

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE — PANDA ONE

Mise à jour du 01/05/2026

PANDA ONE SARL Capital social : 80.000 € — Siège social : 1 Avenue de Montbrun — Espace Adour — 64600 ANGLET
SIREN : 504 958 208 RCS de Bayonne — Tél : 05 59 31 52 30 — www.panda-one.fr

Article 1 / Objet

Les conditions générales détaillent les droits et obligations de PANDA ONE (le prestataire), SARL immatriculée au RCS de Bayonne sous le numéro 504958208, dont le siège social est situé 1 Avenue de Montbrun à Anglet (64600).

PANDA ONE est une **agence de développement web** qui propose les prestations suivantes :

- **développement web** : conception et développement back-end et front-end, sur CMS (WordPress, Drupal, PrestaShop, etc.) ou en développement spécifique sur mesure ;
- **création de sites internet et d'applications web-métier** ;
- **maintenance** corrective et évolutive des plateformes ;
- **administration d'hébergement** souscrit et géré par l'agence pour le compte du client ;
- **prestations connexes** : achat et gestion de noms de domaine, hébergement, messagerie, référencement, par le biais de ses partenaires spécialisés ;
- **prestations ponctuelles de webmarketing** : publicité en ligne, e-mailing, formation aux réseaux sociaux, conseil en stratégie de communication numérique.

PANDA ONE pourra intervenir, selon le type de mission confiée, comme support technique du client, notamment pour la réservation et la gestion des noms de domaine, ou comme revendeur, pour l'hébergement de sites.

Toute prestation accomplie par PANDA ONE implique l'adhésion sans réserves du client aux présentes conditions générales.

Article 2 / Validation des propositions commerciales

Toute proposition commerciale, présentée par PANDA ONE, est valable pendant une durée d'un mois. La proposition ne sera validée qu'après signature par le client, accompagnée du règlement de l'acompte. À défaut de réception de l'accord du client et de l'acompte, le cas échéant, ou bien à compter de la date d'expiration du devis, la proposition commerciale sera considérée comme annulée et le prestataire se réserve le droit de ne pas commencer sa prestation.

Article 3 / Prix, remises et ristournes

3-1 Prix

Les prix des prestations sont détaillés dans la proposition commerciale, acceptée par le client. Ils sont exprimés en euros et sont soumis à la TVA en vigueur. La proposition commerciale est établie à partir des éléments et informations fournis par le client. Les travaux et frais techniques sont évalués en fonction de la mission à réaliser et des contraintes qui lui sont liées (clichés, exécution technique, film...). Toute modification au cours de la réalisation de la mission de PANDA ONE peut entraîner une majoration des prix. Toute prestation ne figurant pas dans le devis initial fera l'objet d'un devis complémentaire.

3-2 Remises et ristournes

Les tarifs proposés par PANDA ONE comprennent les éventuels rabais et ristournes que l'agence serait amenée à octroyer, compte tenu de ses résultats ou de la prise en charge par le client de certaines prestations.

Article 4 / Livraison et délais d'exécution

4-1 Délais d'exécution

Les délais d'exécution figurant dans les propositions commerciales sont donnés à titre indicatif ; un retard raisonnable dans la livraison ne peut entraîner une annulation de la prestation confiée à PANDA ONE ou des dommages et intérêts. La réalisation d'un site web et/ou des prestations associées commandées ne sera exécutée dans le délai fixé à la commande qu'à compter de la réception, par PANDA ONE, de tous les éléments demandés au client, nécessaires à cette réalisation.

4-2 Procès-verbal de recette

Lors de la livraison d'un site internet ou d'une application, le client disposera d'un délai de test de **quinze (15) jours** à compter de la mise à disposition, pour vérifier la conformité de la prestation à la commande et formuler, le cas échéant, ses éventuelles réserves par écrit.

À l'issue de ce délai :

- si aucune réserve n'a été formulée par écrit, la **recette est réputée tacitement acquise** et la prestation considérée comme conforme ;
- si des **réserves mineures** sont formulées (anomalies non bloquantes n'empêchant pas l'utilisation normale du site ou de l'application), elles n'empêchent pas le prononcé de la recette ; elles font l'objet d'une levée dans un délai convenu entre les parties ;
- si des **réserves majeures** sont formulées (anomalies bloquantes), la recette est suspendue jusqu'à leur levée par PANDA ONE, après quoi un nouveau délai de test de sept (7) jours est ouvert.

La recette, tacite ou expresse, marque le transfert de la responsabilité d'exploitation au client et déclenche, le cas échéant, le démarrage des contrats de maintenance et de support.

Article 5 / Engagements des parties

PANDA ONE ne saurait voir sa responsabilité engagée, dans le cadre d'une action ou un recours de tiers, notamment du fait d'informations, d'images, de sons, de textes, de vidéos contraires aux législations et réglementations en vigueur, contenus et/ou diffusés sur le ou les sites du client, de produits défectueux que le client a vendus, par l'intermédiaire de son ou ses sites, de la violation des droits de propriété intellectuelle relatifs aux œuvres diffusées, en intégralité ou partiellement, de la suspension et/ou de la résiliation des comptes, notamment à la suite du non règlement des sommes dues à la conservation des noms de domaines.

