

# ANNEXE – CONDITIONS PARTICULIÈRES DE MAINTENANCE

de Rémy ALAIN EI - SIREN 890 539 430

Version : v2026.03

Date d'entrée en vigueur : 24 mars 2026

## Éditées par :

Rémy ALAIN EI

Nom commercial : WEBANANAS

62 rue Adrien Lagourgue

97424 Saint-Leu

SIREN : 890 539 430

TVA non applicable, art. 293B CGI

---

## 1. Objet

La présente annexe définit les conditions spécifiques applicables aux prestations de maintenance préventive et corrective des sites internet WordPress/WooCommerce du Client (ci-après « le Site »).

Elle complète et précise les **Conditions Générales de Vente (CGV)** de Rémy ALAIN EI. En cas de contradiction, les dispositions du devis et du tableau comparatif des offres de maintenance priment sur les présentes.

## 2. Prestations incluses

Les prestations sont déclinées en trois niveaux d'offres (ESSENTIEL, PRO, BUSINESS) dont les détails techniques sont précisés dans le tableau comparatif joint au devis. Selon l'offre choisie par le Client, les prestations incluent :

### Mise en service

La souscription donne lieu à une mise en service initiale, réalisée une seule fois, couvrant la configuration de l'outil de surveillance (WP Umbrella), la mise en place des sauvegardes externalisées, le durcissement de sécurité initial, la vérification de la santé du site (Site Health WordPress) et la mise en place du portail de communication dédié. Cette prestation est facturée via les frais de mise en service définis à l'article 8.

---

### Mises à jour

- **Offres ESSENTIEL et PRO** : Les mises à jour sont appliquées hebdomadairement en production (WordPress core, thème, plugins).
- **Offre BUSINESS** : Les mises à jour sont regroupées et appliquées mensuellement, après test sur un environnement de staging préalablement au déploiement en

production. La surveillance des nouvelles versions disponibles reste hebdomadaire. Exception : les correctifs de sécurité critiques (failles WordPress core ou plugins activement exploitées) sont appliqués en urgence hors cycle mensuel, après notification au Client.

---

## Sauvegardes

- **Toutes les offres** : Sauvegardes automatiques quotidiennes (journalières) avec stockage externalisé. La rétention des sauvegardes est définie selon la configuration de l'outil de surveillance.
- 

## Surveillance (Monitoring)

- **Toutes les offres** : Surveillance continue de la disponibilité du Site (Uptime), de l'expiration du nom de domaine et du certificat SSL, et des vulnérabilités connues affectant les plugins, le thème et le WordPress core. Les alertes sont configurées pour notifier le Prestataire en cas d'anomalie détectée.
  - **Offres PRO et BUSINESS** : Les seuils d'alerte sont configurés de manière personnalisée selon le profil du site. Les alertes de sécurité avancées (vulnérabilités plugins, thème et core) sont activées avec notification immédiate au Prestataire.
- 

## Sécurisation

**Toutes les offres** — Durcissement initial (réalisé à l'onboarding, une seule fois) :

- Désactivation de l'éditeur de fichiers depuis le back-office WordPress
- Masquage de la version WordPress dans le code source
- Désactivation de XML-RPC
- Protection contre l'énumération des utilisateurs
- Vérification et correction des permissions des fichiers sensibles (wp-config.php, .htaccess)
- Suppression des thèmes et plugins inactifs

**Offres PRO et BUSINESS**, en récurrent mensuel :

- Scan de vulnérabilités (plugins, thème, WordPress core) via WP Umbrella
- Surveillance de la liste noire Google (Google Safe Browsing)
- Vérification des tentatives d'accès non autorisées

**Offre BUSINESS uniquement** :

- Protection complémentaire contre les failles non encore corrigées par l'éditeur (virtual patching), activée via un service tiers (Patchstack). Cette protection

couvre la fenêtre entre la découverte d'une faille et la publication du correctif officiel.

En cas d'intrusion avérée ou de piratage, quelle que soit l'offre souscrite, le nettoyage, la désinfection et la remédiation du site font l'objet d'un devis d'intervention séparé. La surveillance de sécurité incluse couvre la détection et la prévention — elle ne constitue pas une garantie d'absence totale d'intrusion.

