TITANIA WEB

Solutions informatiques & services web

Conditions générales de vente et de services

Cadre contractuel général des prestations Titania Web

Titania Web
Téléphone : +33 422 138 027
Courriel : support@titaniaweb.fr

Version document : 3.1
Dernière mise à jour : 03/09/2026

ARTICLE 1 – PRÉAMBULE

La S.A.R.L. TITANIA WEB, au capital de 5000 €, immatriculée au RCS de Nice B sous le numéro 752 306 654 , dont le siège social est situé 203 chemin de la Lauvette, 06300 Nice, représentée par Démas Julien, en qualité de Gérant, fournit notamment des prestations de conception et refonte de sites web, hébergement, services SaaS, cloud collaboratif, logiciels de gestion, infogérance, support informatique, maintenance, référencement, webmarketing et prestations techniques associées.

Les services SaaS comprennent notamment, selon les offres souscrites, des environnements cloud collaboratifs reposant sur Nextcloud et des logiciels de gestion reposant sur Odoo. Les caractéristiques précises du service, de son hébergement, de son administration et de ses options sont définies dans le devis, le bon de commande et/ou les Conditions Particulières applicables.

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Terme	Définition
Client	Personne morale ou professionnel agissant pour les besoins de son activité et souscrivant une prestation auprès de TITANIA WEB.
Services	Ensemble des prestations décrites au devis, bon de commande, Conditions Particulières ou annexes applicables.
SaaS	Service applicatif mis à disposition à distance. Chez TITANIA WEB, ce périmètre peut notamment comprendre Nextcloud (cloud collaboratif) et Odoo (logiciel de gestion).
Hébergement	Mise à disposition de ressources d’infrastructure, mutualisées, dédiées ou cloud, permettant le stockage et l’exploitation de données ou applications.
Infogérance	Administration, exploitation, maintenance, supervision et support d’un système ou environnement informatique dans le périmètre contractuellement défini.
Données Client	Données, contenus, documents, bases, messages et informations confiés, hébergés ou rendus accessibles à TITANIA WEB pour exécuter les Services.
DPA	Accord de sous-traitance de données personnelles conclu conformément à l’article 28 du RGPD.
Conditions Particulières	Document complétant les présentes CGV pour un service déterminé, notamment hébergement/SaaS ou infogérance/support IT.

ARTICLE 3 – CHAMP D’APPLICATION ET ORDRE DE PRIORITÉ

Les présentes CGV s’appliquent aux relations B2B entre TITANIA WEB et le Client. Elles sont complétées, selon le service, par le devis ou bon de commande, les Conditions Particulières et les annexes applicables.

Sauf stipulation expresse contraire, l’ordre de priorité contractuel est : (1) devis/bon de commande signé ; (2) Conditions Particulières du service ; (3) annexes spécifiques ; (4) présentes CGV. Pour les questions relatives à la protection des données personnelles, le DPA prévaut dans son périmètre.

ARTICLE 4 – FORMATION ET ACCEPTATION DU CONTRAT

La signature d’un devis, d’un bon de commande, l’acceptation électronique d’une proposition commerciale ou le

paiement d’une prestation emportent acceptation des documents contractuels qui y sont expressément visés. Sauf mention contraire, les devis sont valables un mois.

Toute demande modifiant le périmètre initial peut faire l’objet d’un avenant, d’un nouveau devis ou d’une facturation complémentaire après information du Client.

ARTICLE 5 – PÉRIMÈTRE DES SERVICES ET OBLIGATION DE MOYENS

TITANIA WEB exécute les Services conformément au périmètre contractuel et dans le cadre d’une obligation de moyens, sauf engagement de résultat explicitement prévu par écrit. Les caractéristiques, ressources, quotas, versions logicielles, fréquences de sauvegarde, niveaux de supervision ou engagements de service sont ceux du devis ou des Conditions Particulières applicables.

Les services dépendant d’Internet, de réseaux, de datacenters, de logiciels ou de prestataires tiers peuvent connaître des interruptions ou limitations indépendantes de TITANIA WEB. TITANIA WEB met en œuvre des moyens raisonnables pour limiter l’impact des incidents relevant de son périmètre.