5-1 Hébergement du site et messagerie

L'hébergement et la messagerie proposés par PANDA ONE sont fournis par des prestataires extérieurs, dont la liste figure en annexe des conditions particulières de service. Le client pourra prendre connaissance des informations administratives et techniques nécessaires à l'accès à son hébergement et/ou sa messagerie. Dans l'hypothèse d'une défaillance de notre partenaire, PANDA ONE s'engage à trouver les solutions possibles pour y remédier, mais décline toute responsabilité, quant aux conséquences de cette défaillance dont les causes ne seraient pas imputables à son agence. Ces contrats comprennent une tacite reconduction afin d'éviter une coupure de service.

5-2 Gestion du site

PANDA ONE ne peut être redevable d'aucune taxation ou autres frais en relation avec les achats faits à partir d'un site marchand client. Le client accepte de prendre la pleine responsabilité des taxes et frais de toutes natures, associés aux produits vendus.

PANDA ONE ne saurait voir sa responsabilité engagée pour :

- les difficultés d'accès au site hébergé du fait de la saturation des réseaux à certaines périodes ;
- la contamination par virus des données et/ou logiciels du client ;
- les intrusions malveillantes de tiers sur le site du client ;
- le mauvais fonctionnement des équipements ou le non savoir-faire du client, de problèmes liés au réseau téléphonique ou à internet et/ou en cas de force majeure ;
- les détournements éventuels des mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le client.

En cas de défaillance, un remboursement au prorata sera proposé au client, dans le cas d'une option monitoring souscrite. Dans l'hypothèse d'une absence de monitoring (pas de surveillance du site par PANDA ONE), il appartient au client de déclarer l'anomalie ou la défaillance constatée au prestataire sous 48h. Dans l'hypothèse où le problème survenu sur le site internet serait lié à un élément extérieur à la prestation de PANDA ONE (gestion du nom de domaine par le client par exemple), la responsabilité du prestataire ne saurait être mise en jeu.

Pour les sites administrables (sites vitrine et sites e-commerce), le compte client est strictement personnel, il est accessible par un login et un mot de passe confidentiels. Le client étant responsable de leur usage, toute connexion effectuée en utilisant ces login et mot de passe sera réputée l'avoir été par le client. PANDA ONE ne sera en aucun cas responsable de la perte, du vol ou de la diffusion des login et mot de passe.

5-3 Noms de domaine

PANDA ONE propose, à titre de prestation, l'enregistrement de noms de domaine. L'enregistrement du nom de domaine du client ne sera pris en considération qu'à réception par PANDA ONE du devis rempli et signé par le client, accompagné du règlement et des justificatifs nécessaires.

PANDA ONE s'engage à tout mettre en œuvre, auprès des organismes compétents, pour procéder à l'enregistrement du nom de domaine choisi, dans le cadre d'une obligation de moyen. Du fait des délais qui peuvent séparer la recherche de l'enregistrement du nom de domaine envisagé, l'indication de la disponibilité de ce nom ne constitue nullement la garantie de pouvoir effectivement procéder à son enregistrement. La disponibilité d'un nom de domaine et son enregistrement ne sauraient constituer une garantie contre toute revendication de tiers, sur tout ou partie de ce nom.

Chaque demande d'enregistrement implique l'acceptation préalable et sans réserves des règles administratives et techniques de nommage ainsi que des règles de résolution des conflits pouvant survenir entre le propriétaire du nom de domaine et tout tiers revendiquant des droits sur tout ou partie de ce nom. L'enregistrement du nom de domaine n'est effectif qu'à compter de la mise à jour des bases de données des organismes concernés et du temps de propagation des DNS. Le client est seul responsable du choix du nom de domaine dont il a sollicité et obtenu l'enregistrement. En aucun cas, PANDA ONE ne saurait être tenue pour responsable de recours, amiables ou contentieux, dont le client pourrait faire l'objet, consécutivement à l'enregistrement d'un ou plusieurs noms de domaine.

Le client s'engage à garantir PANDA ONE de toutes condamnations qui pourraient être prononcées à son encontre, du fait de l'enregistrement d'un ou plusieurs noms de domaine.

Article 6 / Conditions et délais de paiement

L'acceptation de la proposition commerciale établie par PANDA ONE entraîne l'obligation de régler le montant des prestations y figurant, selon les modalités convenues entre les parties.

6-1 Délais de paiement

L'échéance de paiement est précisée sur la facture remise au client et doit être respectée, sauf accord particulier écrit entre les parties. Les dates de paiement convenues contractuellement ne peuvent être remises en cause unilatéralement par le client sous quelque prétexte que ce soit, y compris en cas de litige.

6-2 Modes de paiement

Le règlement des factures s'effectue :

- par chèque ;
- ou par virement bancaire.

Sauf mention contraire dans le devis, la validation de la proposition commerciale s'accompagne du versement d'un **acompte dont le montant et les modalités sont précisés dans le devis** accepté par le client. L'échéancier complet de paiement est défini dans le devis initial validé par le client.

Article 7 / Escompte et retards de paiement

7-1 Escompte

Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé.

7-2 Retards de paiement

À défaut de paiement à échéance, des pénalités de retard, correspondant au taux de la BCE, à sa dernière opération de refinancement, majoré de 10 points de pourcentage, seront appliquées. Ces pénalités sont calculées sur le montant TTC de la somme restant due, et courent à compter de la date d'échéance, sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire. En sus des pénalités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 €, due au titre des frais de recouvrement. Dans l'hypothèse où des frais de recouvrement seraient engagés par PANDA ONE, afin de recouvrer ses factures impayées, si ces frais sont supérieurs à l'indemnité forfaitaire légale de 40 €, leur règlement pourra être demandé au client, sur présentation de justificatifs par PANDA ONE.