---

### **Optimisation des performances**

- **Offres PRO et BUSINESS** : Optimisation mensuelle de la base de données WordPress (nettoyage des révisions, des données transitoires et des entrées obsolètes).
- 

### **Surveillance des tunnels de paiement (Offre BUSINESS uniquement)**

Un test manuel mensuel du parcours d'achat complet est réalisé par le Prestataire, couvrant l'ajout au panier, le processus de checkout, la confirmation de commande et la réception des emails transactionnels WooCommerce. Ce test est effectué via une commande test à montant nul. Il constitue une vérification ponctuelle mensuelle et ne remplace pas un monitoring en temps réel du tunnel de paiement.

---

### **Intervention urgente prioritaire (Offre BUSINESS uniquement)**

En cas d'indisponibilité totale du Site ou de dysfonctionnement du tunnel de paiement causé par un composant WordPress (core, thème, plugin), le Prestataire s'engage à intervenir en priorité absolue selon les objectifs suivants :

#### **Pendant les heures ouvrées (Lun-Ven 8h-18h, heure de La Réunion UTC+4) :**

- Objectif de prise en charge et début d'intervention : sous 2 heures maximum à compter de la détection de l'incident ou de la notification par le Client
- Information du Client de l'avancement dans ce même délai

#### **En dehors des heures ouvrées (soirs, week-ends, jours fériés) :**

- Objectif d'intervention : généralement sous 4 heures à compter de la prise de connaissance par le Prestataire
- Monitoring automatique 24/7 actif pour détection rapide

#### **Nature de l'engagement :**

Ces délais constituent des objectifs d'intervention et non des garanties contractuelles. Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens techniques et organisationnels

nécessaires pour rétablir le fonctionnement du Site dans les meilleurs délais, mais ne peut garantir un délai de résolution fixe compte tenu de la diversité des causes de pannes possibles.

Aucun remboursement ni pénalité ne pourra être réclamé au Prestataire en cas de dépassement de ces délais indicatifs.

#### **Exclusions :**

Cet engagement d'intervention ne s'applique pas aux situations suivantes :

- Indisponibilité causée par une panne de l'hébergeur ou du réseau
  - Interruption d'un service tiers (passerelle de paiement, API externe, CDN)
  - Incident causé par une manipulation du Client ou d'un tiers non mandaté par le Prestataire
  - Cas de force majeure au sens de l'article 14 des CGV
- 

#### **Gestion sur Staging (Offre BUSINESS uniquement)**

Les mises à jour sont regroupées et testées mensuellement sur un environnement de staging avant déploiement en production, conformément à ce qui est défini dans la section Mises à jour ci-dessus.

---

#### **Rapports de maintenance**

- **Toutes les offres :** Envoi mensuel d'un rapport détaillant les actions techniques réalisées sur le Site (mises à jour appliquées, état des sauvegardes, statut de sécurité, incidents éventuels).
- 

#### **Licence Elementor Pro**

- **Offres PRO et BUSINESS :** La licence Elementor Pro est gérée et renouvelée par le Prestataire pour le Site du Client. Elle couvre l'utilisation du constructeur de pages Elementor Pro sur le Site concerné uniquement.
- 

#### **Crédits de retouches**

- **Offre ESSENTIEL :** Aucun crédit de retouche n'est inclus.
- **Offre PRO :** 2 crédits de retouches par mois inclus.
- **Offre BUSINESS :** 3 crédits de retouches par mois inclus.

Un crédit de retouche correspond à une demande de modification unitaire portant sur un élément existant du site (texte, image, lien, horaire, etc.), soumise via le portail dédié et

réalisée sous 48h ouvrées. Les crédits sont valables le mois en cours uniquement et ne sont pas reportables au mois suivant. Toute demande dépassant ce cadre fait l'objet d'un devis rapide avant intervention.

---

### **Portail de communication**

Les crédits de retouches sont soumis exclusivement via le portail de feedback désigné par le Prestataire et communiqué au Client lors de l'onboarding. Les demandes transmises par d'autres canaux (email, téléphone, messagerie instantanée) ne sont pas couvertes par les délais garantis définis à l'article 4.

### **3. Exclusions**

Sont exclus de la présente prestation :

- Problèmes liés à l'hébergement, aux serveurs ou aux pannes réseaux.
- Erreurs ou dysfonctionnements causés par des services tiers (API externes, solutions cloud, passerelles de paiement...).
- Mauvaises manipulations du Client ou de ses collaborateurs.
- Développements sur mesure, ajout de fonctionnalités, création de nouvelles pages ou refonte du Site.
- Production de contenus (textes, images, vidéos).
- Le nettoyage, la désinfection et la remédiation d'un site ayant subi une intrusion ou un piratage, même lorsqu'une offre de sécurisation est souscrite.

