NOVALIS
L'agence des professionnels du bien-être

Contrat de maintenance WordPress

Contrat type de maintenance et d'assistance pour les sites WordPress créés ou repris par Novalis. Les mentions entre crochets […] sont à compléter pour chaque client ; la formule choisie et les données du site se remplissent en Annexe 1.

Entre les soussignés

Le Prestataire

Novalis – Luka Ballarin, [forme juridique : entreprise individuelle / autre], dont le siège est situé 175 chemin de Massacan, 30320 Marguerittes, immatriculée sous le SIRET 799 196 134 00040, représentée par M. Luka Ballarin.

Ci-après « Novalis » ou « le Prestataire ».

Le Client

[Nom, prénom ou raison sociale], [forme juridique], [adresse], [SIRET], représenté(e) par [nom et qualité du signataire], joignable à [e-mail] et [téléphone].

Ci-après « le Client ».

Il a été convenu ce qui suit.

Article 1 – Objet

Le présent contrat définit les conditions dans lesquelles Novalis assure la maintenance préventive, la sécurisation, la sauvegarde et l'assistance technique du site internet du Client, développé sous WordPress et désigné en Annexe 1 (ci-après « le Site »).

Il s'applique selon la formule souscrite par le Client (Base ou Premium). Il ne couvre ni la création de nouvelles fonctionnalités, ni la production de contenus, sauf accord distinct.

Article 2 – Définitions

- **Site** : le site internet WordPress du Client désigné en Annexe 1, comprenant ses fichiers, sa base de données, son thème et ses extensions.
- **Cœur WordPress** : le logiciel WordPress publié par la WordPress Foundation.
- **Extensions (plugins)** : modules logiciels ajoutés au Site pour en étendre les fonctions.
- **Thème** : ensemble de fichiers définissant l'apparence du Site.
- **Incident** : dysfonctionnement empêchant tout ou partie du Site de fonctionner normalement (page blanche, erreur serveur, formulaire inopérant…).
- **Piratage** : intrusion, injection de code malveillant, redirection frauduleuse ou défiguration du Site par un tiers.
- **Jour ouvré** : du lundi au vendredi pour la formule Base, du lundi au samedi pour la formule Premium, hors jours fériés en France.
- **Délai de prise en charge** : temps entre la réception de la demande du Client et le début de l'intervention de Novalis. Ce n'est pas un délai de résolution.

Article 3 – Formules de maintenance

Novalis propose deux formules mensuelles. La formule Premium est conseillée pour les sites e-commerce ou proposant la vente en ligne de prestations.

Prestation	Base – 30 € / mois	Premium – 65 € / mois
Mise à jour du cœur WordPress, des extensions et du thème	Oui	Oui
Sécurisation des données (pare-feu, antivirus applicatif)	Oui	Oui
Sauvegarde du Site	Oui – [fréquence : hebdomadaire]	Oui – [fréquence : quotidienne]
Restauration du Site en cas d'attaque ou de bug	Oui	Oui
Assistance par e-mail et téléphone	5 jours sur 7	6 jours sur 7
Délai de prise en charge maximal	72 heures ouvrées	24 heures ouvrées
Veille sécuritaire	Veille régulière	Surveillance 24 h/24, 7 j/7

Prestation	Base – 30 € / mois	Premium – 65 € / mois
Mise à niveau technologique du serveur (version PHP, base de données)	Non	Oui
Optimisation de la vitesse du Site	Non	Oui

Les prix sont indiqués [HT / TTC – TVA non applicable, art. 293 B du CGI, le cas échéant].

Article 4 – Détail des prestations incluses

4.1 Mises à jour. Novalis applique les mises à jour du cœur WordPress, des extensions et du thème [au moins une fois par mois]. Les mises à jour de sécurité critiques sont appliquées dès que possible. Une sauvegarde est réalisée avant chaque mise à jour importante, et le Site est contrôlé après intervention. Si une mise à jour provoque une incompatibilité, Novalis peut la différer ou revenir à la version précédente.

4.2 Sécurisation. Novalis installe et paramètre des outils de protection : pare-feu applicatif, analyse anti-malware, limitation des tentatives de connexion, masquage de l'adresse de connexion, durcissement des fichiers sensibles. Il assure une veille sur les failles publiées concernant les composants du Site.

4.3 Sauvegardes. Les modalités (fréquence, durée de conservation, stockage) sont décrites à l'Article 7.

4.4 Assistance. Le Client dispose d'une ligne directe et d'une adresse e-mail dédiée pour signaler un Incident ou poser une question technique sur le fonctionnement du Site. Un technicien dédié prend en charge la demande.