Article 8 / Responsabilité

8-1 Obligation de moyens

PANDA ONE a souscrit une assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle. PANDA ONE est tenue à une obligation de moyens. Les délais d'exécution, figurant dans les propositions commerciales sont donnés à titre indicatif ; un retard raisonnable dans la livraison ne peut entraîner une annulation de la prestation confiée à PANDA ONE ou des dommages et intérêts. Le client reconnaît en outre avoir pris connaissance des mises en garde effectuées par PANDA ONE concernant les règles de la propriété intellectuelle, les modalités d'utilisation des images et les peines pouvant être encourues au titre de leur violation. Dans le cas d'un site marchand, le client garantit le prestataire contre toutes les conséquences d'une action qui trouverait sa source dans l'inexactitude des informations sur ses produits ou services provenant d'une publicité trompeuse ou de nature à induire en erreur ou d'une concurrence déloyale. Le client garantit également le prestataire contre les conséquences d'une utilisation des créations au-delà des limites de la mission. Le client est également responsable du respect des réglementations spécifiques à son activité notamment des

mentions obligatoires qu'il convient de faire figurer sur le site internet, le cas échéant, compte tenu de la législation et de la réglementation en vigueur. Lorsque PANDA ONE intervient, en qualité de mandataire, notamment auprès des organismes de nommage pour la réservation des noms de domaine, ou des sociétés d'hébergement de sites, il faut tenir compte des conditions générales de vente de ces organismes. Le client reste seul engagé vis-à-vis des organismes et reconnaît agir en conformité avec la législation en vigueur et les droits des tiers.

8-2 Limitation de responsabilité

En tout état de cause, et sauf en cas de faute lourde ou de manquement à une obligation essentielle, la responsabilité de PANDA ONE, tous préjudices confondus et toutes causes confondues, est expressément limitée au montant des sommes effectivement versées par le client à PANDA ONE au titre de la prestation à l'origine du dommage, au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur de la responsabilité.

PANDA ONE ne pourra en aucun cas être tenue responsable des **dommages indirects** subis par le client ou tout tiers, notamment :

- la perte de chiffre d'affaires, de bénéfices, de marge, de clientèle ou d'opportunités commerciales ;
- la perte d'image ou d'atteinte à la réputation ;
- la perte ou l'altération de données, sauf cas où une option de sauvegarde aurait été souscrite et où la perte serait directement imputable à PANDA ONE ;
- les préjudices liés à l'interruption de service, sauf engagement de niveau de service (SLA) souscrit.

Les parties reconnaissent expressément que les limitations ci-dessus constituent un élément déterminant de l'équilibre économique du contrat et de la fixation des prix convenus.

Article 9 / Propriété intellectuelle

9-1 Éléments fournis par le client

Tout élément fourni par le client est protégé par le droit de la propriété intellectuelle et reste sa seule propriété. Il déclare disposer de tous les droits et/ou autorisations nécessaires, et garantit PANDA ONE contre toute réclamation éventuelle d'un tiers qui prétendrait avoir un droit de propriété intellectuelle sur l'un quelconque des éléments fournis par lui notamment pour les textes, images, logos, graphiques, photos, films audio ou vidéo, fichiers, logiciels, bases de données.

Si PANDA ONE, pour l'exécution de sa mission, est amenée à faire appel à des prestataires extérieurs (sous-traitants), pour la réalisation de contributions particulières telles que photographies, graphismes, films, elle procédera à l'acquisition des droits de propriété intellectuelle tels que les droits d'auteur, droits à l'image, auprès de chacun des intéressés. PANDA ONE indiquera simplement au client, le cas échéant, les éventuelles limites d'utilisation des droits des tiers sur les créations retenues.

9-2 Noms de domaine

Lorsque PANDA ONE réserve un ou plusieurs noms de domaine, dans le cadre d'une prestation Internet, ils sont achetés au nom et pour le compte du client. Celui-ci peut demander, à tout moment, le transfert à ses propres coordonnées de la propriété des domaines, sous réserve du règlement à PANDA ONE des sommes dues au titre de la prestation pour laquelle les noms de domaine ont été acquis.

9-3 Développements réalisés par PANDA ONE

PANDA ONE conserve la **propriété intellectuelle** sur l'ensemble des développements qu'elle réalise dans le cadre de ses prestations, en ce compris :

- les briques techniques génériques, bibliothèques, frameworks internes, modules, méthodologies et savoir-faire développés ou utilisés par PANDA ONE, qu'ils soient antérieurs au contrat ou développés à l'occasion de celui-ci ;
- les développements spécifiques réalisés sur mesure pour les besoins du client.

Sous réserve du paiement intégral des sommes dues, le client bénéficie d'un **droit d'utilisation non exclusif, non cessible, mondial et pour la durée légale de protection des droits d'auteur**, sur les développements réalisés à son bénéfice, aux fins d'exploitation du site ou de l'application livrée.

Ce droit d'utilisation **n'emporte aucune cession des droits patrimoniaux** au profit du client. En particulier, le client ne peut, sauf accord écrit exprès de PANDA ONE, modifier, adapter, traduire, redistribuer, sous-licencier, commercialiser ou céder à un tiers tout ou partie du code source des développements réalisés par PANDA ONE.

