

Conditions spécifiques de service

applicables à compter du 01/05/2026

1. Objet

Les présentes conditions spécifiques définissent les modalités particulières applicables aux prestations de maintenance, support et accompagnement proposées par Service-Direct selon le plan souscrit par le Client.

Elles complètent les Conditions Générales de Vente applicables.
En cas de contradiction, les présentes conditions spécifiques prévalent.

2. Champ d'application

Les présentes conditions s'appliquent aux plans suivants :

- Vitrine
- eCommerce
- Web & IT
- Premium

Ces plans correspondent à des niveaux de service appliqués à un système existant, tel que défini dans les Conditions Générales de Vente.

Le détail des prestations, options et limites est précisé sur le Site ou dans le Devis accepté par le Client.

Les prestations s'appliquent à des environnements WordPress standards.

L'appréciation du caractère standard ou non de l'environnement relève de Service-Direct.

Service-Direct se réserve le droit de demander toute information technique nécessaire à cette appréciation.

Sont notamment considérés comme non standards les environnements comportant :

- des développements spécifiques importants
- des modifications du cœur de WordPress
- des empilements complexes d'extensions
- des incompatibilités techniques connues

Ces environnements peuvent nécessiter une validation préalable et faire l'objet d'un devis complémentaire.

Service-Direct se réserve le droit de refuser ou suspendre une intervention sur un environnement présentant un niveau de complexité ou d'instabilité incompatible avec les prestations proposées.

3. Plan "Vitrine"

3.1. Périmètre

- Maintenance technique d'un site vitrine existant
- Mises à jour standards (CMS, plugins, sécurité)
- Corrections d'incidents simples

3.2. Limites

- Exclusion des développements spécifiques
- Exclusion des refontes ou créations de site
- Intervention limitée à l'environnement existant

3.3. Support

- Traitement des demandes selon disponibilité et sans engagement de priorité
- Délais d'intervention standards, sans priorité de traitement

4. Plan “eCommerce”

4.1. Périmètre

- Maintenance d’un site eCommerce existant
- Suivi du bon fonctionnement technique (paiement, commandes)
- Corrections d’incidents liés aux fonctionnalités de vente

4.2. Responsabilité du Client

Le Client reste seul responsable :

- de l’exploitation commerciale du site
- des obligations légales (CGV, TVA, facturation, livraison, etc.)
- du contenu des produits

4.3. Limites

- Aucune garantie de performance commerciale.
- Exclusion de la gestion commerciale sauf mention contraire au Devis.

4.4. Support

Les délais de prise en charge sont de 1 jour ouvré, dans les conditions prévues aux présentes.

Les demandes sont traitées dans le cadre du fonctionnement normal du service, dans les conditions définies aux présentes.

5. Plan “Web & IT”

5.1. Périmètre

- Support technique informatique
- Maintenance systèmes, logiciels et environnement web
- Assistance et dépannage à distance

5.2. Conditions d'intervention

- Mise à disposition des accès nécessaires
- Intervention dépendante de l'environnement technique du Client

5.3. Interventions incluses

Le plan inclut des interventions techniques ponctuelles de courte durée.

Une intervention courte est définie comme une action simple, ne nécessitant pas d'analyse approfondie et ne dépassant pas une durée indicative de 20 minutes.

Les interventions incluses ne sont ni cumulables ni reportables d'une période à une autre.

5.4. Cadre des interventions incluses

Les interventions sont réalisées dans le cadre du fonctionnement courant du service et dans les limites du plan souscrit.

Les modalités de décompte et de renouvellement des interventions sont précisées sur le Site ou dans les conditions de l'offre au moment de la commande. (par exemple : un nombre d'interventions défini dans l'offre).

Elles sont limitées par leur nature (dépannage, assistance, conseil) et par leur durée raisonnable d'exécution, correspondant à des interventions courtes telles que définies dans les présentes.

À titre d'exemples, peuvent être considérées comme des interventions incluses :

- correction d'un dysfonctionnement mineur
- ajustement simple de configuration
- assistance ponctuelle sur une fonctionnalité existante
- vérification technique ou diagnostic rapide
- conseil technique, aide à la décision

En revanche, ne sont pas incluses :

- les demandes nécessitant un temps d'intervention prolongé
- les demandes d'intervention répétées sur un même sujet
- les modifications structurelles ou évolutions du site
- les actions relevant d'un projet (refonte, ajout de fonctionnalités, optimisation avancée)
- toute intervention dépassant la durée indicative de 20 minutes

Toute demande de cette nature pourra faire l'objet d'un devis complémentaire.

Il n'est pas possible de fractionner une demande en plusieurs interventions successives dans le but de contourner ces limitations.

Service-Direct se réserve le droit de requalifier toute demande ne relevant pas du cadre des interventions incluses.

6. Plan "Premium"

6.1. Périmètre

- Maintenance avec priorité de traitement
- Délais d'intervention réduits
- Accompagnement renforcé

6.2. Interventions incluses

Le plan inclut des interventions techniques ponctuelles de courte durée.

Une intervention courte est définie comme une action simple, ne nécessitant pas d'analyse approfondie et ne dépassant pas une durée indicative de 20 minutes.