ARTICLE 6 – OBLIGATIONS DU CLIENT

- Fournir des informations exactes et à jour, ainsi que les accès, contenus, licences et autorisations nécessaires à l’exécution des Services.
- Garantir qu’il dispose des droits nécessaires sur les données, contenus et logiciels qu’il confie ou demande de traiter.
- Respecter les lois, règlements et droits des tiers, notamment en matière de propriété intellectuelle, contenus illicites, protection des données et communications électroniques.
- Protéger ses propres comptes et identifiants, signaler rapidement toute compromission et ne pas contourner les mesures de sécurité mises en place.
- Ne pas modifier un environnement administré par TITANIA WEB d’une manière susceptible d’affecter sa sécurité ou sa stabilité sans coordination préalable lorsque le contrat impose cette coordination.

ARTICLE 7 – TARIFS, FACTURATION ET PAIEMENT

Les prix sont exprimés en euros hors taxes, sauf indication contraire. La TVA et les taxes légalement applicables sont ajoutées au taux en vigueur. Les modalités de facturation, d’échéance, d’acompte et de renouvellement sont définies au devis ou au bon de commande.

Sauf stipulation différente sur la facture ou le devis, le règlement est exigible dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de facture.

Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans rappel préalable, l’application de pénalités de retard au taux prévu par l’article L. 441-10 du Code de commerce, soit à défaut de stipulation plus élevée le taux de refinancement de la Banque centrale européenne majoré de dix points, ainsi qu’une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement. Une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justification lorsque les frais exposés sont supérieurs.

TITANIA WEB peut suspendre tout ou partie des Services après relance restée sans effet lorsque le défaut de paiement compromet la poursuite normale du service, sous réserve des règles impératives applicables.

ARTICLE 8 – ÉVOLUTION DES SERVICES ET DES TARIFS

TITANIA WEB peut faire évoluer ses offres afin de tenir compte des évolutions techniques, réglementaires, de sécurité ou des conditions de ses fournisseurs. Toute modification substantielle affectant un service en cours est portée à la connaissance du Client avec un préavis raisonnable, sauf urgence de sécurité, obligation légale ou modification imposée par un tiers indispensable au service.

Les conditions tarifaires des renouvellements peuvent être révisées selon les modalités annoncées au Client. Le

prix convenu pour une période ferme déjà facturée n’est pas modifié rétroactivement.

ARTICLE 9 – DÉLAIS, LIVRAISON ET RÉCEPTION

Les délais annoncés sont estimatifs sauf engagement écrit contraire. Lorsque la réalisation dépend d’éléments à fournir ou valider par le Client, les délais sont suspendus ou décalés à due concurrence.

Les anomalies constatées à la réception d’un livrable doivent être signalées dans un délai raisonnable permettant leur qualification. Les corrections couvertes sont limitées au périmètre convenu et aux éléments techniquement maîtrisés par TITANIA WEB.

ARTICLE 10 – HÉBERGEMENT, CLOUD ET SERVICES SaaS

Les conditions techniques et opérationnelles des services d’hébergement, de cloud et de SaaS sont précisées dans les Conditions Particulières applicables. Pour les clients européens, TITANIA WEB privilégie et configure l’hébergement principal des données dans des régions situées en Europe, selon les possibilités du prestataire retenu.

Les services SaaS peuvent notamment comprendre Nextcloud pour les usages de cloud collaboratif, partage et stockage de documents, ainsi qu’Odoo pour les usages de gestion d’entreprise. Les fonctionnalités, modules, capacités, sauvegardes et prestations d’administration effectivement inclus sont ceux du contrat souscrit.

ARTICLE 11 – INFOGÉRANCE ET SUPPORT IT

Les prestations d’infogérance sont proposées selon des niveaux de service distincts, notamment Zen, Pro et Pro Plus, décrits dans les Conditions Particulières « Infogérance & Support IT ».