Cession optionnelle de droits étendus. À la demande expresse du client, et moyennant la conclusion d'un avenant et le règlement d'une prestation dédiée, PANDA ONE pourra céder au client certains droits patrimoniaux supplémentaires, notamment le droit de modification et le droit de cession du code source à un tiers de son choix. PANDA ONE conserve dans tous les cas la faculté de **réutiliser, sur d'autres projets et pour d'autres clients**, les briques techniques génériques, savoir-faire, méthodologies et solutions développées, ainsi que toute idée ou principe sous-jacents aux développements réalisés.

Les **CMS, frameworks et logiciels tiers** intégrés dans les développements (WordPress, Drupal, Symfony, etc.) restent soumis à leurs licences propres (généralement open source) ; PANDA ONE n'en cède aucun droit puisqu'elle n'en est pas titulaire.

Article 10 / Clause de confidentialité

PANDA ONE s'engage à ne divulguer aucune information à caractère confidentiel, dont elle aurait eu connaissance, et/ou qui lui aurait été communiquée par le client, dans le cadre de leur relation contractuelle. Cette obligation de confidentialité s'applique dès la signature de la proposition commerciale et se poursuit pendant une durée de **trois (3) ans** à compter de la fin de la relation contractuelle.

Article 11 / Droit de publicité et utilisation des références

Sauf mention contraire explicite du client, notifiée par courrier avec accusé de réception, l'agence PANDA ONE se réserve le droit de mentionner ses réalisations comme référence, dans le cadre de ses démarches de communication externe et de publicité. Le client autorise PANDA ONE à utiliser, à des fins purement démonstratives, les réalisations. PANDA ONE se réserve le droit de mentionner sa qualité de créateur et d'implanter son logo sur l'ensemble des prestations créées pour le client, notamment sur les sites internet.

Article 12 / Rupture du contrat

Toute prestation de service, faisant l'objet d'une facturation annuelle (gestion de nom de domaine, hébergement, messagerie), pourra être interrompue. En cas d'interruption à l'initiative du client, ou de transfert vers un autre prestataire en cours d'année, de l'une ou l'autre de ces prestations, le règlement est dû pour l'ensemble de l'année en cours.

Concernant la création d'un site internet, si le client souhaite mettre un terme au contrat, avant la livraison, il devra en aviser PANDA ONE par lettre recommandée, avec accusé de réception. En cas de rupture, PANDA ONE fournira au client la réalisation en l'état et une facturation lui sera adressée, à hauteur des travaux réalisés et des frais annexes engagés. En outre, une indemnité forfaitaire correspondant à **quinze pour cent (15 %)** du montant des sommes normalement dues si le contrat de prestation était allé à son terme, devra être réglée par le client en sus.

Les parties reconnaissent expressément que cette indemnité forfaitaire constitue une **évaluation raisonnable et acceptée des préjudices** subis par PANDA ONE du fait de la rupture anticipée, notamment au titre de la perte de marge attendue, de la mobilisation des équipes et de la désorganisation de la production. Les parties conviennent que ce montant ne saurait être considéré comme manifestement excessif au sens de l'article 1231-5 du Code civil.

Dans le cas d'un manquement grave du client, rendant impossible le maintien de la relation commerciale, PANDA ONE se réserve le droit de résilier le contrat, quinze jours après mise en demeure d'exécuter par lettre recommandée avec accusé de réception demeurée sans effet, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

Article 13 / Clause de réserve de propriété

PANDA ONE conserve l'entière propriété de la prestation et de chacun de ses éléments, y compris immatériels, jusqu'au règlement total de toute facturation due par le client.

Article 14 / Force majeure

La responsabilité de PANDA ONE ne pourra pas être engagée si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations, décrites dans les présentes conditions générales, découlent d'un cas de force majeure.

Article 15 / Litiges et compétence de juridiction

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales est soumis au droit français. À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de Commerce de Bayonne.

Article 16 / Protection des données à caractère personnel (RGPD)

16-1 Rôles respectifs des parties

Dans le cadre des prestations confiées à PANDA ONE, et notamment pour la création de sites internet, l'hébergement, la maintenance et le support, le client agit en qualité de **responsable de traitement** au sens de l'article 4-7 du Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »). PANDA ONE intervient en qualité de **sous-traitant** au sens de l'article 4-8 du même Règlement, dès lors qu'elle traite des données à caractère personnel pour le compte du client.

16-2 Obligations du client

Le client s'engage expressément à assurer lui-même l'ensemble des formalités obligatoires lui incombant en sa qualité de responsable de traitement, et notamment :

- l'information des personnes concernées et le recueil de leur consentement lorsque celui-ci est requis ;
- la tenue du registre des activités de traitement ;
- la réalisation, le cas échéant, des analyses d'impact (AIPD) ;
- la mise en place des mentions légales et de la politique de confidentialité sur la plateforme ;
- la gestion des demandes d'exercice de droits des personnes concernées ;
- le cas échéant, la notification à la Commission nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) et la communication aux personnes concernées en cas de violation de données.

16-3 Engagements de PANDA ONE

PANDA ONE s'assure que ses outils, produits, applications ou services garantissent que seules sont traitées les données nécessaires à la finalité du traitement, au regard de la quantité de données collectées, de l'étendue de leur traitement, de la durée de conservation et du nombre de personnes qui y ont accès.

