

Instants Web Agency — Annexes aux CGV

Annexe A — Détail des prestations ·

Annexe B — DPA (RGPD) ·

Annexe C — Hébergement & maintenance ·

Annexe D — Conditions spécifiques & commerciales

Ces annexes complètent les Conditions Générales de Vente d'Instants Web Agency. Elles précisent le périmètre opérationnel, la conformité RGPD, les modalités d'hébergement/maintenance et les conditions particulières applicables.





INSTANTS
WEB AGENCY

Annexe A — Détail des prestations

Objet : la présente annexe complète les CGV et définit les prestations spécifiques commandées par le Client. En cas de contradiction, les stipulations de l'Annexe A prévalent pour les points concernés.

Nature des prestations

- Site internet & design : création, refonte ou optimisation (vitrine, e-commerce, blog, catalogue), webdesign, UX/UI, intégration, accessibilité, DNS et TLS.
- Visibilité & marketing : SEO (audit, technique, contenu, netlinking), SEA, web marketing, social media, email marketing, analytics & reporting.
- Hébergement & maintenance : mutualisé/VPS/dédié selon besoin, maintenance préventive & corrective, sauvegardes et supervision.
- Formations & ateliers : Excel, WordPress, autres modules digitaux, coaching opérationnel, supports pédagogiques (droits d'usage interne).

Livrables

- Éléments techniques et fonctionnels prévus au devis (site, modules, scripts, configurations).
- Rapports : audit SEO, cahier de recette, compte-rendus, rapports de performance.
- Accès au site en ligne ou à l'environnement de recette selon phase.
- Supports de formation (PDF, exercices, pas-à-pas) — droits d'utilisation interne.

Note : le code source, maquettes et scripts sont cessibles selon les conditions de PI des CGV.

Planning et jalons

Planning indicatif

Le planning est fourni à titre indicatif et ajusté en fonction des validations, des contenus et des accès fournis par le Client.

Jalon & recette

Chaque jalon (structure, design, intégration, mise en ligne) donne lieu à une validation écrite. Une recette fonctionnelle est réalisée avant mise en production.

Tout retard imputable au Client reporte d'autant les dates prévues.



INSTANTS
WEB AGENCY

5 avenue du Sénateur Girard
59300 VALENCIENNES
161: 07 61 04 65 68
contact@instants-web-agency.com



INSTANTS
WEB AGENCY

Validation & corrections

À réception du livrable, le Client dispose de 15 jours ouvrés pour signaler toute anomalie majeure ; passé ce délai, le livrable est réputé accepté. Les corrections hors périmètre font l'objet d'un devis ; les corrections mineures constatées durant la recette sont incluses.



INSTANTS
WEB AGENCY

5 avenue du Sénateur Girard
59300 VALENCIENNES
161: 07 61 04 65 68
contact@instants-web-agency.com



INSTANTS
WEB AGENCY

Annexe B — Convention de traitement des données (RGPD)

La présente convention encadre les traitements de données à caractère personnel réalisés par Instants Web Agency pour le compte du Client, conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD).

Rôle des parties

- Responsable de traitement : le Client, qui détermine finalités et moyens et s'assure de la licéité des données.
- Sous-traitant : Instants Web Agency, qui traite uniquement sur instruction documentée du Client.

Nature, catégories et finalités

Nature & catégories de données

- Données d'identification : nom, prénom, e-mail, téléphone.
- Logs, IP et données techniques de connexion.
- Données issues de formulaires (prospects/clients), préférences marketing.
- Données analytiques : audience, parcours, conversions.

Finalités

- Fourniture des prestations (site, SEO/SEA, marketing, support).
- Hébergement, maintenance, sécurité et continuité d'activité.
- Mesure d'audience, reporting, amélioration continue.
- Gestion de la relation client et obligations légales.

Obligations du sous-traitant

- Traiter uniquement sur instruction du Client ; alerter en cas d'instruction illicite.
- Confidentialité et formation des personnes autorisées.
- Mesures techniques et organisationnelles adaptées au risque (chiffrement TLS, sauvegardes, contrôle d'accès, mises à jour).
- Registre des activités, assistance aux droits des personnes, aide à l'AIPD si nécessaire.
- Notification au Client de toute violation de données dans un délai raisonnable.
- Suppression ou restitution des données en fin de contrat, sauf obligation légale.