Ces interventions peuvent être réalisées sur devis spécifique.

Sont également exclus :

- Les problèmes de performance liés à des synchronisations ou intégrations de logiciels tiers (ERP, CRM, connecteurs API tels qu'Atoo-Sync, WaveSoft, Sage, etc.)
- Toute investigation technique dont la cause identifiée est externe à WordPress, ses plugins et son thème.
- Toute intervention dépassant 2 heures de diagnostic sans solution identifiable dans le périmètre WordPress fait l'objet d'un devis d'intervention séparé, accepté par le Client avant poursuite des travaux. En l'absence d'accord sur ce devis dans un délai de 5 jours ouvrés, le Prestataire suspend les investigations sans obligation de résultat sur le problème concerné.

### **4. Délais d'intervention**

Le Prestataire s'efforce de respecter les délais suivants, exprimés en jours ouvrés et basés sur le fuseau horaire de référence du Prestataire (UTC+4 ou UTC+1 selon la période de l'année):

- **Incidents critiques :**

- **Offres ESSENTIEL et PRO** : En cas d'indisponibilité totale du Site, le Prestataire s'engage à débiter une restauration dans un délai de 24h ouvrées.
- **Offre BUSINESS** : Voir Article 2, section Garantie d'intervention.
- **Support technique** : Les réponses aux demandes de support varient selon l'offre choisie :
  - **Offre ESSENTIEL** : Support standard par email.
  - **Offre PRO** : Support prioritaire avec réponse sous 24h ouvrées.
  - **Offre BUSINESS** : Support ultra-prioritaire, réponse sous 4h ouvrées.
- **Demandes de retouches (crédits)** : réalisées dans un délai de 48h ouvrées après réception de la demande via le portail et de l'ensemble des éléments nécessaires.
- **Portail de communication** : L'ensemble des demandes de retouches et signalements d'anomalies du Client s'effectue via le portail de communication dédié fourni par le Prestataire. Ce portail constitue le canal officiel de suivi et de traçabilité des interventions.

## 5. Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Fournir au Prestataire tous les accès nécessaires (admin WordPress, FTP, hébergement, bases de données...).
- Maintenir à jour les licences de thèmes et plugins premium installés.
- Toute installation de plugin ou modification de la structure par le Client sans validation écrite préalable dégage la responsabilité du Prestataire en cas de bug et pourra faire l'objet d'une facturation de restauration au tarif horaire en vigueur.
- Informer le Prestataire de toute installation ou modification d'intégration tierce (ERP, CRM, connecteur API) susceptible d'affecter le fonctionnement du Site, préalablement à toute mise en production.
- Signaler toute anomalie dans les meilleurs délais.

## 6. Responsabilité et limitations

Le Prestataire met en œuvre les meilleures pratiques professionnelles en matière de sécurité, sauvegardes et mises à jour.

Toutefois, il ne peut garantir l'absence totale de dysfonctionnements ou d'intrusions.

La responsabilité du Prestataire est limitée au montant cumulé des six (6) derniers mois d'abonnement réglés par le Client.

Sont exclus de toute indemnisation les dommages indirects (perte de chiffre d'affaires, atteinte à l'image, perte de données non couvertes par la rétention définie).

## 7. Durée – Reconduction – Résiliation

Le contrat de maintenance est conclu pour une durée indéterminée, reconductible tacitement mois par mois.

Il peut être résilié par l'une ou l'autre des parties avec un préavis d'un (1) mois, notifié par courrier recommandé ou email avec accusé de réception.

## **8. Prix et modalités de paiement**

Le prix de l'abonnement mensuel figure dans le devis signé par le Client.

Le paiement s'effectue mensuellement d'avance, de préférence par prélèvement automatique ou carte bancaire via la plateforme sécurisée du Prestataire.

Toute prestation hors périmètre (exclusions) fera l'objet d'un devis séparé.

Des frais de mise en service uniques de 49 € HT sont facturés à la première souscription. Ils couvrent la configuration des outils de surveillance, la mise en place des sauvegardes externalisées et l'accès au portail de communication dédié. Ces frais sont offerts dans le cadre d'offres promotionnelles spécifiques mentionnées au devis.

## **9. Hiérarchie contractuelle**

En cas de contradiction entre les documents contractuels, l'ordre de priorité est le suivant :

1. Le devis signé et son tableau comparatif des offres,
2. La présente annexe de maintenance,
3. Les Conditions Générales de Vente (CGV).

---

Fait à Saint-Leu, le 24/03/2026