Les modalités précises du traitement des données à caractère personnel par PANDA ONE en qualité de sous-traitant, notamment l'objet, la durée, la nature et les finalités du traitement, les obligations respectives des parties, le recours à des sous-traitants ultérieurs, les mesures de sécurité, la notification des violations, ainsi que le sort des données en fin de contrat, sont définies dans les **Conditions particulières de service** de PANDA ONE, qui complètent les présentes conditions générales.

16-4 Droits des personnes concernées

Conformément aux dispositions du RGPD et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, toute personne dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, à la limitation du traitement et à la portabilité des données à caractère personnel la concernant.

Les clients de PANDA ONE peuvent exercer ces droits concernant leurs propres données (collectées par PANDA ONE dans le cadre de la relation commerciale) en écrivant à **SARL PANDA ONE, 1 Avenue de Montbrun, Espace Adour, 64600 ANGLET**, ou par e-mail à l'adresse contact@panda-one.fr.

Les demandes émanant d'utilisateurs des plateformes du client doivent être adressées directement au client, en sa qualité de responsable de traitement.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICE

Document mis à jour le 01/05/2026

1. PRESTATION D'HÉBERGEMENT

1.1 Souscription

La prestation d'hébergement débute à partir de la mise en développement du projet du client.

Panda One propose une option de sauvegarde extérieure, permettant d'assurer la base de données à deux endroits différents, limitant ainsi les risques si un dysfonctionnement arrive sur l'un des lieux de stockage (incendie ou autre). Si le client n'a pas souscrit cette option, Panda One ne peut pas être tenu responsable d'une perte de données en cas d'incident dans le datacenter.

La signature du devis engage le client pour une **durée d'un an** dans le cadre d'un contrat à durée déterminée tacitement reconductible, et emporte acceptation sans réserve des présentes conditions particulières.

Des options supplémentaires peuvent être ajoutées en cours d'année, comme un nom de domaine supplémentaire ou des sauvegardes externes pour l'hébergement.

1.2 Engagement

Une tacite reconduction est active sur l'ensemble de nos prestations annuelles (hébergement, support, gestion de nom de domaine, messagerie), permettant de ne pas interrompre un service en cours.

Au terme de la période annuelle, si le client n'a pas adressé de demande de résiliation dans le délai imparti (un mois avant la date de fin), le contrat annuel est automatiquement reconduit pour une nouvelle période d'un an.

1.3 Résiliation

Pour toute résiliation, le client devra demander et compléter un formulaire de fin de prestation fourni par Panda One au minimum un mois avant la fin de la période annuelle en cours, faute de quoi le contrat sera tacitement reconduit.

Une résiliation anticipée peut être demandée en cours d'année, mais aucun remboursement sur les mois restants ne sera effectué.

Une sauvegarde du site peut être générée sur demande du client, moyennant un supplément dont le montant est défini en fonction de la complexité du projet et précisé par devis dédié.

1.4 Facturation & Règlement

Le client reçoit une facture annuelle en début d'année pour l'année en cours, et devra être réglée sous un mois à partir de la réception de cette dernière.

1.5 Hébergement géré par Panda One

1.5.1 Propriété du compte d'hébergement

Lorsque Panda One administre l'hébergement pour le compte du client, l'abonnement d'hébergement auprès du fournisseur d'infrastructure est souscrit **au nom et pour le compte de Panda One**. Panda One demeure l'unique

titulaire du compte fournisseur et de la relation contractuelle avec ce dernier. Le client dispose, par l'intermédiaire de Panda One, d'un droit d'accès et d'exploitation de son site, de ses bases de données et de ses contenus.

1.5.2 Suspension en cas d'impayé

En cas de non-paiement d'une facture à sa date d'échéance, et après dépassement d'un délai de **quinze (15) jours** suivant cette échéance, Panda One se réserve le droit de **suspendre l'hébergement** du site du client, après envoi d'une notification préalable par e-mail.

La suspension n'entraîne ni résiliation de la prestation, ni effacement des données : le service est rétabli dès le règlement intégral des sommes dues. Les factures émises au titre de la période de suspension restent dues et exigibles, l'engagement annuel se poursuivant nonobstant la suspension.

1.5.3 Réversibilité en fin de contrat

À la résiliation de la prestation d'hébergement, et sur demande écrite du client, Panda One pourra fournir une copie complète et exploitable du site (code source, base de données, contenus, configuration nécessaire à la migration), dans le respect de la clause de propriété intellectuelle des conditions générales de vente (article 9-3).

Cette **prestation de réversibilité** fait l'objet d'un devis dédié, dont le montant est fonction de la complexité du projet (volumétrie, environnement technique, formats d'export requis, accompagnement du repreneur).

À défaut de demande de réversibilité formulée par écrit dans un délai de trente (30) jours suivant la résiliation, et sous réserve des obligations de restitution et de suppression prévues à l'article 3.10 ci-dessous, Panda One pourra procéder à la suppression des environnements d'hébergement et des sauvegardes associées.

2. PRESTATION DE SUPPORT

2.1 Souscription

La prestation de support débute immédiatement après la mise en ligne du projet. Toute demande de modification de la plateforme après la mise en ligne sera comptabilisée en support et décomptée du forfait.

La signature du devis engage le client pour une **durée d'un an** dans le cadre d'un contrat à durée déterminée tacitement reconductible, et emporte acceptation sans réserve des présentes conditions particulières.