Sous-traitance ultérieure

Aucun sous-traitant ultérieur sans autorisation préalable (générale ou spécifique). Les mêmes obligations RGPD sont imposées aux sous-traitants de rang 2.



INSTANTS
WEB AGENCY

5 avenue du Sénateur Girard
59300 VALENCIENNES
161: 07 61 04 65 68
contact@instants-web-agency.com



INSTANTS
WEB AGENCY

Localisation & transferts

- Hébergement prioritairement dans l'UE.
- Transferts hors UE : décision d'adéquation, CCT et mesures complémentaires ; information du Client.

Sécurité, sauvegardes & journalisation

- TLS, durcissement des accès, MFA selon contexte.
- Sauvegardes périodiques, tests de restauration.
- Journalisation des accès admin et traçabilité.
- Mises à jour CMS/serveur/logiciels.

Droits des personnes

Assistance raisonnable à l'exercice des droits (accès, rectification, effacement, opposition, limitation, portabilité).

Violation de données

Notification au Client avec informations utiles ; le Client gère les notifications à l'autorité et aux personnes concernées si nécessaire.

Audits & contrôles

Audit annuel possible sur préavis raisonnable, sans perturber l'exploitation ; communication de rapports tiers pertinents.

Durée & fin

- Applicable pendant la durée des prestations.
- Restitution/suppression sous 6 mois après fin, sauf obligation légale.
- Purge des sauvegardes selon cycles techniques.

Évolution des instructions

Toute instruction modifiant coûts/délais/sécurité fait l'objet d'un avenant.

Responsabilité

Chaque Partie répond de ses obligations ; responsabilité d'Instants Web Agency limitée conformément aux CGV.



INSTANTS
WEB AGENCY

5 avenue du Sénateur Girard
59300 VALENCIENNES
161: 07 61 04 65 68
contact@instants-web-agency.com



INSTANTS
WEB AGENCY

Annexe C — Hébergement & maintenance

Objet et périmètre

Services couvrant infrastructure, disponibilité, sauvegardes, sécurité, mises à jour, et assistance. Modalités financières et durée précisées au devis/avenant.

Hébergement

Environnements

- Mutualisé, VPS ou dédié selon les besoins et volumes.
- OS serveur maintenu, pile logicielle à jour.
- Gestion TLS/HTTPS et DNS si confiées à l'Agence.

Disponibilité & SLA

- Disponibilité cible : 99,8 % hors maintenance planifiée.
- Surveillance proactive et alerting.
- Fenêtres de maintenance annoncées lorsque possible.

Sauvegardes & restauration

Politique de sauvegarde

- Sauvegardes automatiques quotidiennes (fichiers + base).
- Rétention par défaut : 7 jours glissants (ajustable).
- Stockage chiffré séparé de la prod.

Restauration

- Sur demande durant heures ouvrées ; tests périodiques.
- Restauration d'urgence selon gravité.

Maintenance & mises à jour

Préventive

- Mises à jour de sécurité CMS/thèmes/plugins.
- Optimisation & surveillance performance.
- Vérification certificats et tâches planifiées.

Corrective

- Correction d'anomalies fonctionnelles mineures.
- Fix vulnérabilités et durcissement.



INSTANTS
WEB AGENCY

5 avenue du Sénateur Girard
59300 VALENCIENNES
161: 07 61 04 65 68
contact@instants-web-agency.com



INSTANTS
WEB AGENCY

- Reconfiguration post-incident dans le périmètre.

Évolutive (option)

- Montées de version majeures/refontes.
- Changements d'architecture (cache/CDN, PHP, base, cluster).
- Évolutions UX/fonctionnelles (sur devis).

Sécurité

- TLS, durcissement des accès admin.
- Surveillance et journalisation.
- Anti-malware / scans ponctuels (selon offre).
- Plan de réaction aux incidents.

Support & délais de prise en charge

Canaux & horaires

- Support e-mail/téléphone aux heures ouvrées.
- Ticketing optionnel.

Priorisation

- Critique (site down, sécurité) : immédiat ouvert.
- Haute : J à J+1 ouvert.
- Standard : 2-3 jours ouverts.

