, sécurité, sous-traitants ultérieurs, transferts, notification des violations, audit, réversibilité) sont régies par l'Accord sur le Traitement des Données à caractère personnel (DPA) de REKURSIV, disponible à l'adresse <https://rekursiv.fr/termes-et-conditions/>, annexé au devis et faisant partie intégrante des présentes CGHM.

ARTICLE 13. DISPOSITIONS DIVERSES

13.1. Divisibilité

Si l'une quelconque des stipulations des présentes venait à être déclarée nulle, illicite, inapplicable ou réputée non écrite, les autres stipulations conserveraient leur pleine force et leur plein effet.

13.2. Non-renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

13.3. Cession et sous-traitance

L'article 12 des CGV s'applique aux présentes.

13.4. Notifications

Les notifications sont adressées par courrier électronique aux adresses figurant au devis, dans les conditions de l'article 13.4 des CGV. L'adresse de contact de REKURSIV est : info@rekursiv.fr.

ARTICLE 14. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes CGHM sont soumises au droit français. Le règlement amiable préalable prévu à l'article 14.2 des CGV, ainsi que les exclusions qu'il comporte, s'appliquent aux présentes. À DÉFAUT D'ACCORD AMIABLE, ET SOUS RÉSERVE DES RÈGLES DE COMPÉTENCE

D'ORDRE PUBLIC, TOUT LITIGE RELATIF À LA VALIDITÉ, À L'INTERPRÉTATION, À L'EXÉCUTION OU À LA RÉILIATION DES PRÉSENTES SERA PORTÉ DEVANT LES JURIDICTIONS COMPÉTENTES DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DE SAINT-DENIS DE LA RÉUNION, ET NOTAMMENT DEVANT LE TRIBUNAL MIXTE DE COMMERCE DE SAINT-DENIS DE LA RÉUNION POUR LES LITIGES RELEVANT DE SA COMPÉTENCE. Cette attribution de juridiction est fondée sur l'article 48 du Code de procédure civile, les présentes étant conclues entre professionnels. Elle ne s'applique pas lorsque la loi y fait obstacle, notamment lorsque le Client n'a pas la qualité de commerçant ou lorsque le contrat relève de la compétence de la juridiction administrative.