La prestation de support peut prendre en compte toutes demandes spécifiques de modification sur la plateforme : mise à jour, maintenance, développement supplémentaire, ajout de contenu ou encore formation.

Pour toutes demandes, le client doit passer par l'adresse support@panda-one.fr afin d'ouvrir un ticket.

Forfaits et niveaux de service. Les forfaits proposés (en heures ou en jours) ainsi que les engagements de niveau de service (délais de prise en compte et de résolution selon la criticité) sont définis dans la **grille tarifaire en vigueur**, mise à jour annuellement par Panda One, et précisés dans la **matrice de service figurant en Annexe 2** des présentes conditions particulières.

Non-reportabilité. Les prestations forfaitaires non consommées à l'issue de la période annuelle ne sont ni remboursables ni reportables sur la période suivante, sauf accord écrit contraire entre les parties.

Dépassement. À l'approche d'un éventuel dépassement du forfait souscrit, une notification est envoyée au client. Tout dépassement fait l'objet d'une facturation complémentaire selon le tarif unitaire en vigueur.

Suivi de consommation. Un rapport sur la consommation des tickets peut être envoyé au client sur demande ou de façon régulière. Cette option est payante.

2.2 Engagement

Une tacite reconduction est active sur la prestation de support, dans les mêmes conditions que celles prévues à l'article 1.2 pour la prestation d'hébergement.

Au terme de la période annuelle, si le client n'a pas adressé de demande de résiliation dans le délai imparti (un mois avant la date de fin), le contrat annuel est automatiquement reconduit pour une nouvelle période d'un an.

2.3 Résiliation

Pour toute résiliation, le client devra demander et compléter un formulaire de fin de prestation fourni par Panda One au minimum un mois avant la fin de la période annuelle en cours, faute de quoi le contrat sera tacitement reconduit.

Une résiliation anticipée peut être demandée en cours d'année, mais aucun remboursement sur les mois restants ne sera effectué.

2.4 Facturation & Règlement

Le client reçoit une facture annuelle en début d'année pour l'année en cours, et devra être réglée sous un mois à partir de la réception de cette dernière.

3. SOUS-TRAITANCE DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

La présente clause encadre le traitement de données à caractère personnel réalisé par Panda One pour le compte du client, conformément au **Règlement (UE) 2016/679** (« RGPD ») et à la **loi n° 78-17 du 6 janvier 1978** modifiée.

Dans le cadre des prestations d'hébergement et de support décrites aux articles 1 et 2, ainsi que de toute prestation de maintenance ou d'administration d'hébergement, Panda One agit en qualité de **sous-traitant** au sens de l'article 4-8 du RGPD. Le client conserve la qualité de **responsable de traitement**.

3.1 Objet, nature et finalités du traitement

Panda One est autorisé à traiter, pour le compte du client, les données à caractère personnel nécessaires à la fourniture des prestations contractuelles, à savoir notamment :

- l'hébergement et l'exploitation technique des sites internet et applications du client ;
- l'administration des bases de données et la réalisation de sauvegardes ;
- la maintenance corrective et évolutive (développements back-end, front-end, CMS ou spécifiques) ;
- le support technique et fonctionnel ouvert via support@panda-one.fr ;
- le monitoring et la supervision technique de la plateforme, le cas échéant.

Le traitement n'a pas d'autre finalité que l'exécution des prestations confiées par le client. Panda One s'interdit toute utilisation des données à des fins propres.

3.2 Durée du traitement

Le traitement est réalisé pour toute la durée des prestations d'hébergement et/ou de support souscrites, y compris en cas de tacite reconduction. Les modalités de restitution et de suppression à l'issue des prestations sont précisées à l'article 3.10.

3.3 Catégories de données et de personnes concernées

Les catégories de données et de personnes concernées dépendent de la nature de la plateforme du client. À titre indicatif, peuvent être traités :

- données d'identification et de contact (nom, prénom, e-mail, téléphone, adresse postale) ;
- données de connexion et techniques (identifiants, mots de passe chiffrés, logs, adresses IP) ;
- données relatives aux comptes utilisateurs, commandes, abonnements ou contenus publiés ;
- toute autre catégorie de données collectée par le client via la plateforme.

Le client s'engage à ne pas transmettre à Panda One, sans information écrite préalable et accord exprès, de **données sensibles** au sens des articles 9 et 10 du RGPD (données de santé, données relatives aux infractions, données biométriques, etc.). Le cas échéant, des mesures de sécurité renforcées feront l'objet d'un avenant.

Les personnes concernées peuvent être : les clients finaux du client, ses prospects, ses salariés, ses fournisseurs et tout utilisateur de la plateforme.

3.4 Obligations du client (responsable de traitement)

Le client s'engage à :

- disposer d'une base légale valide pour chaque traitement confié à Panda One et informer les personnes concernées conformément aux articles 12 à 14 du RGPD ;
- tenir le registre de ses traitements et accomplir, le cas échéant, les analyses d'impact (AIPD) requises ;
- documenter par écrit toute instruction donnée à Panda One concernant le traitement des données ;
- veiller au respect par Panda One des obligations prévues par le RGPD ;
- superviser et configurer, sur la plateforme, les mentions légales, politique de confidentialité, gestion des cookies et formulaires de recueil du consentement.