Exclusions

- Mauvaises manipulations Client/tiers.
- Plugins non maintenus, conflits non documentés.
- Interventions hors périmètre (développements, contenus, design).
- Services tiers (régies, API, CDN) hors maîtrise.

Migration & réversibilité

Exports raisonnables et assistance à la migration sur devis, sous réserve du règlement intégral des sommes dues.

Suspension & résiliation

Suspension possible en cas d'impayé/manquement après notification. Résiliation selon CGV ; purge des sauvegardes selon cycles techniques.



INSTANTS
WEB AGENCY

5 avenue du Sénateur Girard
59300 VALENCIENNES
161: 07 61 04 65 68
contact@instants-web-agency.com



INSTANTS
WEB AGENCY

Localisation & conformité

Hébergement prioritaire dans l'UE ; garanties adéquates en cas de recours hors UE (voir Annexe B).



INSTANTS
WEB AGENCY

5 avenue du Sénateur Girard
59300 VALENCIENNES
161: 07 61 04 65 68
contact@instants-web-agency.com



INSTANTS
WEB AGENCY

Annexe D — Conditions spécifiques & commerciales

Objet et hiérarchie contractuelle

Les clauses de la présente annexe complètent les CGV ; la clause la plus spécifique du devis/avenant prévaut pour les points concernés.

Modalités financières particulières

Échelonnement / Abonnement

- Échéancier conforme au calendrier joint au devis.
- Abonnement (mensuel/trimestriel/annuel) pour services récurrents ; tacite reconduction ; préavis 30 jours pour résiliation.

Révision / Indexation

- Révision annuelle possible selon évolution des coûts/indices.
- Notification préalable au Client.

Retard & recouvrement

- Pénalités contractuelles (à défaut : taux légal commercial) de plein droit.
- Indemnité forfaitaire de recouvrement.
- Suspension des prestations possible jusqu'au règlement.

Cession de droits étendue

Possibilité de cession élargie (reproduction, représentation, adaptation, traduction, usage publicitaire, revente de modèles) avec rémunération spécifique : étendue territoriale, durée, supports, exclusivité, limites et mentions de crédit.

Engagements de performance (optionnels)

Tout engagement de résultat doit être explicite (KPI, période, moyens, hypothèses). À défaut, obligation de moyens. Facteurs externes excluent toute garantie.

Changements de périmètre (Change control)

Toute évolution non prévue fait l'objet d'un BC additionnel ou d'un avenant précisant coûts/délais/risques.

Promotions, remises et conditions préférentielles

- Offres limitées dans le temps ; non reconductibles automatiquement.
- Pas de remise sur prestations déjà engagées/livrées.



INSTANTS
WEB AGENCY

5 avenue du Sénateur Girard
59300 VALENCIENNES
161: 07 61 04 65 68
contact@instants-web-agency.com



INSTANTS
WEB AGENCY

- Conditions préférentielles conditionnées à un volume/durée/périmètre.

Confidentialité renforcée & références

- Possibilité de NDA renforcée (durée/portée étendues).
- Citations de référence par défaut (raison sociale, logo, miniature) ; opposition possible par écrit.

Non-concurrence / Exclusivité (optionnel)

Exclusivité sectorielle/géographique limitée dans le temps et contrepartie financière ; périmètre, durée, sanctions précisés.

Recette, acceptation & garantie

- Procédure de recette formalisée possible (critères, scénarios, tolérances).
- Acceptation tacite si pas d'anomalies critiques signalées dans le délai.
- Garantie corrective limitée possible (défauts non imputables à des tiers/Client).

Résiliation anticipée spécifique

- À l'initiative du Client hors faute : indemnité couvrant prestations réalisées/engagées et coûts non récupérables.
- Pour manquement : mise en demeure + délai ; résiliation de plein droit si non-remédié.

Communication & validation

Valides si mentionnées au devis ou dans un avenant signé (manuscrit/électronique).

Échanges électroniques font foi jusqu'à preuve contraire.

Dispositions finales

Les CGV demeurent applicables ; ces conditions spécifiques s'interprètent strictement et ne valent que pour l'opération/période/périmètre visés.



INSTANTS
WEB AGENCY

5 avenue du Sénateur Girard
59300 VALENCIENNES
161: 07 61 04 65 68
contact@instants-web-agency.com