4.5 Formule Premium uniquement. Mise à niveau technologique du serveur (version de PHP et de la base de données, compatibilité), optimisation de la vitesse (cache, compression, images, scripts) et surveillance de disponibilité 24 h/24.

Article 5 – Prestations exclues

Sont exclus du contrat et font l'objet d'un devis séparé, au tarif horaire de […] € :

- la création de pages, de fonctionnalités ou de modèles nouveaux, et les modifications graphiques ;
- la saisie, la rédaction ou la traduction de contenus ;
- le référencement naturel (SEO) et la gestion de campagnes publicitaires ;
- la formation au-delà de la prise en main initiale ;

- le remplacement d'une extension abandonnée par son éditeur ou la refonte nécessaire après une évolution majeure de WordPress ou du thème ;
- les licences d'extensions ou thèmes payants, les frais d'hébergement et de nom de domaine ;
- les interventions rendues nécessaires par une modification du Site faite par le Client ou un tiers sans accord de Novalis ;
- les services tiers (passerelles de paiement, envoi de SMS, outils d'e-mailing, agenda en ligne) et leurs pannes.

Article 6 – Assistance et délais d'intervention

Le Client adresse ses demandes par e-mail à [adresse support] ou par téléphone au [numéro], aux horaires suivants : [9 h – 18 h]. Toute demande téléphonique est confirmée par e-mail ; l'e-mail fait foi pour le calcul des délais.

Novalis s'engage à prendre en charge la demande dans un délai maximal de 72 heures ouvrées (Base) ou 24 heures ouvrées (Premium). Une demande reçue hors jours ouvrés est réputée reçue le jour ouvré suivant.

La durée de résolution dépend de la nature de l'Incident. Novalis tient le Client informé de l'avancement et du délai estimé. Un Incident rendant le Site inaccessible ou un Piratage est traité en priorité.

Article 7 – Sauvegardes, piratage et restauration

7.1 Sauvegardes. Novalis sauvegarde les fichiers et la base de données du Site selon la fréquence de la formule souscrite. Les sauvegardes sont conservées [30 jours] sur un espace distinct de l'hébergement du Site, situé dans l'Union européenne. Sur demande, le Client peut obtenir une copie de la dernière sauvegarde.

7.2 Piratage. En cas de Piratage détecté par Novalis ou signalé par le Client, Novalis isole le Site si nécessaire, supprime le code malveillant, corrige la faille identifiée, change les mots de passe compromis et demande, le cas échéant, la levée des alertes auprès des moteurs de recherche.

7.3 Restauration. Si le nettoyage n'est pas possible, Novalis restaure la dernière sauvegarde saine. Les contenus ajoutés depuis cette sauvegarde peuvent être perdus ; Novalis en informe le Client avant d'agir.

7.4 Inclusion. Nettoyage et restauration sont inclus dans le forfait mensuel, quel que soit leur nombre, à condition que le Site soit couvert par le contrat depuis au moins [1 mois] au moment de l'incident. Un Site déjà piraté à la souscription fait l'objet d'un devis de remise en état préalable.

Article 8 – Obligations de Novalis

Novalis est tenu à une obligation de moyens. Il s'engage à :

- exécuter les prestations avec soin, selon les règles de l'art ;
- respecter les délais de prise en charge de la formule souscrite ;
- informer le Client de toute anomalie ou faille constatée et des mesures prises ;
- conserver les accès du Client de façon sécurisée et ne les utiliser que pour l'exécution du contrat.

Article 9 – Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- fournir et maintenir à jour un accès administrateur au Site, à l'hébergement et, si besoin, au nom de domaine ;
- maintenir actifs son hébergement, son nom de domaine et les licences nécessaires ;
- ne pas installer, supprimer ou mettre à jour d'extension ou de thème sans en informer Novalis ;
- utiliser des mots de passe robustes et ne pas les partager ;
- signaler sans délai tout comportement anormal du Site ;
- régler les sommes dues aux échéances prévues.

Article 10 – Prix, facturation et paiement

Le prix mensuel est celui de la formule choisie en Annexe 1. Il est facturé mensuellement, terme à échoir, et payable [par prélèvement SEPA / par virement] au plus tard le [5] de chaque mois. Le premier mois est dû au prorata à compter de la date d'effet.

Novalis peut réviser ses tarifs une fois par an, en prévenant le Client par e-mail au moins 30 jours avant. Le Client qui refuse la révision peut résilier sans frais avant son entrée en vigueur.

Tout retard de paiement entraîne de plein droit des pénalités au taux de trois fois le taux d'intérêt légal et une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce). Après une relance restée sans effet pendant 15 jours, Novalis peut suspendre ses prestations jusqu'au paiement.