Les délais de réponse ou de prise en charge sont des délais de première intervention technique et ne constituent pas un délai garanti de résolution, sauf engagement distinct écrit. Les engagements précis, plages horaires, canaux de support et exclusions sont définis par le niveau souscrit et le devis.

ARTICLE 12 – SÉCURITÉ, SAUVEGARDES ET CONTINUITÉ

TITANIA WEB applique un socle de mesures de sécurité adapté aux Services, pouvant comprendre firewall serveur, firewall applicatif selon les applications, restrictions d’accès, supervision, journalisation et mesures de durcissement.

Les sauvegardes ne sont garanties que lorsqu’elles font partie du service ou du forfait d’infogérance souscrit. Lorsqu’une sauvegarde gérée est prévue, elle peut notamment reposer sur BorgBackup et/ou Restic avec chiffrement. Les fréquences, rétentions, tests de restauration, RPO/RTO et options anti-ransomware dépendent du forfait ou du devis.

Les options de protection anti-ransomware peuvent inclure des copies isolées, protégées contre la modification ou la suppression, ou des mécanismes d’immutabilité lorsque l’architecture le permet.

ARTICLE 13 – DONNÉES PERSONNELLES, CONFIDENTIALITÉ ET ACCÈS AUX DONNÉES CLIENT

TITANIA WEB traite ses propres données de relation client conformément à sa Politique de confidentialité. Lorsqu’elle traite des données personnelles pour le compte du Client, le DPA applicable encadre les obligations des parties.

Toute intervention nécessitant l’accès au contenu des données du Client, notamment une boîte de messagerie, une base de données, un document ou une application, est réalisée sur instruction contractuelle ou demande autorisée du Client, matérialisée notamment par un ticket, un e-mail ou une demande écrite.

Les informations confidentielles échangées à l’occasion des Services ne doivent être utilisées que pour l’exécution du contrat et ne peuvent être communiquées qu’aux personnes qui ont besoin d’en connaître, sous réserve des obligations légales.

ARTICLE 14 – CONSERVATION, RÉVERSIBILITÉ ET FIN DE SERVICE

Les données hébergées pour le compte du Client sont conservées pendant la durée nécessaire à la fourniture du service. À la fin du contrat, elles sont restituées et/ou supprimées conformément aux instructions du Client et aux modalités de réversibilité prévues au contrat.

Lorsqu'une période de réversibilité est prévue et qu'aucune suppression plus rapide n'est demandée par le Client, certaines données opérationnelles peuvent rester disponibles pendant une durée maximale de douze (12) mois après la fin du contrat, avec accès restreint et uniquement pour les finalités de réversibilité ou de preuve prévues au contrat.

Les sauvegardes cessent d'être alimentées après la fin du service et expirent selon leur cycle de rétention. Elles sont supprimées au plus tard douze (12) mois après la fin du contrat, sauf obligation légale ou instruction compatible avec le DPA.

Les correspondances professionnelles et tickets de support de TITANIA WEB peuvent être archivés pendant cinq (5) ans pour les besoins de suivi et de preuve. Les pièces comptables sont conservées pendant dix (10) ans conformément aux obligations légales.

ARTICLE 15 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Chaque partie conserve la propriété de ses éléments antérieurs, méthodes, outils, bibliothèques, logiciels, savoir-faire, marques et documents. Les droits sur les livrables spécifiques sont définis au devis. À défaut de cession expresse, les droits non expressément cédés restent acquis à leur titulaire.

Les logiciels et composants tiers, notamment Nextcloud, Odoo et leurs dépendances, restent soumis à leurs propres licences. La fourniture d'un service utilisant ces logiciels n'emporte aucune cession des droits de leurs éditeurs ou contributeurs.

ARTICLE 16 – CONTENUS ET USAGES ILLICITES

Le Client demeure responsable des contenus, données et usages qu'il réalise au moyen des Services. TITANIA WEB peut suspendre un service en cas de contenu manifestement illicite, de risque grave pour la sécurité, de fraude, d'abus réseau ou lorsqu'une autorité compétente l'exige, dans le respect des règles applicables.