3.5 Obligations de Panda One (sous-traitant)

Panda One s'engage à :

- traiter les données uniquement sur instruction documentée du client et pour les seules finalités définies à l'article 3.1 ;
- garantir la confidentialité des données traitées et s'assurer que les personnes autorisées à les traiter sont soumises à une obligation de confidentialité contractuelle ou légale ;
- mettre en place les mesures techniques et organisationnelles appropriées prévues à l'article 32 du RGPD (voir article 3.7) ;
- ne recourir à un sous-traitant ultérieur que dans les conditions de l'article 3.6 ;
- aider le client, dans la mesure du possible et compte tenu de la nature du traitement, à répondre aux demandes d'exercice de droits des personnes concernées (articles 15 à 22 du RGPD) ;
- notifier au client toute violation de données dans les conditions de l'article 3.8 ;
- assister le client pour la réalisation des analyses d'impact (AIPD) et la consultation préalable de l'autorité de contrôle, lorsque ces obligations s'imposent au client ;
- mettre à disposition du client toute information nécessaire pour démontrer le respect de ses obligations, dans les conditions de l'article 3.9 ;
- alerter le client par écrit si une instruction reçue lui paraît constituer une violation du RGPD ou de toute autre disposition de droit de l'Union européenne ou d'un État membre.

3.6 Sous-traitance ultérieure

Le client **autorise expressément** Panda One à recourir, pour l'exécution des prestations, aux sous-traitants ultérieurs listés en **Annexe 1** du présent document.

Panda One s'engage à conclure avec chacun de ses sous-traitants ultérieurs un contrat imposant des obligations en matière de protection des données équivalentes à celles du présent article, conformément à l'article 28.4 du RGPD.

En cas de changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'un sous-traitant ultérieur, Panda One en informera le client par écrit (e-mail suffisant) au moins trente (30) jours avant la mise en œuvre du changement, afin de lui permettre d'émettre d'éventuelles objections motivées. À défaut d'objection écrite dans ce délai, le client est réputé avoir accepté le nouveau sous-traitant.

En cas d'objection motivée non levée, les parties pourront convenir d'une solution alternative ou, à défaut, le client pourra résilier la prestation concernée sans pénalité, par dérogation aux articles 1.3 et 2.3.

3.7 Sécurité et confidentialité

Panda One met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité adapté au risque, notamment :

- hébergement sur des infrastructures situées exclusivement dans l'Union européenne ;
- contrôle des accès logiques (authentification, gestion des droits, journalisation) ;
- chiffrement des flux (HTTPS/TLS) et des mots de passe en base ;
- politique de sauvegardes régulières et option de sauvegarde externe (cf. article 1.1) ;
- application des correctifs de sécurité dans le cadre des contrats de maintenance souscrits ;
- sensibilisation et engagement de confidentialité du personnel de Panda One.

Le client reconnaît être informé que le niveau de sécurité peut dépendre des prestations souscrites (option de monitoring, contrat de maintenance, sauvegardes externes). En l'absence de ces options, la responsabilité de Panda One ne pourra être recherchée pour les conséquences résultant directement de leur défaut.

3.8 Notification des violations de données

Panda One notifie au client toute violation de données à caractère personnel dont il aurait connaissance dans les meilleurs délais et, dans la mesure du possible, dans un délai maximum de soixante-douze (72) heures après en avoir pris connaissance.

La notification est adressée par e-mail au contact référent du client et comporte, dans la mesure où ces informations sont disponibles :

- la description de la nature de la violation, notamment, lorsque cela est possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes et d'enregistrements concernés ;
- le nom et les coordonnées du point de contact chez Panda One ;
- la description des conséquences probables de la violation ;
- la description des mesures prises ou envisagées pour remédier à la violation et, le cas échéant, en atténuer les effets.

Il appartient au client, en sa qualité de responsable de traitement, d'effectuer le cas échéant la notification à la CNIL (article 33 du RGPD) et la communication aux personnes concernées (article 34 du RGPD).

3.9 Droit d'information et d'audit

Panda One met à la disposition du client toutes les informations raisonnablement nécessaires pour démontrer le respect des obligations issues de l'article 28 du RGPD.

Le client peut réaliser, à ses frais et au maximum une fois par an, un audit destiné à vérifier le respect par Panda One de ses obligations en matière de protection des données. L'audit est annoncé par écrit avec un préavis minimum de trente (30) jours, est planifié d'un commun accord en dehors de toute période d'indisponibilité critique et ne doit pas perturber le fonctionnement normal de l'activité de Panda One. L'audit peut être réalisé par le client ou par un tiers indépendant mandaté par lui, à condition que ce tiers ne soit pas un concurrent de Panda One et soit soumis à une obligation de confidentialité.

Des audits supplémentaires pourront être réalisés en cas de violation de données avérée affectant le client ou sur demande motivée d'une autorité de contrôle compétente.

3.10 Sort des données en fin de contrat

À l'expiration ou à la résiliation des prestations, et selon le choix du client exprimé par écrit dans un délai de trente (30) jours :

- Panda One restitue au client l'ensemble des données à caractère personnel traitées pour son compte, dans un format usuel et exploitable ; ou
- Panda One procède à la suppression définitive de ces données ainsi que des copies existantes, sauf obligation légale de conservation.

À défaut d'instruction écrite du client dans ce délai, Panda One procédera à la suppression des données dans un délai supplémentaire de trente (30) jours. Une attestation de suppression pourra être délivrée sur demande.