Article 11 – Durée et résiliation

Le contrat prend effet à la date indiquée en Annexe 1. Il est conclu sans engagement de durée et se renouvelle tacitement de mois en mois.

Chaque partie peut le résilier à tout moment par e-mail ou courrier, avec un préavis de [30 jours]. Le mois en cours reste dû.

Le Client peut changer de formule à tout moment ; le nouveau tarif s'applique au mois suivant.

En cas de manquement grave d'une partie non réparé 15 jours après une mise en demeure, l'autre partie peut résilier le contrat de plein droit, sans préavis.

À la fin du contrat, Novalis remet au Client, sur demande, la dernière sauvegarde complète du Site, désinstalle ses outils de surveillance et supprime les accès qu'il détenait.

Article 12 – Responsabilité

Aucun système n'offre une sécurité absolue. Novalis met en œuvre les moyens raisonnables pour prévenir les attaques mais ne garantit pas que le Site ne sera jamais piraté ni indisponible.

Novalis n'est pas responsable :

- des pannes ou défaillances de l'hébergeur, du registrar ou d'un service tiers ;
- des failles non corrigées par l'éditeur d'une extension ou du thème ;
- des dommages causés par une intervention du Client ou d'un tiers sur le Site ;
- des contenus publiés par le Client et de leur conformité légale ;
- des dommages indirects, tels que perte de chiffre d'affaires, de clientèle ou d'image.

Si la responsabilité de Novalis était engagée, l'indemnisation serait limitée au montant des sommes versées par le Client au titre du contrat au cours des [12] derniers mois.

Article 13 – Données personnelles

Pour les données personnelles contenues dans le Site (messages de contact, rendez-vous, comptes clients, abonnés), le Client est responsable de traitement et Novalis agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD.

Novalis s'engage à :

- ne traiter ces données que pour exécuter le contrat et sur instruction du Client ;
- garantir la confidentialité des données et la sécurité des accès ;
- stocker les sauvegardes dans l'Union européenne ;

- notifier au Client toute violation de données dans un délai de 48 heures après en avoir eu connaissance ;
- aider le Client à répondre aux demandes d'exercice de droits des personnes ;
- supprimer ou restituer les données à la fin du contrat, au choix du Client.

Le Client reste responsable de l'information des visiteurs (politique de confidentialité, gestion des cookies) et de la licité des données qu'il collecte, en particulier toute donnée de santé.

Article 14 – Propriété et réversibilité

Le Client reste propriétaire de son Site, de ses contenus et de ses données. Le contrat ne transfère aucun droit à Novalis. Les outils et licences utilisés par Novalis pour la maintenance restent sa propriété et peuvent être retirés en fin de contrat. Le Client peut reprendre à tout moment la gestion de son Site ou la confier à un autre prestataire.

Article 15 – Confidentialité

Chaque partie garde confidentielles les informations de l'autre dont elle a connaissance pendant le contrat, notamment les identifiants d'accès. Cette obligation dure deux ans après la fin du contrat.

Article 16 – Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement causé par un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Si l'empêchement dure plus de 30 jours, chaque partie peut résilier le contrat sans indemnité.

Article 17 – Droit applicable et litiges

Le contrat est soumis au droit français. Les parties recherchent d'abord une solution amiable. À défaut d'accord dans un délai de 30 jours, le litige est porté devant les tribunaux compétents du ressort de Nîmes.

Le contrat se compose, par ordre de priorité : de l'Annexe 1 (conditions particulières), puis des présentes conditions générales.

Signatures

Fait à [lieu], le [date], en deux exemplaires.

Pour Novalis	Pour le Client
Luka Ballarin	[Nom, qualité]
Signature précédée de « Lu et approuvé »	Signature précédée de « Lu et approuvé »

Annexe 1 – Conditions particulières

Élément	À compléter
Adresse du Site	[https://…]
Hébergeur et offre	[…]
Registrar du nom de domaine	[…]
Thème utilisé	[…]
Extensions payantes et titulaire des licences	[…]
Fonctions sensibles (paiement, prise de rendez-vous, espace membre)	[…]
Formule choisie	☐ Base – 30 € / mois ☐ Premium – 65 € / mois
Fréquence des sauvegardes	[…]
Date d'effet	[…]
Mode de paiement	☐ Prélèvement SEPA ☐ Virement
Contact support Novalis	[e-mail] – [téléphone]
Contact côté Client	[nom] – [e-mail] – [téléphone]

Les identifiants d'accès ne sont jamais écrits dans ce contrat. Ils sont transmis séparément, par un canal sécurisé (gestionnaire de mots de passe partagé ou lien à usage unique).