ARTICLE 17 – SOUS-TRAITANCE ET PRESTATAIRES TIERS

TITANIA WEB peut recourir à des fournisseurs d'infrastructure ou prestataires spécialisés pour exécuter les Services. Lorsqu'ils interviennent comme sous-traitants de données personnelles, leur recours est encadré conformément au DPA.

Les prestataires d'infrastructure susceptibles d'être utilisés comprennent notamment Hetzner, Contabo, DigitalOcean, OVHcloud et Liquid Web. Les prestations d'e-mailing ou de messages transactionnels peuvent notamment reposer sur Mailjet ou Mailgun. Le fournisseur effectivement utilisé dépend du service souscrit.

ARTICLE 18 – RESPONSABILITÉ

Chaque partie répond des dommages directs résultant de ses manquements prouvés. Sauf disposition impérative contraire, TITANIA WEB n'est pas responsable des dommages indirects, pertes d'exploitation, pertes de chiffre d'affaires ou atteintes commerciales résultant d'événements qui ne lui sont pas directement imputables.

Sauf faute lourde, dol, atteinte corporelle ou autre cas dans lequel une limitation est interdite par la loi, la responsabilité globale de TITANIA WEB au titre d'un même fait générateur est limitée au montant hors taxes payé par le Client pour le service concerné au cours des douze mois précédant le fait générateur.

TITANIA WEB ne peut être tenue responsable d'un incident résultant d'une intervention du Client ou d'un tiers non autorisé, d'un logiciel ou service tiers, d'un défaut de licence, d'un changement imposé par un éditeur, ou d'un refus du Client d'appliquer une mesure de sécurité recommandée.

ARTICLE 19 – SUSPENSION ET RÉSILIATION

Les durées d'engagement, modalités de renouvellement et préavis de résiliation sont définis au devis ou aux Conditions Particulières. En cas de manquement grave non réparé dans un délai raisonnable après mise en demeure, l'autre partie peut résilier le service concerné, sans préjudice des sommes déjà dues.

Une suspension immédiate peut être mise en œuvre lorsqu'elle est nécessaire pour contenir un incident de sécurité, respecter une obligation légale ou répondre à un abus manifeste susceptible d'affecter TITANIA WEB, ses infrastructures, ses fournisseurs ou des tiers.

ARTICLE 20 – CONFIDENTIALITÉ, INDÉPENDANCE

Les parties demeurent juridiquement et économiquement indépendantes. L'obligation de confidentialité survit à la fin du contrat aussi longtemps que les informations concernées ne sont pas devenues publiques de manière licite.

ARTICLE 21 – FORCE MAJEURE

Aucune partie n'est responsable d'un manquement causé par un événement répondant aux critères de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. La partie empêchée informe l'autre partie dans les meilleurs délais et met en œuvre les mesures raisonnables pour limiter les conséquences. Si l'empêchement se prolonge au-delà de quarante jours, chacune des parties peut résilier le service affecté sans indemnité, sous réserve des sommes dues pour les prestations déjà exécutées.

ARTICLE 22 – DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Les présentes CGV sont régies par le droit français. Les parties recherchent préalablement une solution amiable. Pour les litiges entre commerçants et lorsque la clause est valablement opposable, compétence expresse est attribuée au Tribunal de commerce de Nice, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

ARTICLE 23 – MISE À JOUR DES DOCUMENTS CONTRACTUELS

TITANIA WEB peut mettre à jour les présentes CGV pour tenir compte d'évolutions légales, réglementaires, techniques ou organisationnelles. La version applicable à une commande est celle acceptée par le Client, sous réserve des mécanismes de mise à jour prévus pour les services récurrents. Toute évolution substantielle applicable à un contrat en cours est portée à la connaissance du Client avec un préavis raisonnable, sauf urgence ou obligation légale.

ARTICLE 24 – DOCUMENTS PARTICULIERS APPLICABLES

- Conditions Particulières Hébergement, Cloud & SaaS.
- Conditions Particulières Infogérance & Support IT – Zen / Pro / Pro Plus.
- DPA – Accord de sous-traitance RGPD et annexes de sécurité.
- Politique de confidentialité de TITANIA WEB (document d'information public).