La fourniture d'une sauvegarde du site en vue d'une restitution reste soumise à la facturation prévue à l'article 1.3 et, le cas échéant, aux modalités de réversibilité prévues à l'article 1.5.3.

3.11 Transferts hors Union européenne

Panda One s'engage à ce que les données d'**hébergement** (sites internet, applications, bases de données, sauvegardes) traitées pour le compte du client soient localisées sur des infrastructures situées au sein de l'Union européenne.

En revanche, le client reconnaît être informé que les services de **messagerie** fournis par des éditeurs tiers (Google Workspace, Microsoft 365, etc.) peuvent, selon la politique de protection des données de chaque éditeur, donner lieu à des transferts ou à un traitement en dehors de l'Union européenne. Ces transferts sont encadrés par les garanties appropriées prévues au chapitre V du RGPD, et notamment :

- les décisions d'adéquation de la Commission européenne (Data Privacy Framework UE-États-Unis pour les opérateurs certifiés) ;
- les clauses contractuelles types (CCT) adoptées par la Commission européenne ;
- les mesures techniques et organisationnelles complémentaires mises en œuvre par les éditeurs concernés.

Le client est invité à consulter les politiques de confidentialité et les engagements RGPD des éditeurs de messagerie auxquels il souscrit, accessibles depuis leurs sites officiels. Sur demande, Panda One pourra transmettre au client les références des engagements applicables.

Tout autre transfert en dehors de l'Union européenne, qui ne pourrait être évité, sera préalablement porté à la connaissance du client et encadré par les mêmes garanties.

3.12 Responsabilité

Chaque partie répond des dommages causés par le traitement à hauteur du respect de ses propres obligations issues du RGPD et de la présente clause. La responsabilité de Panda One ne peut être recherchée pour des manquements imputables au client, à un tiers ou à un sous-traitant ultérieur expressément accepté par le client, sous réserve des cas dans lesquels le RGPD prévoit une responsabilité solidaire.

ANNEXE 1 — Liste des sous-traitants ultérieurs autorisés

La présente annexe liste les sous-traitants ultérieurs auxquels Panda One recourt dans le cadre de ses prestations à la date de signature du contrat. Cette liste peut être mise à jour dans les conditions prévues à l'article 3.6.

Sous-traitant	Service fourni	Type de données traitées	Localisation
Amazon Web Services (AWS)	Hébergement et infrastructure cloud	Données techniques, contenus, bases de données	UE
Google Cloud Platform	Hébergement et infrastructure cloud	Données techniques, contenus, bases de données	UE
OVHcloud	Hébergement et infrastructure cloud	Données techniques, contenus, bases de données	UE (France)
Scaleway	Hébergement et infrastructure cloud	Données techniques, contenus, bases de données	UE (France)
Gandi	Hébergement, infrastructure cloud et gestion des noms de domaine	Données techniques, contenus, bases de données, données d'identification	UE (France)
MongoDB (Atlas)	Base de données managée	Données applicatives et utilisateurs	UE
Google Workspace	Messagerie professionnelle et services collaboratifs	E-mails, contacts, agendas, documents	UE et hors UE selon la politique RGPD de l'éditeur (cf. article 3.11)
Microsoft 365	Messagerie professionnelle et services collaboratifs	E-mails, contacts, agendas, documents	UE et hors UE selon la politique RGPD de l'éditeur (cf. article 3.11)

Cette liste pourra être amenée à évoluer selon les besoins techniques des projets clients. Toute modification fera l'objet d'une information préalable conformément à l'article 3.6.

ANNEXE 2 — Matrice des niveaux de service (SLA) de la prestation de support

La présente matrice définit les engagements de niveau de service applicables aux demandes ouvertes par le client via support@panda-one.fr. Les forfaits commercialisés et leurs tarifs sont précisés dans la grille tarifaire annuelle en vigueur, communiquée au client.

Niveaux de criticité

Niveau	Définition
P1 — Critique	Site ou application totalement indisponible, perte de données en cours, faille de sécurité avérée, fonctionnalité de paiement hors service.
P2 — Majeur	Fonctionnalité essentielle dégradée ou inaccessible, impact significatif sur l'activité du client.
P3 — Mineur	Anomalie n'empêchant pas l'utilisation normale, gêne ponctuelle, contournement possible.
P4 — Évolutif / Demande	Demande de modification, d'évolution, d'ajout de contenu ou de formation.

Délais de prise en compte et de résolution

Niveau	Prise en compte	Résolution cible	Plage horaire
P1 — Critique	4 heures ouvrées	2 jour ouvré	Heures ouvrées (9h-18h, lun-ven)
P2 — Majeur	1 jour ouvré	4 jours ouvrés	Heures ouvrées
P3 — Mineur	2 jours ouvrés	10 jours ouvrés	Heures ouvrées
P4 — Évolutif / Demande	5 jours ouvrés	Selon planification convenue	Heures ouvrées

Exclusions. Les délais ci-dessus sont des engagements de moyens et ne s'appliquent pas aux indisponibilités imputables à un tiers (fournisseur d'infrastructure, opérateur télécom), à un cas de force majeure, à une utilisation non conforme par le client, ou à des éléments situés en dehors du périmètre de la prestation (gestion du nom de domaine par le client, par exemple).

Décompte forfaitaire. Toute intervention au titre du support est décomptée du forfait souscrit, à l'exception des incidents reconnus comme imputables à une malfaçon couverte par la garantie légale.