6.3. Cadre des interventions incluses

Le cadre des interventions incluses est défini à l'article 5.4 et s'applique au présent plan.

Le caractère "illimité" des interventions courtes s'entend dans le cadre d'un usage raisonnable.

Ce caractère ne constitue pas un engagement de volume illimité de traitement simultané.

Service-Direct se réserve le droit de :

- requalifier certaines demandes en prestation hors forfait
- proposer un devis complémentaire
- adapter les modalités de traitement en cas d'usage excessif

6.4. Délais d'intervention

Le plan Premium bénéficie de niveaux de service (SLA) prioritaires par rapport aux autres plans, tels que définis dans les présentes conditions ou sur le Site.

Les délais et interventions sont conditionnés par la disponibilité et la coopération du Client.

7. Plan "Pass Support"

7.1. Périmètre

Le Plan « Pass Support » permet au Client de formuler des demandes de support technique ponctuelles dans le cadre d'interventions courtes.

Ces demandes peuvent porter notamment sur :

- l'assistance technique
- la résolution de dysfonctionnements simples
- des questions techniques ou une aide à la décision

Les prestations sont réalisées à distance, dans le cadre du fonctionnement normal du service.

7.2. Interventions incluses

Le Plan inclut :

- 2 interventions techniques par mois
- Interventions cumulables sur une période maximale de 3 mois

Chaque intervention correspond à une demande distincte.

Les interventions sont réalisées sous forme d'interventions courtes, limitées à une durée indicative maximale de 20 minutes.

Ces interventions peuvent donner lieu, selon la demande, à :

- un diagnostic
- une correction
- ou une réponse structurée selon la nature de la demande

7.3. Conditions d'utilisation

Le Client formule ses demandes via les canaux de support mis à disposition.
Chaque demande doit correspondre à un besoin clairement identifié.

Il n'est pas possible de :

- regrouper plusieurs demandes distinctes en une seule intervention
- fractionner artificiellement une demande afin de contourner les limites du Plan

Service-Direct se réserve le droit de requalifier toute demande ne respectant pas ces conditions.

7.4. Délais et prise en charge

Les demandes relevant du cadre des interventions courtes font l'objet d'une prise en charge prioritaire.

Le délai de prise en charge est fixé à un maximum de 8 heures ouvrées à compter de la réception de la demande.

Ce délai correspond au délai de prise en compte de la demande (premier retour ou début de traitement), et non à un délai de résolution.

7.5. Hors périmètre

Ne sont pas inclus dans le Plan :

- les demandes nécessitant un temps d'intervention supérieur au format défini
- les développements ou modifications techniques importantes
- les refontes ou créations de contenu
- les interventions sur des environnements spécifiques ou logiciels métiers

Toute demande hors périmètre peut faire l'objet :

- d'une requalification
- et d'un devis complémentaire soumis à validation du Client

7.6. Cumul et validité

Les interventions non utilisées sont cumulables sur une durée maximale de 3 mois, pour chaque Plan « Pass Support » pris individuellement.

En cas de suspension, résiliation ou non-renouvellement d'un Plan « Pass Support », les interventions associées à ce Plan sont définitivement perdues à la date d'échéance, sans possibilité de transfert vers un autre Plan.

Les interventions ne sont :

- ni remboursables
- ni convertibles en valeur monétaire
- ni transférables, y compris entre différents Plans

Chaque Plan « Pass Support » est indépendant.

Les interventions et avantages associés ne peuvent être mutualisés, transférés ou cumulés entre plusieurs Plans.

7.7. Conditions tarifaires spécifiques

Le Plan « Pass Support » ouvre droit à des conditions tarifaires avantageuses sur les prestations hors cadre.

Ces avantages prennent la forme de remises progressives, appliquées en fonction de l'ancienneté du Plan :

- Mois 2 : -5%
- Mois 6 : -10%
- Mois 12 : -15%

Ces remises :

- ne sont pas rétroactives
- ne s'appliquent qu'aux prestations hors cadre
- ne sont pas cumulables avec d'autres offres ou conditions particulières

Les remises sont propres à chaque Plan « Pass Support » et sont perdues en cas de résiliation ou de non-renouvellement de celui-ci.

Ces remises sont applicables exclusivement aux prestations hors cadre, facturées postérieurement à leur acquisition.

7.8. Garantie spécifique

Dans le cas où une demande relevant du cadre du Plan ne ferait pas l'objet d'une prise en charge dans un délai de 8 heures ouvrées, une intervention pourra être recreditée.

Cette garantie s'applique sous réserve que :

- la demande respecte les conditions du Plan
- le Client ait fourni les informations nécessaires
- aucune dépendance externe ne bloque l'intervention

La compensation est strictement limitée à une intervention recreditée, sans possibilité de remboursement financier.

8. Dispositions communes à tous les plans

8.1. Nature des Prestations

Les prestations de Service-Direct relèvent exclusivement de la maintenance, du support technique et du conseil.

Service-Direct se réserve le droit d'apprécier la nature des demandes et leur conformité au périmètre du plan souscrit.

8.2. Exclusion des tâches éditoriales et opérationnelles

Sauf mention expresse dans le Devis, Service-Direct n'intervient pas en qualité d'exécutant pour des tâches opérationnelles courantes, notamment :

- création, modification ou intégration de contenus (textes, images, pages, fiches produits)
- gestion ou mise à jour de catalogue
- saisie de données
- actions marketing ou commerciales

Ces tâches relèvent de la responsabilité du Client.

Toute demande pourra faire l'objet d'un devis complémentaire.

8.3. Périmètre contractuel

Le détail des prestations est défini :

- soit dans le Devis accepté par le Client, le cas échéant
- soit, en l'absence de Devis, dans la description de l'offre et du plan souscrit telle que présentée sur le Site au moment de la commande

Ces éléments ont valeur contractuelle.

8.4. Hors périmètre

Toute demande non incluse fera l'objet d'un devis complémentaire

8.5. Délais d'intervention et niveaux de service (SLA)

Les niveaux de service (SLA – Service Level Agreement) désignent les délais et modalités de prise en charge des demandes, tels que définis pour chaque plan.

Les délais et niveaux de service applicables sont précisés sur le Site ou dans les conditions de l'offre au moment de la commande.

Les SLA s'entendent en temps de prise en charge et non en temps de résolution, sauf mention contraire.

Les demandes doivent être effectuées via les canaux de support prévus par Service-Direct.

Seules les demandes transmises par ces canaux sont prises en compte pour le suivi, la priorisation et l'application des niveaux de service (SLA).

Lorsque des niveaux de service (SLA) sont définis pour un plan, les délais de prise en charge et d'intervention sont contractuels et s'appliquent dans les conditions prévues.

Le Client s'engage à formuler ses demandes de manière claire et complète afin de permettre leur traitement dans de bonnes conditions.

Ces délais s'appliquent uniquement :

- aux incidents relevant du périmètre de la prestation
- aux demandes conformes aux conditions du plan
- aux environnements compatibles avec les présentes conditions

Les niveaux de priorité et les délais associés peuvent varier selon le plan (Vitrine, eCommerce, Web & IT, Premium) et sont précisés sur le Site ou lors de la commande.

Les demandes sont traitées selon leur niveau de priorité et non selon leur ordre d'arrivée. En dehors des cas couverts par les SLA, les délais d'intervention sont donnés à titre indicatif.

La qualification du niveau de priorité d'une demande est effectuée par Service-Direct en fonction de son impact sur le fonctionnement du système.

Le nombre de demandes pouvant être traitées simultanément est limité à un volume raisonnable, apprécié par Service-Direct en fonction du plan souscrit.

En cas de demandes multiples ou simultanées, Service-Direct se réserve le droit de :

- différer le traitement de certaines demandes
- limiter le nombre de demandes actives pouvant faire l'objet d'un traitement simultané
- regrouper ou requalifier les demandes lorsqu'elles relèvent d'un même sujet ou d'une même problématique

Dans ce cas, les délais d'intervention peuvent être adaptés en conséquence, sans que cela ne constitue un manquement aux engagements de service.

Il n'est pas possible de fractionner une demande en plusieurs demandes distinctes dans le but de contourner les limitations du plan ou d'éviter une requalification en prestation hors forfait.

Le caractère urgent d'une demande est apprécié par Service-Direct.

L'interprétation des présentes conditions relève de Service-Direct dans le cadre de l'exécution des prestations.

Les délais exprimés en jours ouvrés s'entendent du lundi au vendredi, hors jours fériés, sur les plages horaires d'ouverture de Service-Direct telles qu'indiquées sur le Site.

Toutefois, certaines prestations, notamment dans le cadre du plan Premium ou des situations d'urgence, peuvent faire l'objet d'un traitement étendu incluant le samedi, selon les modalités prévues dans l'offre.

Ces horaires peuvent être modifiés à tout moment et sont opposables dès leur publication sur le Site.

8.6. Garantie relative aux niveaux de service

Dans le cas où un niveau de service (SLA) contractuellement défini ne serait pas respecté, le Client peut solliciter par écrit une compensation.

Cette compensation est appréciée au cas par cas par Service-Direct, en fonction notamment :

- de la nature et de la gravité de l'incident
- de son impact sur l'activité du Client
- du respect par le Client de ses obligations
- des conditions d'intervention

La compensation peut notamment prendre la forme :

- d'un geste commercial
- d'un avoir
- ou d'une adaptation de la facturation

Le montant ou la nature de cette compensation est déterminé de manière raisonnable et proportionnée.

En tout état de cause, le montant total de la compensation ne pourra excéder le montant effectivement payé par le Client au titre du plan concerné pour la période en cours.

Aucune compensation ne sera due en cas :

- de circonstances ayant justifié une adaptation des délais conformément aux présentes conditions
- de défaillance imputable à un tiers
- de demande hors périmètre
- ou de non-respect des conditions d'utilisation du service

Cette disposition ne constitue pas une garantie de remboursement automatique.

8.7. Acceptation

La souscription à un plan implique l'acceptation pleine et entière :

- des Conditions Générales de Vente
- des présentes conditions spécifiques